

## ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

### THE PROBLEMS AND PERSPECTIVES OF PROBLEMS AND PERSPECTIVES OF HOTEL BUSINESS IN TODAY'S CONDITIONS

*У статті проаналізовано сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства України. Ринок готельних послуг є дуже сприйнятливим до дії політичних, економічних та соціальних змін. Сьогодні туризм формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку світової індустрії готельного бізнесу. У готельному бізнесі України нині є чимало проблем: нерозвиненість готельних мереж, нестача готелів середньої цінової категорії, брак кваліфікованих фахівців, недоліки законодавства і т.д. Однак це поступово долається, компанії розвиваються, переймають досвід у західних партнерів, які, в свою чергу, приходять на український ринок, а рівень надання послуг зростає.*

**Ключові слова:** готельна індустрія, готельний бізнес, туризм, інвестиційна привабливість, стратегія розвитку.

*В статье проанализировано современное состояние и тенденции развития гостиничного хозяйства Украины. Рынок гостиничных услуг является очень восприимчивым к действию политических, экономических и социальных изменений. Сегодня туризм формирует экономику многих государств, регионов, становится важным фактором стабильного развития мировой индустрии гостиничного бизнеса. В гостиничном бизнесе Украины сегодня есть немало проблем: неразвитость гостиничных сетей,*

*нехватка гостиниц средней ценовой категории, нехватка квалифицированных специалистов, недостатки законодательства и т.д. Однако это постепенно преодолевается, компании развиваются, перенимают опыт у западных партнеров, которые, в свою очередь, приходят на украинский рынок, и уровень предоставляемых услуг растет.*

**Ключевые слова:** гостиничная индустрия, гостиничный бизнес, туризм, инвестиционная привлекательность, стратегия развития.

*The authors analyses the current state and trends of the hotel industry development in Ukraine. The market of hotel services is very susceptible to the influence of political, economic and social changes. Today, the tourism shapes economies of many countries and regions and is becoming an important factor for sustainable development of the global hospitality industry. Hotel business in Ukraine is now experiencing a lot of problems: lack of hotel chains, shortage of mid-priced hotels, lack of qualified professionals, shortcomings in the legislation, etc. However, these difficulties are gradually being overcome, hotel business companies advance, adopting the experience of western partners which, in their turn, come to Ukrainian market, thus the level of service delivery increases.*

**Key words:** hotel industry, hotel business, tourism, investment attractiveness, development strategy.

УДК 658.64

**Ткаченко А.М.**

д.е.н., професор, завідувач кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності Запорізький національний технічний університет

**Лелі Ю.Г.**

к.е.н., доцент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності Запорізький національний технічний університет

**Постановка проблеми.** Сфера готельного бізнесу в Україні характеризується динамічним розвитком та стає важливим чинником культурного та економічного прогресу країни. Тенденції сучасного розвитку економічної ситуації в Україні характеризуються позитивною динамікою, активізацією структурних зрушень на користь сфери послуг, загостренням конкурентної боротьби. Основними завданнями в сфері готельного бізнесу, згідно міжнародних стандартів, повинно стати створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, пошук нових шляхів розвитку, оновлення власної політики з урахуванням специфіки ринку готельних послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Значний внесок в дослідження стану готельного господарства та туризму, зробили такі науковці, як: Барановський В. А., Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М., Забуранна Л. В., Єфімова О. П., Єфімова Н. А. Проте, незважаючи на їх значний науковий доробок у цьому напрямі, ряд важливих проблем готельного бізнесу вимагає глибшого дослідження. В існуючих наукових працях недостатньо вивчені комплексні стратегічні питання розвитку готельного бізнесу як основної складової туристичної галузі країни.

**Постановка завдання** полягає в обґрунтуванні та поглибленому вивченні стратегічних напрямів розвитку готельного бізнесу в Україні, виявленні недоліків та визначенні перспектив.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Ефективне функціонування готельної індустрії є індикатором позитивних змін в економіці держави, важливою передумовою інтенсифікації міжнародних зв'язків та інтеграції країни у світове співтовариство.

Серед сучасних тенденцій розвитку готельного бізнесу в Україні дослідники виділяють наступні:

- поглиблення спеціалізації готельної й ресторанної пропозицій;
- утворення міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів; розвиток мережі малих підприємств;
- впровадження в індустрію нових комп'ютерних технологій [1, с. 126].

Але незважаючи на те, що сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється цілою низкою проблем:

1. Недостатня кількість готелів внаслідок значних бар'єрів входження на ринок готельних послуг України. Все це перешкоджає розвитку готельного господарства, входженню на вітчизняний ринок відомих

готельних операторів та створенню національних готельних мереж, які можуть забезпечити належний рівень послуг вимогливим туристам з усього світу.

2. Невідповідність цін рівню якості готельних послуг, що зумовлено неналежним державним регулюванням цієї сфери (відсутній державний орган з обліку готелів та інших закладів розміщення, регулювання та контролю за їх діяльністю) та низьким рівнем диференціації готельних послуг (слаборозвинена мережа хостелів, мотелів, кемпінгів, пансіонатів та ін.).

3. Низький рівень конкуренції на готельному ринку внаслідок відсутності корпоративних стандартів управління якістю готельних послуг. Український готельний ринок характеризується незадоволеним попитом та обмеженою пропозицією як зі сторони іноземних готельних мереж, так і зі сторони українських готельєрів.

4. Відсутність розвинутої та офіційно облікованої мережі альтернативних засобів розміщення економічного.

5. Недостатня кількість та неналежний рівень підготовки кадрів для готельного господарства.

6. Обмеженість практики використання електронних та автоматизованих систем бронювання готельних номерів та новітніх технологій у процесі здійснення обслуговування в готелях та інших закладах розміщення.

7. Проблема завантаженості та якісного утримання готелів та інших закладів розміщення [2, с. 323].

У готельному бізнесі України нині є чимало проблем: нерозвиненість готельних мереж, нестача готелів середньої цінової категорії, брак кваліфікованих фахівців, недоліки законодавства і т.д. Однак це поступово долається, компанії розвиваються, переймають досвід у західних партнерів, які, в свою чергу, приходять на український ринок, а рівень надання послуг зростає. Розвиток готельного бізнесу стимулює розвиток інших напрямків: транспорту, торгівлі, будівництва, сільського господарства, виробництва товарів народного споживання, сфери послуг і т.д. В середньому, на кожні 10 туристів, які проживають у готелі, припадає

близько трьох робочих місць безпосередньо, і два робочих місця, побічно пов'язаних з обслуговуванням (співробітники турфірм, транспортних компаній і т.д.) [3, с. 242].

Загально визнаним є те, що готельне господарство стає елементом інфраструктури, показником облаштованості соціального простору в рамках міста, культурно-ділових об'єктів, виробництва. За своєю економічною спрямованістю готель є комерційним виробництвом, що пропонує на ринку свій товар у вигляді комплексу послуг. Специфіка послуг на відміну від матеріального виробництва полягає у тому, що виконання послуги відбувається при безпосередньому контакті споживача й виконавця; задоволення послуги перетворюється на задоволення безпосереднього попиту клієнта; попит на готельні послуги піддається сезонним коливанням. Останнє допускає постійні й змінні витрати підприємства. Існує сезонність у збільшенні обслуговуючого персоналу, який з цієї причини найчастіше не стає патріотом готелю, не зацікавлений у більше якісному обслуговуванні клієнтів [4, с. 66].

Надання послуг і продаж готельного продукту залежить як від персоналу готелю, так і від зручностей, комфорту, рівня сервісу, всієї сукупності якості пропонованого готелем пакета послуг. Великий вплив на ефективність розвитку готельної справи мають такі економічні фактори, як місце розташування готелю, рівень екологічної безпеки навколишнього середовища, історичне й культурне навантаження регіону, наявність пам'яток культури, їхня доступність і якість функціонування як туристичних об'єктів [5, с. 719].

Основними завданнями у сфері готельного бізнесу згідно з міжнародними стандартами стає створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, пошук нових шляхів розвитку, оновлення власної політики з урахуванням динамічного ринку готельних послуг. Схему залежності конкурентоспроможності послуг готельного підприємства від основних проблем та чинників якості наведено на рис. 1.

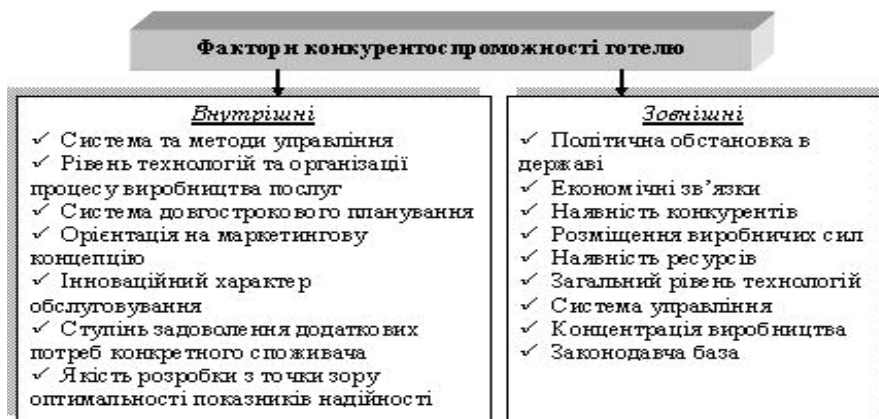


Рис. 1. Фактори що впливають на конкурентоспроможність готелю

На думку вітчизняних науковців, ефективне функціонування готельного господарства країни є індикатором позитивних змін в економіці та передумовою інтеграції України у світове співтовариство. Пріоритетним напрямом розвитку сфери готельних послуг є технології обслуговування на основі впровадження міжнародних стандартів.

Конкурентоспроможність послуг готельного господарства – це синтетичний показник, що відображає ступінь ефективності зовнішніх і внутрішніх факторів, на перший план серед яких виходять: ціна, якість, новизна, наукоємність та інтелектомісткість послуги, та впливає на успішність функціонування будь-якого підприємства готельної індустрії [6, с. 255].

Інвестиційний клімат у нашій країні у зв'язку з політичною нестабільністю, проведенням антитерористичної операції та високими ризиками поки не викликає значної довіри у іноземних інвесторів. Водночас, іноземних готельних операторів на український ринок приваблює порівняно швидке повернення вкладених коштів: за оцінками експертів, період окупності практично удвічі менший, ніж, скажімо, у Європі. Рентабельність українських готелів досить висока. Ця ніша бізнесу ще не заповнена. При всіх ризиках вкладення до цієї сфери видається досить привабливим.

Важливим елементом будь-якої подорожі є розміщення відвідувачів. Засоби розміщування займають особливе місце у сфері туризму. Обсяги туристичних потоків, і таким чином, грошових надходжень залежать перш за все від обсягу цієї сфери діяльності та якості наданих послуг. Динаміка основних показників колективних засобів розміщування України наведена у Таблиці 1, згідно даних Державної служби статистики України [7].

У міжнародній практиці прийнята стандартна класифікація засобів розміщення, розроблена експертами Всесвітньої туристської організації (ВТО). Згідно з нею, всі засоби розміщення поді-

ляють на дві групи: колективні та індивідуальні. Перші, у свою чергу, підрозділяються на підприємства готельного типу та спеціалізовані.

До колективних засобів розміщення готельного типу, згідно з ДержСТ 51185-98 “Туристичні послуги. Засоби розміщення. Загальні вимоги”, належать готелі, мотелі, клуби із проживанням, пансіонати, мебльовані кімнати, гуртожитки тощо.

До спеціалізованих засобів розміщення відносять: санаторії, профілакторії, будинки відпочинку, туристські притулки, туристські, спортивні бази, бази відпочинку, будинки мисливця.

Різноманіття засобів розміщування дає можливість туристам робити вибір, оцінивши умови проживання та рівень послуг, аби найбільш повно задовольнити попит відповідно до доходу, індивідуальних вимог і потреб та виду туризму.

Для забезпечення сталого розвитку туристичної сфери в умовах поглиблення відносин між Україною і Європейським Союзом необхідне підвищення якості готельної пропозиції до рівня міжнародних стандартів і розширення ринків збуту.

Рішення стратегічних завдань потребує державного фінансування за двома основними напрямками: залучення туристів на вибраних цільових ринках (рекламно-інформаційна діяльність, зокрема виставкова, створення мережі інформаційних центрів, тощо); приведення національних нормативів, стандартів безпеки, якості товарів і послуг у відповідність до міжнародних.

Виведення України до числа провідних туристичних країн світу є завданням комплексним, що вимагає системних зусиль як всіх державних установ, так і суб'єктів готельного бізнесу. Для цього необхідно:

- створення оптимальних нормативно-правових засад розвитку туристичної та курортно-рекреаційної галузі та її інфраструктури, зокрема через формування стратегії розвитку готельного господарства;

Таблиця 1

**Динаміка основних показників колективних засобів розміщування**

	Кількість колективних засобів розміщування			Кількість місць, тис.			Кількість розміщених, тис.		
	усього	у тому числі		усього	у тому числі у		усього	у тому числі у	
		Готелів та аналогічних засобів розміщування	спеціалізованих засобів розміщування		готелях та аналогічних засобах розміщування	спеціалізованих засобах розміщування		готелях та аналогічних засобах розміщування	спеціалізованих засобах розміщування
2011	5882	3162	2720	567,3	154,2	413,1	7426,9	4656,8	2770,1
2012	6041	3144	2897	583,4	162,8	420,6	7887,4	4983,9	2903,5
2013	6411	3582	2829	586,6	179,1	407,5	8303,1	5467,8	2835,3
2014 <sup>1</sup>	4572	2644	1928	406,0	135,5	270,5	5423,9	3814,2	1609,7
2015 <sup>1</sup>	4341	2478	1863	402,6	132,5	270,1	5779,9	4297,2	1482,7

<sup>1</sup> Без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м.Севастополя та частини зони проведення анти-терористичної операції.

- створення сприятливих умов для залучення інвестицій та запровадження реальних механізмів стимулювання будівництва і реконструкції готелів та інших об'єктів туристичної та курортно-рекреаційної сфери;

- створення належних умов для розвитку іноземного та внутрішнього туризму, зокрема, через розвиток мережі туристично-інформаційних центрів за визначеними видами туризму;

- сприяння розвитку готельного бізнесу, забезпечення гармонізації національних стандартів, а також підвищення якості туристичних послуг, що надаються;

- реалізація заходів щодо зміцнення позитивного іміджу України та формування ефективної маркетингової стратегії на основних закордонних ринках;

- сприяння створенню додаткових робочих місць та розширення тимчасової зайнятості у туристичній сфері;

- забезпечення створення безпечних умов для здійснення туристичної подорожі, особистої безпеки туристів, надання їм оперативної медичної, технічної та правової допомоги.

Виконання зазначених стратегічних завдань дозволить перетворити вітчизняну готельну індустрію України у високорентабельну та конкурентоспроможну галузь економіки [4, с. 242].

**Висновки з проведеного дослідження.** Для розвитку готельного сектора необхідно створення сприятливого інвестиційного клімату на макрорівні (привабливі і передбачувані умови економічної діяльності в країні в цілому) і мікрорівні (податкові, митні та інші пільги для підприємств, що спеціалізуються на наданні готельних послуг) в цілях припливу вітчизняного та іноземного капіталу, безпосередня участь і підтримка держави у здійсненні великих інвестиційних проектів; збільшення

переліку додаткових послуг; підвищення якості та культуру обслуговування клієнтів; приведення автошляхів в належний стан, що відповідає міжнародним стандартам. У перспективі готельний бізнес повинен стати провідним чинником активізації туризму, інтеграції держави у світові структури міжнародного співробітництва, зростання значення національної культури.

### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Король, С. Я. Характеристика основної діяльності готелю / С. Я. Король // Стратегія розвитку туристичної індустрії та громадського харчування: праці міжнар. наук.-пр. конф. – К.: КДТЕУ, 2000. – С. 124-128.

2. Мігущенко Ю.В. Державне регулювання туристично-рекреаційної сфери України як передумова підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі / Мігущенко Ю.В. // Проблемы развития внешнеэкономических связей и привлечения иностранных инвестиций: региональный аспект. – 2007. – Вып. 3. – С. 317-325.

3. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004. – С. 242-279.

4. Забуранна Л. В. Основні тенденції розвитку сучасного туристичного ринку України / Л. В. Забуранна // Економіка і управління. – 2011. – № 2. – С. 61–68.

5. Лук'янова, Л. Г. Освіта в туризмі / Л. Г. Лук'янова. – К.: Вища шк., 2008. – С. 719.

6. Артеменко В.С. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування / В. С. Артеменко, О. В. Ольшанський // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб. наук. пр. у 2-х ч. (Ч. 2) – Харків: ХДУХТ, 2013. – Вип. 2 (18). – С. 253–258.

7. Information materials of the State Statistics Committee of Ukraine. – Режим доступу: [www.ukrstat.gov.ua/](http://www.ukrstat.gov.ua/)