

УДК

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ БІЗНЕС-ГОТЕЛІВ В УКРАЇНІ

Ігор Пандяк

Львівський національний університет імені Івана Франка
вул. Університетська 1, м. Львів 79000, Україна, (032) 239-46-03

Проаналізовано сучасний стан, головні проблеми та шляхи реалізації розвитку інфраструктури ділового туризму в Україні. Обґрунтовано необхідність модернізації сучасної мережі готельних підприємств високої категорії, підвищення інвестиційної привабливості проектів будівництва, диверсифікації обслуговування ділових туристів.

Ключові слова: готельний бізнес, діловий туризм, корпоративне управління.

Туристична сфера як одна з високорентабельних галузей світової економіки стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України. Міжнародний досвід свідчить, що необхідною передумовою активного та успішного просування цієї галузі на ринок держави, окремих туристичних центрів є сучасна туристична інфраструктура. Серед перспективних напрямів особливо привабливий діловий туризм. Сьогодні діловий туризм формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку світової індустрії гостинності.

Аналіз аспектів формування, територіальної організації та функціонування національного та світового ринку готельних послуг посідає в економічних та економіко-географічних дослідженнях вітчизняних науковців важливе місце. Сучасні теоретико-методологічні засади вивчення вітчизняного готельного господарства в економічному та геопросторовому аспекті, висвітлені в праці С.І. Байлика [1], який проаналізував типологію готелів за рівнем комфорту та функціональними ознаками, принципи формування сучасної готельної мережі в Україні та за кордоном.

Особливості формування індустрії гостинності та ринку готельних послуг на сучасному етапі, формування державної політики регулювання виробничо-комерційної діяльності та розвитку конкуренції в готельному бізнесі аналізуються в працях В.І. Карсекіна, Т.І. Ткаченка [3], Х.Й. Роглева [5]. Комплексністю наукового аналізу соціально-економічних і геопросторових аспектів рекреаційно-туристичного комплексу України характеризуються праці О.О. Любіцевої [4], О.О. Бейдика [2], в яких наведено розгорнутий аналіз методологічних і методичних підходів до вивчення загальнонаціонального туристичного ринку.

Наша мета – вивчення сучасного стану ринку вітчизняного готельного господарства, тенденцій і проблем його трансформації.

Діловий туризм – новітнє явище в сегменті туристичного розвитку світової економіки, що виникло в 70-х роках ХХ ст. у Європі. Цей напрям туризму охоплює поїздки, зумовлені професійною діяльністю і пов'язані з діловими зустрічами, конференціями, стажуванням тощо. Європа сьогодні лідирує в світі за кількістю

прибулих і витратами на діловий туризм; високі темпи зростання кількості ділових туристів характерні для Північної Америки та Східної Азії.

Світовий досвід організації ділових поїздок накопичувався впродовж декількох десятиліть. У цьому сегменті туристичної діяльності з'явилися асоціації, наукові й освітні заклади, друковані видання, методичні посібники, сформувалася стійка організаційна структура на засадах професійного управління. У країнах з туристичним профілем розроблені й активно впроваджуються програми державної підтримки розвитку ділового туризму.

Новітні трансформаційні процеси в економіці України особливо не позначилися на головних принципах розвитку ділового туризму, як, зрештою і всієї туристичної сфери. Сьогодні трактування основних категорій не ділового туризму узгоджене з міжнародним досвідом і стандартами, існують проблеми управління, технології організації подорожі ділових туристів. Зазначені чинники суттєво ускладнюють функціонування, знижують рентабельність вітчизняних готельних комплексів.

З урахуванням актуальності й перспектив ділового туризму в Україні сьогодні необхідно сприяти розвитку інфраструктури цієї галузі, створити інформаційну базу даних щодо пропозицій і споживачів послуг шляхом просування і розвитку світової концепції ділового туризму, освітньої діяльності. Із зростанням іміджу туристичної інфраструктури в організації ділового туризму суттєво зросте роль міжнародних корпорацій в економіці держави.

В організації інфраструктури ділового туризму провідну роль відіграють готелі та бізнес-центри. Ці заклади повинні бути профільними, здатними забезпечити ефективну, з усіма зручностями діяльність ділових туристів. Рекламуючи себе вітчизняні готелі, насамперед вищої категорії, обов'язково відзначають можливість забезпечення ділових туристів повним комплексом необхідних умов для професійної роботи. Проте реально ситуація зводиться лише до пропозиції окремими висококатегорійними готелями невеликого приміщення – “бізнес-центру” з обмеженими послугами. У вітчизняному готельному бізнесі бізнес-центр найчастіше асоціюється з офісом, у якому поєднано послуги користування Інтернетом, факсом, окремо функціонує конференц-зал. У спеціалізованих готелях за кордоном Бізнес-центр у спеціалізованому готелі – це організація, яка пропонує комплекс послуг для будь-якої категорії ділових гостей у готелі та за його межами впродовж усього часу перебування клієнта в закладі.

Стійкі тенденції економічного зростання та євроінтеграційні процеси, зростання попиту на офісні приміщення і ділові послуги високої категорії зумовлюють потребу розвитку інсентив-інфраструктури в державі. Щоб її задовольнити, треба розробити принципи створення сучасної туристичної інфраструктури, актуальні концепції побудови комплексних систем керування бізнес-готелями та бізнес-центрами, вирішити проблеми формування єдиного інформаційного простору. Для реалізації зазначених підходів необхідно проаналізувати шляхи та методи підвищення інвестиційної привабливості проектів будівництва, модернізації сучасної мережі закладів гостинності, повносервісного обслуговування ділових туристів.

В Україні лише 18% готелів відповідають вимогам міжнародних стандартів якості за рівнем комфорту бізнес-класу. Геопросторово майже всі висококатегорійні готелі розташовані в Києві та найбільших регіональних центрах – Донецьку, Одесі, Львові, Харкові, Дніпропетровську. Водночас, згідно з моніторингом інсентив-інфраструктури міжнародними спеціалізованими організаціями, висококатегорійні готелі України суттєво поступаються за рівнем сервісу, готелям Східної Європи.

Проблему створення інфраструктури гостинності з сучасним рівнем комфорту для приймання ділових туристів можна вирішити шляхом створення національних готельних союзів з поступовим їх входженням у міжнародні готельні корпорації. Важливими умовами реалізації цього завдання є комплексний підхід до аналізу методів і засобів підвищення інвестиційної привабливості проектів будівництва та модернізації сучасних засобів розміщення для ділових туристів, форм власності й організації управління, а також стабілізація ринку готельних послуг шляхом підвищення заповнюваності та водночас упровадження гнучкої цінової політики з урахуванням сучасних ринкових реалій.

Сьогодні доцільним вважається широке запровадження франчайзингу, що дасть змогу підвищити ефективність функціонування підприємств і не потребує зміни форм власності. Організації, спроможні виконувати функції консолідації готельних підприємств у готельні ланцюги, повинні насамперед мати значні фінансові ресурси або мати змогу їх залучати. Необов'язковою умовою є профільна приналежність до гостинності, володіння готельними підприємствами. Водночас важлива проблема успішної реалізації франчайзингу – підготовка і розробка економічно ефективного бізнес-проекту.

Стабілізується ринок вітчизняного ділового туризму, спостерігаються стійкі повільні тенденції зростання головних економічних параметрів функціонування об'єктів туристичної інфраструктури – збільшення доходів з одночасним нормуванням прямих тарифів. Зростання попиту на готельні послуги вимагає диверсифікації пропозицій шляхом розширення послуг, формування гнучкої цінової політики. Однак за рівнем цін на послуги розміщення українські готелі залишаються дорогими.

Актуальною у готельній сфері України є проблема впровадження принципів фінансового менеджменту для ефективного управління доходами підприємств. Політика гнучких цін зумовлює розширення попиту в період зменшення клієнтів, натомість, за умови стійкого попиту обсяги знижок треба зменшувати. Іншою важливою проблемою фінансового менеджменту є запровадження системи тарифів, зокрема для готелів, що спеціалізуються на прийманні окремих категорій ділових туристів.

Упродовж останніх двох років сталися позитивні зміни у нормативно-правовій базі господарської діяльності готельних підприємств: крім скасування готельного збору, ухвалено – закони, які сприяють активізації готельного бізнесу. І хоч у більшості випадків вартість проживання не зменшилася, вивільнені фінансові ресурси найчастіше спрямовують у диверсифікацію виробництва – реконструкцію номерного фонду, розширення спектра послуг. За таких умов простежується зростання заповнюваності в готельних закладах різної категорії, розмірів і просторового розташування.

Стійке зростання заповнюваності сьогодні зафіксовано не тільки у готелях центральної частини міст, що традиційно є лідерами на ринку, а й у менш рентабельних готелях зі значною одночасною місткістю та віддалених від центральної частини міст.

Готелі середньої та високої категорій – три-п'ятизіркові, неоднорідні за базовими характеристиками лише умовно можна об'єднати в одну групу. Згідно з аналізом, із цих категорій можна окреслити групи прямих і непрямих конкурентів, серед яких порівняльний аналіз є логічно доцільним. У верхньому сегменті виділяють три підгрупи: п'ятизіркові готелі, розташовані в центрі міста; чотиризіркові більшої місткості аналогічного розташування і більш віддалені від центра тризіркові готелі значної місткості. Готелі першої категорії є лідерами ринку ділового туризму, за середнім показником доходу на номер їхня ефективність функціонування на 100 % вища порівняно з категорією тризіркових готелів. Категорія чотиризіркових готелів

поступається лідерам, проте менш помітно ніж у попередньому випадку. Отже, чинник розташування готелю суттєво впливає на економічні показники його функціонування, номери у віддалених від центру готелях більшої місткості є більш прибутковими, незважаючи на категорію готелю.

Як свідчить аналіз економічних показників функціонування готелів Києва та Львова, готелі категорії „чотири-п'ять зірок” навіть у період значного спаду рентабельності в готельній сфері, впродовж 1996 – 2003 рр., мали стабільний попит. Ця обставина свідчить про найвищу стабільність ринку висококатегорійних готелів і не передбачає суттєвих змін з появою нових конкурентів у цьому сегменті. Сьогодні ринок верхнього сегмента спроможний забезпечити нові пропозиції, враховуючи, що обсяг не перевищує більше 10 % цієї бази сфери гостинності. В інших ринкових сегментах зростання попиту на послуги зумовлює необхідність розширення матеріальної бази гостинності. Однак проблема будівництва нових готелів пов'язана з низькою інвестиційною привабливістю сфери гостинності.

Сучасні готельні підприємства в Україні, які обслуговують ділових туристів, мають типову структуру послуг, низький асортимент і спеціалізацію. Насамперед, спеціалізовані підприємства необхідно створювати в головних ділових центрах держави – столиці та регіональних центрах. Окрім Києва та Донецька, в інших центрах фактично нема презентабельних готелів для приймання гостей найвищого рівня повноважень – державних діячів, політиків, бізнесменів, діячів культури та спорту. У найбільших регіональних центрах – Харкові, Дніпропетровську, Одесі, Львові, Запоріжжі, Севастополі найближчими роками для забезпечення попиту бізнес-туристів необхідно передбачити будівництво по одному-двох п'ятизіркових готелів. У Донецьку з відкриттям „Донбас-Паласа” та „Вікторії” попит на готелі високої категорії вдалося задовольнити. Водночас у висококатегорійних готелях потрібно диверсифікувати спектр послуг, модернізувати матеріально-технічну базу.

Поглиблення спеціалізації та запровадження високих стандартів обслуговування в національній сфері гостинності пов'язують зі створенням традиційних для світової готельної індустрії корпоративних форм – міжнародних готельних ланцюгів. Об'єднані у корпорацію провідні готельні підприємства проводять колективний бізнес, перебуваючи під єдиним контролем керівництва ланцюга. Професійний менеджмент несе повну відповідальність за ефективність функціонування, зміцнення конкурентних позицій. Технологічно успіхи корпоративних форм гостинності пов'язані з дотриманням високої якості готельного продукту, ідентичністю послуг і доступністю цін на всіх підприємствах мережі.

Об'єднання готелів під єдиним керуванням дає значно економічно вигоди як власникам об'єктів, так і їхнім операторам. Головна перевага – зниження загальних витрат, функціонування єдиної об'єднаної системи бронювання, централізовані поставки витратних матеріалів, уніфікація послуг. Водночас для вітчизняного готельного бізнесу корпоративний механізм управління – явище нетипове. Насамперед через відсутність досвіду корпоративного управління, значні фінансові ризики, пов'язані з бюрократичною процедурою розгортання бізнесу, відсутність чіткого законодавчого визначення правових, економічних та організаційних аспектів створення і розвитку конкурентного середовища на ринку сфери гостинності. Законодавча основа повинна сприяти формуванню та входженню в ринковий простір нових готельних підприємств, зокрема, створенню умов для правового захисту та виживання малих форм у сфері гостинності.

Актуальною в інфраструктурі гостинності для обслуговування ділових туристів є проблема професійної підготовки кадрів і кадрового менеджменту. Аналіз кадрового

потенціалу готельних підприємств України свідчить, що лише 10 – 15 % персоналу має вищу або середню спеціальну туристичну освіту. Значна частка персоналу має короткотермінову освітню підготовку на платних семінарах чи курсах. Особливо актуальною є проблема професійної підготовки та кваліфікації керівників структурних ланок і підрозділів у готелях. Головною проблемою підготовки персоналу готельних підприємств України, за винятком провідних установ столиці та найбільших регіональних центрів, є володіння основами гостинності – іноземною мовою, психологією, етикою спілкування і поведінки тощо. Відкриття останніми роками професійних вищих навчальних закладів, факультетів, кафедр з підготовки спеціалістів для туристичної сфери, обов'язкове вивчення двох іноземних мов, стажування студентів у провідних готелях і туристичних фірмах для оволодіння сучасним досвідом управлінських і виробничих процесів у туризмі й готельному бізнесі, сприятиме поліпшенню якості організаційно-управлінських процесів і технології обслуговування в цій сфері. Провідні готелі та навчальні заклади організують стажування спеціалістів у закордонних профільних університетах, готелях, туристичних підприємствах. На рівні державних органів управління туристичною сферою, наукових та навчальних установ розробляють та впроваджують національні принципи і стандарти професійної підготовки спеціалістів туристичної індустрії, що ґрунтуються на міжнародних стандартах, враховують інтереси національного туристичного бізнесу, зорієнтовані на підвищення ролі індустрії згідно з державними пріоритетами розвитку.

Реалізація стратегії активізації ділового туризму у структурі в'їзних і національних туристичних потоків зумовлює необхідність створення у сучасних готелях інфраструктури: бізнес-центру, розважальних атракцій, підприємств торгівлі та сфери послуг. Впровадження принципів „інтелектуального готелю” забезпечить експлуатаційним службам і клієнтам закладу якісне обслуговування. Діяльність готельних комплексів повинна бути спрямована на забезпечення різних побажань клієнтів. Серед головних послуг, яких потребують ділові туристи, – телекомунікаційні послуги, тобто можливість швидкого отримання і передавання інформації, автоматизоване управління системами життєзабезпечення, кондиціонування, супутникове й ефірне телебачення, система ідентифікації і контролю доступу. Сьогодні лише окремі національні готельні комплекси мають фінансові засоби для створення і підтримання в дієздатному стані автоматизованих систем управління.

Політика розвитку готельного господарства набуває масштабності, її мета – створення конкурентного готельного продукту, що дасть змогу забезпечити пропозицію широкого спектра послуг, збільшення обсягів в'їзного і внутрішнього туризму, зростання бюджетних надходжень. Ця тенденція поширюється на всі готельні підприємства незалежно від організаційно-правової форми власності і відомчого підпорядкування.

Удосконалення сучасної інфраструктури туризму, визнано одним з пріоритетних напрямів розвитку національної економіки на державному і муніципальному рівнях, а зокрема розважально-рекреаційного й ділового.

1. *Байлик С. И.* Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА – Р, 2001. – 208 с.
2. *Бейдик О.О.* Рекреаційно-туристичні ресурси України: методологія та методи аналізу, термінологія, районування. – К.: ВПЦ “Київ. ун-т”, 2001. – 395 с.
3. *Карсекін В., Ткаченко Т.* Проблеми розвитку готельного господарства в Україні // Економіка України. – 1997. – № 9.

4. *Любіцева О.О.* Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). – К.: Альтерпрес, 2002. – 436 с.
5. *Роглев Х.Й.* Некоторые мысли по поводу развития гостиничного бизнеса // Ресторанный и гостиничный бизнес. – 2004. – № 1.
6. Туризм в Україні – 2006: Статист. бюлетень. – К., 2007.

**MODERN STATE AND PROBLEMS OF DEVELOPMENT
OF BUSINESS HOTELS IN UKRAINE**

Igor Pandyak

*Ivan Franko National University of Lviv
vul. Universytetska 1, Lviv 79000, Ukraine, tel. (032) 239-46-03*

The features of the modern state, basic problems and ways of realization of development the infrastructure of business tourism, are analysed in Ukraine. It is found out the necessity of modernization the modern network of establishments of high category hospitality, increase of investment attractiveness of building projects, diversification of business tourists maintenance.

Key words: hotel business, business tourism, corporate management.

*Стаття надійшла до редколегії 21.02.2008
Прийнята до друку 22.06.2008*