

30. СІМЕЙНИЙ ВІДПОЧИНОК ТА ПОСЛУГИ ДЛЯ ДІТЕЙ У ВІДОМИХ МЕРЕЖАХ ГОТЕЛІВ СВІТУ

Н.С. Любачевська,
Т.В. Влодарчик

Національний університет харчових технологій

Згідно з дослідженням, проведеним готельним брендом Embassy Suites, який є частиною мережі Hilton, три чверті (77%) батьків хоча б раз на рік відправляються в поїздки зі своїми дітьми, під час якої вони зупиняються в готелі, і приблизно одна третина сімей (30%) подорожують три і більше разів на рік.

Для більшості батьків сімейний відпочинок з дітьми є важливою і емоційно насиченою подією. Саме тому готелі, які хочуть залучити й утримати даний сегмент аудиторії, роблять кроки, завдяки яким подорожі для батьків з дітьми стануть набагато простішими й комфортнішими.

Наприклад, в готелях мережі Embassy Suites існує програма «Секрети сімейної подорожі», яка включає:

- *#PrettyGreat Family Travel Hacks*: онлайн співтовариство, яке надає сім'ям «підказки» для подорожей: прості й корисні поради про те, як зробити відпочинок з дітьми простіше за допомогою спеціального хештегу #PrettyGreat;
- *постійне навчання співробітників*: 56% гостей стверджують, що доброзичливий персонал може сприяти їх подальшому поверненню разом з родиною в цей або в інший готель даної мережі. Тому мережа готелів Embassy Suites проводить командні тренінги своїх співробітників;
- *додаткові послуги, орієнтовані на сім'ї*, наприклад: серветки із зображеннями на них дитячих ігор, таких як хрестики-нулики, sudoku і головоломки «знайди слово»; різні знаки «не турбувати», спеціалізовані на тематиці дітей; а також розмальовки та кольорова крейда на стійці реєстрації. Крім того, в окремих готелях пропонуються засоби по догляду за дитиною (дитяче мило, серветки та інші предмети першої необхідності);

Для того, щоб краще розуміти потреби й відповідати очікуванням подорожуючих сімей, готелі Embassy Suites провели опитування серед 2000 гостей, у яких є хоча б одна дитина молодше 18-ти років. Результати підтвердили бажання всіх батьків подорожувати разом з дітьми і виявили наступні особливості:

- Сім'ї часто відпочивають разом. Майже 40% молодих батьків (18-34 років) подорожують і зупиняються в готелях разом зі своїми дітьми 3 рази на рік і більше – це частіше, ніж батьки старше 35 років. 82% всіх батьків хотіли б подорожувати разом зі своїми дітьми ще частіше.

- 63% сімейних пар хочуть подорожувати разом з дітьми, щоб «створювати разом з ними нові спогади», а 62% зазначили, що «хочуть проводити з дітьми час, поки вони ще маленькі», і це їх головна мотивація для спільних поїздок.

- Сімейна подорож – важлива частина виховного процесу в сучасному світі. 70% батьків прагнуть вирушити в сімейну подорож, оскільки вважають дуже важливим забезпечити своїй дитині ті враження, яких у них самих в дитинстві не було. Ці батьки хочуть, щоб їхні діти мали більш широкий кругозір (52%) і намагаються дати своїм дітям більше можливостей, ніж могли фінансово забезпечити їх власні батьки (48%).

- Сімейно-орієнтовані послуги – запорука вдалого відпочинку. «Двокімнатні номери» для 53% опитаних і «можливість замовити безкоштовний гарячий сніданок» для 47% - найбільш ймовірна мотивація, щоб зробити вибір на користь конкретного «сімейного готелю», особливо якщо обидві пропозиції доступні.

Всесвітні готельні бренди все більше уваги приділяють своїм найменшим постояльцям. Наприклад, керівництво всесвітньо відомого бренду FourSeasons пропонує оригінальні способи для дітей дізнатися якомога більше під час подорожі. Так, перебуваючи в англійському FourSeasonsHotelHampshire, кожен маленький гість може здійснити свою мрію, хоча б на день ставши господарем поні з власної стайні готелю. Діти не тільки отримують навички догляду за твариною, а й беруть уроки верхової їзди.

Приїжджаючи в італійську Флоренцію гості – як маленькі, так і дорослі – можуть скористатися пропозицією «Стань Мікеланджело на день» в готелі FourSeasonsHotelFirenze – професійний художник викладає ази майстерності в готельному парку.

Пакет послуг СПА-центру в паризькому FourSeasonsHotelGeorge V дає можливість дівчаткам не тільки насолодитися СПА-процедурами, а й дізнатися про те, як користуватися косметикою і зберігати красу.

Готель FourSeasonsResortProvence у французькому Терр-Бланш пропонує маленьким гостям здійснити тур по прекрасних садах готелю, де росте більше 70 видів квітів і трав.

В готелі FourSeasonsHotelRitzLisbon, маючи спеціальну карту, діти, віком 6-10 років, можуть досліджувати безліч секретних куточків в цьому елегантному лісабонському готелі.

Пакет послуг для дітей в дублінському готелі FourSeasonsHotelDublin включає крім футбольного м'яча, захисту, диска для фрісбі й скакалки, ще й ключку і м'яч (сліотар) для гри в традиційну ірландську гру «герлінг».

Юні науковці, що зупиняються в готелі FourSeasonsHoteldesBergues в Женеві, можуть побувати в Європейському центрі ядерних досліджень і відвідати дивовижну виставку, що розповідає про таємниці Всесвіту.

В цілому, очевидно, що сегмент сімейних подорожей з дітьми має ряд особливостей – сезонний попит, особлива чутливість до цін, підвищені вимоги до додаткових послуг, потреба в додаткових місцях в номері і т.д., але незважаючи на все це, сімейний відпочинок – дуже активно розвивається і стає все більш популярним.

Література:

1. <http://prohotelia.com.ua/2015/04/family-travel-hacks/>
2. http://prohotelia.com.ua/2010/04/four_seasons_kids_program/