

УДК 640.41

ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗОВАНОГО СВІТУ: АСПЕКТУАЛІЗАЦІЯ ПРОБЛЕМИ

Мандзяк О.М.

Київський національний університет культури і мистецтв

Індустрії гостинності, як багатоплановій та багатофункціональній галузі суспільного буття глобалізованого світу, належить важлива роль в системі сучасної ринкової економіки. Зростання ролі індустрії гостинності у сегменті соціальних комунікацій характеризує вплив нематеріальної сфери на економіку держави в цілому та направлена на задоволення соціальних потреб споживачів.

Ключові слова: індустрія гостинності, готельно-ресторанний бізнес, клієнт, споживач, розміщення, проживання, електронна мережа, Інтернет.

Постановка проблеми. Індустрія гостинності, що в умовах глобалізованого світу розвивається швидкими темпами, складається з підприємств у межах послуг харчування, проживання, відпочинку та розважальних сегментів. Інвестори та готельєри ХХІ ст. при проектуванні бізнесу беруть до уваги ряд складових, зокрема стан навколишнього середовища і рівень соціального життя, як важливу складову успіху готельно-ресторанного бізнесу.

Стабільність і сталість – складні класичні завдання для вимірювання успіху в індустрії гостинності. Бізнес-середовище стикається з багатьма проблемами із-за його динамічної природи: дефіцит професійних умінь і навичок, глобальні ринки, технології та соціальні медіа, відсутність капіталу, мінливі очікування клієнтів, сезонний попит.

Для проектування готельно-ресторанного бізнесу ХХІ ст. актуальними складовими є технології та соціальні медіа, збільшення попиту та низький рівень задоволеності клієнта, збільшення операційних витрат, інтенсивність конкуренції, сезонні коливання попиту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Діяльність, що пов'язана з індустрією гостинності розглядається як така, що в умовах розвитку глобалізаційних процесів [17], і значного переміщення людей перетворюється на новий вид індустрії. Фахівці по-різному окреслюють поняття «індустрії гостинності» [1, 5]; Л. Ваген [4], Дж.Р. Уокер [14], А. Дайан [6], Ф. Букерель [6], В. Міддлтон [12] і сучасні українські дослідниці М. Бойко [3], О. Дишкантюк [7] інституалізують поняття «індустрія гостинності». Простежуються дві полярні точки зору: туризм є складовою гостинності і гостинність – один зі сегментів туристичної галузі [1]. Проблему комплексного функціонування індустрії гостинності, як системи направленої на створення комфортних умов для відвідувача, досліджено не достатньо.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Для успішного функціонування будь-якого бізнесу необхідно взяти за основу програму розвитку, прогнозування, адекватні міри пристосування до вимог зовнішнього середовища, конкурентні переваги. Бізнес має бути належним чином організований, на основі чітко визначених умов розвитку підприємства, що обумовлює необхідність наукових пошуків на сучасному науковому підґрунті [10, 11].

Мета статті. У публікації здійснена спроба охарактеризувати аспекти індустрії гостинності в умо-

вах глобалізованого світу; визначити місце і роль індустрії гостинності поряд з її розміром, обсягом і різноманітністю; виявити взаємозв'язок з матеріальною і нематеріальною сферами виробництва.

Виклад основного матеріалу. Індустрія гостинності – це дуже широкий сегмент економіки держави. Не завжди легко визначити саме поняття «індустрія гостинності». Існують різні критерії для його визначення. Одним із способів визначення поняття «індустрії гостинності» є використання стандартизованої промислової класифікації.

Згідно стандартизованої промислової класифікації Великобританії (1968 р.), індустрія гостинності – це установи (у тому числі, що не мають ліцензії на продаж спиртних напоїв), які забезпечують харчування, легкі закуски, напої, розміщення клієнтів. Також, індустрія гостинності – готель, мотель, які забезпечують короткострокове (не тривале, короткотривале) проживання, з або без харчування. Обидва визначення припускають, що індустрія гостинності – це галузі, які забезпечують харчування та проживання гостя [16].

В Україні готельне господарство згідно «Загального Класифікатора «Галузі народного господарства України» (ЗКГНГ України, 1994 р.), відноситься до галузі «житлово-комунальне господарство», проте згідно з міжнародною класифікацією – це відокремлений вид діяльності «готелі і ресторани», який не має ніякого відношення до житлово-комунального господарства. Крім того, готельне господарство відноситься до не виробничої сфери діяльності: /1/90000/ «Житлово-комунальне господарство» [8].

У межах Європейського статистичного простору, з 1993 р. статистичні відомості вперше почали збирати та розробляти за Класифікацією видів економічної діяльності Європейського Співтовариства (НАСЕ) та Класифікацією продукції за видами економічної діяльності Європейського Співтовариства (СРА) [13].

Упровадження Класифікації видів економічної діяльності (ДК 009-96), яку було побудовано на базі НАСЕ, відбувалось протягом 1997–2000 рр. згідно з розробленим планом заходів, а починаючи з січня 2001 р., за цією Класифікацією здійснювали організування статистичних спостережень, формування зведеної інформації та публікацію статистичних даних. З 2006 р. набула чинності друга редакція Класифікації видів економічної діяльності (ДК 009:2005), побудована на базі НАСЕ. Подану Класифікацію видів економічної діяльнос-

ті створено на основі НАСЕ, упроваджені Регламентом (ЄС) Європейського парламенту та ради від 20 грудня 2006 р. N 1893/2006 [9].

Класифікація видів економічної діяльності (КВЕД) устанавлює основи для підготовки та поширення статистичної інформації за видами економічної діяльності. Основний принцип КВЕД полягає в об'єднанні підприємств, що виробляють подібні товари чи послуги або використовують подібні процеси для створення товарів чи послуг (тобто сировину, виробничий процес, методи або технології), у групи [9, 2, с. 107-110].

КВЕД побудовано за ієрархічною системою кодування із застосуванням літерно-цифрового коду. Класифікація видів економічної діяльності (КВЕД-КВЕД-2016) складається з секцій, серед яких – секція: «I»; назва: «Тимчасове розміщення й організація харчування». А далі – розділ 55, групи: 55.1 «Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення»; 55.2 «Діяльність засобів розміщення на період відпустки та іншого тимчасового проживання»; 55.3 «Надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів»; 55.9 «Діяльність інших засобів тимчасового розміщення» [9].

Розділ 56 «Діяльність із забезпечення стравами та напоями», групи: 56.1 «Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування»; 56.2 «Постачання готових страв»; 56.3 «Обслуговування напоями» [9]. Дуалізм державної політики України із виокремлення індустрії гостинності як невиробничої сфери економіки створює ряд перешкод у веденні готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Сучасна індустрія гостинності дуже різноманітна за рахунок інновацій, власності, класифікації та системи оцінювання, рівня обслуговування, зручності, перспективи і т. д. Існують різні типи готелів, які надають стандартні послуги для гостей. Готелі не тільки забезпечують харчування та проживання, але і надають послуги Інтернет, тренажерний зал, басейн, сауна, джакузі, нічні клуби, магазини, перукарня і салон краси, пральня, парковка, конференц-зали та конференц-зал і т. д. [15].

Обслуговування і харчування також є однією з важливих послуг, що надається готелем і залежить від типу готелю, наприклад є один або кілька ресторанів у готелі; у ресторані надають різні типи послуг по меню: шведський стіл, меню, кухня, обслуговування в номерах і т. д. Таким чином, харчування є одним із важливих секторів індустрії гостинності [18].

Не менш важливим сектором індустрії гостинності є сегмент розваг. Так, готель надає послуги різним пожительцям: бізнесменам, туристам, відпочиваючим і т. д. Скажімо, мандрівники, гості та відпочиваючі – подорожують з метою розваги і задоволення та прагнуть використати свою відпустку для відпочинку і розваг. Отже, готель зобов'язаний надати розважальні заходи, заклади, нічні клуби, бари, тематичні вечірки, казино, басейни, сауна і джакузі, спортивний зал і т. д. Вони мають розташовуватися в приміщенні так, щоб клієнту не потрібно було йти на вулицю у пошуках цих об'єктів [19].

Щоб залишатися конкурентоспроможними потрібно орієнтуватися на маркетингову стратегію і надавати якісний сервіс гостям: контролювати

те, що відбувається навколо готельного бізнесу; грамотно управляти персоналом готелю. Гість складає враження про готель за рівнем сервісу і зручностей, які пропонуються, тому забезпечення якості обслуговування гостей – надважливе завдання власника і персоналу установи.

Серед важливих питань у сфері індустрії гостинності – стандартна Інтернет процедура, що покликана поліпшити якість і швидкість конкретної послуги. Наприклад, бронювання номеру у готелі можна здійснити через Інтернет. Це, передовсім, зручно для майбутнього пожительця, який не витрачає свій час на дзвінки до готелю із запитом на докладну інформацію про послуги. Також, така послуга є зручною у разі внесення змін для їх бронювання. Крім того, адміністратор може використовувати свій час, робити іншу важливу роботу, замість обробки телефонних дзвінків [20].

Для успішного ведення бізнесу в індустрії гостинності необхідно виокремити ключові фактори:

1. Фактор витрат і джерел доходів: індустрія гостинності має справу з великою кількістю фіксованих витрат, таких як платня працівникам, оплата рахунків, підтримка різних об'єктів. Необхідно застосовувати підходи до скорочення витрат, наприклад горизонтальна і вертикальна інтеграція, оптимізація технологічних процесів, використання державної підтримки. Серйозною проблемою є зростання постійних витрат при скороченні активів бізнесу.

2. Фактор балансу витрат і джерел доходів: менеджери індустрії гостинності мають постійно коригуватись стратегією ведення бізнесу у сенсі зниження витрат, але без економії видатків на якості обслуговування, що вони пропонують та вивільнення коштів на розширення бізнесу і т. д. Як правило, власники збільшують вартість проживання, чи послуг, що не задовольняє клієнтів та створює дисбаланс між пропозицією власника бізнесу і попитом клієнта [20].

3. Фактор міжсезонних коливань: сезонні коливання в бізнесі – серйозна проблема у поліпшенні і підтримці бізнесу. Саме державна підтримка має сприяти бізнесу, забезпечуючи залучення туристичних потоків, що підтримає готельний бізнес у сезонне затишшя.

4. Фактор електронної мережі: засоби та можливості всесвітньої електронної мережі Інтернет відіграють значну роль в індустрії гостинності. Клієнти покладають великі надії на швидке і якісне обслуговування в будь-якому місці, у будь-який час і так, як їм бажається. Клієнти очікують отримати готельні номери, в яких вони можуть використовувати свої електронні гаджети з налаштованим Інтернетом. Результати опитування показали: якщо клієнти задоволені сервісом, вони мають властивість повертатися і витратити більше, в той час як незадоволені клієнти пойдуть і ніколи не повернуться із-за лише одного негативного досвіду, отриманого в готелі [19].

Зацікавлені сторони індустрії гостинності прагнуть зробити його максимально зручним для своїх потенційних клієнтів. Використання веб-сайтів в індустрії гостинності – сучасна латентна реклама бізнесу. Зі зростанням використання соціальних медіа-платформ, гравці індустрії гостинності повинні володіти методами надання якісного і швидкого сервісу, щоб уникнути інци-

дентів, що може принести антиреклама від незадоволених пожилеців. Використання соціальних медіа дозволяє людям спілкуватися і ділитися своїм досвідом, а це – значний вплив на індустрію гостинності. Клієнти можуть писати відгуки, що буде прочитано майбутніми клієнтами – аспект, про який повинен пам'ятати управляючий і власник бізнесу [19].

Висновки і пропозиції. Сьогодні, клієнти індустрії гостинності обізнані, розбірливі, обачні, вимогливі та можуть відрізнити зерно від полову у сенсі надання послуг, в найкоротші терміни. Високий рівень конкуренції – це проблема глобалізованого світу XXI ст. якою не можна нехтувати. Динаміка конкуренції має розглядатись у сегменті ціноутворення, брендингу та франчайзингу.

Індустрія гостинності – вагомий фактор економічного, соціального, промислового розвитку країни, її технологічної сили в умовах глобалі-

зованого світу. Інвестиції у людський капітал необхідно грамотно використовувати і повністю оптимізувати для короткотривалих, середніх, довготривалих переваг і зиску.

Для вирішення означених проблем, власникам і операторам готельно-ресторанного бізнесу необхідно вивчати і використовувати альтернативні стратегії фінансування міжнародної індустрії гостинності. Необхідно проводити кампанії на задоволення потреб клієнта і стратегічної діяльності з тим, щоб залишатися конкурентоспроможними на світовому ринку, використовувати соціальні медіа-платформи, керувати своїми витратами.

Задоволення потреб клієнтів – один із найважливіших аспектів індустрії гостинності, що потребує постійного і швидкого удосконалення, інновацій, кропіткої співпраці і залучення зацікавлених сторін бізнесу.

Список літератури:

1. Аветісова Д.С. Проблема диференціації лексики індустрії гостинності в англійській та українській мовах [Електронний ресурс]. – Держава та регіони: Серія: Гуманітарні науки 2009 р., № 1-2. – С. 111–115. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/Dtr_gn/2009_1-2/index.html
2. Бачинська Н.А., Салата Г.В. Національні бібліотеки світу: Навчальний посібник. Спеціальність: 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» / Н.А. Бачинська, Г.В. Салата. – Київ: «Медінформ», 2016. – 232 с.
3. Бойко М.Г. Методичні аспекти формування програми розвитку підприємств готельного господарства [Текст] / М.Г. Бойко // Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України: Науково-практичний збірник / Акад. праці і соц. відносин Федерації профспілок України. – Київ: Курс, 2005. – 2 (30) 2005. – С. 51–59.
4. Ваген Л. Гостиничний бізнес: учеб. пособие: пер. с англ. / Л. Ваген. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 416 с.
5. Вебстер Н. Толковий словарь [Електронний ресурс] / Словари онлайн. – Режим доступу: <http://slovar-vocab.com/english/merriam-webster-dictionary.html>
6. Дайан А., Букерель Ф., Ланкар Р., Оллье Р. Академія ринка: маркетинг. – М.: Економіка, 1993. – 572 с.
7. Дишкантюк О.В. Теоретичні основи функціонування індустрії гостинності [Електронний ресурс] / О.В. Дишкантюк // Економіка: реалії часу. Науковий журнал. – 2015. – № 6 (22). – С. 96–101. – Режим доступу: <http://economics.opu.ua/files/archive/2015/n6.html>
8. Загальний класифікатор галузей народного господарства: Наказ Міністерства статистики України від 24.01.94 р. № 21 [Електронний ресурс] // Інформаційно-правовий портал Закони України. – Режим доступу: <http://uazakon.com/big/text771/pg1.htm>
9. КВЕД-2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://evrovektor.com/kved/2010/>
10. Мандзяк О.М. SWOT-аналіз, як проектний базис діяльності готельно-ресторанного бізнесу / О.М. Мандзяк, Г.В. Салата // Proceedings of 1st International Scientific Conference «New Horizons: Achievements of Various Branches of Science». Morrisville, Lulu Press., 2016. – 152 p. – P. 128–131.
11. Мандзяк О.М. Комунікаційно-проектна співпраця зацікавлених сторін готельно-ресторанного бізнесу: нотатки до проблеми [Текст] / О.М. Мандзяк // Молодий вчений. – 2016. – № 12.
12. Міддлтон В. Менеджмент туризму / В. Міддлтон. – М.: Юніти, 2009. – 536 с.
13. Національний класифікатор України Класифікація видів економічної діяльності ДК 009:2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://consultant.parus.ua/?doc=07227D1210>
14. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство // Дж. Р. Уокер: пер.с англ. [В.Н. Егорова]. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2012. – 735 с.
15. Business & Management [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.futurelearn.com/courses/categories/business-and-management>
16. Contemporary Hospitality Industry Assignment Tourism Essay [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukessays.com/essays/tourism/contemporary-hospitality-industry-assignment-tourism-essay.php>
17. Danylova T.V. The Theory of Civilizations Through the Lens of Contemporary Humanities / T.V. Danylova // Anthropological Measurements of Philosophical Research. – Вип. 9. – 2016. – С. 55–62.
18. Future Learn [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.futurelearn.com>
19. Nicolas Frangos Luxury Hotel Operations and Hospitality Assets Management [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hospitalitynet.org/news/4071106.html>
20. The Politics and Diplomacy of Cooking and Hospitality [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.futurelearn.com/courses/geopolitics-hospitality>

Мандзяк О.Н.

Киевский национальный университет культуры и искусств

ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ МИРА: АСПЕКТУАЛИЗАЦИЯ ПРОБЛЕМЫ

Аннотация

Индустрия гостеприимства, как многоплановой и многофункциональной отрасли общественного бытия глобализированного мира, принадлежит важная роль в системе современной рыночной экономики. Возрастание роли индустрии гостеприимства в сегменте социальных коммуникаций характеризует влияние нематериальной сферы на экономику государства в целом и направлена на удовлетворение социальных потребностей потребителей.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, гостинично-ресторанный бизнес, клиент, потребитель, размещение, постоялец, электронная сеть, Интернет.

Mandziak O.M.

Kyiv National University of Culture and Arts

THE HOSPITALITY INDUSTRY IN A GLOBALIZING WORLD: PROBLEMS ASPECTUALITY

Summary

The hospitality industry, as a multidimensional and multifunctional sector of the social life of the globalized world, plays an important role in the system of modern market economy. The increasing role of the hospitality industry in the segment of social communications characterizes the influence of non-material sphere on the state's economy as a whole and aims to meet the social needs of consumers.

Keywords: hospitality industry, hotel and restaurant business, customer, user, hotel guest, hotel, electronic network, Internet.

УДК 336.72

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗРАХУНКУ ТОЧКИ БЕЗЗБИТКОВОСТІ

Масюк Ю.В., Іванченко В.В.

Дніпропетровський державний аграрно-економічний університет

Досліджено теоретичні основи поняття беззбитковості. Розглянуті практичні рекомендації для досягнення беззбиткової діяльності і ефективної роботи підприємства. У статті можна дізнатись: що таке точка беззбитковості, граничні витрати, граничний дохід і інші економічні поняття. Розроблені пропозиції для оптимізації роботи підприємства. Також, надані основні формули для розрахунку точки беззбитковості.

Ключові слова: точка беззбитковості, граничні витрати, граничний дохід, прибуток, постійні витрати, змінні витрати, виручка.

Постановка проблеми. Сільськогосподарським підприємствам для успішного функціонування достатньо проводити планування майбутнього вдосконалення їх діяльності. Обов'язками планово-економічної служби є формування бізнес-плану підприємства, щоб забезпечити рентабельне виробництво та реалізувати вироблений продукт.

Аналіз останніх досліджень. В працях таких вчених як Кочетков О.В., Галушко В.П., Москаковський В.Б., Андрійчук В.Г., Т.С. Наконечний, Л.В. Нападовська, Білоусова І., Голов С.Ф., Неллеп В. та інших розкрито питання: як саме розраховувати точку беззбитковості. Методичні особливості розрахунку цього показника в єдиному та для окремих розділів економіки можна відшукати в працях цих авторів.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Не дарма, вчені були дуже зацікавлені і тривалий час розробляли рекомендації для беззбиткової діяльності підприємства. Але проблеми, які пов'язані з діяльністю підприємств, в поточний час, залишаються актуальними і не до кінця розкритими та питання їх вдосконалення потребує досліджень.

Мета написання статті. Розгляд поняття точки беззбитковості, вивчення теоретичних основ розрахунку та дослідження впливу на показник беззбитковості у разі зміни об'єму виробленої продукції, ціни.

Виклад основного матеріалу. Один із важливіших показників фінансової діяльності будь-якої сучасної економічної системи є точка беззбитковості, також іменована порогом рентабельності.