

*Зроблено дослідження розвитку туристичної та готельної галузі в Україні. Дана загальна характеристика туристичного бізнесу Західної України, розроблено шляхи подальшого удосконалення готельного бізнесу у Харкові напередодні «Євро-2012» на прикладі готелю «Харків»*

*Ключові слова: туризм, готель, бізнес, розвиток*

*Сделаны исследования развития туристической отрасли в Украине. Дана общая характеристика туристического бизнеса Западной Украины, разработаны пути дальнейшего усовершенствования гостиничного бизнеса в Харькове накануне «Евро-2012» на примере гостиницы «Харьков»*

*Ключевые слова: туризм, гостиница, бизнес, развитие*

*This article represents investigate of tourist and hotel branch in Ukraine. Represents general characteristic tourist business on West Ukraine, developed ways of codevelopment advance hotel business on the eve «Euro-2012» on example of hotel «Kharkiv»*

*Key words: tourism, hotel, business, development*

## УЛУЧШЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА НА РЫНКЕ УКРАИНЫ

**Т. Н. Ефременко**

Кандидат технических наук, доцент, преподаватель\*

Контактный тел.: (057) 707-33-20

E-mail: tatyana.yefremeno@gmail.com

**Н. А. Гатина\***

Контактный тел.: 096-240-69-02

E-mail: bagira\_na@mail.ru

\*Кафедра туризма и гостиничного хозяйства  
Национальная академия городского хозяйства  
ул. Революции 12, г. Харьков, Украина, 61002

### 1. Вступ

Наприкінці 80-х - початку 90-х років загальне несприятливе економічне становище в Україні призвело до занепаду туризму в країні, суттєвого скорочення потоків внутрішнього та іноземного туризму, порушення системи напрацьованих за радянських часів зв'язків, погіршення стану матеріально-технічної бази галузі. Визначення туризму як провідного напрямку розвитку вітчизняної культури та економіки, спрямування державної політики на стимулювання туристичної сфери надає сьогодні товаровиробникам незалежно від форми власності сприятливих можливостей щодо підвищення ефективності господарювання, розширення ринкової пропозиції з урахуванням потреб вітчизняного та закордонного туриста. У цьому зв'язку практичне використання суб'єктами індустрії туризму сучасних методів менеджменту набуває особливої актуальності. Проблеми підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності, їх здатності оперативно реагувати на зміни, що відбуваються в зовнішньому середовищі упродовж останніх років привертають увагу як товаровиробників, так і науковців. Різні теоретичні та практичні аспекти, пов'язані з конкурентною боротьбою висвітлювалися в працях вітчизняних та зарубіжних вчених, як Котлер Ф., Портер М., Томпсон А., Хохель С. та ін. Проте, специфіка підприємств туризму, особливості надання туристичних послуг потребують адаптації теоретичних та практичних робок до потреб галузі.

### 2. Аналіз становища і дослідження шляхів поліпшення готельного бізнесу на ринку України на прикладі готельного комплексу «Харків»

Під час проведення досліджень були розглянуті проблеми готельного господарства України і готельного комплексу «Харків» зокрема, а також запропоновані шляхи покращення роботи готелю «Харків» та взагалі готельної діяльності України.

Однією з основних проблем розвитку туристичної індустрії в Україні є те, що вона розвивається з переважною орієнтацією на виїзний туризм. Переважна більшість діючих туристичних фірм займається відправленням своїх співвітчизників за кордон, і лише невелика їхня частина працює на залучення туристів в Україну – тобто капітал від туристичного бізнесу надходить за кордон. Натомість інші країни, маючи потенціал для розвитку своєї туристичної індустрії менший, ніж має Україна, перетворили цю галузь на одну з головних. Серед таких країн є Чорногорія, Туреччина, Єгипет, Таїланд, Росія та інші. Так, із застосуванням програми розвитку в'їзного туризму та туристичної індустрії в Чорногорії впродовж лише чотирьох років кількість іноземних туристів зросла вдвічі. Схожою була політика Таїланду, Туреччини, Єгипту, ОАЕ. Такі програми передбачають, зокрема, зменшення податкового тиску та лібералізацію процесу інвестування. Завдяки саме такій політиці обсяг турецького в'їзного туризму майже втричі більший за внутрішній. Сьогодні на європейському ринку ця країна пропонує 40 видів відпочинку, що

вчетверо перевищує пропозиції десятилітньої давнини.

Карпати - одна з багатючих природними і лікувальними ресурсами областей України. Помірно-континентальний клімат, унікальні пейзажі, красива природа приваблюють на відпочинок до Карпат українських і зарубіжних туристів. Карпати розташовані далеко від промисловості, що дозволяє туристам на відпочинку в Карпатах повною мірою насолодитися природною чистотою гірського повітря і незабутніми пейзажами. Карпати - це справжня скарбниця лижних і бальнеологічних курортів. Лікування і відпочинок в Карпатах можливий цілий рік.

Кожен сезон має свою красу. І навіть в негоду відпочинок в Карпатах не стає менш привабливим. Особливою популярністю користується зимовий гірськолижний відпочинок в Карпатах. Тут є всі умови для повноцінного зимового відпочинку. Лижний відпочинок в Карпатах досить розвинений, так що кожен турист може знайти схили на свій смак: і траси високого рівня складності, і невеликі доглянуті гори. Спеціально для поціновувачів сноуборду на гірськолижному відпочинку в Карпатах є підготовлені траси. А для тих, кому чуже катання на лижах і бордах, можуть покатитися на санях або ковзанах. Швидкими темпами розвивається зелений туризм, який припадає на весну, літо і теплу осінь. Літній відпочинок в Карпатах - піші прогулянки в гори, сплави на байдарках, виїзди на природу. Весна подарує можливість побачити пробудження природи. Відпочинок навесні в Карпатах - це захоплюючі екскурсії, катання на конях, рибалка. Відпочинок в Карпатах восени - збір грибів, ягід, лікувальних рослин, катання на квадроциклах та інше. Туризм в Карпатах є основною сферою діяльності, тому на курортах добре розвинена інфраструктура - готелі, бази відпочинку, приватні пансіонати, більшість з яких спеціалізуються на зимовому відпочинку в Карпатах. Ціни залежать від декількох чинників: сезону, курорту, близькості до підйомника, бюджету, рівню комфортності житла. Так, наприклад, ціни на відпочинок взимку в Карпатах трохи вищі, ніж влітку, але нижчі, ніж на закордонних курортах. На відпочинку в Карпатах кожен може підібрати собі житло і визначити вартість відпочинку в Карпатах, максимально відповідну необхідним параметрам (рівень житла, сервіс, ціна). На всіх базах є прокат лиж, бордів, підйомники, траси різного рівня складності, кафе і колиби. Також на приватному відпочинку є можливість відвідати лазню або сауну. Відпочинок в Карпатах залучає туристів з багатьох причин. Це і унікальний клімат, і різноманітність цікавих місць і пам'яток. До того ж відпочинок в Карпатах не вимагає закордонних паспортів і віз. Крім того, справжній відпочинок може бути лише далеко від мегаполісів і цим вимогам відповідає відпочинок в Карпатах.

Ефективність готельних мереж і наявність значної кількості готелів високого класу, обов'язковими атрибутами яких є високопрофесійний і гостинний персонал, сучасна інфраструктура, системи безпеки - це один із факторів, що значно впливає на розвиток туристичної індустрії.

У своєму становленні готельний ринок України зіткнувся з низкою проблем. Однією з них є слабкість внутрішньої конкуренції (що пояснюється відсутністю вільних засобів і високими податковими ставками, через що складно забезпечити економічну стабільність, максимізувати прибутки, підвищити конкурентоспроможність підприємств індустрії гостинності на ринку готельних послуг) і відсутність могутніх міжнародних готельних мереж. Показник низької конкурентоспроможності готельних послуг формується рівнем ціни та якістю послуг. Через високі податкові ставки (готельний збір) готелі змушені встановлювати високі ціни. Ставки готельного збору для готелів різних категорій в Україні відрізняються. Ціни визначаються умовами конкуренції, станом і співвідношенням попиту і пропозиції. Представники іноземного капіталу в цілому оцінюють український ринок готельного бізнесу як складний, але перспективний для інвесторів і більше уваги приділяють можливості реалізації проектів у регіонах країни. В регіонах земельні ділянки можна купити значно дешевше, ніж вони коштуватимуть із часом, простіше розв'язуються питання приватизації землі й багато інших. При цьому найбільш цікаві в плані реалізації проектів великі міста - Харків, Донецьк, Дніпропетровськ, Одеса й Автономна Республіка Крим. У порівнянні з Україною готельний бізнес Туреччини розвивається дуже швидко, причому готельні мережі будуються не лише у великих містах. Значним попитом користуються також готелі в передмістях, які є не дорогими, але відповідають усім європейським стандартам. Так, сьогодні в шести основних курортних зонах турецького узбережжя - Анталії, Кемері, Белеку, Сіде, Аланьї та Мармарісі - щорічно вітають відпочиваючих близько 300 готелів: мега й міні, ексклюзивні, базові та клубні, високий клас, середній і економ. На будь-який смак і за будь-якою ціною. І щороку кількість готелів зростає. Конкуренція між цими готелями виражається в боротьбі оригінальних пропозицій, цін та якості відпочинку.

На сьогоднішній день український готельний ринок динамічно розвивається. Йде бурхливе будівництво невеликих готелів і готелів на 200-400 номерів. Змінилася ситуація з присутністю міжнародних готельних мереж на ринку України. Якщо раніше такі світові мережі, як "Хілтон", "Маріотт", "Шератон", "Редіссон", "Кемпінські" або "Ассот", не звертали на Україну ніякої уваги, вважаючи за краще вкладати гроші в будівництво готелів на території Туреччини та Єгипту, то тепер ситуація змінилася. "Хілтон" і Radisson Sas Hotels & Resorts уже побудували готелі на території України. На думку експертів, це підштовхне інші готельні мережі до більш активної роботи в Україні. Таким чином, зарубіжний досвід створення та розвитку туристичної індустрії є для України досить важливим. Якби в Україні проводили різноманітні програми розвитку, які б підтримували і політики, і підприємці, то туристична індустрія могла б стати однією з основних галузей економіки та приносила б значно вищі прибутки.

Потенційні мешканці готелю «Харків» є молодь, туристи, спортсмени, студенти, далекобійники, будівельники, також в готелі часто проживають іноземні

громадяни СНД та зарубіжних країн (Росія, Білорусія, Словачів, Чехія, Угорщина, Польща). Із них 35% клієнтів готельного комплексу «Харків» складають іноземні туристи, а решта, тобто 65%, припадає на обслуговування вітчизняних туристів. Підвищення економічної ефективності готелю «Харків» полягає у проведенні змін в системі менеджменту організації. Внаслідок цих змін значно покращаться економічні показники діяльності організації. Економічна ефективність раціоналізованої системи менеджменту підприємства у порівнянні з фактичною оцінюється за показниками:

- зростання загального фонду оплати праці на 11,4%;
- зростання фонду основної заробітної плати на 16,1%;
- зростання фонду додаткової заробітної плати на 10,5%.

В результаті проведення організаційних змін удосконалюється якість побудови організації, що полягає у значному покращенні системи управління готелем, підвищенні оперативності прийняття управлінських рішень, зниження рівня централізації функцій управління, що в свою чергу, призводить до покращення мікроклімату в організації та підвищення якості робіт працівників. Організаційна ефективність кількісно оцінюється такими показниками:

- збільшення чисельності працівників організації на 10%;
- збільшення управлінців в організації на 7%;
- збільшення робітників в організації на 10%.

Вся проведена раціоналізація наявної системи менеджменту направлена на вдосконалення умов праці всіх працівників, покращення психологічного мікроклімату в колективі і організації в цілому, створення атмосфери захищеності і причетності до цілей організації. Соціальна ефективність виявилась у підвищенні середнього рівня заробітної плати працівників на 10%, у покращенні умов праці основних

робітників шляхом встановлення системи кондиціонування. При цьому внаслідок закупівлі новітнього устаткування, збільшення кількості кваліфікованих працівників відбулося збільшення груп споживачів на 12%, що зумовлюватиме зростання валового доходу.

### 3. Висновки

У статті проаналізовано стан готельного комплексу «Харків» на ринку послуг м. Харкова. Як показав аналіз, готельний комплекс «Харків» хоч і не є лідером на ринку, проте займає досить стійкі конкурентні позиції, завдяки різноманітним цінам на проживання та багатістю додаткових послуг.

З метою вдосконалення діяльності готельного комплексу, а також розробки заходів по адаптації до умов зовнішнього середовища запропоновано раціоналізувати систему управління підприємством. Система повинна складатися з таких основних підсистем:

1. Підсистема діагностики фінансового стану, оцінки перспектив і розвитку бізнесу підприємства.
2. Підсистема маркетингу.
3. Підсистема інвестиційної політики.
4. Підсистема управління персоналом.
5. Підсистема організаційно-виробничого менеджменту.

Комплекс запропонованих заходів забезпечить вищий ніж у попередніх періодах рівень показників економічної, організаційної та соціальної ефективності системи менеджменту готельного комплексу «Харків».

Крім запропонованих засобів, з метою підвищення рівня результативності діяльності готелю, а як наслідок рівня його конкурентної зданості на ринку, пропонується застосувати систему комп'ютерних мереж, інтернет-технологій, наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю.

### Література

1. Бізнес – план: технологія розробки та обґрунтування: Навч. посібник. – Вид. 2-ге, доп. / С.Ф.Покропивний, С.М. Соболев, Г.О. Швиданенко, О.Г. Дерев'яно. – К: КНЕУ, 2009. – 379с.
2. Бережная И.В., Забродько Г.В. Современные теоретические подходы к экономической оценке природных рекреационных ресурсов // Экономика промышленности. - 2009. - № 4(10). - С. 9-14.
3. Величко В.В. Экономика предприятия: конспект лекций. – Харьков: ХНАМГ, 2008. – 114 с.
4. Винокуров В.А. Организация стратегического управления на предприятии. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2007.
5. Державна програма розвитку туризму в Україні до 2010 року, Київ, 2008.
6. Дурович А.П. «Маркетинг в туризме», Минск, 2009.
7. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления, Москва, Финансы и статистика, 2000.
8. Экономика міського господарства: Навч. посібник. / За ред. Т.П. Ю`ревої. – Харьков: ХДАМГ, 2002. – 672 с.
9. Киляк В.Ф. Организация туристической деятельности в Украине. - Чернівці: Книги - XXI, 2003. – 300 с.
10. Менеджмент закладів оздоровлення та відпочинку в рекреації // Навчально-методичний посібник / За ред. д.мед.н, проф. В.І. Пономаренка. - К.: Денеб, 2009. - 416 с.