

УДК 338.488.2:640.4

Ю.О. Жук, асп.

(ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»)

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Проводиться аналіз сучасного стану та перспектив розвитку вітчизняного готельного бізнесу в умовах посилення конкуренції на ринку готельних послуг. Обґрунтовується необхідність у виявленні місця та значення готельного господарства в економіці регіону. Визначаються основні тенденції розвитку ринку готельних послуг та перспективи його розвитку.

Ключові слова: ринок готельних послуг; готелі та інші місця для тимчасового проживання; місткість підприємств готельного господарства; коефіцієнт завантаження.

Проводится анализ современного состояния и перспектив развития отечественного гостиничного бизнеса в условиях усиления конкуренции на рынке гостиничных услуг. Обосновывается необходимость в выявлении места и значения гостиничного хозяйства в экономике региона. Определяются основные тенденции развития рынка гостиничных услуг и перспективы его развития.

Ключевые слова: рынок гостиничных услуг; гостиницы и другие места для временного проживания; вместимость предприятий гостиничного хозяйства, коэффициент загрузки.

The analysis of the present state and prospects of of development of domestic hotel industry in increasing competition in the market of hotel services. The necessity in identifying place and importance of hotel industry in the economy of the region. The basic trends of market of hotel services and prospects of its development.

Keywords: market of hotel services, hotels and other places for temporary residence, hotel management capacity of the enterprises, load factor of.

Постановка проблеми. В Україні спостерігається розширення сфери послуг, що є одним із важливих показників економічного розвитку області [1, с. 322]. Особливе місце належать туристичній інфраструктурі, невід'ємною складовою якої є готельне господарство. Оскільки Полтавська область є привабливим туристично-рекреаційним регіоном, кількість гостей щороку невідмінно зростає. У зв'язку із цим підприємства готельного господарства виконують одну із найважливіших функцій в обслуговуванні туристів – забезпечення їх комфортабельним житлом та високим рівнем послуг, що і складає перше враження про Україну та Полтавську область в тому числі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ринок готельних послуг України займає чинне місце та привертає увагу не лише науковців-дослідників, але й державних та регіональних органів влади та суб'єктів господарювання. Окремі аспекти функціонування підприємств готельного господарства розглядалися у наукових працях таких вітчизняних та зарубіжних авторів: Р.А. Браймера, М.І. Кабушкіна, Н.М. Кузнецової, Г.А. Папіряна, Дж. Уокера, В.І. Сергеева, Л.Б. Міротіна, В.А. Морозова, А.Г. Гранберга, І.В. Зоріна, Н.В. Шабаліна та ін.

Постановка завдання полягає у виявленні місця та значення готельного господарства в економіці регіону, а також визначенні загальних тенденцій та проблем розвитку ринку готельних послуг.

Виклад основного матеріалу. Готельне обслуговування в регіоні залежить від структури та складу забезпечуючих його потоків матеріальних, інформаційних, рекреаційних, фінансових та трудових ресурсів, а також від ефективності управління потоковими процесами в готельному бізнесі.

Розглядаючи розвиток готельної індустрії в Полтавській області доцільно визначити його значення у загальнодержавному масштабі. Відповідно до даних Державного комітету статистики України [2] в державі функціонує 1731 закладів готельного господарства

місткістю 186621 місць, які щорічно обслуговують близько 3,1 млн. осіб, 917 тис. із яких іноземці. Коефіцієнт завантаження готелів становить 24%, що є значно нижчим від середньоєвропейських норм. Так, значення даного показника у країнах Європи складає 60%, у Північній Америці – 65%, в Азії – 70% [3].

Відповідно до даних табл. 1 протягом 2006-2012 років у Полтавській області спостерігалось збільшення кількості готелів та інших місць для тимчасового проживання (табл. 1).

У структурі підприємств готельного господарства Полтавської області переважають готелі – 56,9% від загальної кількості, а частка інших місць для тимчасового проживання, які поряд із традиційними підприємствами готельного господарства пропонують своїм клієнтам повний комплекс з прийняття, розміщення, харчування та обслуговування, складає 22,1%.

Таблиця 1

Кількість готелів та інших місць для тимчасового проживання у Полтавській області за типами

Підприємства	Роки						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Готель	27	27	27	25	25	49	78
Мотель	1	1	1	1	1	7	9
Готельно-офісний центр	-	1	1	1	1	-	-
Кемпінг	1	1	1	1	1	1	1
Молодіжна турбаза та гірський притулок	-	-	-	-	-	20	22
Інші місця для проживання	16	13	18	18	17	19	21
Усього	45	43	48	46	45	86	131

Джерело: Дані Головного управління статистики у Полтавській області [6], власні розрахунки.

У розподілі підприємств готельного господарства за типами друге місце займають молодіжні турбази та гірські притулки. У регіоні станом на кінець 2012 року їх діяло 20 одиниць або 23,3% загальної кількості. Інші типи підприємств готельного господарства, такі як мотелі, кемпінги та готельно-офісні центри, що є досить поширеними в більшості країн світу за рахунок своєї місткості та функціональності відіграють важливе значення у розвитку готельної індустрії, але в Полтавській області вони практично не розвинуті.

Загальна та середня місткість підприємств готельного господарства Полтавської області представлено у табл. 2.

Як свідчать дані табл. 2 загальна місткість готелів Полтавської області збільшилась у 2008 році проти 2006 року на 72 місця, проте у 2009 році їх кількість зменшилась на 122 місця і становила 1826 місця, а протягом 2011 -2012 років загальна місткість готелів збільшилась на 731 місце або на 39%. Середня місткість готелів області протягом досліджуваного періоду мала тенденцію до поступового збільшення. Так, у 2012 році проти 2006 року середня місткість місць у готелях Полтавської області збільшилась на 6 одиниць, що є позитивною динамікою у розвитку готельного бізнесу.

Традиційно показник забезпеченості готелями визначається за рахунок кількості готельних місць на 1000 жителів. У 2012 році даний показник забезпеченості по Україні склав 1,7 готельного місця на 1000 осіб. В Полтавській області у 2011 такий показник році склав 0,09 готельних місць на 1000 жителів [5]. Найвищі показники спостерігалися в м. Київ – 4,5 місць, в АРК – 4,2 місця, у Львівській області – 2,8 місця [6].

Таблиця 2.

Кількість підприємств готельного господарства за типами, їх загальна та середня місткість в Полтавській області

Показники	Роки							Відхилення (+,-) 2012р. до 2006р.	
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012		
Підприємства готельного господарства	27	27	27	25	25	49	78	51	
в них номерів	1297	1262	1349	1419	1377	1447	1521	224	
Одноразова місткість підприємств, місць	1876	1880	1948	1826	1841	2572	2579	703	
Середня місткість підприємств	номерів	76	76	77	76	76	79	78	2
	місць	69	70	72	73	74	75	75	6
Коефіцієнт використання місткості підприємств	0,24	0,29	0,26	0,19	0,16	0,22	0,22	-0,02	

Джерело: Дані Головного управління статистики у Полтавській області [6], власні розрахунки.

Одним із важливих показників ефективності роботи підприємств готельного господарства є коефіцієнт завантаження. Відповідно до табл. 2 коефіцієнт завантаження характеризується низьким значенням, що у два рази нижче європейського рівня. За даними Міжнародної Асоціації готелів визначають, завантаженість підприємств повинна складати близько 60-70% [8]. Виходячи із цього, можемо зробити висновок, що коефіцієнт завантаження підприємств готельного господарства наближається до критичного. Як свідчать дані рис. 1 коефіцієнт використання місткості готелів України протягом аналізованого періоду мав тенденцію до поступового зменшення. Коефіцієнт використання місткості готелів Полтавської області за досліджуваний період мала стійку тенденцію до зниження. Так, у 2006 році значення коефіцієнту знаходилося на рівні 0,29, а у 2011 році – 0,22.

На коефіцієнт використання місткості готелів впливає загальний час перебування приїжджих у готелях та інших місцях для тимчасового проживання.

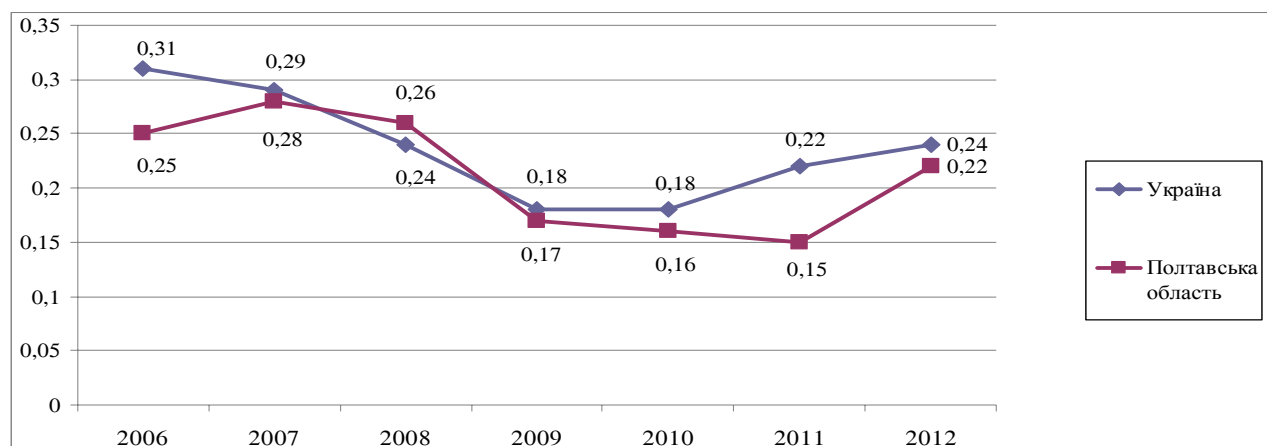


Рис. 1. Коефіцієнт використання місткості підприємств готельного господарства України та Полтавської області

Джерело: Дані Державної служби статистики України [6] та дані Головного управління статистики у Полтавській області [5]

Динаміка перебування приїжджих громадян та динаміка кількості обслужених громадян підприємствами готельного господарства Полтавської області представлено у табл. 3.

Таблиця 3

Загальний час перебування приїжджих у готелях та інших місцях для тимчасового проживання Полтавської області

	Роки							Відхилення, (+,-) 2012р. до 2006
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Усього	245662	273182	275904	179840	161622	264741	263421	17759
В т.ч. іноземців	11562	14235	18338	14462	19585	14569	13742	2180

Джерело: Дані Головного управління статистики у Полтавській області [5], власні розрахунки.

Протягом 2006-2012 років показник загального часу перебування приїжджих у Полтавській області щорічно змінювався. Відповідно до даних табл. 3 значення даного показника зростало до 2008 року, а вже у 2009 році проти 2008 року відбулося зменшення значення даного показника на 96064 особи, або на 34,8%. Починаючи з 2011 року проти 2010 року спостерігається поступове зростання даного показника на 103119 осіб або на 63,8%.

Ефективність роботи підприємств готельного господарства залежить від «зірковості» готелів, що включає якість обслуговування, технічне оснащення номерів, наявність структурних підрозділів, що надають додаткові послуги та ін.

Відповідно до чинного законодавства підприємства готельного господарства повинні мати розвинуту матеріально-технічну базу, а також створювати умови комфортного проживання для гостей. Але не усі готелі спроможні у відповідності з вимогами чинного законодавства та існуючим стандартам надавати якісні послуги.

Одним із ефективних механізмів удосконалення якості надаваних послуг є сертифікація, яка повинна привести у відповідність до санітарних, пожежних та інших вимог високий рівень обслуговування та якість послуг.

В даний час у Полтавській області лише 14 закладів розміщення надають сертифіковані послуги, серед яких [7]:

- у м. Полтава – «Галерея», «Палаццо», «Рівера», «Алмаз», «Київ», «Об'єднане готельне господарство»;
- у Миргороді – «Новий стиль»;
- у Кременчуці – «Дніпровські зорі», «Онтаріо», «Кремень»;
- у Хорольському районі – мотель «Замок»;

Дані підприємства мають сертифікати відповідності, а послуги, які вони надають відповідають критеріям якості та безпеки.

Відповідно до табл. 4 у м. Полтава станом на кінець 2010 рік функціонувало 7 готелів, але лише трьом готелям присвоєно «зірковість». Так, станом на 2012 рік вже діяло 19 готелів, 11 із яких були «зірковими». Але у загальній кількості були враховані заклади юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців. Така значна кількість готелів, що не мали категорії пояснюється тим, що більшість з них не відповідають комплексу вимог матеріально-технічного забезпечення, якості надаваних послуг, рівня обслуговування, деякі готелі отримали лише сертифікат на забезпечення проживання.

Кількість готелів м. Полтави за категоріями

Роки	Усього, одиниць	З них мають категорію					
		1 зірка	2 зірки	3 зірки	4 зірки	5 зірок	без категорії (зірок)
2010	7	–	1	–	2	–	4
2011	18	5	1	1	1	–	10
2012	19	3	4	3	1	-	8
Відхилення, % 2012р. до 2010р.	12	3	3	3	1	-	4

Джерело: Дані Головного управління статистики у Полтавській області [5], власні розрахунки.

Здійснюючи оцінку стану готельного ринку області доцільно проаналізувати матеріально-технічну базу готелів. З метою забезпечення відповідного рівня комфортності номерів підприємств готельного господарства варто здійснювати заходи зі збільшення номерів «люкс» та «напівлюкс». Але ціна за проживання в таких номерах є високою і велика кількість клієнтів не мають змоги проживати в них. У зв'язку із цим відбувається переобладнання номерів класу «люкс» та «напівлюкс» у номери, які будуть дешевшими у вартості.

Так, у 2012 році кількість номерів класу люкс та напівлюкс в Україні у порівнянні з 2011 роком зменшилась на 6 одиниць або на 1,95% і становила 12528 номерів, або на 15,8 % загальної кількості номерів. Зменшення кількості номерів «люкс» та «напівлюкс» спостерігалось в Донецькій (на 78 номерів), Запорізької (на 69), Харківській (на 40) та областях (на 19) Полтавській. Так, протягом 2006-2010 років кількість номерів класу «люкс» та «напівлюкс» у Полтавській області складала 349 номерів. Проте, у 2012 році проти 2011 року їх кількість збільшилась на 11 номерів або на 5,5% і становила 360 номерів, або 24,13% загальної кількості номерів [7].

Протягом аналізованого періоду кількість одномісних номерів в цілому збільшилась на 868 одиниць або на 7,1%. У Полтавській області простежується тенденція до збільшення одномісних номерів з 246 од. – у 2006 році до 317 од. – у 2011 році, тобто на 71 од. або на 77,6%.

На сьогодні у структурі номерного фонду України та Полтавської області переважають двомісні номери, частка яких у загальній кількості номерів складає 40,7 % та 40,4 % відповідно.

Протягом 2006-2012 роки кількість двомісних номерів в Україні в цілому збільшилась на 7343 од. або на 27% і становила 33951 од. по відношенню до кількості двомісних номерів у 2006 році. Зменшення кількості номерів спостерігалось в готелях Донецької та Закарпатській областях, АРК, м. Києві та м. Севастополі. А збільшення двомісних номерів відбулося у Львівській (191 од.), Київській (60 од.), Хмельницькій (35 од.) та Полтавській (40 од.) областях.

Загальна кількість тримісних номерів та з більшою кількістю місць у 2012 році проти 2011 року зменшилась на 48 одиниць або на 8,4% і складала 23798 одиниць. У більшості регіонів України відбулося зменшення даного типу номерів, серед яких Рівненська та Одеська області, АРК, м. Севастополь. Зменшення кількості трьохмісних номерів відбулося в результаті переобладнання їх у менші за розміром номери удосконалення обслуговування, створення комфортних умов для проживання або перехід з готелю на гуртожиток для приїжджих. Поряд із цим у 2012 році спостерігалось збільшення номерів даної категорії у Запорізькій, Чернівецькій, Черкаській та Полтавських областях.

На склад та структуру фінансового потоку впливають такі умови як вартість номерів та бронювання, тип та клас номерів, їх необхідна кількість, тривалість обслуговування,

графіки заїзду, термін та тривалість разового обслуговування, набір послуг, кількість (пансіон) та форма організації харчування, спеціальні або додаткові умови обслуговування туристів, строки бронювання, штрафні санкції за строками та величиною відмови від номеру.

Аналіз трудових потоків в галузі «Туризм» України та Полтавської області дозволив зробити висновок про те, що протягом 2008-2012 років спостерігалася тенденція до зменшення кількості середньооблікової чисельності працівників, лише у 2012 році у Полтавській області спостерігалася збільшення кількості працівників на 150 осіб або на 25,9%, але вже у 2012 році кількість працівників зменшилась на 30 осіб (рис. 3) [5; 6].

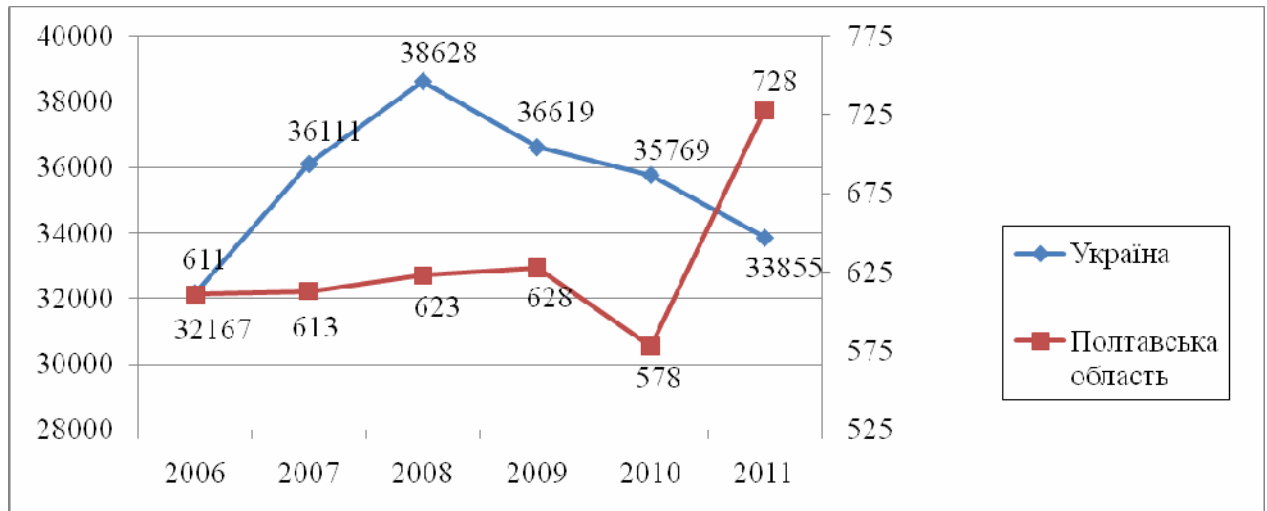


Рис. 3. Динаміка середньооблікової чисельності працівників в Україні та Полтавській області

Джерело: Дані Головного управління статистики у Полтавській області [5] та дані Державної служби статистики України [6]

На нашу думку, головними проблемами вітчизняного готельного ринку на сьогодні є:

- застарілий номерний фонд готелів, близько 50% загального номерного фонду було збудовано більше 25 років тому;
- недостатній рівень розвитку туристичної інфраструктури;
- не високі показники завантаження готелів у регіонах, що залежить від стану регіональної туристичної інфраструктури;
- невідповідність ціни та якості послуг;
- не вистачає засобів розміщення категорії «3 зірки», з метою розвитку не лише бізнес туризму, але й для розвитку екскурсійного туризму;
- відсутність галузевої статистики, яка б дозволила забезпечити інформаційну та управлінську підтримку туризму.

Висновки. Проведена оцінка розвитку ринку готельних послуг свідчить про те, що на сьогодні він не здатен задовольнити потреби сучасного клієнта, що вимагає звернути увагу на матеріально-технічний стан готелю та на рівень кваліфікації персоналу.

Результати проведеного дослідження дозволяють запропонувати дієві заходи з підвищення ефективності функціонування підприємств готельного господарства:

- підвищення якості та розширення спектру готельних послуг (відбувається трансформація самого поняття гостинності, готелі більш низького рівня прагнуть застосовувати сучасні організаційно-технічні технології та послуги, які раніше були притаманні лише готелям високої категорії: створення комплексу власних бізнес-послуг, впровадження інтерактивного телебачення, автоматизованих систем управління, що засновані на принципах «розумного будинку»);

– удосконалення стану матеріально-технічної бази, а саме зручне планування та якісне оздоблення приміщень готелю, оснащення її приміщень та жилих номерів комфортабельними меблями та обладнанням, сучасне високоякісне кухонне обладнання, зручне ліфтове господарство;

– скорочення операційних витрат та комплексне супроводження життєвого циклу готельного продукту;

– безперервне підвищення якості обслуговування, що включає в себе розробку та впровадження стандартів якості, навчання персоналу, контроль, удосконалення обслуговування на усіх етапах формування та надання готельних послуг.

Список використаних джерел

1. Оленичева Ю.А. Перспективы развития рынка туристических услуг в условиях глобализации/ В.Ю. Железняк// Вісник ДІТБ.- 2012.- №16. – С. 317-322

2. The Hotel Price Index [Електронний ресурс]: Режим доступу: <<http://www.hotels.com/press/hotels.com-hotel-price-index-2009-h2.pdf>

3. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс]: Режим доступу: <<<http://www.world-tourism.org>>

4. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України [Електронний ресурс]: Режим доступу: <<http://www.tourism.gov.ua>

5. Головне управління статистики у Полтавській області [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://www.poltavastat.gov.ua>

6. Державний комітет статистики України [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>

7. Статистична довідка за формою 1-ТУР «Звіт про діяльність туристичної організації за 2006-2012 роки// Матеріал, підготовлений Головним Управлінням статистики у Полтавській області у 2013 році (за замовленням)

8. Матеріали журналу «Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине». – Режим доступу: www.hotelbiz.com.ua

© Ю.О. Жук

Надійшла до редакції 02.12.2013 г.