

Радіонова О.М.

к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму і готельного господарства,
Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЛОВИХ ІВЕНТІВ У ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

На сьогоднішній день однією з ключових тенденцій сфери послуг та індустрії гостинності стало залучення готельних підприємств як майданчиків для проведення різних ділових івентів та використання їхнього спектру основних та додаткових послуг. Індустрія ділових заходів представляє один із провідних напрямів комунікації бізнес-процесів в умовах конкурентного середовища.

Організація заходів дає низку переваг для готельно бізнесу: просування підприємства шляхом залучення більшої аудиторії у рамках проведення івент-заходів; залучення нових інвесторів та партнерів; створення власного бренду – івент-агенції [1].

Сьогоднішній час потребує нових підходів до організації та проведення ділових заходів. Готельним підприємствам необхідно оперативно опікуватися питаннями цифровізації готельних послуг, щоб залишатися конкурентоспроможними, інноваційними, орієнтованими на майбутнє [2]. Якщо раніше всі івенти можна було провести в конференц-залі, а потім відзначити успішні заходи в ресторані, то тепер підхід до організації та проведення ділових івентів зовсім інший. Послуги онлайн-конференцзв'язку дозволяють відповідати новим вимогам.

Серед найбільш популярних систем відеозв'язку, які активно використовуються на світовому ринку, виділяють:

RingCentral – найкраще універсальне комунікаційне програмне забезпечення, що пропонує всім своїм користувачам у всьому світі різні

послуги онлайн-конференцій. Одним із переваг, які включає RingCentral, є його повний безкоштовний план, який може дозволити до 500 учасників на своїх засіданнях. Важливо відзначити, що зустрічі RingCentral пропонують найсучасніші комунікаційні системи для посилення ділового спілкування. RingCentral дозволяє користувачам здійснювати відео-конференції високої чіткості, необмежену кількість яких можна здійснювати з готелів. Крім того, RingCentral дозволяє своїм користувачам ділитися своїм робочим столом та проводити поглиблене навчання з відео-презентаціями;

GoToMeeting – програма достатня проста у використанні, надає можливість запускати онлайн-сеанс зустрічі або підключатися до нього без попереднього встановлення програми на локальний ПК, Macbook Pro та iOS, має мобільну версію. GoToMeeting дозволяє організувати відеоконференції від 10 до 2000 користувачів. З них до 25 користувачів може бути в камері одночасно. Для більших зустрічей ведучий завжди може вибрати, хто буде перед камерою;

ClickMeeting – платформа для проведення онлайн-конференцій та вебінарів з можливостями інтеграції, приватним чатом та повним доступом до робочого столу. Це зручний та надійний сервіс, який дозволяє зробити онлайн-зустрічі та вебінари цікавими та продуктивними. Він простий у використанні, а також містить різноманітні інструменти, за допомогою яких, крім взаємодії з аудиторією, можна створити презентації та спостерігати за результатами проведеної онлайн-зустрічі. ClickMeeting дозволяє легко зв'язуватися учасникам між собою, ділитися роликами YouTube, щоб спілкування було більш живим та захоплюючим. ClickMeeting дозволяє створювати прогнози, аналізувати статистику заходів, дізнаватися думки про свою роботу, а також тримати файли у спеціальному сховищі. Ще можна опубліковувати запрошення у соцмережах для зборів цільової аудиторії;

Vast Conference – програма з різноманітним набором рішень для конференцзв'язку, який допомагає компаніям встановлювати та розвивати значущі зв'язки, працювати над досягненням спільних бізнес-цілей та

розширювати можливості продажу для укладання більшої кількості угод, найкращий варіант для організації конференції, на підготовку до якої надається обмежений час. Vast Conference об'єднує людей та компанії для безпрецедентного спілкування за допомогою аудіоконференцій та онлайн-нарад, які включають відеозв'язок у форматі HD;

FreeConferenceCall.com – найкращий безкоштовний сервіс для проведення міжнародних конференцій у режимі онлайн. Це безкоштовна платформа для проведення конференцій з локальними телефонними кодами у більш ніж 80 країнах. Аудіо та відеоконференції світового класу до 1000 учасників у HD-якості;

Zoom – програма для організації відеоконференцій, розроблена компанією Zoom Video Communications. Вона надає сервіс відеотелефонії, який дозволяє підключати одночасно до 100 пристроїв безкоштовно. До відеоконференції може підключитися будь-який користувач, який має посилання, або ідентифікатор конференції. Захід можна запланувати заздалегідь, а також зробити повторювану конференцію. Zoom синхронізується з календарем та ретранслює потокові відеоконференції корпоративного рівня з ПК на мобільний телефон, дана платформа досить проста у використанні.

В сучасних умовах робота в онлайн форматі є актуальною, і навіть на базі невеликих готелів можна запланувати та провести онлайн-конференцію з використанням сучасних систем відеозв'язку.

Однак, при проведенні онлайн-конференцій, готельним підприємствам доводиться стикатися з певними проблемами:

- нестабільною роботою інтернету, що ускладнює або не дозволяє провести онлайн-конференцію;

- нестачею кваліфікованих кадрів, які б добре знали на цифрових технологіях;

- точності вибору необхідної платформи та інструментів для проведення трансляції.

При всьому різноманітті онлайн-платформ, досвіду використання для масштабних заходів на цих платформах ще не достатньо, і надати гарантію, що івент пройде бездоганно, без збоїв, ніхто не може. Також організатори івентів стикаються із новими викликами сучасності, а саме складністю реалізувати в онлайн форматі високий рівень ділового івента.

У свою чергу, фахівці в галузі івент індустрії відзначають розвиток такого феномену, як «гібридні івенти», для яких частично використано методику віддаленої доставки контенту, тобто два формати онлайн та оффлайн об'єднані в один івент [3]. Такий формат набирає популярності, оскільки у гібридних івентах є можливість не лише спілкуватися через екрани комп'ютерів чи смартфонів, а й взаємодіяти з учасниками івентів оффлайн, тим самим сповнити живе спілкування, яке є важливою складовою традиційного ділового івента.

Втім, технології і надалі будуть мати ключове значення для надання інтерактивних та оффлайнових вражень. Готельним підприємствам потрібно пристосовуватися до нових умов, обирати необхідні інструменти на ринку, що активно розвивається, адаптуватися до нових змін, перетворюючи їх зі складнощів на нові можливості для розвитку.

Список використаних джерел

1. Новікова В.В., Бондар Н.П., Шаран Л.О. Впровадження event-менеджменту в діяльність підприємства готельно-ресторанного господарства. URL: <https://www.sworld.com.ua/konferge10/37.pdf> (дата звернення: 7.10.2022).

2. Радіонова О. М. Впровадження інноваційних технологій івент для розвитку готельного бізнесу. *Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні* : матеріали I Всеукраїнської наук.-практ. конф., м. Херсон, 23 квітня 2021 р., Херсон: ХДАЕУ, 2021. С.136-138.

3. Радіонова О.М. Віртуальні події заходи як шляхи подолання сучасної кризи в івент індустрії. *Нові виклики та актуальні проблеми розвитку світового господарства* : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 2021.

URL: <https://ojs.kname.edu.ua/index.php/area/article/view/2720> (дата звернення:
24.10.2022)