

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ ТА ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Тітомир Л.А. канд. техн. наук, доцент
Одеська національна академія харчових технологій, м. Одеса

Розглянута структура готельного господарства України та Одеської області і відмічено, що український готельний ринок динамічно розвивається, проте наявні стримувальні чинники, які впливають на інтенсивність розвитку. Відзначено, що рівень послуг можна значним чином покращити за рахунок використання висококваліфікованих спеціалістів – випускників Одеської національної академії харчових технологій.

The structure of the hotel industry of Ukraine and Odessa region was considered and noted that the Ukrainian market of hotel services is developing dynamically. However, there are some constraints that affect the intensity of development. It is noted that the level of service may be significantly improved by the use of highly qualified specialists – graduates of Odessa National Academy of Food Technologies.

Ключові слова: готелі, індустрія гостинності.

Готельний бізнес є одним із найперспективніших і найбільш успішних напрямів бізнесу в Україні, що швидко розвивається. Особливістю цього бізнесу є орієнтація на Європейські стандарти сервісу і стрімкий перехід до них. І як всякий бізнес, готельний бізнес прагне до збільшення прибутку і шукає інструменти та ефективні шляхи до досягнення бажаного фінансового результату [1–4]. В цілому в Україні кількість готельних місць на 1 тис. населення складає 2, в Києві – 6. Тоді як в Москві – 9, Парижі – 38, а в середньому по Європі 14–18. Загалом, висновок про те, що у нас бракує готелів, напрошується сам собою. За різними оцінками Київ має потребу ще в 12–15 тис. готельних номерів. З 8700 номерів столичних готелів тільки 3 % відповідає міжнародним стандартам. При цьому вартість готельних послуг складає в Києві від \$60 до \$400 за добу, і вона постійно росте.

У своєму становленні готельний ринок України зіткнувся з рядом проблем [2, 3]. Однією з них є слабкість внутрішньої конкуренції (що пояснюється відсутністю вільних засобів і високими податковими ставками, через що складно забезпечити економічну стабільність, максимізувати прибутки, підвищити конкурентоспроможність підприємств індустрії гостинності на ринку готельних послуг) і відсутність потужних міжнародних готельних мереж [4–9]. Показник низької конкурентоспроможності готельних послуг формується рівнем ціни і якістю послуг. Через високі податкові ставки (готельний збір) готелі вимушені встановлювати високі ціни. Ставки готельного збору для готелів різних категорій в Україні відрізняються. Ціни визначаються умовами конкуренції, станом і співвідношенням попиту і пропозиції. На сьогодні український готельний ринок динамічно розвивається. У Україні розширюється сектор елітних готелів. На сьогодні інвестори почали вкладати гроші в готелі на 200–400 номерів. Так, наприклад, компанія "Союз Контракт Інвестмент" (м. Київ) виступила замовником будівництва готелю по вулиці Набережно-Хрещатицькій, 21. Готель має отримати категорію 4–5 зірок і увійти до міжнародної мережі "Хілтон". Інвестором проекту виступає компанія FUD (First Ukrainian Development). Працює в Києві по вул. Ярославів Вал, 22 готель міжнародної готельної мережі RADISSON SAS HOTELS & RESORTS. Новий готель Radisson SAS розташований серед "посольських" кварталів в одному з живописних куточків центральної частини Києва біля Хрещатика. Готель має 10 рівнів: 1 і 2 відведені для паркінгу і робочих приміщень [5].

Сучасний стан готельного бізнесу в Одесі й області. Враховуючи сприятливі кліматичні умови Одеської області, наявність великого порту, в який часто заходять круїзні судна, туризм в Одесі й Одеській області носить яскраво виражений характер, хоча і розрізняється по сезонах, оскільки в курортний сезон наплив гостей значно більший. Унікальні природні і кліматичні ресурси, історико-культурний спадок, цілющі кліматичні умови узбережжя Чорного і Азовського морів широко використовуються як основний лікувальний і оздоровчий чинник у нашому курортному регіоні. Серед оздоровчих ресурсів, треба відзначити значні запаси лікувальних грязей, а також численні родовища мінеральних вод. Однією з головних причин, що перешкоджають збільшенню в'їзного туристичного потоку останніми роками стала відсутність сучасних готелів туристичного класу, що відповідають рівню 2–3 зірки з доступними цінами на розміщення, а також недостатність фінансових коштів на розвиток готельної інфраструктури. Одеська область посідає 5 місце за кількістю засобів розміщення в Україні, поступаючись тільки Львівській,

Дніпропетровській, Луганській областям, а також Автономній Республіці Крим. За станом на 2013 р. в Одеській області функціонує близько 80 підприємств готельного господарства. Серед загальної кількості підприємств готельного господарства 48 готелів, 24 гуртожитки для приїжджих та інших місць для короткострокового проживання, 3 молодіжних турбази, 1 кемпінг. Як показали проведені дослідження, ціни на послуги готелів, у порівнянні із загальносвітовими, не відповідають якості пропонованих послуг, що негативно впливає на просування регіональних туристичних послуг на українському і міжнародному ринках. На сьогодні стан готельної бази значно знижує можливість залучення до регіону платіжоспроможних туристів з країн Європи та з інших континентів. Для розвитку напрямів наукового, конгресного, ділового туризму назріла гостра необхідність перетворення готельного фонду Одеси в готелі, що відповідають рівню світових стандартів.

Розглянувши структуру готельного господарства Одеської області, можна зробити висновок, що найбільш поширеними є два типи підприємств: готелі – 63,2 % загальної кількості, і гуртожитки для приїжджих – 31,6 %. В Одеській області найбільша кількість підприємств готельного господарства розташована в м. Одесі (40,8 % від загальної кількості) [4]. У зв'язку з цим Одеською міською Радою було прийнято рішення № 2451–VI від 21.12.2012 р про Затвердження Програми розвитку туризму в м. Одесі на 2013–2015 рр.

Аналіз готельного фонду м. Одеси дозволяє виділити ряд особливостей. По-перше, відповідно до офіційних даних, наявна значна частка підприємств, які не знайшли віддзеркалення у вітчизняній статистиці, що є istotною проблемою, оскільки важко проаналізувати стан ринку готельних послуг на належному рівні згідно із наведеними вище типами засобів розміщення. По-друге, найбільший сегмент ринку представлений готелями класу «4 зірки» з невеликим номерним фондом. Вони пропонують досить високий рівень комфортності і різноманітні додаткові послуги. Разом із тим, саме через малу кількість номерів можливості таких готелів дуже обмежені, оскільки не дозволяють, наприклад, проводити різні великомасштабні заходи для організованих груп туристів і ділових людей, що приїжджають на конференції і виставки. По-третє, в Одесі досі існують готелі, що потребують вдосконалення матеріально-технічної бази, і яким бракує нового, сучасного підходу до організації роботи. По-четверте, в нашому місті спостерігається тенденція розвитку приватного готельного бізнесу – це міні-готелі, особняки, що здаються в оренду, обслуговування в яких може носити як сезонний характер, так і бути цілорічним. Перехід готельного бізнесу в приватну власність сприятливо позначається на розвитку готельного господарства, але тільки за умов належного рівня послуг, що надаються [6–9].

Саме міні-готель може поєднувати в собі традиційну одеську гостинність, винятковий комфорт, індивідуальний підхід до кожного гостя. Таким чином, готельна справа починає набувати абсолютно нового характеру, розширюючи поле своєї діяльності, де обслуговування вже не обмежується просто розміщенням, а задовольняє масу інших потреб клієнта, починаючи від первинних потреб, таких як харчування із урахуванням культурних і національних особливостей і традицій, і закінчуючи оснащенням номерів комп'ютерами з виходом в Інтернет. Так, вибір гостей дуже часто пов'язаний із наявністю: Wi-Fi, парковки, критого плавального басейну, виходу на пляж або узбережжя, можливістю провести романтичну відпустку або медовий місяць, організацією екскурсій по місту або за місто по видатних цікавих місцях області. Багато гостей віддають перевагу готелям, в яких наявні спа та оздоровчі процедури, є центри краси або тренажерні зали. Певна частка гостей (приблизно 25 %) віддають перевагу бюджетним і молодіжним подорожам, які не потребують значних витрат. Приблизно 40 % надають перевагу сімейним подорожам із наявністю можливості відпочинку з дітьми, що вимагає більш комфортних умов відпочинку.

Разом із тим, в Україні, особливо Одесі і області, необхідно розвивати сегмент недорогих готелів, які зможуть надати невеликі, але хороші кімнати з непоганим сервісом. Адже середньостатистичний "внутрішній" турист бажає економити на проживанні в готелі. З урахуванням підвищення внутрішньої ділової активності, в регіонах тризіркові готелі можуть бути привабливі навіть іноземному інвесторові.

Короткий огляд стану готельного бізнесу Одеського регіону дає підстави зробити висновок про те, що рівень пропонованих послуг розміщення не завжди відповідає міжнародним стандартам. Разом із тим спостерігається помітне поживлення ринку готельних послуг, тенденція росту їхніх пропозицій і диференціації по сегментах ринку.

На підставі аналізу стану туристичної галузі в Одесі, проведеного Департаментом рекреаційного комплексу і туризму Одеської міської ради спільно з відділом економічного регулювання природокористування Інституту проблем ринку і економіко-екологічних досліджень НАН України, основними чинниками, що стримують розвиток туризму нині є:

- невідповідність міста іміджу курорту і отримання суперечливого іміджу, в основі якого поєднано стереотипи минулого і негативна інформація теперішнього часу;
- недостатньо розвинена туристична інфраструктура;

- слабка система просування турпродуктів Одеси на внутрішньому і міжнародному ринках;
- відсутність галузевої статистики, що забезпечує інформаційну і управлінську підтримку розвитку туризму;
- невідповідність ціни і якості послуг;
- невідповідність населення міста до роботи з туристами;
- відсутність великих туроператорів із внутрішнього туризму, що мають власну туристичну інфраструктуру, власний інвестиційний потенціал;
- відсутність побудованої системи безпеки і супроводу туристів на території міста.

Крім того, чинником, що стримує інтенсивний розвиток курортно-рекреаційного і туристичного комплексу в м. Одесі визнаний продаж або передача в оренду землі об'єктів курортно-туристичного призначення приватним фізичним або юридичним особам, сучасна забудова території яких не відповідає функціональному призначенню.

Значною проблемою, що стримує розвиток туристичної галузі в регіоні, являється і низький рівень її фінансування. Але найбільшою проблемою залишається якість надання послуг. Саме тому в ОНАХТ приділяється значна увага не тільки навчання теоретичних основ, необхідних для функціонування готельних підприємств, але й надання можливості майбутнім спеціалістам отримати практичний досвід у таких готелях, як «Вікторія» (м. Одеса) із 229 номерами: 21 люкс, 126 одномісних і 82 двомісних номерів, у яких наявні: особиста ванна кімната з душем або ванною, туалет; телефон; телевізор з кабельними каналами; холодильник; 24-годинне обслуговування номерів. Крім того, в інфраструктурі готелю є камера схову; сейф; багатофункціональний зал; хімчистка; бізнес-центр; паркування автомобілів; бібліотека; швацька майстерня; перукарня, а також надається низка платних послуг: хімчистка; факс/ксерокопіювання; трансфер до аеропорту; трансфер до залізничного вокзалу; послуги перекладачів; послуги лікаря; замовлення екскурсій; замовлення авіа- і залізничних квитків; замовлення театральних квитків; міжміський і міжнародний телефон; ремонт одягу; обмін валюти; організація ділових зустрічей; проведення банкетів; проведення весільних церемоній; доступ в Інтернет, стоматологічне лікування. Завдяки наявності ресторану на 200 місць і відповідної кухні є можливість забезпечити гостей не тільки сніданком, але й запропонувати вибір страв домашньої кухні. У барі можна замовити ароматну каву, великий вибір тістечок, різноманітні напої; а буфет пропонує закуски, легкі блюда, чай, каву, прохолодні напої. Саме завдяки всім цим чинникам готель «Вікторія» – один із найбільш відвідуваних в Одесі. Чистота, затишок, доброзичливість персоналу, домашня обстановка запали в душу багатьом гостям, і ті, хто хоч раз побував тут, стають постійними клієнтами. Свіжість морського бризу у поєднанні з терпким ароматом кушів і кольорів курортної зони «Аркадія» в Одесі створюють відповідну атмосферу для відпочинку і плідної роботи. Готель може запропонувати недорогі номери і цілий комплекс послуг для проведення різного роду заходів.

Проходять студенти практику і в порівняно невеликих готелях, наприклад, ОК «Русь» м. Білгород-Дністровський, в якому всього 60 номерів, але завдяки добре організованій системі послуг, цей готель користується постійним попитом. Взагалі проблема якості послуг у готельному бізнесі є дуже актуальною, тому система питання якості послуг на підприємствах готельного бізнесу і в ресторанній справі займає поважне місце як серед дисциплін кафедри, так і значною мірою впливає на зарахування практики на базових підприємствах. Це і є головним завданням кафедри ресторанно-готельної справи і туризму – підготовка висококваліфікованих фахівців, які могли б організувати роботу з надання послуг на усіх рівнях найбільш кваліфікованим чином. Наші студенти, завдяки широкому спектру практики, що надається під час навчання, можуть стати не лише прекрасними менеджерами в наявних великих мережах готелів, але й організувати роботу власного підприємства практично з нуля. Для цього потрібна чітка система оцінки якості готельних послуг. Тому студенти знають, що при організації справи передусім необхідно відповісти на низку запитань, що стосуються:

- визначення суті якості готельних послуг і системи управління якістю готельних послуг;
- врахувати наявні методи оцінки якості готельних послуг на різних підприємствах, при цьому необхідно чітко усвідомлювати мету створення готелю і той контингент гостей, на який вони спрямовані;
- виявити критерії, що характеризують якість готельних послуг, необхідні для оцінки якості послуг у готелі;
- привести аналіз результатів оцінки якості готельних послуг порівняно з існуючими і визначитися з новітніми, які можуть притягнути гостей;
- розробити рекомендації по поліпшенню якості готельних послуг, що стосуються кожної ділянки, при цьому використовувати досвід співробітників, які вже працюють в цьому бізнесі.

У стандартах на готельні послуги визначені такі основні вимоги:

- вимоги до головних параметрів послуг;

- вимоги до основних показників рівня якості послуг;
- вимоги до основних показників часу надання послуг;
- вимоги до комплексності і умов надання послуг;
- вимоги безпеки надання послуг для життя, здоров'я і майна;
- вимоги охорони природного довкілля при наданні послуг;
- вимоги до правил приймання результатів надання послуг;
- вимоги до методів, методик і засобів контролю регламентованих параметрів і показників якості послуг.

Перераховані вимоги є загальними при наданні готельних послуг. Окрім цього, згідно із класифікацією готелів кожної категорії відповідають певні вимоги міждержавного стандарту туристського екскурсійного обслуговування [5–7].

Сертифікація готельних послуг є документальним підтвердженням відповідності послуг, що надаються, певним вимогам, конкретним стандартам і технічним умовам. Документом, що засвідчує якість, є сертифікат. Але сертифікація має недолік – використання недостатньо конкретних критеріїв оцінки. Разом із тим, готельні послуги персоніфіковані і відрізняються масовістю. На якість готельних послуг впливає як зовнішнє, так і внутрішнє середовище підприємства. До чинників зовнішнього середовища на макрорівні належать технологічні, історичні, культурні, організаційні, правові, соціальні, політичні і міжнародні чинники [2–4].

В Україні туристична індустрія як самостійний сектор економіки знаходиться на стадії свого становлення. В цілому прогнози припливу інвестицій оптимістичні, але багато що залежатиме від політики держави на ринку. Враховуючи те, що багато високорозвинених країн, серед яких – Іспанія, Швейцарія, Австрія, Франція, Бельгія, побудувало добробут значною мірою на основі туризму, для реалізації готельного потенціалу України повною мірою держава повинна:

- забезпечити туристам комфортні і безпечні умови для приїзду в Україну;
- проводити ефективну політику розвитку масового туризму;
- зменшити готельний збір;
- вжити заходи до поліпшення стану культурних та історичних пам'яток;
- внести зміни до законів про землекористування;
- внести зміни до правил видачі відповідних дозволів організаціям суміжних галузей, щоб притягати інвестиції у відкриття нових об'єктів масового туризму.

Нині Міністерством економічного розвитку і зовнішніх зв'язків проводиться робота з вивчення можливостей залучення вітчизняних та іноземних інвестицій у будівництво і реорганізацію готелів м. Одеса у відповідності до концепції розвитку туристичної сфери, таким чином роботи із покращення якості послуг багато і вирішити їх можна лише при повній консолідації зацікавлених сторін.

Література

1. Гостиничный бизнес в Украине: тенденции и перспективы [Электронный ресурс] режим доступа: <http://www.mayger.ua/ru/analitika/gostinichnyj-biznes-v-ukraine-tendentsii-i-perspektivy/>
2. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Київський ун-т туризму, економіки і права / Л. Агафонова, О. Агафонова. – К.: Знання України, 2002. – 351 с.
3. Федосова Е.С. Современные системы автоматизации управления в гостинично-ресторанном бизнесе Украины [Текст] / Економіка харчової промисловості. – 2010. – № 2 (6). – С. 41 [Электронный ресурс] режим доступа: archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/ekhp/2010_2/st9.pdf
4. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посібник / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
5. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Джон Р. Уокер. Введение в гостеприимство: учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с.
7. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны) / Г.А. Папирян. – М.: ОАО НПО Экономика, 2000. – 207 с.
8. Концепция развития туризма в Одессе на ближайшие девять лет // www.odessa.ua/news/8490/
9. <http://www.ukrstat.gov.ua/> – Сайт Государственного комитета статистики Украины