

УДК 338.486.41

*Н.В. Бунтова, кандидат економічних наук, доцент,
заступник завідувача кафедри готельно-ресторанної справи
Київського університету туризму, економіки і права, м. Київ*

МОНІТОРИНГ І ДІАГНОСТИКА ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ

У дослідженні проаналізовано динаміку основних показників діяльності підприємств туристичного бізнесу. Охарактеризовано чинники, що впливають на розвиток туризму в Україні. Визначені структурні зміни попиту та пропозиції на ринку туристичних послуг. Запропоновані напрямки удосконалення економічної діяльності підприємств туризму для підвищення ефективності їхньої діяльності з урахуванням змін кон'юнктури ринку.

Ключові слова: туристична діяльність, туристичні потоки, моніторинг, діагностика, ринок туристичних та готельних послуг.

*Н.В. Бунтова, кандидат экономических наук, доцент,
заместитель заведующего кафедрой гостинично-ресторанного дела
Киевского университета туризма, экономики и права, г. Киев*

МОНІТОРИНГ И ДІАГНОСТИКА ЕКОНОМІЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА УКРАИНЫ

В исследовании проанализирована динамика основных показателей деятельности предприятий туристического бизнеса. Охарактеризованы факторы, влияющие на развитие туризма в Украине. Определены структурные изменения спроса и предложения на рынке туристических услуг. Предложены направления совершенствования экономической деятельности предприятий туризма для повышения эффективности их деятельности с учетом изменений рынка.

Ключевые слова: туристическая деятельность, туристические потоки, мониторинг, диагностика, рынок туристических и гостиничных услуг.

*N. Buntova, candidate of Economic Sciences, docent,
Deputy Head of the department of hotel and restaurant business
Kyiv University of Tourism, Economics and Law, Kyiv*

MONITORING AND DIAGNOSTICS OF ECONOMIC ACTIVITY OF ENTERPRISES IN TOURISM BUSINESS IN UKRAINE

In investigation the dynamics of key performance indicators in tourism business are analyzed . The factors that influence on the development of tourism in Ukraine were described. Structural changes in demand and supply of tourism services were defined. Directions improving economic activity tourism enterprises to improve their performance based on changes in market conditions were offered.

Keywords: tourist activities, tourist flows, monitoring, diagnostics, market tourist and hotel services.

Світовий ринок туристичних послуг постійно змінюється, має динамічну структуру, розвивається у взаємодії з іншими ринками товарів та послуг, відчуваючи вплив з боку ринкового середовища. На ринку туризму часто відбуваються структурні зміни пропозиції та попиту, різкі коливання цін, змінюється фірмова структура, з'являються нові види угод, здійснюється диверсифікація послуг. На шляху інтеграції країни до світового економічного простору головним

завданням підприємств туризму є створення оптимальних умов взаємодії з зовнішніми ринками [7, 44].

Для того, щоб успішно працювати на українському ринку туристичних послуг, слід відстежувати та розуміти глибинні причини та наслідки процесів, які відбуваються на ньому, мати можливість їх контролювати. А це можливо лише за умови вільного орієнтування в ситуації, що складається, насамперед, на світовому ринку туристичних послуг.

Базою для обґрунтування управлінських рішень є моніторинг і діагностика економічної діяльності, які передбачають систематичний збір та обробку інформації, яка може бути використана для поліпшення прийняття рішення, комплексну аналітичну оцінку всіх сфер діяльності підприємства та чинників макро- і мікросередовища з позицій досягнення максимально можливого економічного результату за рахунок раціонального використання наявних економічних ресурсів [2, 47].

Діагностика являє собою методичний інструментарій оцінки результативності господарської діяльності та визначення реального фінансово-економічного стану підприємства в цілому, або окремих аспектів його діяльності. На базі результатів діагностики розробляються рекомендації щодо удосконалення діяльності підприємства, стабілізації або поліпшення його фінансового стану, розробки поточних і перспективних планів.

Значний внесок у розробку проблем формування моніторингово-діагностичних систем в управлінні діяльністю підприємств зробили вітчизняні та закордонні вчені-економісти: К.В. Алексєєв, Н.В. Алексєєнко, І.І. Бєлий, І.А. Бланк, О.Г. Бодров, І.В. Брянцева, І.Р. Бузько, Н.М. Вєтрова, В.В. Вітлінський, В.М. Вовк, В.М. Гончаров, П.В. Єгоров, М.О. Кизим, А.І. Ковальов, Л.В. Максимова, Ю.П. Маркін, Л.О. Мармуль, Т.І. Олійник, В.Ш. Рапопорт, І.І. Савєнко, Г.В. Савицька, І.Г. Сокиринська, В.І. Топіха, Т.А. Шагунова, В.М. Ячменьова та ін.

Наукові розробки вказаних учених сформулювали теоретичний і методологічний базис формування моніторингових систем у механізмі управління підприємством. Водночас низка важливих питань, пов'язаних із методичними підходами, механізмами, процедурами й організаційно-економічними відносинами у процесі моніторингу та діагностики діяльності підприємств, потребує поглиблених досліджень. Складність і недостатня розробленість проблеми з урахуванням специфіки діяльності підприємств туристичного бізнесу та необхідність підвищення ефективності їхнього управління викликає необхідність її вивчення та визначає вибір мети і постановку завдань дослідження.

Мета статті – на основі аналізу сучасної ситуації на ринку туристичних послуг України обґрунтувати необхідність і актуальність проведення моніторингу та діагностики економічної діяльності підприємств туристичного бізнесу як підґрунтя для виявлення стратегічних напрямків їхнього розвитку.

Туризм сьогодні вважається одним із перспективних напрямків соціально-економічного розвитку країни. Адже туристичне господарство генерує 11% валового продукту в світі, а туристична індустрія – 4,2% [4].

Аналіз ситуації в Україні показує, що туристичний бізнес поступово розвивається, хоча не характеризується стабільним зростанням. За попередніми даними, поточного року організований туристичний потік зменшився, порівняно з 2013 р., і становив до 1 млн осіб. При чому, продажі впали за всіма популярними у мандрівників курортами: Туреччини, Греції, Іспанії, Об'єднаних Арабських Еміратів, Таїланду, Шрі-Ланки, В'єтнаму, Домініканської Республіки [5].

У зв'язку з нестабільною економічною ситуацією в Україні, девальвацією національної валюти та військовими діями на сході країни, туристичний потік українців за кордон у січні-серпні 2014 р. скоротився на 35-40%, порівняно з аналогічним періодом минулого року.

Криза в країні змінила плани українців щодо розваг, люди стали менше витратити на дозвілля. Згідно з результатами опитування громадян країни, складна ситуація в Україні позначилася на планах 68% респондентів, з яких 61% – в гіршу сторону, і тільки 7% – в кращу. Масові скорочення в країні змусили українців або почекати з відпусткою, або виби-

рати бюджетні напрямки. Кожен п'ятий не бачить чітких планів на цей час, а тому вважає за краще не витратити відпускні дні даремно. А 17% опитаних вважають за краще вибирати для відпустки не літню пору року.

Змінилися і переваги, зокрема, цього літа українці поміняли географію поїздок: стали частіше вибирати безвізові країни або ті, де оформлення проводиться безпосередньо в аеропорту. Якщо торік досить популярними були Іспанія з Грецією, то 2014 р. тури за цими напрямками продавалися набагато гірше. На першому місці, як і раніше, залишається Туреччина, трохи поліпшив результати Єгипет, найбільшим попитом користувалися бюджетні автобусні тури в Болгарію та тури в Чорногорію.

Грузинський напрям 2014 р. показав збільшення на 25%, порівняно з минулим роком. При цьому більшість туристів частіше уникають послуг туристичних агентств (самі вибирають готелі та організують трансфер).

Для тих українців, які скористалися послугами туристичних підприємств 2014 р., збільшилася тривалість відпочинку і, відповідно, розмір середнього чека.

Продажі турів на зимовий відпочинок сезону 2014-2015 рр. відбувається трохи повільніше, ніж торік. Зараз продано 30%, при тому, що минулими роками в цей час уже було заброньовано до 60% зимових турів. При цьому популярністю користується в основному пляжний відпочинок (ОАЕ, Єгипет, Мальдіви, Таїланд), а на лижний відпочинок в Західній Європі попит трохи нижчий. Понад 80% у структурі продажів займає «пляжний» відпочинок, екскурсійні тури – 15%.

Утім, за спостереженнями фахівців туристичного бізнесу, зимовий «лижний» відпочинок завжди займає в продажах туристичних підприємств незначну частку. «Лижники» здебільшого намагаються самі організувати свій відпочинок. До туристичного оператора звертаються, щоб купити переліт або розміщення.

Різко знизився попит на екзотичний відпочинок (у В'єтнамі, Домініканській Республіці, Індії). Багато туристичних фірм цього року заморозили цей програмний продукт. Чартери замовляють тільки в Єгипет і Емірати.

Немає жодного прикладу у світі, коли під час революцій та проведення в країні військових дій (або при наявності їхньої загрози) не потерпала туристична галузь. Україна, на жаль, не стала винятком.

Туристична галузь є найбільш чутливою до будь-яких змін. Сьогодні в Україну турист (якщо не враховувати бізнес-тури та достатню кількість журналістів у гарячих точках) як такий не їде. Завантаження готелів країни впало на 15-25%, залежно від регіону. Попит на Чорне море та Карпати впав на 25-30%, а продажі за іншими напрямками обвалилися катастрофічно. Залишилися корпоративні клієнти, індивідуали, частково активне бронювання через систему онлайн-продажів.

Від нестачі гостей із зарубіжжя, за даними туроператорів, найбільше потерпають готелі та ресторани заклади. За даними управління туризму КМДА, кількість туристів з Європи в Києві 2014 р. скоротилася на 50%. Ситуацію рятують сьогодні неорганізовані туристи. У Києві їх приваблює все, що пов'язано з лютневою революцією. Адже не секрет, що ще під час Майдану в Київ приїжджало чимало західних туристів-екстремалів.

Серед основних тенденцій на ринку готельного бізнесу м. Києва в першому півріччі 2014 р. експерти зазначили:

- скорочення числа відвідувачів готелів як з-за кордону, так і інших регіонів України;
- зниження завантаження готелів майже вдвічі;
- зниження заявленої вартості номера;
- оптимізація витрат підприємств готельного господарства;
- об'єднання зусиль готельних закладів з метою пошуку шляхів виходу з кризи;
- чергова хвиля перегляду планів про вихід нових проектів, у т. ч. готелів середнього цінового сегмента, які найбільш активно будувалися 2013 р.

Туристична галузь завжди була чутливою до проявів економічної та політичної нестабільності. Тому зменшення потоку туристів у нашу країну після останніх подій не стало ні для кого несподіванкою.

Проте не потрібно забувати той факт, що про Україну говорять у всьому світі, а це породжує додатковий інтерес до країни. При правильно побудованій стратегії туристичний бізнес може дуже вміло скористатися ситуацією, щоб додатково залучити туристів з різних країн. Зокрема, наша країна має достатньо туристичних ресурсів, які можна запропонувати світові (рис. 1).



Рис. 1. Порівняльна характеристика туристичної привабливості України на ринку послуг

За оцінками представників Світової ради, загальний внесок туристичної сфери до ВВП України становить 92,1 млрд грн. При цьому прямі витрати туристів становили 24,6 млрд грн або 26,7%, непрямий внесок туристичної сфери в економіку становив 56,4% або 51,9 млрд грн, індукований внесок становив 16,9% або 15,6 млрд грн [8].

В Україні існують усі передумови для розвитку туристичної сфери. Зручне географічне розташування, сприятливий клімат, різноманітний рельєф, унікальне поєднання природно-рекреаційних ресурсів, культурно-історичної спадщини, розгалуження санаторно-курортної бази – всі ці фактори зумовлюють конкурентні переваги України в пропозиції туристичного продукту. Туристичний потенціал України на сьогодні розкрито не повною мірою, про що свідчить 1,5-2,5% частка туристичної галузі в структурі ВВП країни. Основними перепонами, що перешкоджають розвитку туристичного сектора в Україні, сьогодні є переважно чинники управлінського, економічного, екологічного, соціального та культурного характеру [7, 124].

Туристична галузь України, завдяки багатим природним та історико-культурним ресурсам, цілком може претендувати на чільні позиції в економіці держави. Водночас подальший

розвиток туризму гальмується. Зокрема, наша держава використовує лише третину туристичного потенціалу, яким володіє, а за даними Світового економічного форуму, у сфері подорожей і туризму Україна серед 140 країн світу посідає лише 76 місце. Порівняно з 2011 р., Україна покращила свої показники, піднявшись з 85 місця. Перші три місця займають Швейцарія, Німеччина та Австрія.

За даними Світової туристичної організації UNWTO, частка України в туристичних потоках Європи становить близько 4% та близько 0,9% в загальноєвропейських надходженнях від туристичної діяльності [4]. Така значна розбіжність у структурі натуральних і грошових потоків може свідчити про низьку ефективність української туристичної сфери та низький рівень використання наявних туристичних ресурсів.

Проте, незважаючи на низьку несприятливих чинників, туристична галузь в Україні динамічно розвивається. Україна з року в рік приваблює все більше і більше туристів. За попередніми даними, 2013 р. нашу країну відвідали понад 26 млн гостей. Це майже на 1,5 млн більше, ніж 2012 р., коли також була позитивна динаміка: на 1,1 млн туристів більше, порівняно з 2011 р.

Аналіз туристичних потоків в Україні (рис. 2) показує динамічний розвиток в'їзного туризму впродовж останніх 10 років (середньорічний приріст становив 7,6%), відносно стабільний розвиток виїзного туризму (середньорічний приріст – 5,1%), та стабільну динаміку внутрішніх потоків (2,7%), що може свідчити про підвищення рівня конкурентоздатності України на міжнародній арені. Розвиток туристичної діяльності в свою чергу сприяв інвестиціям у галузь і, відповідно, подальшому підвищенню рівня конкурентоспроможності галузі.



Рис. 2. Динаміка туристичних потоків в Україні за 2000-2014 роки [3]

За останній час у сфері туризму країни відбуваються серйозні позитивні зміни: розробляються нові маршрути, розвивається готельна інфраструктура, підвищується рівень обслуговування туристів і поліпшується відвідуваність туристичних об'єктів. Туристично-рекреаційні можливості України викликають велику зацікавленість у представників міжнародної туристичної індустрії [8]. Всі ці фактори впливають на динамічне зростання туристичних потоків та надходжень від туристичної діяльності. Водночас, слід зауважити, що динаміка розвитку галузі в Україні значно відстає від світових тенденцій.

Найбільші нарікання викликає ступінь розвитку туристичної інфраструктури в країні, що певним чином стримує потік іноземних туристів в Україну. В основних туристичних центрах країни більшість готелів була збудована кілька десятиліть тому та потребує відновлення. В Україні бракує готельного фонду, хоча ситуація з розміщенням 2014 р. (особливо на момент проведення Євро-2012) значно покращилася, порівняно з початком 2000 р.

Нестача сучасних готельних номерів зумовлює дуже високі за міжнародними стандартами ціни на готельні послуги в Україні. Проблемним також є питання якісного рівня послуг, які не завжди задовольняють потреби міжнародного туристичного потоку.

У готельному секторі м. Києва сконцентрована найбільша кількість якісних готелів усіх сегментів та міжнародних суб'єктів готельної діяльності. У столиці розташовано 8 з 16 готелів України, що входять у велику міжнародну мережу (Fairmont, Intercontinental, Hyatt, Radisson Blu, Holiday Inn, Ramada Encore, Ibis). При цьому столичний ринок продовжує розвиватися, володіючи достатньо великим потенціалом зростання.

Станом на середину 2014 р. загальний номерний фонд готелів м. Києва становив 10 000 номерів: 27 готелів категорії 4-5 зірок, 48 готелів категорії 2-3 зірки та близько 30 готелів категорії 1 зірка і без зірковості.

За даними Головного управління статистики в м. Києві, кількість розміщених гостей 2013 р. становила 1 026 тис. осіб, що на 8% вище показника 2012 р. При цьому кількість іноземців серед всіх відвідувачів, розміщених у готелях Києва, зросла на 13%, порівняно з 2012 р., і становила 580 тис. осіб.

Однак у першому півріччі 2014 р. політична нестабільність у країні спровокувала скорочення ділової активності і, як результат, з початку року істотно скоротилася кількість поїздок як з-за кордону, так і з інших міст України. У зв'язку з погіршенням соціально-політичної ситуації в Україні, готелі всіх категорій відчували зниження туристичної та бізнес-активності, що негативно відбилася на показниках їхньої операційної діяльності.

Заповнюваність готелів верхнього цінового сегмента м. Києва знизилася з 40-55% на початок 2014 р. до рівня 30% на кінець першого півріччя. Якісні готелі середнього цінового сегмента відпрацювали перше півріччя з показником заповнюваності на рівні 35-40%.

Зважаючи на курсові коливання, в гривневому еквіваленті заявлена вартість розміщення виросла на 35% в готелях категорії 5 зірок, на 25% у готелях категорії 4 зірки та на 5% у готелях категорії 3 зірки. Проте готельні підприємства надавали великі знижки на проживання, внаслідок чого середня вартість проданого номера в день була істотно нижче заявленої вартості.

Нестабільна політична ситуація в країні та негативні тенденції в економіці мають негативний вплив на туристичний потік по всій Україні. Зважаючи на нестабільну політичну та економічну ситуацію в країні, вихід готелів, раніше заявлених до відкриття в 2014-2015 рр., був перенесений на пізніший термін:

- на 2015 р. перенесено відкриття готелю верхнього цінового сегмента Renaissance Kiev Hotel;
- відкриття готелю середнього цінового сегмента Park Inn by Radisson Kyiv Troyitska, ймовірно, відбудеться не раніше 2015 р., а готелі Aloft Kiev (керуюча компанія Sheraton Hotels & Resorts) – не раніше 2016 р.;
- під питанням відкриття 5-зіркових готелів Sofitel Kiev на вул. Лютеранській та Sheraton Kiev Olympiysky на Троїцькій площі 2016 р.

Важливими елементами подальшого розвитку туристичного потенціалу нашої країни є розвиток транспортних можливостей, зокрема, авіап перевезень, розвиток готельної інфраструктури та сервісу, а також популяризація України в світі.

Минулого року вітчизняні та закордонні авіакомпанії збільшили кількість рейсів та розширили географію польотів в Україну. Завдяки цьому пасажирооборот через українські аеропорти збільшився в грудні на 15%, а за весь 2013 р. – до 15,1 млн людей, або на 7%.

Кращий спосіб зрозуміти, як розвивати туристичну галузь в Україні – порівняти її з більш розвиненими країнами. Завдяки даним звіту The Travel & Tourism Competitiveness Report [5], можна зрозуміти, за якими напрямками необхідно розвивати індустрію подорожей і туризму в Україні, на яких складових необхідно зробити акцент підприємствам туристичного бізнесу (рис. 3).



Рис. 3. Характеристика туристичного профілю України за основними індикаторами розвитку [5]

За індикаторами розвитку туристичного бізнесу в Україні можна виділити його основні напрямки:

- гнучка цінова політика;
- наявність готельної пропозиції, відповідно до світових стандартів;
- участь і проведення міжнародних туристичних ярмарків та виставок;
- експорт продуктів творчих індустрій;
- ступінь орієнтації на клієнта;
- ефективне використання маркетингових інструментів для залучення туристів.

Таким чином, підприємствам, які бажають ефективно розвиватися, необхідно робити ставку на створення подій, які приваблюють туристів, орієнтуватися на запити туристів як у рівні сервісу, так і в цінах. Кваліфікований моніторинг та діагностика економічної ситуації на ринку послуг є запорукою успішної роботи підприємства туристичного бізнесу.

Отже, туризм сьогодні – це не тільки гарна природа чи архітектура, це, насамперед, сучасна інфраструктура, високий рівень сервісу. А досягти цього можливо лише за умови залучення інвестицій до найбільш привабливих туристичних напрямків у кожному конкретному регіоні. І тут важливим інструментом є розвиток партнерських відносин держави та туристичного бізнесу, а також забезпечення дерегуляції підприємницької діяльності в туризмі та залучення інвестицій у галузь.

Прогноз довгострокового розвитку туризму в Україні показує, що туристичний сектор володіє великим потенціалом для подальшого зростання в найближчі роки. Нові напрямки туризму та ті, які вже сформувалися, зможуть скористатися цією тенденцією, якщо будуть створені відповідні умови та проводитиметься сприятлива політика для бізнесу, інфраструктури та маркетингу.

Використані джерела

1. Аналитический бюллетень: рынок гостиничной недвижимости Киева после ЕВРО-2012_2. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.chamber.ua/files/documents/updoc/newsletters/66/EY_REAS_Newsletter_October_2012.pdf. – Заголовок з екрана.
2. Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование / Н.А. Михеева. – М. : Троицкий мост, 2013. – 184 с.
3. Офіційний сайт Державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>. – Заголовок з екрана.
4. Світова туристична організація UNWTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.unwto.org>. – Заголовок з екрана.
5. Развитие туризма в Украине (анализ туристической конкурентоспособности) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://socium.com.ua/2014/01/tourism-development-in-ukraine/>. – Заголовок з екрана.
6. Томащук Т.В. Світова індустрія гостинності : навч. посіб. / Т.В. Томащук ; Київськ. нац. торг.-екон. ун-т. – К. : Київськ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 153 с.
7. Ткаченко Т.І. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.Г. Бойко ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 596 с.
8. Travel & Tourism Economic Impact 2012 Ukraine / World Travel & Tourism Council. – London, 2012. – 24 с.
9. The Travel & Tourism Competitiveness Report // World Economic Forum. – Geneva, 2011. – 501 с.
10. TOP 17 experiences in Ukraine [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lonelyplanet.com/ukraine/travel-tips-and-articles/76711>. – Заголовок з екрана.