

ЮДИНА

Олена Іванівна  
el.judina@gmail.com

УДК 338.48-640.4

## АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: ОСОБЛИВОСТІ ТА ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ

## ANALYSIS OF THE MODERN SITUATION ON ENTERPRISES OF HOTEL AND RESTAURANT ECONOMY: FEATURES AND PROBLEMS

к.е.н., завідувач кафедри,  
ВНІЗ "Дніпровський  
гуманітарний університет"

У статті досліджено сучасний стан готельно-ресторанного господарства і сфери туризму, виявлено основні проблеми і тенденції розвитку підприємств і галузей індустрії гостинності в Україні та Дніпропетровській області. Проведено оцінку динаміки туристичних потоків, показників активності готельних, ресторанных і туристичних підприємств на сучасному етапі. Досліджено особливості впливу туристичної діяльності на розвиток готельно-ресторанної сфери в сучасних умовах. В ході аналізу встановлено, що за останні 5 років в цих галузях економіки знизилися основні показники активності і спостерігаються ознаки занепаду.

\* \* \*

В статье исследовано современное состояние гостинично-ресторанного хозяйства и сферы туризма, выявлены основные проблемы и тенденции развития предприятий и отраслей индустрии гостеприимства в Украине и Днепропетровской области. Проведена оценка динамики туристических потоков, показателей активности гостиничных, ресторанных и туристических предприятий на современном этапе. Исследованы особенности влияния туристической деятельности на развитие гостинично-ресторанной сферы в современных условиях. В ходе анализа установлено, что за последние 5 лет в этих отраслях экономики снизились основные показатели активности и наблюдаются признаки упадка.

\* \* \*

**Introduction.** Under modern conditions of business operating, an analysis of environment of an enterprise, features of development of the socio-economic system and of the economic country complex is getting more and more important. This is an initial phase in the formation of strategy and mechanisms of activity of the enterprise, including real actual problems and perspective directions of development of the industries, regions and country in the whole. A hotel-restaurant economy is the important constituent of pertaining to national economy complex, sphere of hospitality and one of staples of market of the tourist services. Tourist demand stimulates economic activity of the enterprises of hospitality industry and influences on the socio-economic development of the country regions.

**Purpose.** The aim of present work is an analysis and estimation of modern state of the economy hotel-restaurant and of the tourism sphere, is an exposure of basic problems and progress trends of the enterprises and industries of hospitality in Ukraine and in the Dnipropetrovs'k area.

**Results.** The dynamics of tourist streams, activity of hotel-restaurant and tourist business in Ukraine and Dnipropetrovs'k area on the modern stage are analyzed. An estimation and comparative analysis of activity indicators of tourist, hotels and restaurants enterprises is are conducted. The features of influencing of tourist activity on the sphere hotel-restaurant development in modern terms are explored. Role of the modern information technologies in the hospitality sphere and features of their influence on the improvement of efficiency and quality of services of the tourism enterprises are considered.

**Conclusion.** It is a fact, that for the last 5 years in the field of hotel-restaurant and tourist business activity went down and there are such signs of decline: diminishing of tourist streams, collective facilities of placing, seating of placing and placed persons capacity, reduction of tourism specific gravity is in Basic Inner Product of country, decline receipts of currencies from the export of tourist and hotels services, of investments in the infrastructure of hospitality sphere, reduction of workplaces are decline.

**Ключові слова:** готельно-ресторанне господарство, бізнес, індустрія гостинності, підприємства, туристичний ринок, послуги, аналіз

**Ключевые слова:** гостинично-ресторанное хозяйство, бизнес, индустрия гостеприимства, предприятия, туристический рынок, услуги, анализ

**Keywords:** hotel and restaurant economy, business, industry of hospitality, enterprises, tourist market, services, analysis

## ВСТУП

В умовах кризових соціально-економічних явищ, які відбуваються в Україні за останній період, актуальним стає пошук перспективних напрямків і механізмів розвитку господарського комплексу країни шляхом виявлення особливостей функціонування підприємств і галузей економіки на сучасному етапі на основі аналізу. Готельно-ресторанне господарство є важливою складовою народногосподарського комплексу, сфери гостинності і одним з головних елементів ринку туристичних послуг. Готельно-ресторанний бізнес являє

собой вид економічної діяльності суб'єктів господарювання з надання послуг тимчасового розміщення й харчування споживачів з організацією дозвільно-розважальних заходів або без них. Від величини даного сектора індустрії гостинності, кількості та якості пропонуванних приміщень і послуг значною мірою залежать туристичні потоки.

Під поняттям «гостинність» розуміється система заходів і порядок їх впровадження з метою задоволення побутових, господарських та культурних потреб гостей, що базується на принципах привітності, щедрості, люб'язності, дружелюбності і пошани до споживачів

послуг. Гостинність – одне з понять цивілізації, яке в результаті науково-технічного прогресу перетворилося в могутню індустрію, що істотно впливає на економічний розвиток країни на сучасному етапі. Індустрія гостинності включає різні види послуг, що надаються на туристичному ринку, зокрема розміщення, громадське харчування, транспортні перевезення, проведення культурно-розважальних та інших заходів. Туристи, що здійснюють поїздки з різними цілями, є потенційними споживачами продуктів і послуг, вироблених підприємствами цих галузей, таким чином, вони стимулюють підвищення економічної активності суб'єктів господарювання і сприяють соціально-економічному розвитку регіонів і країни в цілому.

Проблемам і перспективам розвитку готельно-ресторанного господарства присвячено багато робіт вітчизняних і закордонних авторів. У роботах Г.Я. Круля, М.П. Мальської, О.М. Головка висвітлюються питання з організації діяльності підприємств готельного господарства, роботи П.Р. Пуцентейло, Н.І. Кабушкіна присвячені процесу управління в сфері готельного і ресторанного бізнесу. Питання менеджменту розглядалися такими зарубіжними та вітчизняними вченими як Дж. Р. Уокер, Л. Ваген, Р.А. Браймер, Н.О. П'ятницька, М.В. Якименко, Г.А. Яковлев та ін. Діяльність в сфері туризму та індустрії гостинності досліджувалися в роботах Л.Г. Богуша, Л.И. Давіденка, В.Ф. Кифяка, В.И. Цибуха. Проте не достатньо уваги приділяється особливостям функціонування туристичного ринку та взаємозв'язку показників діяльності готельно-ресторанних та туристичних підприємств.

#### МЕТА РОБОТИ

Метою роботи є аналіз та оцінка сучасного стану в сфері готельно-ресторанного господарства та туризму, виявлення основних проблем та тенденції розвитку підприємств і галузей індустрії гостинності в Україні і Дніпропетровської області.

#### МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Під час проведення аналізу сучасного стану підприємств готельно-ресторанного господарства та ту-

ризму використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, зокрема теоретичного узагальнення. Табличний і графічний прийоми застосовувалися для наочного подання результатів дослідження. Інформаційною основою роботи є матеріали періодичних видань, наукові праці, Internet-ресурси, офіційні статистичні матеріали.

#### РЕЗУЛЬТАТИ

Розвиток готельно-ресторанного господарства та індустрії гостинності в цілому, безпосередньо залежить від інтенсивності туристичних потоків, стану в'їзного, виїзного і внутрішнього туризму в країні. За даними Державної статистичної служби в Україні за останні два роки (2016-2017) спостерігалось зростання туристичних потоків у порівнянні з попереднім 2015 р., проте величина вказаних показників туристичної активності значно менше їх значень у 2013 р. (табл. 1) [4].

Аналіз приведених статистичних даних показав, що за період з 2014 р. по 2017 р. збільшилася кількість іноземних громадян, які відвідали Україну, але порівняно з 2013 р., середнє значення цього показника знизилася на 48 %, і на 32,5 % зменшилася кількість туристів, обслугованих суб'єктами туристичної діяльності України, зокрема іноземних туристів – на 90,3 %, внутрішніх – на 46,2 % (табл. 2) [2].

Також за статистичними даними [5] та проведеними розрахунками у Дніпропетровській області за той же проміжок часу (2014-2016 рр.) досліджувані показники туристичної активності (окрім кількості громадян України, які виїжджали за кордон) мали найнижчі значення у порівнянні з попереднім періодом, починаючи з 2003 р. (табл. 3, рис. 1) [3].

На рис. 1 криві загального і виїзного турпотоків мають ідентичні вигини і напрям руху, тобто на графіці наочно простежується взаємозв'язок загальної кількості туристів з туристами, які виїжджали за кордон, а з 2013 р. ці лінії тренда максимально зближуються і майже співпадають, що свідчить про значне переважання виїзного туризму у Дніпропетровській області.

Таблиця 1

Туристичні потоки в Україні у 2013-2017 рр.

Роки	Кількість іноземних громадян що відвідали Україну, осіб	Кількість туристів, обслугованих туроператорами та тур агентами, осіб	У тому числі		
			іноземні туристи	громадяни України, які виїжджали за кордон	внутрішні туристи
2013	24671227	3454316	232311	2519390	702615
2014	12711507	2425089	17070	2085273	322746
2015	12428286	2019576	15159	1647390	357027
2016	13333096	2549606	35071	2060974	453561
2017	14229642	2806426	39605	2289854	476967

Таблиця 2

Зміна показника середньої кількості туристів в Україні за період 2014-2017 рр. порівняно з 2013 р.

№ з/п	Показник	Зміна показника (±) до 2013 р., %
1	Кількість іноземних громадян, що відвідали Україну	- 48,0
2	Кількість туристів, обслугованих суб'єктами туристичної діяльності України, у тому числі:	- 32,5
2.1	іноземних туристів	- 90,3
2.2	внутрішніх туристів	- 46,2

Таблиця 3

Туристичні потоки у Дніпропетровській області у період 2003-2016 рр.

Рік	Кількість туристів обслугованих суб'єктами туристичної діяльності, осіб	У тому числі			
		іноземні туристи	у % до попереднього року	внутрішні туристи	у % до попереднього року
2003	125421	12004	- (9,57)	97752	- 78,1
2004	103177	11711	-2,44	74173	-24,12
2005	103320	17189	+46,78	64799	-12,64
2006	125408	14772	-14,06	75093	+15,89
2007	168431	15676	+6,12	71635	-4,61
2008	164461	8656	-44,78	72985	+1,89
2009	105725	4873	-43,70	50955	-30,18
2010	105413	1122	-76,98	55503	+8,93
2011	64470	16	-98,57	18515	-66,64
2012	68303	105	+556,25)	15215	-17,82
2013	81249	28	-73,33	12717	-16,42
2014	56803	-	-100	7263	-42,89
2015	46121	-	-	7195	-0,94
2016	57770	-	-	7776	+8,08

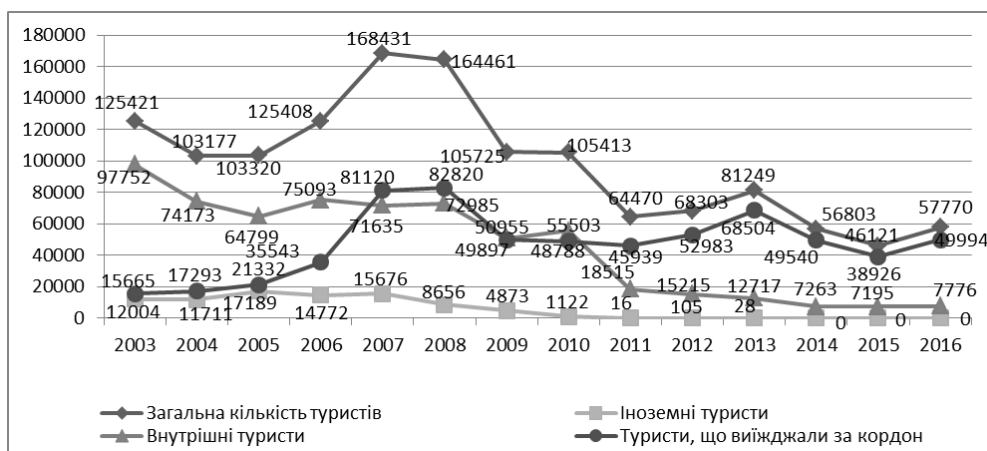


Рис. 1. Туристичні потоки у Дніпропетровській області в 2003-2016 рр.

Крім того, в 2017 р. зменшилася кількість туристів, обслугованих суб'єктами туристичної діяльності, на 29 % по відношенню до 2013 р., зокрема внутрішніх туристів – на 39%, а іноземні туристи за вказані три роки туристичними підприємствами не обслуговувалися (табл. 4) [3].

Стан туристичної активності, інтенсивність внутрішніх і міжнародних туристичних потоків, безпосередньо впливають на розвиток індустрії гостинності та готельно-ресторанного господарства в країнах і регіонах. Тому, одночасно зі зниженням туристичної активності, відбувся спад у сфері готельного господарства у Дніпропетровській області. Дослідження показали, що зміна середніх величин наступних показників активності готельної діяльності за 2014-2017 рр. відповідно до їх значень у 2011 і 2013 рр. склали [3]:

1) загальна кількість колективних засобів розміщення зменшилася на 7,63 % і 4,2 %, зокрема готелів і аналогічних засобів розміщення – на 2,13 % і 2,2 %, спеціалізованих засобів розміщення – на 13,43 % і 8,7 %, відповідно;

2) загальна кількість місць скоротилася на 7,77 % і 6,47 %, зокрема в готелях і аналогічних засобах розміщення на 5,9 % і 6,45 %, в спеціалізованих засобах розміщення на 8,63 % і 6,48 %, відповідно;

3) загальна кількість розміщених осіб у порівнянні з 2011 р. зросла на 24,37 %, а з 2013 р. – знизилася на

19,86 %, зокрема в готелях і аналогічних засобах розміщення ці показники змінилися на (+21,89 %) і (-33,1 %), в спеціалізованих засобах розміщення – на (+51,9 %) і (-3,61 %), відповідно (табл. 5).

Крім того, аналіз статистичних даних показав, що в Україні у 2017 р. спостерігалася тенденція до зниження активності підприємств ресторанного господарства, так, у порівнянні з попереднім роком збільшилася тільки кількість ресторанів на 1,4 %, а таких закладів харчування, як кафе, бари та їдальні – зменшилося на 5,5 %, 7,4 %, 5,6 %, відповідно. Проте у порівнянні з 2015 р. знизилася активність кафе та їдалень на 5,1 % і 6,8 %, а на ринку ресторанних підприємств відбулося зростання кількості ресторанів та барів на 34,6 % і 10,6 %, відповідно. Аналіз активності підприємств ресторанного господарства в Україні за період з 2015-2017 рр. наведено у табл. 6 [4].

Готельно-ресторанний сектор економіки відіграє провідну роль у забезпеченні функціонування ринку туристичних послуг. Тому важливим аспектом розвитку індустрії гостинності є поліпшення готельної і ресторанної інфраструктури.

Одним з важливих чинників розвитку сфери гостинності та підвищення якості обслуговування на сучасному етапі є використання досягнень науково-технічного прогресу, зокрема сучасних ІТ-технологій.

Таблиця 4

Зміна показника середньої кількості туристів у Дніпропетровській області за період 2014-2017 рр. порівняно з 2013 р.

№ з/п	Показник	Зміна показника (±) до 2013 р., %
1	Кількість туристів, обслужених суб'єктами туристичної діяльності України, у тому числі:	- 29,0
1.1	іноземних туристів	-
1.2	внутрішніх туристів	- 39,0

Таблиця 5

Зміна середньої величини показників активності колективних засобів розміщення у Дніпропетровській області за період 2014-2017 рр. відповідно до їх значень у 2013 р.

№ з/п	Показник	Зміна показника (±) до 2013 р., %
1	Кількість колективних засобів розміщення у тому числі:	-4,2
1.1	готелів і аналогічних засобів розміщення	-2,2
1.2	спеціалізованих засобів розміщення	-8,7
2	Кількість місць у тому числі:	-6,47
2.1	готелів і аналогічних засобів розміщення	-6,45
2.2	спеціалізованих засобів розміщення	-6,48
3	Кількість розміщених осіб у тому числі:	-19,86
3.1	готелів і аналогічних засобів розміщення	-33,1
3.2	спеціалізованих засобів розміщення	-3,61

Таблиця 6

Динаміка активності підприємств ресторанного господарства в Україні за період 2015-2017 рр.

Види підприємств харчування	Одиниць			Відхилення, од.			Темпи змін, %		
	2015	2016	2017	2016 до 2015	2017 до 2016	2017 до 2015	2016 до 2015	2017 до 2015	2017 до 2015
Ресторани	526	698	708	+172	+10	+182	+32,7	+1,4	+34,6
Кафе	3022	3034	2868	+12	-166	-154	+0,4	-5,5	-5,1
Бари	682	814	754	+132	-60	+72	+19,4	-7,4	+10,6
Їдальні і постачання їжі	488	482	455	-6	-27	-33	-1,2	-5,6	-6,8

Оскільки в даний час на міжнародному туристичному ринку спостерігається тенденція збільшення кількості індивідуальних туристів, вельми актуальним є питання розширення можливостей бронювання послуг у сфері гостинності по Інтернету без посередників. Сьогодні продаж готельних і ресторанних послуг здійснюється через електронні канали EDS/OTA (Electronic Distribution System / on-line travel agency), які виконують рекламну та інформаційну функції, сприяють залученню клієнтів, і працюють як з різними компаніями, так і з індивідуальними замовниками.

Залежно від типу готелю питома вага бронювань по електронним каналам продажів (EDS) складає 30% і більше. Так, для готельного підприємства з номерним фондом в 200 номерів, яке співробітничав з туристичними операторами і корпоративними клієнтами, частка бронювань по EDS складає 1/3. Для міні-готелю з невеликим номерним фондом, ця частка може досягати 80-90 % від загальної кількості бронювань [1]. Також EDS дозволяють індивідуальному клієнту самостійно вибрати відповідний йому готель (ресторан), тип номера (мену) на певні дати, забронювати розміщення (столік в ресторані) в режимі реального часу і отримати моментальне підтвердження про бронювання на свою електронну пошту. Як правило, такі системи бро-

нювання є міжнародними, включають десятки і сотні тисяч об'єктів по всьому світу, містять їх описи і фотографії, проводять автоматичний розрахунок повної вартості послуг з урахуванням комісій і доплат [1].

В даний час до найбільш поширених і популярних міжнародних електронних систем продажів відносяться: Booking.com, Expedia.com, HRS.com та ін. Лідуючою в світі є електронна система продажів Booking.com, яка обслуговує близько 70 % споживчого ринку. Сайт перекладений на 42 мови і пропонує вибір з сотень тисяч об'єктів, розташованих більш ніж в 224 країнах, а також містить 100 млн. відгуків. На сайті, в тому числі представлено 36 готелів, 47 апартаментів, 12 хостелів Дніпропетровського регіону. У рейтингу сайтів електронних продажів Booking.com, TripAdvisor, Expedia.nl, сьогодні у десятку кращих готелів у Дніпропетровській області увійшли: готель «Менора», butik-готель «Axelhof», готель «Reikartz», SPA-готель «Цунамі», міні-готель «Дворянський», готель «Bartolomeo», готель «Академія», готельно-ресторанний комплекс «Заграва», гранд готель «Європейський», міні-готель «Літера». Також названо сім кращих ресторанів в м. Дніпро, до яких відносяться: ресторани «Репортер», «Артист», «Coast», «Bartofish», «SPOON», «Браззука», авто-гриль «Мисливець». На сайті електронних про-

дажів «doroга.ua», за вибором споживачів іншої категорії, готельні підприємства відповідно до рейтингової оцінки розташувалися у наступному порядку: міні-готель «Дворянський», хостел «Риба Андрій», міні-готелі «Севен Елевен» і «Смак», готелі «Reikartz», «Менора», «Гранд Готель Україна», мотель «Транзит», готель «Асторія», а у трійку кращих увійшли ресторани: «7:40», «Наталі», «Репортер».

На сучасному етапі розвитку готельний бізнес є одним з провідних напрямів економічної діяльності в світі, і велими привабливою сферою для інвестицій. Оскільки готельно-ресторанний сектор відрізняється гнучкістю, здатний швидко реагувати на різні впливи зовнішніх чинників, і при правильно вибраному підході, забезпечувати ефективність роботи навіть в кризових ситуаціях. Дослідження обсягу інвестицій в основний капітал туристичних регіонів України показує, що станом на 01.01.2017 р. понад 78% загального обсягу капіталовкладень спрямовано у розвиток готелів та інших засобів розміщення для короткотермінового проживання, 14 % – у розвиток ресторанів та припадає на м. Київ, Київську, Одеську, Львівську області. Крім того, прибуток, спрямований на розвиток матеріально-технічної бази підприємств сфери туризму, становив 16976,0 тис. грн., тобто 17,3 % від їх загального балансового прибутку [6]. Інвестиційну діяльність в готельно-ресторанній сфері стримує фактор непередбачуваності повернення інвестицій. Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу припускають окупність вкладень за 5-6 років, проте невеликий готель часто не може повернути витрачені кошти за цей термін. Тому, що складно визначити всі ризики, також власники бізнесу не завжди можуть відразу встановити правильний напрямок роботи, а клієнти з яких-то причин вибирають готельний продукт конкурентів.

Проте в даний час суттєву конкуренцію великим готелям створюють саме невеличкі готелі, власниками яких є фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності. Вони пропонують споживачам повний спектр основних та додаткових послуг за значно меншою ціною. За даними Держкомстату України станом на 01.01.2016 р. у сфері готельно-ресторанного бізнесу зареєстровано понад 20368 суб'єктів підприємництва, що складає 1,71% від загального обсягу зареєстрованих суб'єктів ЄДРПОУ, з них 19389 – мають юридичний статус, а 2209 є фізичними особами – підприємцями [4]. Поширення і розвиток невеликих засобів розміщення дозволяють забезпечити індивідуальний підхід до клієнта, персоналізацію обслуговування, поширення спектру послуг та підвищення їх якості.

### ВИСНОВКИ

Таким чином, аналіз сучасного стану готельно-ресторанного господарства, індустрії гостинності та туризму в Україні та Дніпропетровської області підтверджує, що готельно-ресторанний бізнес та сфера туризму, яка надає безпосередній вплив на його розвиток, в останні 4-5 років мають тенденції до зниження активності діяльності та знаходяться на стадії занепаду. До основних ознак занепаду відносяться: зменшення туристичних потоків, колективних засобів розміщення, кількості місць розміщення і розміщених осіб у порівнянні з показниками 2012-2013 рр.; ско-

рочення питомої ваги туризму у ВВП країни; падіння доходів від туристичних послуг і послуг готелів, туристичного збору, валютних надходжень від експорту туристичних і готельних послуг, інвестицій у інфраструктуру сфери гостинності, скорочення робочих місць.

Всесвітня туристична організація назвала такі причини занепаду сфери гостинності в Україні: відсутність послідовної державної політики, неефективна діяльність влади у сфері туризму та гостинності; відсутність належних умов для розвитку туризму, податкового і фінансового стимулювання державою експорту туристичних послуг і вітчизняних туроператорів; незадовільна робота щодо формування та зміцнення туристичного іміджу України, розробки і просування національного туристичного продукту на міжнародному, а також на внутрішньому ринках тощо.

Тому розвиток готельно-ресторанного господарства в Україні на сучасному етапі не можливий без державного стимулювання туристичного ринку, подальшого розвитку прогресивних інформаційних технологій на основі використання мережі Інтернет та впровадження нових технологій у готельно-ресторанну діяльність, забезпечення індивідуального підходу до задоволення потреб клієнтів, створення умов для надходження інвестицій у готельно-ресторанну сферу і на розвиток туристичної інфраструктури регіонів.

### Список використаних джерел

1. Печерица Е.В., Чернов Д.С. *Электронные каналы продаж (EDS) как способ продвижения гостиничных услуг. Управление продажами. 2015, № 6. С. 416-427.*
2. Юдіна О.І., Гриненко С.Ю. *Сучасні напрями туристичної діяльності в Україні та Дніпропетровському регіоні. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. Дніпро: ДГУ. 2018. С. 61-65.*
3. Юдіна О.І., Цабанова А.О. *Сучасний стан і проблеми розвитку готельно-ресторанного господарства у Дніпропетровській області. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. Дніпро: ДГУ. 2018. С. 145-148.*
4. *Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: http://www.ukrstat.gov.ua (дата звернення: 17.09.2018).*
5. *Офіційний сайт головного управління статистики у Дніпропетровській області. URL: http://www.dnestrstat.gov.ua*
6. *Портал для професіоналів готельного і ресторанного бізнесу. URL: http://prohotelia.com/*

### References

1. Pecheritsa E.V., Chernov D.S. *Electronic channels of sales (EDS) as method of advancement of the hotels services. Management of sales. 2015, № 6. pp. 416-427. (in Russian).*
2. Yudina O.I., Hrynenko S.Y. *Modern directions of tourist activity in Ukraine and Dnipropetrovsk region. Materials of the Ukrainian scientific and practical conference. Dnipro: DGU. 2018. pp. 61-65. (in Ukrainian).*
3. Yudina O.I., Tsabanova A.O. *Modern state and problems of development of hotel and restaurant economy in the Dnipropetrovsk area. Materials of the Ukrainian scientific and practical conference. Dnipro: DGU. 2018. pp. 145-148. (in Ukrainian).*
4. *Official site of Government service of statistics of Ukraine. URL: http://www.ukrstat.gov.ua (in Ukrainian).*
5. *Official site of main administration of statistics in the Dnipropetrovsk area. URL: http://www.dnestrstat.gov.ua (in Ukrainian).*
6. *Portal for professionals of hotel and restaurant business. URL: http://prohotelia.com/ (in Ukrainian).*