

УДК 338.48:688.518

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ ЗА ПІДСУМКАМИ ПРОВЕДЕНОГО ЄВРО-2012

Пандяк І.Г.

Львівський національний університет імені Івана Франка

Проаналізовано особливості сучасного розвитку готельної індустрії України, формування конкурентних переваг у сфері якісного обслуговування, економічної ефективності діяльності готельних підприємств. Розглянуто систему державних програм спрямованих на оптимізацію кількості готелів та якісних показників їхньої діяльності, насамперед у містах проведення Євробачення-2012. Виявлено проблеми, які проявились внаслідок відсутності власного досвіду, неврахування здобутків інших країн чиновниками-організаторами, власниками готелів у проведенні заходів подібного світового рівня, що зумовили погіршення економічних показників сезону 2012 р. у готелях приймаючих міст Євро-2012. Серед головних недоліків готельного господарства України виявлено низький рівень сервісу та кваліфікації обслуговуючого персоналу, завищені ціни, їхня невідповідність рівню сервісу, відсутність професійного менеджменту, проблеми організації Євро-2012 партнерами УЄФА, необґрунтований ажіотаж створений чиновниками найвищого державного рівня, необґрунтоване завищення на державному рівні категорії готелів, недостатній розвиток та фактично відсутній офіційний статистичний облік мережі альтернативних засобів розміщення економічного класу. У дослідженні обґрунтовано основні напрямки вдосконалення процесу управління у готельній індустрії України, з урахуванням, що проявилися в процесі проведення Чемпіонату Європи з футболу.

Ключові слова: готельна індустрія; інфраструктура закладів розміщення; готельні послуги; категорія готелю; менеджмент готелів.

Вступ. Проведення Чемпіонату Європи з футболу у 2012 р. в Україні та Польщі, окрім важливої спортивної події світового значення, має суттєве іміджеве, інтеграційне, економічне та політичне значення для країн господарів спортивних змагань, водночас важливий захід з випробування на ступінь зрілості національної туристичної інфраструктури. Серед трьох основних елементів у підготовці інфраструктури Євро-2012 – спортивного, транспортного, туристичного, значної уваги надавалось розвитку готельного господарства. Підготовка до проведення Євро-2012 зумовила значний поштовх у розвитку готельного бізнесу, водночас вирішення важливих соціально-економічних проблем – створення нових робочих місць, прями доходи до державного бюджету та водночас актуалізувала невирішені проблеми, виявила нові у зв'язку з недостатнім досвідом проведення заходів світового масштабу.

Зазначені факти зумовлюють необхідність поглибленого дослідження, наукового обґрунтування, комплексного аналізу передумов та наслідків розвитку сучасного готельного господарства України, які впливають з сучасних реалій суспільно-економічного розвитку, зокрема проведення масштабних світового значення спортивних змагань – Євро-2012.

Попередній досвід. Аналіз проблем розвитку сучасного готельного господарства України та світу відображено у наукових працях вітчизняних і закордонних авторів: С.І. Байлика, Р.А. Браймера, О.П. Дуровича, М.І. Кабушкіна, В.І. Карсекіна,

В.О. Квартальнова, Н.М. Кузнецової, Л.Г. Лук'янова, Л.І. Нечаюк, Г.А. Папіряна, Н.О. Телеша, Т.І. Ткаченко, Д. Уокера, О.Д. Чудновського та ін.

Постановка завдання. Мета дослідження полягає в обґрунтуванні напрямів підвищення ефективності розвитку готельного господарства України згідно результатів проведеного Євро-2012.

Виклад основного матеріалу. У період підготовки до Євро-2012, насамперед у приймаючих містах суттєво покращились кількісні та якісні показники розвитку інфраструктури закладів розміщення туристів. Кількість готелів збільшилась на 114%, побудовано та реконструйовано 311 закладів гостинності, інтенсивно розвивалась мережа дешевих комерційних та соціальних закладів розміщення, суттєво збільшилась кількість приватних апартаментів, модернізувались майже усі гуртожитки вищих навчальних закладів. Найбільше нових готелів та аналогічних закладів розміщення з'явилося у Києві – 129, Донецьку – 83, Львові – 66, Харкові – 33 одиниці. На ринок України ввійшли всесвітньо відомі готельні мережі – “Sheraton”, “Hilton”, “Ibis”, “Reikartz”, “Ramada Worldwide”, “Radisson”, “Inter-Continental” та ще 12 світових брендів готельного бізнесу.

Внесено зміни у Закон України “Про оподаткування прибутку підприємств” спрямовані на сприяння розвитку готельного господарства з 1 січня 2011 р., згідно яких готельні підприємства звільняються від оподаткування прибутку від надання готельних послуг у готелях п'ять, чотири

та три зірки, якщо вони новозбудовані, реконструйовані або в них проведено капітальний ремонт чи реставрація існуючих будівель і споруд, були введені в експлуатацію до 1 вересня 2012 р.

Водночас, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 6 липня 2011 р. про “Деякі питання відшкодування відсотків за користування кредитами, наданими банками для будівництва, реконструкції та переоснащення об’єктів інфраструктури розміщення в рамках підготовки та проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу” визначено спеціально організованою комісією вісім власників готельних об’єктів, яким частково відшкодовано відсотки за користування кредитами, наданими банками для будівництва, реконструкції та переоснащення готелів.

Проте, істотна та широкомасштабна розбудова і підготовка готельного господарства України до Євро-2012 зумовила нові та актуалізувала старі проблеми характерні для цього сектора національної економіки:

1. Низький рівень сервісу та кваліфікації обслуговуючого персоналу внаслідок поспішного введення в експлуатацію реконструйованих та нових готельних об’єктів. Напередодні Євро-чемпіонату поспішно у багатьох готелях формувався штат нових працівників з фаховою освітою, знанням іноземних мов, комп’ютера. Часто нові працівники не відповідали вимогам, необхідних у цій сфері діяльності, повільно адаптувались у новому колективі, що виявлялось в ефективності їхньої праці, якості обслуговування гостей;

2. Завищені ціни, їхня невідповідність рівню сервісу на готельні послуги. Вибір стратегії швидкого і одноразового “зняття вершків”, отримання необґрунтовано надвисоких прибутків українськими готелями під час Євро-2012, свідчить про незрілість у розвитку цього бізнесу, і як наслідок провальний цьогорічний сезон, готелі отримали нижчі доходи у період чемпіонату щодо аналогічного періоду 2011 р. З 44-х готелів у містах проведення спортивних змагань, серед яких “Асоціація зіркових готелів” провела опитування, лише 2% респондентів задоволені результатами своєї діяльності, решта 98% очікували від сезону вищої наповнюваності готелів. Високі ціни на послуги у готелях зумовили відмову офіційного туроператора УЄФА “TUI Travel” від 50 до 80% заброньованих у готелях номерів. “TUI Travel” заброньовувала 100% номерів у всіх трьох-п’яти зіркових готелях, які приймали гостей Євро-2012.

Згідно результатів моніторингу “Асоціації зіркових готелів”, наповнюваність готелів напередодні матчів становила 50-60%, вартість проживання у стандартному двомісному номері збільши-

лась в середньому у 2-2,5 рази. У дні матчів в Україні, наповнюваність готелів збільшилась до 90-95%, а ціна зросла у 3-3,5 рази. У порівнянні з аналогічним періодом, червнем 2011 р., наповнюваність готелів становила на 10-15% більше і сягала 70-75%. Вартість стандартного двомісного номера на період Євро-2012 становила від 80 до 500 євро за добу. У Лондоні, наприклад, готелі заповнені на 85%, Гамбурзі – на 75%.

Згідно досліджень ринку готельних послуг у країнах з досвідом проведення світового масштабу спортивних змагань, після Євро-2012 завантаженість українських готелів ймовірно буде знижуватись внаслідок зменшення обсягів бізнесу, нераціональної цінової політики та зростання пропозиції на ринку готельних послуг. Сьогодні в Україні функціонує 7 п’ятизіркових 20 чотиризіркових готелів – занадто багато при сучасних цінах і сформованому попиту на національному ринку.

Київ, загалом і Україна, входять до п’ятірки європейських міст з найдорожчими готелями. Згідно з дослідженням Барометра готельних цін онлайн-служби резервування hotel.info, номер у готелях столиці України коштує в середньому 180 дол. за добу. Дорожчі готельні послуги лише в Москві – 243 дол., Осло 226 дол. і Стокгольмі – 190 дол.;

3. Відсутність професійного менеджменту, сформованого у своєрідному інституті гостинності – готельних асоціаціях, аналогічних швейцарській, австрійській, британській та ін. професійні асоціації на основі маркетингових досліджень розробляють стратегію, своєрідний орієнтир у розвитку національної мережі готельних підприємств;

4. Проблеми організації Євро-2012, зокрема партнерами УЄФА. Представники українського готельного бізнесу, які уклали угоду про розміщення вболівальників з офіційним туроператором Євро-2012 “TUI Travel”, звинувачують УЄФА в недоотриманні коштів. Контракт зобов’язував трьох-п’яти зіркові готелі у містах проведення Євро-чемпіонату резервування номерів за ціною, запропонованою організатором змагань. “TUI Travel” викупила місця для розміщення за помірними цінами, а реалізувала на ринку за цінами, завищеними у 3-4 рази. Повернення непроданих номерів передбачалось не пізніше ніж за шість місяців до проведення спортивних змагань, проте, туроператор повернув від 30 до 80% заброньованих номерів за місяць до Євро-2012, що унеможливило їхній продаж у такий короткий термін;

5. Необґрунтований ажіотаж, створений чиновниками найвищого державного рівня для підтримки власного іміджу, широко підтриманий і роздмуханий мас медіа. На початку 2012 р. прогнозувалось прибуття 1,5 млн. гостей, проте

реально відвідало Єврочемпіонат у 5-6 разів менше вболівальників.

Суттєвим стратегічним упущенням, згідно досвіду країн-господарів попередніх Єврочемпіонатів, прибуття значної кількості вболівальників чартерними рейсами лише на день матчу. Зокрема, з досвіду проведення Євро-2008 в Австрії та Швейцарії, з пропозиції нічлігу скористалось лише 48,4% вболівальників, 36% з-поміж осіб, які мали квитки на матчі, провели в Австрії 1,6 доби. Значна частка туристів, які ночували в Австрії, розташовувались у “диких” кемпінгах, у знайомих або у родичів. У місті Каринтія у дні матчів Євро-2008 кількість використаних нічліжних місць зменшилась на 5 тис., в місті Зальцбург і околицях, аналогічні втрати становили 10 тис.

Негативний ефект для туристичної сфери, готельної зокрема, у зв'язку з проведенням масових заходів на зразок Єврочемпіонатів, пов'язується з витісненням потенційних туристів, які приїжджають з культурно-пізнавальною метою, санаторно-курортним лікуванням. Наприклад, для Відня, на час чемпіонату зменшення кількості традиційних туристів становило 42%, або втрату 90 млн. євро. В Україні ефект витіснення найбільше проявився у Львівській області, зокрема у Трускавці, Моршині, які спеціалізуються у санаторно-курортному лікуванні, заклади розміщення яких були задіяні для розселення вболівальників та гостей Євро-2012, у містах Львові та Києві – відомих центрах культурно-пізнавального туризму зі значною кількістю історичних пам'яток;

6. Необгрунтоване завищення на державному рівні категорії готелів. Вимоги функціонерів УЄФА від України більшої кількості номерів у чотири-п'яти зіркових готелях, замість коригування вимог з футбольними функціонерами з орієнтацією на більш економічну категорію, українські чиновники стимулювали механічне навішування “п'яти зірок” на трьохзіркові готелі. Водночас, досвід Євро-2008, у підготовці якого проявилась аналогічна проблема, засвідчив підвищений попит вболівальників до готелів економ-класу. На державному рівні при підготовці інфраструктури розміщення доцільно було зосередитись на створенні умов для інвестування у двох-трьохзіркові готелі, найбільш популярні серед європейських фанів і найбільш затребувані у виборі гостями на внутрішньому ринку після завершення Євро-2012;

7. Недостатній розвиток та фактично відсутній офіційний статистичний облік мережі альтернативних засобів розміщення економічного класу – хостелів, малих та міні-готелів, приватних апартаментів. Вартість проживання в альтерна-

тивних засобах розміщення значно нижча, якість обслуговування здатна задовольняти середньостатистичного туриста, тому вони розглядаються першочергово як резервний варіант сфери гостинності у масових загальнодержавних заходах. На ринку готельних послуг України сьогодні функціонує близько 3-4,5 тис. готельних підприємств малих форм, проте значна частка цього сегмента готельного господарства офіційно не обліковується.

Висновки. У контексті розв'язання актуальних проблем готельного господарства України, насамперед тих, що проявилися в процесі проведення Чемпіонату Європи з футболу, доцільно вжити такі заходи:

- Державній службі курортів і туризму України розробити стратегію розвитку туризму, зокрема готельного господарства з урахуванням позитивного досвіду інших країн. Стимулювати розвиток дієздатної національної готельної асоціації, яка б взяла на себе основний обсяг відповідальності за реалізацію цієї стратегії, коригувала розвиток готельного господарства відповідно до актуальних проблем галузі;

- на державному рівні провести облік, контроль діяльності готелів, зокрема якості послуг, належним чином контролювати процес сертифікації, створити сприятливі умови для легалізації діяльності необліковуваних закладів розміщення (малих готелів, хостелів, агроготелів, апартаментів), створити реєстр таких закладів, законодавчо закріпити їх відповідність вимогам до функціонування та необхідних процедур (сертифікація, стандартизація та ін.). Спростити процедуру відкриття та функціонування малих форм у сфері гостинності зі створенням у перспективі окремих державних стандартів;

- враховуючи досвід організації та проведення Євро-2012, досвід інших країн щодо проведення подібних масових заходів, прогнозувати прибуття очікуваної кількості туристів, враховувати їхній соціально-майновий стан, очікуваний тип, категорію закладів розміщення, умови і тривалість перебування, відповідно формувати цінову політику з метою найбільшого заповнення готелів;

- для будівництва та дотримання термінів здачі в експлуатацію запланованих готелів та інших типів закладів розміщення спростити процедуру оформлення земельних ділянок під будівництво, сприяти пришвидшенню та безперешкодному оформленню проектно-дозвільної документації, сприяти уникненню трансакційних видатків (в окремих випадках становлять до 50% капіталовкладень);

- створити сприятливі організаційно-економічні умови для підготовки навчальними закладами високоспеціалізованих фахівців у готельній

сфері, забезпечити підвищення рівня фахової підготовки персоналу готельних підприємств.

Список літератури

1. Економіка України. Профіль 2011р. Американська торговельна палата в Україні. (Електронний ресурс). http://www.chamber.ua/Printed_Publications/Country_Profile_Ukr/Country-Profile-UKR-2011.pdf.
2. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в Україні. Статистичний бюлетень. – Державна служба статистики України. – К.: 2011. – 91 с.
3. Імідж України та чотирьох приймаючих міст Євро-2012. Звіт за результатами дослідження за сприянням Німецького Товариства Міжнародного Співробітництва (GIZ) GmbH. Лютий 2011 р. – 21 с.
4. Які закони набули чинності з 1 січня 2011 р. – 10 січня 2011 р. // Урядовий кур'єр. (Електронний ресурс). <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/yaki-zakoni-nabuli-chinnosti-z-1-sichnya/>.
5. Статус Львова як одного з Приймаючих міст чемпіонату Євро-2012 дав значний поштовх для розбудови готельної інфраструктури. (Електронний ресурс). – Режим доступу: <http://www.city-adm.lviv.ua/news/euro-2012/17053-status-lvova-jak-odnogo-z-prijmajuchih-mist-chempionatu-jevro-2012-dav-znachnij-poshtovkh-dla-rozbudovi-gotelnoji-infrastrukturi>.
6. В'їзд іноземних громадян в Україну за країнами, з яких вони прибули, у 2011 році. Державна служба статистики України. – (Електронний ресурс). – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

Пандяк И.Г. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства Украины по итогам проведенного Евро-2012. Проанализировано особенности современного развития гостиничной индустрии Украины, формирования конкурентных преимуществ в сфере качественного обслуживания, экономической эффективности деятельности гостиничных предприятий. Рассмотрена система государственных программ, направленных на оптимизацию количества гостиниц и качественных показателей их деятельности, прежде всего в городах проведения Еврочемпионата-2012. Выявлены проблемы, которые проявились вследствие отсутствия собственного опыта, неучета достижений других стран чиновниками организаторами, владельцами гостиниц в проведении мероприятий подобного мирового уровня, обусловивших ухудшение экономических показателей сезона 2012 г. в гостиницах принимающих городов Евро-2012.

Среди главных недостатков гостиничного хозяйства Украины выявлен низкий уровень сервиса и квалификации обслуживающего персонала, завышенные цены, их несоответствие уровню сервиса, отсутствие профессионального менеджмента, проблемы организации Евро-2012 партнерами УЕФА, необоснованный ажиотаж созданный чиновниками высшего государственного уровня, необоснованное завышение на государственном уровне категории отелей, недостаточное развитие и фактически отсутствует официальный статистический учет сети альтернативных средств размещения экономического класса.

Обоснованы основные направления совершенствования процесса управления в гостиничной индустрии Украины, с учетом проблем, проявившихся в процессе проведения Чемпионата Европы по футболу.

Ключевые слова: гостиничная индустрия; инфраструктура средств размещения; гостиничные услуги; категория гостиницы; менеджмент гостиниц.

Pandyak I. Problems and prospects of hotel of Ukraine on results of Euro-2012. The features of the modern development of the hotel industry in Ukraine, creating competitive advantage in quality service, the economic performance of hotel companies. The system of government programs aimed at optimizing the number of hotels and quality of their work, especially in the cities of the European Championship 2012. The problems that have emerged due to lack of experience, ignoring the achievements of other countries officials, organizers, hoteliers in the conduct of such world-class events that led to the deterioration of economic performance of the season in 2012 for all the host cities of Euro-2012.

The main disadvantages of the hotel industry of Ukraine revealed a low level of service and qualifications of staff, high prices, their inconsistency level of service, lack of professional management, problems of Euro-2012 UEFA partners, unwarranted hype created by the highest officials of the state level, unjustified overstatement at the state level category hotels, lack of development and virtually no official statistics network alternative means of placing economic class.

In the study, the major areas to improve governance in the hotel industry of Ukraine, according to the problems that manifested itself during the European Championship finals.

Key words: hotel industry, infrastructure facilities offering; hotel services, hotel category, management of hotels.