

УДК 338.48

DOI: 10.31891/2307-5740-2020-278-1-8

ІЛЬНИЦЬКА-ГИКАВЧУК Г. Я.  
Національний університет «Львівська політехніка»

## СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Розглянуто основні показники розвитку готельного господарства Львівської області. Встановлено, що Львівська область знаходиться на першому місці серед областей України за кількістю готельних підприємств (11,2 % їх загальної кількості по Україні) та отримує 15,7 % від загальних по Україні доходів від наданих послуг. Розкрито чинники, які стимулюють та стримують розвиток готельного господарства. Визначено тенденції розвитку готельного господарства. Розкрито основні напрями спеціалізації готелів, готельні ланцюги Львівської області, а також різні види інновацій в готельній сфері. Наведено заходи активізації розвитку готельного господарства Львівської області.*

*Ключові слова:* готельне господарство, область, тенденції, підприємство, готельний ланцюг, інновації, аутсорсинг, спеціалізація, диверсифікація, послуги.

ILNITSKA-GYKAVCHUK G.  
National University «Lviv Polytechnic»

## CONDITIONS AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF HOTELS OF THE LVIV REGION

*The purpose of the article is to assessment of the current state, identification of problems and prospects of development of hotel industry in Lviv region. The main indicators of development of the hotel industry of Lviv region are considered. In 2017, the number of hotels in the region was 277. Between 2013 and 2017, the number of accommodated persons increased by 76.6%. The share of foreigners accommodated is insignificant, accounting for 13.9 % in 2017. It is established that the Lviv region is in the first place among the regions of Ukraine by the number of hotel enterprises (11.2 % of their total number in Ukraine) and receives 15.7 % of the total revenues from services rendered in Ukraine. The factors that stimulate and hinder the development of the hotel industry of Lviv region are revealed. The tendencies of development of hotel management are determined. The main areas of hotel specialization are specialization in wellness services, agro-hotels, eco-hotels, business hotels. There are 4 international and 4 national hotel chains operating in the region. There are various types of innovations that can be implemented in the hotel industry in order to increase its competitiveness. Thus, Lviv region has good preconditions for the development of the hotel industry and tourism. The measures for activating the development of the hotel sector are given. Lviv region has good preconditions for the development of the hotel industry and tourism. Main directions of activation of development of the hotel industry of Lviv region: creation of favourable investment climate, economic and tax encouragement of activity of hotel enterprises; modernization of the material and technical base of hotels; introduction of innovations; promotion of tourism development; participation in international tourism events; training of personnel; improving the quality of service in hotels.*

*Keywords:* hospitality, area, trends, enterprise, hotel chain, innovation, outsourcing, specialization, diversification, services.

**Постановка проблеми.** Готельне господарство є важливою складовою туристичної індустрії, оскільки забезпечує туристів таким важливим елементом як розміщенням, від якості якого значною мірою залежить ступень задоволення клієнтів. Водночас розвиток готельного господарства в Україні стримується такими негативними чинниками як економічна та політична нестабільність, безробіття та інфляція, низька інвестиційна активність в державі, низька платоспроможність населення, зменшення числа туристів, податковий тиск, зростання тарифів на комунальні послуги, недостатня якість інфраструктури регіону тощо. Крім того, постійно зростає конкуренція в даній галузі та вимоги споживачів. З огляду на це перед готельним сектором стоїть важливе завдання покращення якості та розширення асортименту послуг, інфраструктури, впровадження передових науково-технічних досягнень та різних інновацій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми розвитку готельного господарства досліджували такі вчені, як Мальська М.П., Пандяк І.Г., Круль Г.Я., Подлепіна П.О., Любіцева О.О., Байлик С.І., Писаревський І.М., Роглев Х.Й. та інші.

**Метою статті** є оцінка сучасного стану, виявлення проблем та перспектив розвитку готельного господарства Львівської області.

**Виклад основного матеріалу.** Львівська область є однією з найпривабливіших регіонів України для розвитку туризму та готельного господарства зокрема. Так, за даними Державної служби статистики України, впродовж 2013–2017 років в Львівській області кількість готелів та аналогічних засобів розміщування в 2017 році становила 277 од. При цьому спостерігається позитивна тенденція зростання кількості розміщених осіб: з 493,2 тис. осіб в 2013 році до 871,4 тис. осіб в 2017 році (табл. 1). При цьому частка розміщених іноземців незначна і становила 13,9 % в 2017 році [1].

Якщо порівнювати забезпеченість готелями Львівщини порівняно з іншими областями України, то Львівська область знаходиться на першому місці, оскільки на неї припадає 11,2 % загальної кількості готелів по Україні та 15,7 % від загальних по Україні доходів від наданих послуг (по даному показнику на другому

місці після м. Києва). Коефіцієнт використання місткості готелів та аналогічних засобів розміщування в Львівській області перевищує середній рівень по Україні і становить 0,31.

Таблиця 1

**Основні показники розвитку готельного господарства Львівської області [1]**

Показник	2013 р.	2014 р.	2015 р.	2016 р.	2017 р.
Кількість готелів та аналогічних засобів розміщування, од.	272	273	273	287	277
Кількість розміщених, тис. осіб	493,2	449,2	591,3	749,9	871,4
Кількість розміщених іноземців, тис. осіб	110,8	47	63,7	93,5	121

Розглянемо розподіл підприємств готельного господарства за регіонами (рис. 1).

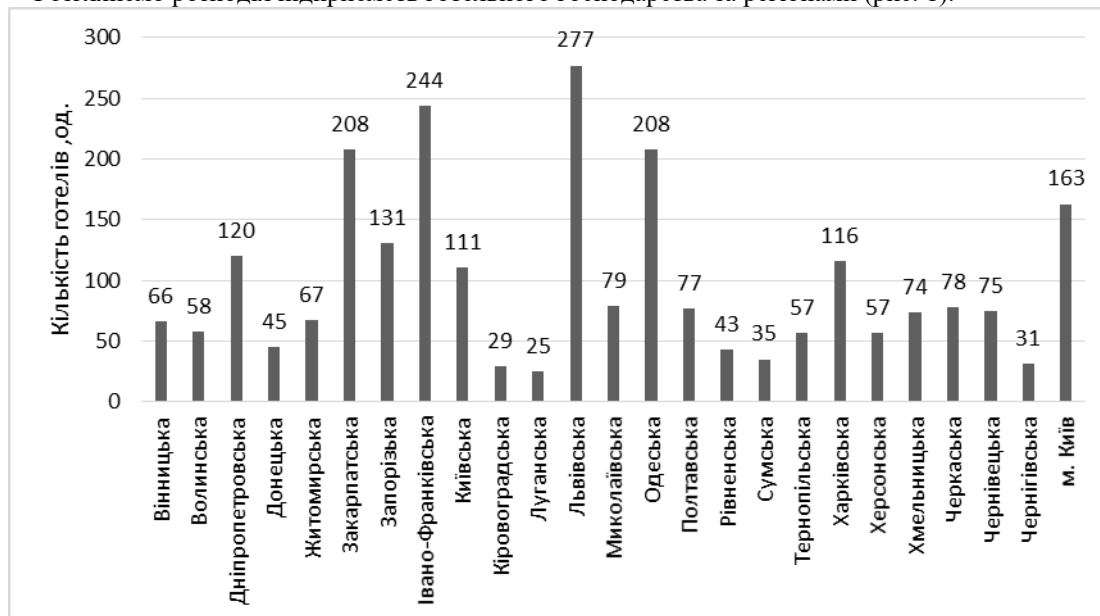


Рис. 1. Кількість готелів за регіонами України в 2017 році, од. [2]

Проте кількість готелів є недостатньою, особливо в області. Загалом забезпеченість міст готелями в Україні становить 5,8 місць у розрахунку на 1000 жителів. В Львівській області даний показник становить 10,9 на 1000 жителів. Для порівняння, у Болгарії, Угорщині, Польщі, Великобританії, США, Франції, Німеччині кількість готельних місць у розрахунку на 1000 жителів становить 10–20, в Італії, Іспанії та Канаді – 23–25. У Парижі цей показник сягає 38,4 місця, у Відні – 25,1.

До чинників, які стимулюють розвиток готельного господарства Львівської області, можна віднести:

- багатий природно-ресурсний, культурний, історичний, архітектурний потенціал області;
- туристична привабливість області;
- вигідне географічне розташування;
- проведення різних міжнародних заходів, що сприяють притоку туристів;
- Львів – діловий центр України та інше.

Одночасно можна виділити певні проблеми, які стримують розвиток галузі: недостатній рівень розвитку інфраструктури; недостатній рівень матеріально-технічного забезпечення; нестача кваліфікованих фахівців у галузі готельного господарства; низькі обсяги інвестицій; мала кількість готелів міжнародного класу; відсутність платоспроможного попиту; недостатньо ефективна маркетингова політика; недостатній асортимент послуг; низька підтримка з боку держави.

На даний час основними тенденціями розвитку готельного господарства є: диверсифікація, спеціалізація, утворення готельних ланцюгів, впровадження інноваційних технологій.

Готелі намагаються диверсифікувати свої послуги, щоб завоювати прихильність споживачів. Проте при впровадженні послуг слід враховувати категорію готелю, а також доцільність їх запровадження.

Спеціалізація дозволяє більш чітко орієнтуватися на визначені сегменти споживачів. Слід зазначити, що в Європі та США спеціалізація вже давно використовується. Вона доцільна тоді, коли є попит у певної категорії споживачів на послуги. Найбільш поширеною спеціалізацією готелів є поділ їх на курортні, ділового призначення та інші.

Крім того, поширеними є такі напрями спеціалізації готелів [3]:

1) спеціалізація готелів на послугах Велнес – в них відбувається фізичне та моральне оздоровлення людей, організоване здорове харчування, наявні тренажерні зали, масажні та косметологічні кабінети, надаються послуги догляду за тілом тощо;

2) спеціалізація готелю на категорії старших людей. Для таких споживачів важливими є комфорт, гарантія безпеки, відповідне харчування, наявність розваг, послуги психолога;

3) клієнти агроготеля, який розташовується в сільській місцевості, можуть брати участь в догляді за сільським господарством, для них можуть організовуватися кінні, піші та велосипедні екскурсії;

4) екоготелі.

Слід зазначити, що то такі готелі Львова, як «Reikartz Dworzec Lviv», «Reikartz Medievale Lviv», «Дністер Прем'єр Готель» пройшли екологічну сертифікацію Green Key («Зелений Ключ»). В екоготелях використовуються енергозберігаючі технології (освітлення керується датчиками руху, використовуються енергозберігаючі лампи LED, енергозберігаюча побутова техніка); впроваджуються заходи щодо економії води; сортується сміття; використовуються натуральні миючі засоби; в оформленні номерів використовуються натуральні матеріали тощо [4].

Тенденцією розвитку готельного бізнесу є також утворення готельних ланцюгів. Така інновація сприяє підвищенню конкурентоспроможності вітчизняних підприємств, упровадженню нових технічних засобів, зокрема під час бронювання чи маркетингової діяльності, вдосконаленню підготовки персоналу та інше.

Під готельною мережею розуміється об'єднання підприємств готельного господарства з метою територіальної експансії на ринку готельних послуг, яке сприяє підвищенню їх конкурентоспроможності. При цьому використовується єдина торгова марка [5]. Перевагами готельних ланцюгів є те, що вони сприяють залученню інвестицій, використовуються єдині стандарти обслуговування, формується спільна маркетингова політика, підвищується кваліфікація персоналу за рахунок навчання тощо [6].

До міжнародних готельних мереж, які поширені в Україні, можна віднести [5] Marriott International, Hilton, InterContinental Hotels, Wyndham Hotel Group, Accor Hotels, Radisson Hotel Group, Hyatt Hotels Corporation, Starwood Hotels and Resorts, Rexin. Вперше національна готельна мережа сформувалася в 2003 р. з Premier Hotels and Resorts. На початок 2017 р. в Україні налічувалося 2474 готелі, з них 76 готелів належить українським та 22 – міжнародним готельним мережам.

Готельна мережа Львівської області представлена наступними готелями (табл. 2).

Таблиця 2

Готельні мережі та готелі в Львівській області [5]

Міжнародні		Національні	
Назва мережі	Готелі	Назва мережі	Готелі
Inter Continental Hotel	Grand Plaza Lviv (м. Львів)	Premier Hotels and Resorts	Premier Hotel Dnister (м. Львів)
Windham Hotel Group	Ramada Lviv (м. Львів)	Reikarts Hotes Group	Reikarts Дворжець Львів, Reikarts Медіваль Львів
Accor Hotels	Ibis Kiev Lviv (м. Львів)	Royal Hotels and SPA Resorts	Royal Grand Hotels, Geneva, Cezar, Promenad (м. Трускавець)
Rexin	Rixos-Prykarpatty Resorts (м. Трускавець)	Джем	Джем (м. Львів) Джем (м. Трускавець) Джем (с. Раковець)

Важливим фактором покращення конкурентоспроможності готельної сфери є впровадження різних інновацій: продуктових, процесних, маркетингових, екологічних, управлінських.

Для залучення клієнтів та збільшення доходів готелів доцільно використовувати різні акції та програми лояльності для клієнтів: знижки для різних категорій споживачів; бонусні програми та накопичувальні картки; програми обслуговування корпоративних клієнтів. Крім того, для збільшення числа споживачів готелі використовують різні види реклами. Поширеними є інтернет-реклама – через сайт компанії; e-mail маркетинг; контекстна, банерна реклама тощо. Широко використовуються віртуальні тури.

Маркетингові інновації також пов'язані з появою технологій дистрибуції в електронних системах бронювання. Розвинені такі глобальні дистриб'юторські системи – SABRE, GALILEO, AMADEUS та інші. Робота з глобальними системами бронювання через Інтернет дозволяє готелю не лише надавати всім учасникам ринку оперативну і достовірну інформацію про ціни і кількість вільних місць у будь-який момент часу, але і надає можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення.

З метою підвищення ефективності діяльності готельного господарства, якості окремих послуг, а також оптимізації витрат використовується аутсорсинг. Він дає змогу економити витрати на персонал у період низького сезону, витрати на навчання персоналу, на купівлю спеціального обладнання тощо. У готельній сфері можуть використовуватися такі види аутсорсингу [7]: IT аутсорсинг; аутсорсинг бізнес-процесів готелю; аутсорсинг персоналу; готельний франчайзинг.

В готельному господарстві впроваджуються різноманітні технологічні нововведення [8]:

– Системи інтерактивного телебачення – дозволяють швидко ознайомити гостя з послугами готелю, здійснити замовлення в номер, а також отримати доступ до Інтернету, ТВ-каналів або фільмів. Доступ до системи готельного телебачення можливий з екрана телевізора або за допомогою особистого мобільного пристрою гостя.

– Energy Management System (Система управління електроенергією). За допомогою даної системи готель може знизити витрати електроенергії на 30%.

– RFID (Radio Frequency Identification) – це радіо-частотна ідентифікація, зчитувач. Така технологія використовується у дверних замках готелю, завдяки яким гість попадає в номер або інші приміщення готелю без ключа. Для доступу в номер гість може використовувати мобільний телефон.

– Back-office (Система управління внутрішніми службами готелю). Дана система спрощує і підвищує ефективність роботи персоналу готелю, скорочує кількість помилок, покращує якість обслуговування клієнтів. Кожний співробітник має кишеньковий персональний комп'ютер, налаштований на бездротову систему передачі інформації з центрального комп'ютера, що дозволяє персоналу мати доступ до потрібної інформації.

Найбільш поширеною сучасною системою управління є система автоматизації готелів (PMS – Property Management System), яка включає такі функції, як автоматизація барів і ресторанів; систем управління готелем; системи онлайн бронювання готелів; система безпеки готелю; управління персоналом. Інноваційними рішеннями в готельній сфері також є використання мультимедійних технологій, QR-кодів тощо.

**Висновки.** Підсумовуючи вище наведене, можна виділити такі напрями активізації розвитку готельного господарства Львівської області: створення сприятливого інвестиційного клімату, економічне та податкове заохочення діяльності готельних підприємств; модернізація матеріально-технічної бази готелів; впровадження інновацій; удосконалення транспортної інфраструктури; створення потужного туристичного іміджу України; сприяння активному розвитку туризму; персоніфікація обслуговування та орієнтація на потреби клієнтів; участь у міжнародних виставках-ярмарках з різних видів туризму, проведення масових спортивних і культурних заходів міжнародного рівня; підвищення кваліфікації персоналу; підвищення якості обслуговування в готелях.

### Література

1. Статистика Львівської області [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.lv.ukrstat.gov.ua/>
2. Колективні засоби розміщення в Україні в 2017 році : статистичний збірник [Електронний ресурс]. – Київ, 2018. – Режим доступу : [https://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat\\_u/2018/zb/05/zb\\_kzr\\_2017.pdf](https://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat_u/2018/zb/05/zb_kzr_2017.pdf)
3. Лупич О.О. Вплив сучасних тенденцій індустрії гостинності на перспективи її розвитку в Україні / О.О. Лупич // Науковий вісник Ужгородського університету. – 2016. – Випуск 1(47). – Т. 2. – С. 78–82.
4. Загорянська О.Л. Оцінка конкурентоспроможності екологічних готелів у сучасних умовах господарювання [Електронний ресурс] / О.Л. Загорянська // Економіка природокористування та охорони навколишнього середовища. – 2018. – Випуск 22. – С. 662–668. – Режим доступу : <http://global-national.in.ua/archive/22-2018/125.pdf>
5. Безуглий І.В. Інноваційна основа формування національних готельних мереж України / І.В. Безуглий // Економіка та управління національним господарством. – 2018. – Випуск 22. – С. 136–141.
6. Безручко Л. Сучасний стан та перспективи розвитку готельних мереж у світі та Україні / Л. Безручко, Ю. Жук // Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. – 2018. – Випуск 45. – С. 273–280.
7. Охота В. І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії / В. І. Охота // Інвестиції: практика та досвід. – 2017. – № 5. – С. 46–49.
8. Влащенко Н. М. Інноваційні технології в готельному господарстві. Конспект лекцій / Н. М. Влащенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 89 с.

### References

1. Statystyka Lvivskoi oblasti [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <http://www.lv.ukrstat.gov.ua/>
2. Kolektyvni zasoby rozmishchennia v Ukraini v 2017 rotsi : statystychnyi zbiryk [Elektronnyi resurs]. – Kyiv, 2018. – Rezhym dostupu : [https://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat\\_u/2018/zb/05/zb\\_kzr\\_2017.pdf](https://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat_u/2018/zb/05/zb_kzr_2017.pdf)
3. Lupych O.O. Vplyv suchasnykh tendentsii industrii hostynnosti na perspektyvy yii rozvytku v Ukraini / O.O. Lupych // Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. – 2016. – Vypusk 1(47). – T. 2. – S. 78–82.
4. Zahorianska O.L. Otsinka konkurentospromozhnosti ekolohichnykh hoteliv u suchasnykh umovakh hospodariuvannia [Elektronnyi resurs] / O.L. Zahorianska // Ekonomika pryrodokorystuvannia ta okhorony navkolyshnoho seredovyscha. – 2018. – Vypusk 22. – S. 662–668. – Rezhym dostupu : <http://global-national.in.ua/archive/22-2018/125.pdf>
5. Bezuhlyi I.V. Innovatsiina osnova formuvannia natsionalnykh hotelnykh merezh Ukrainy / I.V. Bezuhlyi // Ekonomika ta upravlinnia natsionalnym hospodarstvom. – 2018. – Vypusk 22. – S. 136–141.
6. Bezruchko L. Suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku hotelnykh merezh u sviti ta Ukraini / L. Bezruchko, Yu. Zhuk // Visnyk Lvivskoho universytetu. Seriya mizhnarodni vidnosyny. – 2018. – Vypusk 45. – S. 273–280.
7. Okhota V. I. Shliakhy pidvyshchennia konkurentospromozhnosti pidpriemstv hotelnoi industrii / V. I. Okhota // Investysii: praktyka ta dosvid. – 2017. – № 5. – S. 46–49.
8. Vlashchenko N. M. Innovatsiini tekhnologii v hotelnomu hospodarstvi. Konspekt lekttsii / N. M. Vlashchenko. – Kharkiv : KhNUMH im. O. M. Beketova, 2016. – 89 s.

Рецензія/Peer review : 18.01.2020

Надрукована/Printed : 10.03.2020  
Рецензент: д. е. н., проф. Терехух А. А.