

ОСОБЛИВОСТІ РЕГУЛЮВАННЯ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ

У статті розглянуто особливості регулювання готельного господарства, конкретизовано системні принципи та правила ідентифікації готелів. Запропоновано визначення економічної ефективності від упровадження нової послуги через доповнення Правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні.

Ключові слова: готель, проблематика готелю, принципи та правила готелю.

I. Вступ

За сучасних умов особливості регулювання у сфері готельного господарства є актуальними. Важливе значення має аналіз чинного законодавства та процес виконання Правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні відповідно до встановлених процедур на підставі Господарського кодексу України. Різноманітність форм та організаційно-правових видів готелів ускладнюють та актуалізують проблему розвитку найприйнятнішого й найефективнішого готелю сучасності.

II. Постановка завдання

Метою статті є розгляд формування та реалізації управління у сфері користування готелями з розширеним асортиментом додаткових послуг для підвищення якості обслуговування мешканців готелю, завоювання нових сегментів ринку, претендування на кращі ринкові позиції; визначення шляхів удосконалення якості послуг у спеціалізованих готелях через доповнення Правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні.

III. Результати

У системі регулювання розвитку проблемних готелів визначальну роль відіграють нормативно-правові методи контролю, які гарантують високу стабільність та стійкість якості послуг. Необхідність підвищення якості обслуговування в готелях на сьогодні також зумовлена невідповідністю національних стандартів світовим та не чітко встановленими процедурами на підставі Господарського кодексу України. Тому на державному рівні виникла необхідність гармонізації національної та світової нормативно-технічної документації відповідно до чинної законодавчої бази України. Якість послуг у готелях України регулюється правовою та нормативною базою. Правову базу забезпе-

чують Господарський кодекс України, Закон України "Про туризм", Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію", Закон України "Про підтвердження відповідності" та Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні.

До основних проблем вітчизняного готельного ринку належить низька конкурентоспроможність готельних послуг, що формується рівнем ціни та якістю послуг, внаслідок зміни нормативної бази, значного податкового тиску, відсутності потужних міжнародних готельних мереж. Ключовим чинником успіху готельного підприємства в сучасних умовах є політика підвищення якості готельних послуг. Для українських готельних підприємств формула "ціна-якість" – вагомий показник досягнення оптимального рівня прибутковості. Продуктом діяльності будь-якого підприємства гостинності є виробництво готельних послуг. У свою чергу, надання готельних послуг потребує застосування конкретних технологій обслуговування. У зв'язку з наведеним, під якістю готельного продукту слід розуміти як якість власне послуг за переліком показників, так і якість процесу їх надання (обслуговування). Послуги, що надаються, повинні відповідати вимогам, які передбачають додаткові зручності для споживачів, їх привабливість та престижність [4].

Основа регулювання в туристичній сфері економіки України, зокрема щодо якості послуг у готелях, становить Закон України "Про туризм". Цей Закон діє з 15.09.1995 р. із змінами і доповненнями, внесеними Законом України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18.11.2003 р., визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні принципи реалізації державної політики України у сфері туризму та спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на від-

починок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей; встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів та регулює відносини, пов'язані з організацією й здійсненням туризму на території України.

Стосовно готельної індустрії більш конкретними є Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію", що діє з 10.05.1993 р. із змінами і доповненнями, внесеними 03.02.2004 р. Він визначає правові та економічні основи систем стандартизації й сертифікації, встановлює організаційні форми їх функціонування. Галузеві стандарти розробляються на продукцію та послуги (зокрема туристичні) за відсутності державних стандартів України або у випадку необхідності встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів. Органами виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності є Кабінет Міністрів України, спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності, центральні органи виконавчої влади, на які покладені функції технічного регулювання, та центральний орган виконавчої влади з питань економіки. Процедура підтвердження відповідності в законодавчо регульованій сфері, до якої належить і надання готельних послуг, є обов'язковою для виробника (готелю) чи уповноваженого органу із сертифікації. Сертифікація готельних послуг є процедурою підтвердження відповідності. Готель підтверджує відповідність (невідповідність) своїх послуг усім зазначеним законодавством вимогам. Розглядаючи державне регулювання якості послуг у готелях України – Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації України, затверджений наказом Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 30.08.2001 р., необхідно зазначити, що до переліку продук-

ції, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, належать готельні послуги та послуги харчування, що надаються суб'єктами туристичної діяльності. До готельних послуг належать послуги готелів з ресторанами й окремо без ресторанів, щодо яких визначені ідентичні вимоги.

Механізми регулювання правил користування спеціалізованими готелями повинні регулюватись відповідно якості послуг у готелях, що представлено у національних стандартах України: "Послуги туристичні. Класифікація готелів", "Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги", а також Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. Національний стандарт України, що стосується засобів розміщування, поширюється на засоби розміщення, призначені для проживання туристів. Він встановлює їх класифікацію та загальні вимоги. Вимоги цього стандарту поширюються на суб'єктів господарювання, що надають послуги засобів розміщення. Підвищення якості послуг у готелі передбачає: розширення асортименту додаткових послуг, поліпшення умов проживання гостей, удосконалення системи управління якістю послуг. Щодо пропозиції нової послуги потрібно викладати пропозиції за таким планом.

Метою управління якістю готельних послуг є вдосконалення форм і методів процесу управління, спрямованого на поліпшення якості та забезпечення стійкого конкурентного статусу підприємства. Для досягнення цієї мети адміністрація готельних підприємств повинна забезпечити організацію всіх органів управління та підрозділів готелю, скоординовану на створення системи управління якістю. Управління якістю послуг повинно передбачати вивчення ринку послуг гостинності, проведення маркетингових досліджень відповідно до яких покращення якості готельних послуг повинно здійснюватись згідно з потребами споживачів.

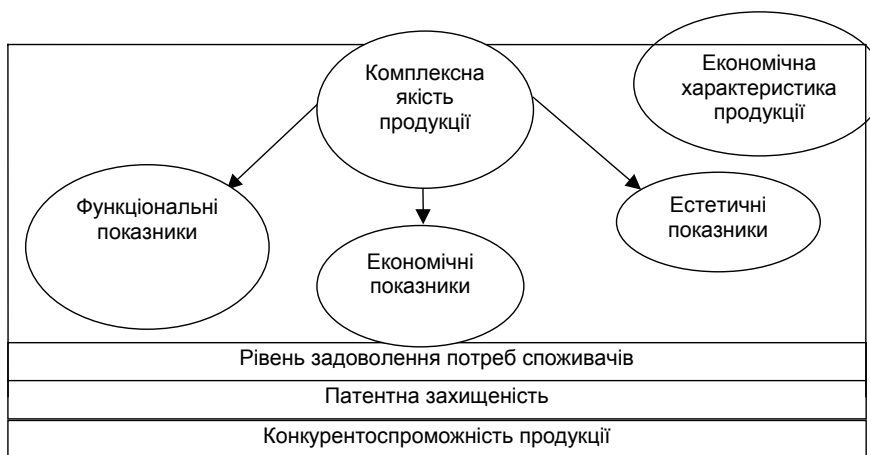


Рис. 1. Основні складові конкурентоспроможності нової продукції

Зміст управління якістю готельних послуг повинен бути спрямований на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій щодо створення, надання й планування послуг високого рівня якості. Система правління якістю готельних послуг розглядається як своєрідний механізм управлінських відносин, сформований з таких елементів:

- законів управління якістю, тобто із суттєвих періодично повторюваних взаємозв'язків між елементами системи управління якістю, які забезпечують її функціонування та цілісність;
- об'єкта управління якістю (структурних підрозділів у підприємствах готельного господарства, керівників середнього й низового рівнів управління та підпорядкованого їм персоналу);
- предмета управління якістю – готельної послуги або з комплексу послуг, що надається в підприємствах готельного господарства;
- факторів управління якістю (на що спрямовано діяльність у сфері якості з метою досягнення визначених цілей);
- функцій та методів управління якістю – конкретних форм і засобів цілеспрямованого впливу органів управління якістю на інтереси та умови життєдіяльності працівників готелю;
- інформації – сукупності даних для прийняття управлінських рішень щодо якості послуг;
- методики – встановленого способу діяльності та інструментарію – впливу об'єкта управління якістю на об'єкт (планів, технологій, рішень, норм і нормативів, форм матеріального та морального стимулювання);
- організаційної структури – обов'язків, повноважень і відносин, поданих у вигляді схеми, за якою готельне підприємство виконує свої функції, тобто з внутрішньої будови системи якості, яка відображає поділ праці в готелі та специфіку виконання конкретних функцій і методів діяльності у сфері якості;
- технічних засобів збору, обробки й збереження інформації, технології виконання робіт, які підвищують продуктивність та ефективність управлінської праці у сфері якості;
- кадрів управління якістю – керівників, спеціалістів, допоміжного персоналу.

Принципами управління якістю на основі впровадження системи якості є [3]:

- відповідальність керівництва за формування політики у сфері якості послуг та забезпечення задоволення потреб споживачів;
- для впровадження системи якості та виконання визначених завдань у сфері

якості керівництво повинно забезпечити необхідні ресурси (кваліфіковані трудові та матеріально-технічні ресурси);

- готельне підприємство для здійснення процесу надання послуг повинно розробити, документально оформити, впровадити та забезпечити дієздатність системи якості для реалізації поставлених завдань;
- між споживачами готельних послуг і працівниками готелю повинна бути налагоджена ефективна взаємодія, зорієнтована на визначення процесу управління якістю послуг та структури системи якості.

У стандартах ІСО 9000 процесуальний підхід щодо впровадження системи менеджменту якості є визначальним фактором. У механізмі управління якістю готельних послуг на основі процесуального підходу в системі якості виділяють дві групи процесів: основні й допоміжні. Першу групу охоплюють процеси створення та реалізації готельних послуг (бізнес-процеси). Другу групу становлять процеси менеджменту та процеси забезпечення.

У досвіді функціонування готельних підприємств усі проблеми управління якістю зводяться до визначення функцій, які повинен виконувати суб'єкт управління в процесі управління якістю. Для раціональної організації управління якістю в готелі вирішальне значення має виявлення обсягу, структури та характеру функцій. Вивчення функцій управління якістю дає змогу визначити обсяг функцій, які виконують суб'єкти управління в готельному підприємстві, визначити структуру управління, провести розподіл функцій між органами управління, ефективно організувати сам процес управління. Таким чином, функції управління сприяють формуванню системи управління якістю послуг як структури та її організації як процесу.

Сутність функцій аналізують з таких позицій: функція управління якістю послуг – це вид управлінської діяльності; функція управління якістю послуг – результат спеціалізації управлінської діяльності; функція управління є основою здійснення управління.

Специфічні функції управління якістю послуг характеризують окремі сторони управлінської діяльності та відображають вплив управлінської системи на окрему частину об'єкта управління. Специфічні функції змінюються під впливом інновацій на ринку (вдосконалення управління якістю з використанням автоматизованого опрацювання інформації), поглиблення спеціалізації, управління сертифікацією, сертифікація системи якості, прогнозування потреб та рівня якості послуг, науковий аналіз і дослідження операцій у сфері якості, планування вдосконалення якості послуг, організація системи маркетингових досліджень, техніко-економічний аналіз покращення якості [4, ст. 186].

Засіб розміщення являє собою заклад, що надає умови для проживання. До загальної класифікації засобів розміщення входить таке поняття, як "спеціалізований заклад розміщення". Це засіб розміщення, який надає послуги не лише проживання, а й інших

видів послуг, яких не надають інші заклади. До таких видів засобів розміщення можна зарахувати: окремі види туристичних потягів, деякі види санаторіїв, флотелі та спеціалізовані готелі [1].

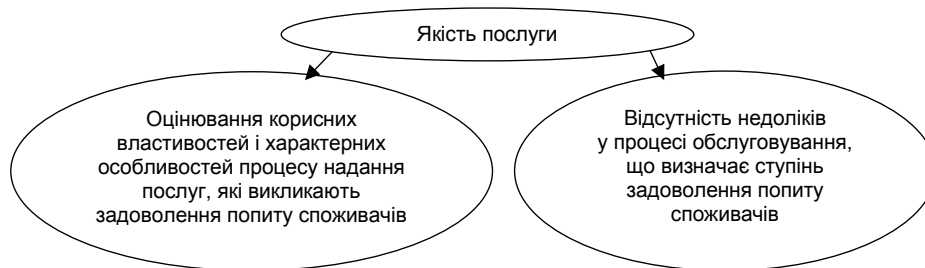


Рис. 2. Сутність якості обслуговування

Нами запропоновано розширення положення Правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні, оскільки, на нашу думку, сучасне регулювання якості готельних послуг не є ефективним. Особливої уваги заслуговує питання про поселення гостей з тваринами, тому що частка цього сегмента подорожуючих щороку збільшується, і відсутність такого сервісу в готелі робить його менш привабливим для потенційних гостей. Оскільки для успішних готельних підприємств імідж та клієнтська база стоять на першому місці, введення можливості поселитись з твариною буде гарним маркетинговим ходом, який, у свою чергу, повинен регулюватись державою.

Ознайомившись з пунктом про порядок оформлення проживання в готелі, вважаємо необхідним додати поправку у процедуру надання місця в готелі громадянину. Оскільки громадянин поселяється з твариною, то, крім свого паспорта, він повинен надати адміністратору готелю й ветеринарний паспорт тварини з фотокарткою та відмітками про щеплення.

Необхідність поселення з домашніми тваринами зумовлена попитом на цей вид послуги. Розраховуючи економічну ефективність цієї послуги, потрібно дотримуватись таких етапів: обґрунтування операційних доходів, планування обсягів та структури операційних активів, обґрунтування планової собівартості продукції закладу, планування операційних витрат за калькуляційними статтями, планування прибутків на майбутній період, планування показників діяльності підприємства та оцінювання ефективності вкладів.

Щодо заборон, які існують у готелі, потрібно впровадити такі правила:

- поселення з неадекватними, непривакцинованими, хворими тваринами чи з тваринами, що належать до отруйних видів;
- допускати до проживання в номері тварини, паспорт якої не було надано при

поселенні в номер. У разі виявлення в номері сторонньої тварини готель залишає за собою право стягнути з громадянина плату в розмірі 50% від вартості одномісного номера в разі, якщо тварина виявиться адекватною, або 100% вартості номера, якщо тварина виявляє агресію;

- неприпустиме неухвалене ставлення до тварини. Якщо на персонал готелю був здійснений напад твариною, громадянин повинен звільнити заселений номер без жодного відшкодування готелем оплати за проживання;
- забороняється залишати тварину одну в номері. У разі, якщо за відсутності господаря тварина пошкодила майно, громадянин повинен відшкодувати пошкоджене майно згідно з тією ціною, за якою було придбано ці речі. У разі, якщо життя чи здоров'я персоналу готелю було під загрозою або було скоєно напад твариною, громадянин повинен відшкодувати збиток згідно з висновком лікаря. Якщо член персоналу готелю загинув через напад тварини, громадянин несе відповідальність, згідно із законодавством України.

Відповідальність за порушення порядку утримання собак або інших тварин прописана в Кодексі України про адміністративні правопорушення. Проте ст. 154 КУпАП передбачає лише незначний штраф, навіть якщо таке порушення спричинило заподіяння шкоди здоров'ю людей або їх майну. Розмір штрафу буде коливатися від 3 до 5 неоподатковуваних податком мінімумів, що дорівнює сумі в 51 і 85 грн. При цьому на розсуд суду тварина може бути конфіскована. Загалом, це мізерна плата за покалічене чуже здоров'я й вимотані нерви. Мабуть, це одна з причин, з якої власники собак нехтують дотриманням правил утримання своїх вихованців. Кримінальне законодавство міс-

тять норми, на підставі яких людину можна притягнути до відповідальності, якщо його собака когось покусала або загризла до смерті. Так, якщо собака серйозно покусала людину, це підпадає під дію двох статей Особливої частини Кримінального кодексу України, які передбачають покарання за злочин, вчинений з необережності. У ст. 128 КК України передбачено відповідальність за заподіяння тяжкого або середньої тяжкості тілесного ушкодження, вчиненого з необережності [2].

Також у законі не подано списків потенційно небезпечних собак та отруйних тварин. Щодо собак, то їх виховання та поведінка цілком залежать від господаря. Однак во небезпечними є всі собаки, якщо за ними не має належного догляду. Щодо рептилій та інших тварин у готелі має працювати відповідний спеціаліст.

Як показує міжнародна практика утримання тварин та їх проживання у засобах розміщення, велика кількість підприємств сприяють поселенню свого гостя з твариною. У багатьох країнах (Німеччина, США) розроблено ряд законопроектів про захист прав тварин, де чітко прописано, яким чином має рухатись тварина зі своїм господарем по країні та за її межами, яка відповідальність чекає за не належне ставлення до

тварин, яких заходів потрібно вжити при догляді за твариною (у багатьох країнах світу заборонено, наприклад, обрізання вух та хвоста у собаки навіть попри те, що така процедура робить догляд за твариною більш гігієнічним).

Щодо поправки про надання послуг адміністрацією готелю потрібно додати декілька пунктів: послуги незалежного кінолога для визначення рівня адекватності та вихованості тварини; покоївка, яка спеціалізується виключно на догляді за тваринами та їх речами; послуги адміністратора, що спеціалізується виключно на поселенні тварин до номера, а також розуміється у ветеринарній документації; послуги спеціаліста, який розуміється на видах тварин; послуги ветеринара. Контроль за поведінкою тварин повинен покладатись лише на їх господарів, проте у випадку, коли персонал працював з твариною та зашкодив їй, наприклад, під час надання послуг дресування чи медичного огляду, відповідальність має нести той, хто здійснював надання послуг тварині.

Аналізуючи актуальність того, що потенційні та діючі клієнти готелів зацікавлені в поселенні з тваринами до готелю, доцільно ознайомитись з ціновою політикою цих послуг у найбільш відомих готелях Запоріжжя у таблиці.

Таблиця

Поселення з тваринами у структурі додаткових послуг запорізьких готелів

№ з/п	Готель	Вимоги до заселення з тваринами
1	“Театральний”	Дозволено поселення з тваринами без доплати. Проте у випадку забруднення номера шерстю або чимось іншим доплата за прибирання номера коштуватиме від 120 до 160 грн залежно від ступеня забрудненості номера
2	“Reikartz”	Дозволено поселення тварин з доплатою у розмірі 50% від вартості номера за добу (для прикладу, номер-стандарт коштує 585 грн/добу, номер люкс – 1285 грн/добу). Також необхідні всі документи на тварину
3	“Соборний”	Дозволено поселення з тваринами при доплаті 250 грн за кожну тварину в номері будь-якої категорії
4	“Інтурист”	Дозволено поселення тварин з доплатою у розмірі 250 грн за кожну тварину малих та середніх розмірів
5	“Слава”	Поселення з тваринами заборонено
6	“Пектораль”	Дозволено поселення тварин без оплати за тварин малого та середнього розміру
7	“Крістіна”	Дозволено поселення з тваринами при доплаті 130 грн за кожну тварину при бронюванні на суму більше 430 грн. Також необхідна наявність медичних документів на тварину
8	“Шератон”	Дозволено поселення з кішками без доплат. Собаки допущені до поселення лише малих та середніх розмірів та з доплатою 250 грн
9	“Дніпро” (до закінчення на реконструкцію)	До початку реконструкції дозволялось поселятись з тваринами з доплатою у розмірі 50 грн

Отже, як показано у таблиці, поселення з тваринами можливе в більшості готелів за умови дотримання ряду запропонованих правил. Це задоволення коштує від 50 до 250 грн.

Для ефективної реалізації готельного продукту ми використовували такі види ефекту від реалізації додаткових готельних послуг: економічний та соціальний.

Із запровадженням додаткових готельних послуг буде досягнуто економічний та соціальний ефекти. Економічний ефект буде виражатись у підвищенні рентабельності

готелю за рахунок запровадження додаткової послуги, яка стане конкурентною перевагою серед інших готелів, соціального ефекту буде досягнуто шляхом задоволення найрізноманітніших потреб клієнтів.

Як приклад, можна навести Індекс рентабельності (IR) у такому розрахунку: до введення додаткової готельної послуги в одномісний готельний номер його ціна становила 400 грн. Після впровадження послуги у вигляді номера для поселення з тваринами його вартість знизилась на 10%, що в результаті становить 360 грн. Індекс рента-

бельності дорівнює 1,1. Попит на номер не зменшився, оскільки одномісні готельні номери є найбільш затребуваними та після впровадження послуги змінилась лише категорія гостей. До введення додаткової готельної послуги до номера заселялись звичайні гості, після введення – гості з тваринами. Додаткові витрати готелю на цей номер відсутні. Ефект від впровадження додаткової готельної послуги полягає в залученні нового сегмента готельного ринку.

В умовах, коли люди подорожують разом з домашніми тваринами, доцільно внести до основних правил надання готельних послуг пункти, які чітко регулюватимуть права та обов'язки обох сторін у питанні проживання з тваринами. Адже, заселяючись до готелю, громадянин не має чіткої гарантії того, що його поселять з його твариною. Так, спеціалізованих готелів, які мають певну зіркову категорію для життя з тваринами, в Україні не існує. Саме тому ми вважаємо, що створення такого типу готелю буде актуальним та має регулюватись вищевказаними правилами.

Механізми державного регулювання та управління якістю послуг у готельній сфері – одна із складових механізму управління, спосіб організації діяльності готельного підприємства. Управління якістю послуг охоплює коригування відносин між учасниками процесу надання послуг, між підприємством і споживачами послуг, формами й методами впливу на процес виробництва та реалізації послуг, організаційною структурою управління й умовами стимулювання персоналу.

IV. Висновки

Нами досліджено державне регулювання розвитку проблемних готелів, правила користування спеціалізованими готелями з розміщення тварин і запропоновано доповнення до Правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні.

Використовуючи запропоновані покращені правила, можна спроектувати конку-

рентоспроможність готельного продукту після реалізації програм упровадження правил як інноваційних послуг та технологій обслуговування, підвищення рівня задоволення очікувань споживачів тощо. При цьому доцільно порівняти результати розрахунку комплексного показника конкурентоспроможності базового готельного продукту та готельного продукту після здійснення запропонованих упроваджень з умовним еталоном.

З метою підвищення конкурентоспроможності готельного продукту в перспективному плані розвитку готелю запропоновано розширення асортименту додаткових послуг шляхом удосконалення правил перебування гостей у готелях, а також на основі безперервного моніторингу задоволення попиту споживачів встановити максимальну кількість зручностей, удосконалити якість готельного продукту. Посиленню державного контролю й відповідності конкурентних переваг та іміджу готелів сприятиме отримання сертифіката підтвердження певної категорії готелю. У результаті реалізації програми державного розвитку готелю повторно розраховують комплексний показник якості готельного продукту за даними анкетного опитування споживачів.

Список використаної літератури

1. Витяг з ДСТУ 4527:2006 "Послуги туристичні. Заклади розміщення. Терміни і визначення".
2. Кодекс України про адміністративні правопорушення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>.
3. Мазаракі А. А. Проектування готелів : навч. посіб. / А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр навчальної літератури, 2009. – 472 с.

Стаття надійшла до редакції 18.05.2015.

Киктенко О. В., Купа І. В. Особенности государственного регулирования развития гостиничного хозяйства

В статье рассмотрены особенности государственного регулирования гостиничного хозяйства, конкретизированы системные принципы и правила идентификации отелей. Предложено определение экономической эффективности от внедрения новой услуги через дополнение Правил пользования гостиницами и предоставления гостиничных услуг в Украине.

Ключевые слова: гостиница, проблематика гостиницы, принципы и правила гостиницы.

Kiktenko O., Kupa I. Features of State Regulation of Hospitality Management

For Ukraine, the issue of adequate quality hotel services is important. Despite a number of laws and legal acts regulating the activities of hotel enterprises, the quality of hotel services remains high, and the question of use and the provision of services in specialized hotels are not considered at all. Therefore, based on the study assigned to investigate the mechanisms of state control in the use of specialized hotels, the quality of provision in their respective services in placing animals. The aim of the paper is to examine the formation and implementation of governance mechanisms in the use of specialized hotels settlement animals and suggest ways of improving the quality of services in special hotel through addition of "Rules of hotels and hotel services in Ukraine." In government service quality

in hotels decisive role played by legal control methods, which guarantee high stability and resistance to quality. The need to improve the quality of service rates today are also caused by the disparity of national standards to the world. For this reason, at the national level was necessary harmonization of national and international regulatory and technical documentation in accordance with the current legal framework of Ukraine. According to the "Rules of hotels and hotel services in Ukraine", we propose to add and modify some of the provisions of these rules, as we believe suchesne regulate the quality of hotel services is inefficient. Of particular note is the issue of settlement Pet, as often in this segment of travelers is increasing every year, and the lack of such a service in the hotel makes it less attractive to potential guests. Due to the difficult political situation in the country dealing with matters related to the provision of hotel services is not appropriate, however, to further establish a specialized hotel for check-accepted and legal basis for it to be relevant question, review and approval of which will give impetus to the hospitality industry with the new side.

Key words: hotel, hotel issues, principles and rules of the hotel.