

НЕГАТИВНІ НАСЛІДКИ ЄВРО 2012 ДЛЯ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА ЛЬВОВА ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

ПЕТРУК Т.М

(тези науково-практичної конференції з економіки і права)

кандидат економічних наук
Львівського інституту
економіки і туризму

Готельне господарство являє собою галузь економіки, розвиток якої забезпечує значні бюджетні надходження, сприяє підвищенню зайнятості населення, а також зростанню рейтингу держави та її окремих міст у світовому господарстві.

Український готельний ринок істотно поживавився після перемоги України і Польщі в тендері на право проведення чемпіонату Європи з футболу «Євро-2012». За оцінками вітчизняних готельєрів, до 2012 року в українські чотири і п'ятизіркові готелі планувалося інвестувати \$300 млн. і в столиці мало з'явитися близько 35 нових готелів на 100-250 номерів кожний. За європейськими нормативами у Києві повинно було бути щонайменше 20 тис. готельних місць (загальна кількість номерів сьогодні становить 8,7 тис., що вдвічі менше, ніж у Москві, і в 6 разів менше, ніж у Парижі). Найкраще готувалися до Євро-2012 готелі Львова. Посприяло розвитку готельного господарства міста Лева насамперед те, що міська рада, позбавила готелі, які готуються до Євро-2012, від сплати податку на землю.

Метою такого бурхливого будівництва готелів була думка, що Євро-2012 призведе до зростання кількості туристів, які зможуть «відкрити» для себе Україну. Це, в свою чергу, буде сприяти зростанню нашого ВВП та добробуту громадян. Піднята у мас-медіа «лихоманка» рясніла необґрунтованими прогнозами щодо наслідків Євро для України. Однак, існувало багато факторів, які ставили під сумнів можливі позитивні наслідки від даної події як для Львова, так і для України в цілому. Аналізуючи основні тенденції щодо перспектив отримання надприбутків від готельного господарства, готельєри все більше задавали питання: що ж буде з численною кількістю побудованих готелів після від'їзду вболівальників? Тому в час, коли всі були зайняті підготовкою до Євро-2012 та дискусіями щодо позитивності даного заходу, що повинен викликати «туристичний бум» в країні, досвідчені готельєри піднімали питання про реальні наслідки Євро-2012 для Львова та України в цілому.

Незважаючи на те, що Львів часто порівнюють з Краковом (на думку Олега Болотова, президента Premier International), послуги, що надаються у готелях Львова, не відповідають співвідношенню «ціна-якість» порівняно з готелями Європи. Тому підвищення цін в готелях Львова, які штучно було підвищено, не тільки негативно відбилосся на самому Євро, але й в цілому зіпсувало імідж Львівської гостинності на майбутнє. Тому частина вболівальників виявила бажання зупинитися в готелях сусідньої Польщі

за меншу плату при кращому сервісі. Тим більше, що сполучення між Львовом і Польщею було чудово налагоджено польською стороною. В майбутньому туристи навряд чи зможуть повірити, що після Євро-2012 ціна номеру в готелі може «впасти» на 300-400%.

Крім того, позитивні прогнози та надії на те, що на готельний ринок Львова нарешті «вийде» міжнародний готельний оператор, виявились марними. За словами Магдалени Секутовської, директору з розвитку Hilton Worldwide, «курорти є занадто ризиковим ринком». Отже, Hilton Worldwide не буде будувати жодного готелю у Львові, так само як і IHG та The Carlson Rezidor Hotel Group. Представники цих готельних мереж досить скрупульозно дотримуються стандартів своїх компаній, які вони не будуть підлаштовувати під специфічні потреби готельного ринку Львова.

Для більшості готельних операторів світу, 40-60 номерів є неприпустимим мінімумом. З цієї причини, всі розмови у пресі щодо приходу готельних мереж до Львова є непідтвердженою інформацією. Керуючий директор ESTA Holding, Дежан Джорджевич вважає, що Львів – це курортний напрям, який потребує добре відбудованої інфраструктури, гарантії дотримання готельних стандартів та розвитку мережі готелів міста.

Якщо подивитись на економічний ефект від чемпіонату для готельного ринку міста, зростання завантаження збільшилось не більше, ніж на 5.2% порівняно з показниками минулого року. Продаж номерів під час Євро-2012 не покрила ті витрати, які понесли готелі в ході підготовки до чемпіонату.

На даний момент актуальним є питання раціонального використання готельного фонду Львова, підвищення його конкурентоспроможності. Кожен навіть невеличкий готель (а саме таких готелів у Львові більшість) хоче мати можливість працювати так, щоб отримувати прибуток, який з часом перекриє витрати на будівництво і дасть можливість працювати на розвиток.

Що стосується великих готелів, яких у Львові 7, то шляхами покращення їх роботи і підвищення іміджу на світовому ринку, на нашу думку, є сертифікація. Добровільно пройти таку сертифікацію може будь-який готель в Україні. Обов'язкову сертифікацію готельних послуг гальмують такі фактори:

- 1) недостатній обсяг контролю наявності сертифікатів з боку державних органів захисту прав споживачів;
- 2) наявна нормативна база не відповідає потребам готельного господарства, зокрема у частині конкретизації

вимог до недорогих молодіжних готелів (хостелів), кемпінгів, індивідуальних помешкань, які здаються під найм туристам;

3) процедура сертифікації індивідуального житла потребує доопрацювання та узгодження з іншими органами державного нагляду, зокрема пожежного і санітарно-епідеміологічного;

4) українські «зірки» на готелях не завжди відповідають своїм закордонним аналогам, а подекуди і нормативним вимогам через невисоку кваліфікацію аудиторів. Доцільно запрошувати в комісію з сертифікації готелів фахівців зі сфери туризму, а також переглянути кількість органів з сертифікації готельних послуг враховуючи рівень кваліфікації аудиторів.

Необхідно розробити українську (національну) систему сертифікації готельних послуг, яка б враховувала як «статичні», так і «динамічні» критерії оцінки якості обслуговування та сучасний стан матеріально-технічної бази з урахуванням типів підприємств готельного господарства (готелі, мотелі, кемпінги) та їх спеціалізації (ділові, рекреаційні, спортивні, мобільні тощо). Крім того, суттєві відмінності мають колективні засоби розміщення (готельні, туристичні комплекси, кемпінги) та індивідуальні (бунгало, намет, ротель), що також необхідно враховувати при формуванні системи сертифікації послуг розміщення окремих категорій клієнтів.

Крім того, важливим фактором успішного бізнесу для готелів України є впровадження комплексу новітніх технологій, що охоплюють усі процеси існування готелю і взаємин з гостями. Загалом це дозволяє автоматизувати виконання щоденних завдань працівників готелю, отримати оперативну і достовірну інформацію щодо майбутніх заїздів і виїздів, наявності місць у готелі, розміщення гостей і стану їх рахунків, всіх платежів і наданих послуг, а також дозволяє більш ефективно та швидко виконати звіти про фінансову діяльність готелю, проконтролювати стан номерного фонду, розрахувати тарифи на послуги та інше. Загалом автоматизація дозволяє зробити діяльність готелю більш керованою.

Що стосується невеликих готелів, то їх кількість зростає у період підготовки до Євро-2012 у більш ніж тричі. Але незважаючи на тривалість туристичного сезону та попит на готельні послуги Львова, львівські готелі потребують допомоги експертів готельної галузі із світовим досвідом. Для того, щоб подолати негативні наслідки закінчення сезону та драматичне зниження завантаження готелів, керівництво готелів може скористатися послугами компанії зовнішнього управління (аутсорсингу) для малих готелів Львова. Ця послуга достатньо розвинута в країнах Європи. Замінюючи ефективно та якісно одну з основних статей витрат готелів – витрати на персонал, аутсорсингова компанія дозволяє власникам зберегти кошти та водночас покращити якість обслуговування та управління готельними об'єктами. Аутсорсинг - це по суті зовнішнє управління. На відміну від консалтингу, аутсорсинг включає в себе більш широке коло функцій. Аутсорсингова компанія бере на себе виконання поставлених завдань, контролюючи зі свого боку лінійний персонал. Однак, прийняття рішень і контроль за аутсорсинговою компанією здійснює дирекція готелю. З одного боку, аутсорсер виконує тільки ті функції, які дійсно потрібні, а з іншого – за рахунок своєї спеціалізації забезпечує якісне функціонування відданого на аутсорсинг підрозділу. Для малих готелів це величезний «плюс», оскільки вони, як правило, не мають у штаті спеціалістів, які забезпечують функції управління персоналом, продажу та маркетинг, фінансовий облік і т.д. Ефективність даного механізму полягає в тому, що більш низькі витрати на персонал створюють більш якісний готельний продукт.

Україна входить в число країн європейських лідерів по можливим перспективам розвитку готельної індустрії. Проведення Євро-2012 у містах України підняло імідж країни на світовому рівні. Але воно ще раз довело, що вітчизняному готельному господарству є чому вчитися і куди розвиватися, щоб можна було витримувати конкуренцію з європейськими готелями і працювати прибутково, використовуючи останні надбання світового готельного бізнесу.