

УДК 640.5

**СУЧАСНИЙ СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ  
РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПО-  
ДАРСТВА УКРАЇНИ***Л.В. Польова*

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

*У статті розкрито стан готельного господарства України, яке виявилось не підготовленим до ефективного функціонування в умовах ринкової економіки. Це пов'язано з рядом проблем: недостатня законодавчо-правова база, великі ставки оподаткування, недостатні інвестиції у готельний бізнес, застаріла матеріальна база готелів. Щоб готельне господарство України відповідало міжнародним стандартам, необхідно його модернізувати та реконструювати.*

**Ключові слова:** готельне господарство, сучасний стан, готельна індустрія, перспективи розвитку.

**Постановка проблеми:** Готельне господарство є однією з складових туристської індустрії. Матеріальна база, що призначена для розміщення туристів, посідає одне з перших місць при формуванні туристичної інфраструктури, бо якість проживання та відповідне обслуговування рішуче впливають на рівень туристичного сервісу. А отже, готельна індустрія стає швидко зростаючим бізнесом, що приносить значні грошові надходження, в тому числі валютні. Вітчизняна готельна галузь стає невід'ємною складовою світового готельного господарства.

Такий швидкий темп інтеграції до європейського суспільства пояснюється зручним географічним положенням України (розташована в центрі Європи на перехресті транзитних шляхів) та не менш швидким зростанням українського бізнесу, що також активізує приїзд до нашої країни бізнесменів та людей у справах з різних куточків світу. Тому саме зараз стає

актуальним питання відновлення та введення готельного господарства України до європейських стандартів. З підвищенням ділової активності країни зростає потреба й у більшій кількості готелів, оскільки першим питанням, яке незмінно виникає перед кожним приїжджим, є «де зупинитися в незнайомому місті?»

Розвиток готельного господарства в Україні сьогодні стримується низкою чинників:

- економічна нестабільність, безробіття та інфляція;
- недоліки в роботі фінансово-банківської системи;
- обмежена платоспроможність населення;
- недосконала податкова система.

Готельне господарство є однією з головних складових туристичної індустрії України. Проте, сьогодні можна констатувати про відсутність конкуренції в даній індустрії. Норми проживання та відпочинку в Україні не відповідають міжнародним, бо існує недостатня кількість готельних підприємств, у структурі готельних підприємств низька частка закладів високої категорії, матеріально-технічна база застаріла та потребує модернізації, відсутні сучасні засоби зв'язку та інформаційних комунікацій, ефективні та надійні системи захисту, які є передумовою високого рівня якості послуг.

Туристичного буму в Україні в найближчі роки не передбачається. Стан справ українського туризму точно відображає загальну економічну ситуацію в країні. Ринок готельних послуг мало досліджений, хоча в останні роки у готельній галузі відбуваються позитивні зрушення: планується будівництво в Києві престижних готелів, бізнес- і конгрес-холів світового рівня з широким, а іноді й стовідсотковим залученням західних капіталів. Але це все у майбутньому [1, с. 35].

**Аналіз останніх публікацій і досліджень:** Можна відмітити, що проблема

готельного господарства висвітлена багатьма авторами, як зарубіжними, так і вітчизняними. Але вся інформація, наведена в книгах швидко застаріває, тому що розвиток суспільства не стоїть на місці, а готельне господарство багато в чому залежить від стану економіки, політики, законодавства. Однак, І. Лапіна приділяє особливу увагу організації та технології роботи різних служб, а так само культури поведінки персоналу та етики спілкування, Н. Кабушкін – управлінським процесам і рішенням, стилям управління, якості послуг.

**Цілі статті:** Дана стаття має на меті розглянути теперішній стан розвитку готельного господарства в Україні, проаналізувати основні проблеми готельної індустрії; запропонувати можливі шляхи вдосконалення функціонування готельного господарства.

**Виклад основного матеріалу:** Україна може пишатися значним рекреаційним потенціалом, історико-культурною базою, природним багатством територій та традиційно-культурною спадщиною. Але щоб задовольнити всі потреби європейського споживача цього замало, потрібно забезпечити комфортність проживання, високу якість обслуговування та створити такі умови, щоб людям хотілося повертатися на відпочинок до нашої держави. Щоб справити позитивне враження на відвідувачів України потрібно усунути основні перешкоди розвитку готельного господарства і зробити це в максимально короткі строки.

До основних недоліків готельної індустрії на даний час можна віднести багато економічних і законодавчих чинників. Зміни в економіці країни, пов'язані з переходом на ринкову модель господарювання, передбачали комерціалізацію державних галузей, що не могло не відобразитись на туризмі в цілому і готельному господарстві зокрема. Більша частка готелів перейшла у колективну чи приватну власність.

Залишившись без державних дотацій, підприємства перейшли на самоокупність. Проте, кожний клієнт, оцінивши рівень західного сервісу вимагає відповідного комфорту і обслуговування від вітчизняних готельних підприємств. Поруч з тим, законодавчо-правова база не відповідає вимогам сьогодення, немає інструкцій та інших нормативних документів, які були б логічно взаємопов'язані і не суперечили один одному.

По-перше, в нашій державі кількісно не вистачає готелів високого рівня обслуговування. Здавалося б, основна рекреаційна база є і вкладати кошти для інвесторів було б вигідно та через несприятливу державну політику, економічну нестабільність та складність виходу на ринок будівництво нових готельних комплексів перетворюється на довгу та нудну процедуру, яка включає: проблематичну можливість отримання земельної ділянки під будівництво через необхідність отримання великої кількості дозволів та повноважень; велику кількість трансакційних витрат, які становлять іноді майже половину капіталовкладень. Показник забезпеченості готелями в Україні низький (при нормі 10 місць на 1000 осіб в Україні є лише 2,9 готельних місця (для порівняння: у Москві – 9,3; Санкт-Петербурзі – 6,4; Парижі – 38,4; Відні – 25,6) [6, с. 125].

Кількість готелів в Україні порівняно з туристськими країнами світу незначна. У Великій Британії, наприклад, функціонує близько 260 тис. готелів. У країнах Європи число великих готелів становить 15–25 % загальної кількості готельних господарств, 75–85 % – мотелі та готелі сімейного типу. За даними аналізу структури готельного господарства України, такі форми готельного господарства, як мотелі, кемпінги, молодіжні бази, надзвичайно поширені в інших країнах, в Україні практично не розвинуті [6, с. 125].

Слід також відзначити відсутність необхідної інфраструктури, відповідних

сервісних умов, що, в свою чергу, позначається на рівні якості обслуговування туристів. У великих адміністративних центрах більшість готелів давно застаріла, прийшла в занедбаність. Якісний стан їх матеріально-технічної бази свідчить про значне відставання від світових стандартів у цій сфері. Будівництво цих готелів здійснювалось за застарілими проектами. Тому в таких готельних підприємствах відсутні конференц-зали, бізнес-центри, великі зали для проведення концертних програм, дискотек, гаражі, басейни та інше технічне обладнання, що дозволяє надавати весь комплекс основних і додаткових послуг [4, с. 108]. Для вирішення цієї проблеми недостатньо заходів щодо додаткового благоустрою готельного господарства. Потрібне капітальне комплексне переобладнання багатьох готельних підприємств та облаштування їх сучасними меблями, технологічним обладнанням, засобами автоматики та телемеханіки, електронною апаратурою управління. Стан сфери послуг не відповідає потенційним можливостям держави, яка має все для розвитку туристичної інфраструктури:

- природні умови;
- історико-культурні ресурси;
- трудові та матеріальні ресурси.

По-друге, ціни не відповідають рівню якості готельних послуг. Вартість проживання в українських готелях в 2–3 рази перевищує вартість проживання в готелях аналогічного рівня країн Європи, що зумовлено неналежним державним регулюванням цієї сфери.

Ще однією суттєвою проблемою для розвитку готельного господарства є низька кваліфікація персоналу. Сьогодні в Україні в туризмі фактично працює 35 тис. осіб, ще 120 тис. осіб – в готелях та інших закладах розміщення. Готельні мережі США справляються із сезонними потребами в робочій силі, звертаючись до наявного резерву підготовлених працівників. В Україні такі резерви відсутні, а для якісного навчання недосвідченого працівника

потрібно багато часу. Втрати від використання непідготовлених працівників очевидні. Так, кваліфікована покоївка може прибрати на 60% більше номерів на день, ніж недосвідчений стажист.

Підготовку кадрів для туристичної галузі та готельного господарства здійснюють 146 навчальних закладів, з них лише шість (2 – у Києві, по одному – в Ялті, Донецьку, Львові, Івано-Франківську) є класичними навчальними закладами туристичного спрямування з повноцінними тренувальними базами практики [1, с. 57].

По-третє, в Україні готельна індустрія характеризується низьким рівнем конкуренції. На сьогодні в Україні існує лише один національний мережевий готельний оператор – Premier-Hotels, до складу якого входять готелі «Прем'єр Палац» у Києві, «Ореанда» – у Ялті, «Дністер» – у Львові, «Лондонський» – в Одесі, «Star» – у Мукачеві та готель «Космополіт» – у Харкові.

Низка готелів колишнього «Інтуриста» входить до складу Державної акціонерної компанії «Україна туристична». Дочірніми підприємствами ЗАТ «Укрпрофтур» також є низка туристичних готелів. Але ці готельні об'єднання не мають єдиних стандартів, маркетингової політики та інших ознак готельного бренду. Інші готелі існують в індивідуальному порядку та функціонують самостійно і без чіткого централізованого керування.

Четвертою проблемою є взаємодія готелів і туроператорів. Нерідко ці партнери пред'являють один одному претензії. Скарги відносяться в основному до порушення договірної дисципліни.

Готелі терплять збитки через те, що туроператори, практикуючи попереднє бронювання місць для своїх груп, не завжди викуповують заброньовані номери. Пізня ануляція замовлень (тобто відмова від раніше зроблених замовлень в гранично короткі терміни, що не дозволяє повторно виставити номери на продаж) є одним з факторів ризику в готельній індустрії в цілому. Як протидія таким несприятливим

факторам готелі включають у договори різні положення про попередню оплату і застави, тобто стандартний набір заходів, що здійснюються усіма готелями незалежно від країни базування для зниження втрат від зривів попередніх фінансових планів [2, с. 89].

Туроператори у свою чергу теж мають претензії до партнерів. Нерідкі випадки, коли готелі займають вичікувальну позицію і не підтверджують заявки на бронювання в терміни, обумовлені в контрактах. Особливо часто так роблять готелі напередодні великих подій, свят, викликають високий попит на послуги розміщення. Оскільки готелів, що приймають іноземні туристичні групи, не так багато, туроператори не йдуть на розірвання контрактів з готелями-порушниками. Деякі готелі свідомо відсікають груповий туризм, виставляючи для туристських груп ціни вище, ніж для корпоративних клієнтів, або пропонуючи розміщення без знижок. Туроператорам буває досить складно захистити свої позиції, особливо в умовах перевищення попиту над пропозицією.

Зрозуміло, говорячи про проблеми готельного господарства, необхідно сказати і про шляхи їх вирішення.

Стимулювання розвитку готельного господарства в даний час спрямоване на проведення в Україні ЄВРО-2012. Проте в подальшому для вирішення проблеми завантажуваності готелів Державному агентству України з туризму та курортів доцільно взяти під контроль розробку туристичних маршрутів та туристичних продуктів, здійснювати їх розповсюдження на міжнародному рівні, розробити стратегію виходу українського туризму на міжнародний ринок, яка б обов'язково передбачала створення туристичних представництв України за кордоном.

Регулювання готельної індустрії має відбуватися «згори», тобто державою. Для цього, перш за все, необхідно виробити єдину маркетингову концепцію розвитку готельного господарства, в якій повинні

бути передбачені рішення всіх проблем в комплексі. Держава повинна визначити туристські концепції регіонів, потреби в додатковій інфраструктурі, територіальне зонування, план по залученню інвесторів і багато іншого. Так, готельний ринок у Києві досить розвинений і варто переорієнтувати грошові потоки на регіональні міста. Okремо варто розглянути перспективи курортних зон.

Значну роботу необхідно проробити в галузі законодавства. Процеси реєстрації, оформлення повинні бути спрощені і зрозумілі з метою залучення зарубіжних інвестицій у готельний бізнес.

Так само не варто забувати про проблему якості обслуговування в готелях. По-перше, дана система має безліч нарікань з боку власників готелів і вимагає доопрацювань, а по-друге, вона є не обов'язковою і безліч готелів не відповідає жодній категорії. Для поліпшення становища, держава повинна інвестувати в дані готельні підприємства, а також стимулювати їх до підвищення рівня послуг.

Вдосконалювання механізму організації готельного обслуговування у вітчизняних готелях має бути спрямоване на усунення бюрократичних бар'єрів управління, активізацію творчого, організаційського, професійного, інтелектуального і людського потенціалу персоналу, збільшення його відповідальності за кінцевий результат.

Подальший розвиток готельного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій, про що нагадує девіз Всесвітньої туристської організації на 2003 р.: «Технологія і природа – два актуальних аспекти розвитку туризму на початку двадцять першого століття». Це стосується насамперед інформаційних технологій, ефективних і надійних систем захисту, без чого неможливо досягти високого рівня якості послуг.

Але вирішення проблем вимагають активної участі власників готелів. Вони повинні прагнути до якісного надання по-

слуг, ефективної роботи з клієнтами, тісному співробітництву з державою. Особливої участі власників готелів вимагає проблема кадрів. Багато хто з них можуть бути вирішені більш щільною роботою з навчальними закладами.

Для забезпечення готелів професійними кадрами необхідно проводити тренінгову підготовку для персоналу, домовитись з вищими навчальними закладами, що здійснюють підготовку фахівців для галузі готельного господарства про створення курсів з підвищення кваліфікації для працівників готельного бізнесу, забезпечити навчання обслуговуючого персоналу іноземними мовами, постійно здійснювати контроль за якістю роботи персоналу, а також залучати іноземних фахівців для передачі передового досвіду роботи українським працівникам готелів.

Хочеться зупинитись ще на одній складовій актуальної проблеми персоналу готельного бізнесу – відсутність досвіду найманих працівників. В ідеалі, на базі учбового закладу по підготовці спеціалістів для готельного бізнесу повинно бути все необхідне для практичного навчання – учбовий готель, центр готельного сервісу і таке інше. Далеко не всі Українські Вузи можуть собі дозволити мати вищеназвані складові. Крім того, має сенс відкривати школи готельного господарства Європейського зразка, де кількість практичних занять перевищує кількість теоретичних.

Одним із напрямків розвитку готельного господарства є створення малих готелів. Як показує іноземний досвід, в останній час більшою популярністю у туристів користуються малі готелі місткістю 20–30 місць, які розміщуються в курортних місцях і вздовж найбільш насичених автомагістралей [3, с. 123].

Будівництво малих готелів на трасах викликано тим, що 2/3 туристів за останні роки і в перспективі будуть мандрувати на автомобільному транспорті. Малі готелі передбачають аналогічну інфраструктуру. Зокрема, це можуть бути ресторани на

20–30 місць, а також «сімейні кухні» [3, с. 144].

Корисною формою знаходження інвесторів є проведення виставок, бізнес форумів, конгресів ділових кіл, науково-практичних конференцій, семінарів, на яких є можливість ознайомитися з каталогами, пропозиціями інвестиційних проектів.

Чинне законодавство України нечітко визначає готельне господарство, його належність до сфери туристських послуг та відомче підпорядкування. Тому для розвитку готельного господарства України, підвищення попиту на ринку споживання готельних послуг, створення і входження на ринок малих готельних підприємств доцільним є розробка проекту Закону України про розвиток готельного господарства. Положення Закону мають визначити правові, економічні та організаційні засади створення і подальшого розвитку конкурентних відносин на цьому ринку.

Щоб готельна база України відповідала міжнародним стандартам, необхідно її модернізувати та реконструювати.

Таким чином, готельне господарство в Україні стикається з безліччю проблем і вирішення цих проблем має носити комплексний характер, тобто держава і власники готелів повинні здійснювати спільну діяльність з планування та реалізації програм щодо їх усунення.

#### Література

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний і ресторанний бізнес : ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : монографія / Л.Г. Агафонова. – К. : «Знання України», 2002. – 360 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : Проблемы, перспективы, управление, сертификация / С.И. Байлик. – К. : Альтерпресс, 2001. – 207 с.
3. Друкер Т.И. Зарубіжний досвід малих готелів / Т.И. Друкер, А.О. Яворська. – М. : УГТ РБ, 2005. – 78 с.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент готелів та ресторанів / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко – Мінськ : «Нове видання», 2002. – 368 с.

5. Ляпіна І.Ю. Організація і технологія готельного обслуговування / І.Ю. Ляпіна – М. : «Академія», 2005. – 208 с.

6. Сенін В.С. Готельний бізнес : класифікація готелів та інших засобів розміщення / В.С. Сенін, А.В. Денисенко. – М., 2000. – 144 с.

7. Чудновський А.Д. Туризм і готельне господарство / А.Д. Чудновський. – М. : «Тандем», 2000. – 400 с.

8. Шматько Л.П. Туризм і готельне господарство / Л.П. Шматько. – М., 2005. – 346 с.

**Poliova L.V. CURRENT STATUS AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT HOTEL BUSINESS OF UKRAINE.**

*In the article the state of the hotel industry of Ukraine, which turned out to be unprepared to function effectively in a market economy. This is due to a number of problems: insufficient legislative base, major tax rate, insufficient investment in the hotel business, out dated material base hotels. Of hotel industry Ukraine meet international standards, it is necessary to modernize and reconstruct.*

**Keywords:** hotel industry, current state, development prospects.

**Польова Л.В. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ГОТЕЛЬНОВОГО ХОЗЯЙСТВА УКРАИНЫ.**

*В статье раскрыто состояние гостиничного хозяйства Украины, которое оказалось неподготовленным к эффективному функционированию в условиях рыночной экономики. Это связано с рядом проблем: недостаточная законодательно правовая база, большие ставки налогообложения, недостаточные инвестиции в гостиничный бизнес, устаревшая материальная база отелей. Чтобы гостиничное хозяйство Украины соответствовало международным стандартам, необходимо его модернизировать и реконструировать.*

**Ключевые слова:** гостиничное хозяйство, современное состояние, гостиничная индустрия, перспективы развития.