

УДК 338.482.22

JEL Classification: M10, L83, Z31

Людмила Дешевенко

Lyudmyla Deshevenko

ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС – СКЛАДОВА СУЧАСНОЇ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ**HOTEL BUSINESS AS A CONSTITUENT OF MODERN TOURISM INDUSTRY**

Проведено аналіз сучасного стану готельного господарства та наведено основні напрями розвитку готельного бізнесу в Україні. Готельно-ресторанна сфера як одна з високорентабельних галузей світової економіки у XXI ст. стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України, адже необхідною передумовою активного та успішного просування цієї галузі на ринок держави є сучасна туристична інфраструктура. Сьогодні туризм формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку світової індустрії гостинності. 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: готельно-ресторанний бізнес, інвестиції, індустрія гостинності, сучасна туристична інфраструктура, туристичні дестинації, регіональна конкурентоспроможність, готельний бізнес.

Актуальність проблеми (постановка проблеми). Індустрія туризму – сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства ресторанного господарства, транспорту, заклади культури, спорту), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів. Одночасно зі збільшенням загальної кількості туристів помітний розвиток одержала інфраструктура туризму й основний її компонент – готельний сектор, що прагне одержати свою частку бізнесу. У сучасних умовах готелі змушені боротися за «місце під сонцем», а за наявності можливості – прагнути до розширення свого бізнесу. Актуальність теми дослідження обумовлена тим, що сучасний розвиток готельного бізнесу базується на побудові такої системи обслуговування, яка необхідна для надання якісних послуг своїм клієнтам.

Аналіз останніх джерел 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. Більшість учених вважають за необхідне оцінювати систему через рівень обслуговування споживачів, визначивши сукупність критеріальних показників [1, с. 496; 2, с. 307], інші аналізують особливості функціонування та визначають проблеми і перспективи розвитку українського та світового курортно-рекреаційного господарства [3, с. 452; 4, с. 507].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою написання даної статті було розглянути стан та недоліки готельно-ресторанного бізнесу в Україні та визначення перспектив розвитку.

Викладення основного матеріалу дослідження. Туризм, в сучасному розумінні цього слова, вже давно перестав бути просто подорожжю в різні місця з метою відпочинку. Туризм сьогодні відіграє важливу роль в житті суспільства і сприяє збільшенню тривалості і покращенню якості життя. Щорічно збільшується туристичний потік, розробляються нові туристські продукти, будуються і реставруються об'єкти туристичної інфраструктури, а ще вчора непривабливі регіони і місцевості, стають популярними туристськими дестинаціями, завдяки грамотному використанню туристичного потенціалу. Туристична сфера послуг постійно розвивається (удосконалюється), розвиваються традиційні види туризму, з'являються і набирають популярність нові види туризму.

Виділяють безліч функцій туризму, як: оздоровча, пізнавальна, освітня, комунікабельна, задоволення потреб у зміні вражень, задоволення потреб у зміні місця перебування, надання економічних благ і послуг відповідно до вимог туриста, сприяє раціональному використанню

вільного часу людей, сприяє збільшенню зайнятості і підвищенню життєвого рівня місцевого населення, збагачує соціально-економічну інфраструктуру та міжрегіональне співробітництво країн і народів. Цей список не є вичерпним, так постійно з'являються нові види туризму, які несуть в собі нові функції.

Туристична індустрія – сукупність підприємств, установ і організацій матеріального виробництва та невиробничої сфери, які забезпечують виробництво, розподіл, обмін і споживання туристичного продукту, освоєння та використання туристичних ресурсів і створення матеріальної бази туризму. Туристична індустрія включає в себе безліч компонентів та виступає складним міжгалузевим народногосподарським комплексом [5, с. 187].

Одним з найважливіших компонентів туризму є готельне господарство, оскільки місця розміщення є основою для формування будь-якого турпродукту практично в будь-якому виді туризму. Готельне господарство, як невід'ємний елемент індустрії туризму, визначає доступність туристичного ресурсу, що дуже важливо для певних категорій населення, таких як люди з обмеженими можливостями, пенсіонери, молодь, малозабезпечені сім'ї і т.д. Готельна індустрія як вид економічної діяльності включає надання готельних послуг та організацію короткострокового проживання в готелях, кемпінгах, мотелях і т.д.

В усьому світі готельно-ресторанний бізнес є одним з найбільш привабливих для інвесторів, а його рентабельність у розвинутих країнах не буває нижчою за 40 %, при цьому, досягаючи в «туристичних» зонах відмітки 100 %. Щодо України, то на думку спеціалістів, до 1997 року оператори ринку працювали в досить непоганих умовах: наявність не дуже вимогливих до рівня сервісу платоспроможних клієнтів дозволяла досягати рентабельності 50 %. Саме у цей період у країні з'явилося чимало нових приватних готелів та ресторанів, а старі «гравці» могли повністю реконструювати власні фонди. Сьогоднішня ситуація докорінно відрізняється. Вибагливість клієнтів щодо рівня сервісу, конкуренція між «гравцями» та несприятлива економічна ситуація змінили правила гри у готельно-ресторанному бізнесі на суворіші [6, с. 65].

Сучасний стан і тенденції розвитку готельної індустрії країни можна охарактеризувати наступними положеннями:

1. Досягнення готельної індустрії України є дуже скромними на тлі загальносвітової тенденції неухильного зростання, процвітання і розвитку даної сфери діяльності.
2. Основний готельний фонд країни не відповідає міжнародним стандартам.
3. Висококомфортабельні готелі в Києві введені в експлуатацію за участю іноземних компаній дозволили істотно скоротити дефіцит готелів високого класу для багатой клієнтури.

Розвиток сучасних видів туризму, призводить до підвищення різноманітності колективних засобів розміщень, насамперед, готелів, що призводить до появи різних підходів сегментації готельного господарства, згідно з якими виділяються різні групи засобів розміщення. Поява нових засобів розміщення значно підвищує привабливість туристичної дестинації і збільшує потік туристів. Від якості сервісу надання послуг з розміщення залежать такі психологічні аспекти туризму, як: висока оцінка організації перебування туристів в тій чи іншій країні, загальна задоволеність подорожжю.

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.). Загальносвітовий готельний фонд складає близько 17-18 млн. місць, і цей показник постійно зростає. Готельний бізнес приваблює підприємців з багатьох причин: відносно невеликі стартові інвестиції, зростаючий попит на туристичні послуги, високий рівень рентабельності і, відповідно, середній термін окупності витрат. За останні три роки, завдяки зростаючому потоку туристів, світовий готельний бізнес переживає справжнє зростання – завантаження готелів і вартість розміщення помітно зросли, готельні компанії розширили свою присутність по всьому світу [7, с. 242].

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.

За даними Держкомстату в Україні 1218 готельних підприємств, а загальна кількість готелів, санаторіїв, пансіонатів тощо – більша 3200. За станом на березень 2007 р. сертифікацію пройшли 930 готелів. Сьогодні в країні надають свої послуги 30 однозіркових, 43 двозіркових, 66 тризіркових, 22 чотиризіркових і всього два п'ятизіркових готелі. Вищим званням були відзначені «Прем'єр-Палас» у Києві та «Донбас-Палас» у Донецьку, які входять до асоціації «Great Hotels of the World». Останній готель з'явився завдяки інвестиціям «Систем капітал менеджмент», що і надалі планує розширювати готельну мережу.

У багатьох містах Західної та Східної Європи на 1 тис. жителів припадає в 3–6 разів більше місць у готелях, ніж в Україні: у Празі – 12,5, в Берліні – 14,5, у Відні – 26, в Амстердамі – 35,4. У США кількість місць у готелях, розраховуючи на 1 тис. жителів, становить 40–50. Наявна також недостатність і зношеність готельного фонду, готельних конференц-залів [8, с. 241]. Такі тенденції дають підстави для висновку про затребуваність і необхідність розширення готельної справи як важливого сегмента рекреаційного комплексу. Аналізуючи стан та динаміку розвитку готельного бізнесу на сучасному етапі, варто зазначити, що вони тісно пов'язані із загальними тенденціями розвитку готельного бізнесу в Україні. Готельний бізнес – це в першу чергу підприємницька діяльність, яка цілком і повністю орієнтована на споживача та напряму залежить від стану туристичної галузі і ділової активності в регіоні. Кількість проживаючих у готельних підприємствах безпосередньо визначається обсягами внутрішнього та іноземного туризму.

Необхідно відзначити зміни у стані наявності великих міжнародних готельних мереж на ринку України. Якщо раніше такі великі світові мережі як «Хілтон», «Маріотт», «Шератон», «Редиссон», «Кемпински», «Аккор» вкладали гроші в будівництво готелів на території Туреччини та Єгипту, то тепер і Україна стає привабливою для вкладання інвестицій у готельний бізнес [9, с. 162].

Таким змінам сприяє ціла низка причин, серед яких можна відзначити:

- нездатність існуючих готелів задовольнити зростаючий попит на готельні послуги;
- стабільне збільшення попиту на апартаменти світового рівня;
- насичення сегментів ринку нерухомості з мінімальним терміном окупності;
- збільшення капіталу інвестиційних компаній;
- відносна стабільність української економіки;
- поступова інтеграція держави в європейське й світове співтовариство;
- поліпшення інвестиційного й бізнес-клімату в Україні;
- поступовий ріст бізнес-активності усередині країни;
- збільшення частки ділових візитів із-за кордону;
- ріст туристичної привабливості України.

Основними сегментами готельного сектора є: апартамент-готель, апарт-готель, ботель, агроготель, акварель, будинок відпочинку, гостьовий будинок, готельно-офісний центр, курортний готель, гірський притулок і т.д.

Індустріальний характер готельного бізнесу сприяє ефективності та розвитку національної економіки, оскільки внаслідок збільшення популярності господарства, зростають надходження до державного бюджету; збільшується зайнятість населення; підвищується рівень життя місцевого населення; з'являється новий імпульс до розвитку народних промислів; виникає сприятливий вплив на інші галузі, пов'язаних зі створенням готельно-господарських продуктів, відбувається розвиток соціальної та виробничої інфраструктури.

Все частіше можна зустрітися з думкою фахівців, що готельний бізнес є одним з найпривабливіших і вигідних з точки зору вкладання інвестицій, поряд з бізнесом у сфері Інтернет та ІТ-технологій.

Колективні засоби розміщення диференціюються за рівнем якості наданих послуг, які виступають основою присудження певної категорії і визначаються кожною системою стандартизації. В якості базових напрямів розробки сертифікаційних є: умови безпеки і гігієни, цілодобового сервісу невідкладної медичної допомоги, збереження цінностей, прання, поштових послуг.

Таким чином, готельний бізнес є однією з головних складових розвитку як внутрішнього, так і зовнішнього туризму, від якості сервісу послуг якого залежать такі психологічні аспекти туризму, як: задоволеність подорожжю і висока оцінка організації перебування туристів в тій чи іншій країні. Виділяють безліч підходів до сегментації і класифікації готелів, деякі з яких не повністю

характеризують сучасний готельний ринок або суперечать один одному, тому для подальшого розвитку готельного бізнесу, його нових видів і форм необхідне вдосконалення законодавчої бази, що враховує специфіку функціонування всіх форм готельного бізнесу.

Створення сучасної індустрії туризму неможливо без підприємств готельного й ресторанного господарства, які сприяють задоволенню таких першочергових потреб туристів, як проживання й харчування, саме тому в більших містах нашої країни почали будівлю та налагодження системи надання послуг в сфері туризму. Важливе значення для готельного бізнесу є покращення сервісу і надання готелю більшої кількості зірок.

Висновки. Підсумовуючи вищезазначене, необхідно сказати, що лише розвиток туризму, рекреації, освіти в галузі готельно-ресторанного бізнесу, мінімальне втручання держави, налагодження системи постачання, транспорту та сфери послуг матиме результатом розвиток готельно-ресторанної галузі, а постійне запровадження інновацій, інвестиції та жорстка конкуренція – збільшення рівня її глобальної та регіональної конкурентоспроможності.

Готельний бізнес в Україні є перспективним, як мінімум, з чотирьох причин. По-перше, у країні спостерігається підвищення ділової активності, що, як правило, неминуче викликає збільшення обсягів «ділового туризму», причому не лише внутрішнього, але й в'їзного. По-друге, підвищення доходів населення України приводить до збільшення кількості людей, які подорожують, що викликає необхідність збільшити засоби розміщення та надання якісних готельних послуг. По-третє, Україна, що заявила про свою інтеграцію до європейського простору, поступово стає привабливою для європейців. По-четверте, скасування готельного збору привело до зниження податкових обов'язків для готелів.

Список використаної літератури

1. Портер М. Международная конкуренция / М. Портер. – М. : Международные отношения, 1993. – 496 с.
2. Kelleher, J. The regions. Political restructuring and territorial government / J. Kelleher. – Toronto : D. C. Heath and Company, 2003. – 327 с.
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підруч. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – [2-ге вид., перероб. та доп.]. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
4. Уокер Дж. Введение в гостеприимство : учеб. : пер. с англ. / Дж. Уокер. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 607 с.
5. Барановский В. А. Ресторанный бизнес : учеб. пособие / В. А. Барановский. – Р/нД. : Феникс, 2005. – 220 с.
6. Забуранна Л. В. Основні тенденції розвитку сучасного туристичного ринку України / Л. В. Забуранна // Економіка і управління. – 2011. – № 2. – С. 61–68.
7. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова. – М. : Новое знание, 2004. – 279 с.
8. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг : [підручник] / Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. – К. : Знання, 2008. – 661 с.
9. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. Агафонова, О. Агафонова; Київ. ун-т туризму, економіки і права. – К. : Знання України, 2002. – 351 с.

References

1. Porter, M. (1993) *Mezhdunarodnaya konkurentsia*. Moscow: Mezhdunarodnye otnosheniya, 496 s.
2. Kelleher, J. (2003) *The regions. Political restructuring and territorial government*. Toronto: D. C. Heath and Company, 327 s.
3. Mal's'ka, M. P., Pandyak I. H. (2012) *Hotel'nyy biznes: teoriya ta praktyka*. 2-he vyd., pererob. ta dop. Kyiv: Tsentr uchbovoyi literatury, 472 s.
4. Uoker, Dzh. (2002) *Vvedenie v gostepriimstvo: per. s angl*. Moscow: YuNITI-DANA, 607 s.
5. Baranovskiy, V. A. (2005) *Restorannyy biznes*. Rostov-na-Donu: Feniks, 220 s.
6. Zaburanna, L. V. (2011) *Osnovni tendentsiyi rozvytku suchasnoho turystychnoho rynku Ukrainy. Ekonomika i upravlinnya*, (2), s. 61–68.
7. Yefimova, O. P., Yefimova N. A. (2004) *Ekonomika hostinits i restoranov*. Moscow: Novoe znanie, 279 s.
8. Mal's'ka, M. P., Antonyuk, N. V., Hanych, N. M. (2008) *Mizhnarodnyy turizm i sfera posluh*. Kyiv: Znannya, 661 s.

9. Ahafonova, L., Ahafonova, O. (2002) *Turyzm, hotel'nyy ta restorannyy biznes: tsinoutvorennnya, konkurenciya, derzhavne rehulyuvannya*. Kyiv: Znannya Ukrainy, 351 s.

Lyudmyla Deshevenko

HOTEL BUSINESS AS A CONSTITUENT OF MODERN TOURISM INDUSTRY

The analysis of the current state of hotel industry is carried out in the article. The main directions of the development of hotel business in Ukraine are offered because hotel and catering business as one of highly profitable sectors of the global economy in the XXI century is becoming a trend of economic and social development of Ukraine and modern tourism infrastructure is considered to be a prerequisite for an active and successful promotion of the industry to state market. Today, 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 experience of western partners which, in their turn, come to the Ukrainian market, thus the level of service delivery increases.

Keywords: hotel and catering business, investment, hospitality industry, modern tourism infrastructure, tourist destinations, regional competitiveness and hotel business.

Рецензенти: В. М. Яценко, д.е.н., професор, Східноєвропейського університету економіки і менеджменту; Л. М. Чепурда, д.е.н., професор, зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Черкаського державного технологічного університету.