

УДК 640.41(477.85)

**І. В. Мустаца,**

*асистент*

*Чернівецького торговельно-  
економічного інституту*

### **ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЧЕРНІВЕЦЬКОГО РЕГІОНУ**

У багатьох країнах здійснення готельної діяльності вважається високоприбутковим бізнесом, що приносить значні грошові надходження, у тому числі і в іноземній валюті. Переживши гостру кризу в 1990-х роках, викликану структурними, політичними та економічними змінами в економіці країни, ця сфера в даний період часу характеризується високим ступенем інвестиційної привабливості. Крім того, українська готельна галузь стає невід'ємною складовою світового ринку готельних послуг, що обумовлено поступовим інтегруванням нашої країни до Європейського Союзу.

Головною проблемою розвитку готельного бізнесу, яка на сьогоднішній день не вирішена, є створен-

ня сприятливого інвестиційного клімату та пошук джерел фінансування для будівництва нових і реконструкцію та модернізацію діючих підприємств галузі.

Багато науковців займаються дослідженням ринку готельної діяльності, вивчають основні проблеми, недоліки, які гальмують розвиток даної сфери, серед них: О. І. Амбросій, Л. Г. Столяр [1], С. С. Галасюк, О. В. Гусєва [2], М. Бойцова [3], О. Ю. Дмитрук [4], А. В. Линенко [5], Т. І. Ткаченко [6] та ін.

Проблематика даної теми підтверджується працями вчених близького зарубіжжя: В. С. Грігоренко [7], М. Н. Забаєва [8].

Велика розмаїтість готельного сервісу, а також періодична поява нових їх видів роблять постійно

© І. В. Мустаца, 2009

актуальною проблему вивчення та аналізу готельного господарства в Україні та, зокрема, в Чернівецькому регіоні, що визначило вибір теми і мети даного дослідження.

*Метою даного дослідження є розгляд основних причин недостатнього рівня розвитку готельного господарства та визначення напрямів їх удосконалення.*

Чернівецький регіон славиться своєю гостинністю та історичною спадщиною. На Буковині є багато мальовничих куточків, річок, мінеральних озер, Карпатські гори, пам'ятки культури та архітектури, старовинне місто Чернівці, якому у 2008 р. виповнилось 600 р. На території цього невеликого в межах держави краю мирно працюють, відпочивають, гостюють близько 20-ти національностей. Наведені аргументи свідчать про перспективність готельного і туристичного бізнесу в даному регіоні.

За даними Міжнародної ради з туризму, в найближчі 10 років індустрія туризму збільшиться втричі і стане галуззю номер один в усьому світі. Згідно з прогнозами, у ній буде зайнято декілька мільйонів працюючих [9].

Розглядаючи динаміку розвитку готельного бізнесу в Чернівецькому регіоні, варто визначити його місце у загальнодержавному масштабі. За даними Державного комітету статистики, в Україні налічується близько 1,2 тис. закладів готельного господарства загальною кількістю 104,0 тис. місць, які щорічно обслуговують 4 млн осіб, 17,5 % з яких – іноземці. Середньорічна завантаженість готельного фонду становить 31 % [11, с. 508].

Слід відмітити, що ці показники є значно нижчими середньоевропейських норм. Так, наприклад, у країнах Європи рівень завантаження готельних

підприємств становить близько 60 %, а в інших регіонах світу він вище: у Північній Америці – 65 %, Азії й Австралії – 70 % [10]. Крім того, для визначення ємності фонду засобів розміщення використовується показник, що характеризує кількість готельних місць у розрахунку на 1 тис. місцевих жителів, середньоевропейське значення якого складає 10. В Україні даний показник дорівнює 2, що свідчить про явно недостатній розвиток ринку готельних послуг в державі [2, с. 4].

Чернівецька область займає 22 місце за кількістю розміщення в Україні, уступаючи областям: Одеській, Львівській, Дніпропетровській, Луганській, Миколаївській, місту Київ і Автономній Республіці Крим [11, с. 506]. Проте Чернівецька область є однією з найменших в Україні.

Станом на 1 січня 2007 р. в Чернівецькому регіоні, згідно з даними, наведеними Головним управлінням статистики Чернівецької області, функціонувало 27 підприємств готельного господарства, що на 10 одиниць більше, ніж у 2006 р.; номерний фонд у 2007 р. склав 1370 номерів, що на 329 номерів більше, ніж у 2006 р. (табл. 1). Найкращими в регіоні є модернізовані до ювілею Чернівців готелі: «Черемош», «Буковина», «Київ», «Турист», серед нових готельних господарств, що введені в експлуатацію в даний період часу та характеризуються відмінним сервісом і умовами для відпочинку, є такі: «Кайзер», «Північна зірка», «Сонячна долина», «Буковинська зірка», «Карпатська зірка», «Садиба графська», про що свідчить наявність автостоянок, кафе, барів, кіосків, аптек, ресторанів, різних басейнів і саун, SPA – підходу, наявність медичних, спортивних і розважальних комплексів.

*Таблиця 1. Оцінка динаміки готелів та інших засобів розміщення Чернівецької області за 2000–2007 рр.*

Показник	Одиниця виміру	Період			Відхилення 2007 р. від 2000 р.
		2000 р.	2006 р.	2007 р.	
Кількість готелів в області	шт.	18	17	27	9
Номерний фонд готелів	місць	943	1041	1370	427
Житлова площа номерів, м <sup>2</sup>	м <sup>2</sup>	13768	21617	33063	19295
Автостоянки в готелях	шт.	5	8	7	2
Ресторани, кафе, бари	шт.	10	12	16	6
Сауни, басейни	шт.	4	10	21	17
Заклади торгівлі (кіоски, магазини)	шт.	2	2	5	3

Рівень обслуговування в сучасному готельному господарстві зумовлений, головним чином, станом матеріально-технічної бази підприємства, що його пропонує суб'єкт господарювання (будівлі, споруди, інженерне й санітарно-технічне обладнання, електроприлади, меблі) [6, с. 135]. Як показало дослідження, в останні роки спостерігається процес оновлення та урізноманітнення матеріально-технічної бази готельних господарств Чернівецької об-

ласті, підвищується фаховий рівень персоналу готелів, впроваджуються іноваційні технології.

Готельний сектор – це, в першу чергу, сектор, цілком і повністю орієнтований на споживання, залежний від стану туристичної галузі й ділової активності у країні. Готельний бізнес і туризм знаходяться в безпосередній взаємодії, яка виявляється в тому, що розвиток одного призводить до розвитку іншого й від нього ж і залежить. Чисельність про-

живаючих у готелі безпосередньо визначається обсягами внутрішнього і зовнішнього туризму, у той же час туристичної компанії, розвиваючи свою діяльність в якій-небудь країні, орієнтуються, перш за все, на стан готельного сектора [6, с. 32]. Одночасова місткість місць в Чернівецькій області у 2007 р. складала 4678 місць порівняно з 2665 місцями у 2006 р., тобто збільшилась на 2013 місця; у 2007 р. здійснено обслуговування 64,4 тис. приїжджих, що на 4,3 тис. приїжджих більше, ніж в минулому році; коефіцієнт використання місткості у 2007 р. склав 0,17 %, порівняно з 2006 р. він зменшився на 0,3 % [12, с. 436].

Індекс інвестицій в основний капітал по Чернівецькій області у 2007 р. порівняно з 2006 р. збільшився на 289 %; у 2006 р. порівняно з 2004 р. даний показник збільшився на 52,4 %. Відтворювальна структура інвестицій в основний капітал у 2007 р. була спрямована на технічне переоснащення і реконструкцію діючих підприємств в межах 14,5 % та на нове будівництво близько 85,5 % [12, с. 176].

Вітчизняний готельний сектор тільки починає свій розвиток. Зарубіжні інвестори виходять на місцевий ринок із проектами готелів різної категорії. Українські підприємницькі структури, які мають значний досвід у будівництві міні-готелів, можуть скласти гідну конкуренцію світовим гравцям готельного ринку [5, с. 200]. І місцева влада повинна підтримувати вітчизняних і зарубіжних інвесторів, у результаті чого ринок готельної нерухомості може дуже швидко досягти свого розвитку.

Однак у Чернівецькій області відсутні готелі вищого класу, які б відповідали п'ятизірковим, проте є такі, що можуть відповідати чотирьом або трьом зіркам, крім того, жодному з готелів не надано сертифікату із зазначенням кількості зірок. Ця проблема носить загальнодержавний характер і потребує якнайшвидшого вирішення на шляху до євроінтеграції. Наприклад, з 177 київських готелів, більшість з яких знаходяться в державній або комунальній власності, тільки в 50 якість послуг наближена до національної класифікації. Решта – несертифіковані. Проте навіть у сертифікованих готелях кількість зірок не відповідає ані національним, ані міжнародним вимогам [1, с. 3]. Це викликано тим, що існуюча система вітчизняної сертифікації готелів має ряд недоліків. Формально в Україні діє європейська класифікація готелів, яка адаптована до України. Проте насправді методологія оцінки в кожному випадку своя. У багатьох випадках не враховуються вимоги щодо оснащення й устаткування готелю, а також рівень підготовки персоналу. У кожному регіоні є свій центр стандартизації і сертифікації готелів.

Готельний ринок Чернівецької області характеризується слабкістю внутрішньої конкуренції (що

пояснюється відсутністю вільних засобів і високими податковими ставками, через що складно забезпечити економічну стабільність, максимізувати прибутки, підвищувати конкурентоспроможність підприємств індустрії гостинності на ринку готельних послуг) і відсутністю могутніх готельних мереж. Показник низької конкурентоспроможності формується рівнем ціни і якості послуг [5, с. 25].

Через високі податкові ставки (готельний збір) готелі вимушені встановлювати високі ціни, які потрібно зменшувати та уніфікувати.

Важливою особливістю готельних послуг є широка участь персоналу у виробничому процесі. Залучення людського фактору надає сильний вплив на неоднорідність, мінливість якості та пов'язаний разом із ними недолік стандартизації, що представляє одну із важливих проблем у сфері розвитку готельних послуг [1, с. 10]. Для вирішення цієї проблеми в готельних господарствах області необхідно ввести стандарти обслуговування – комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування споживачів готельних послуг, які мають гарантувати установлений рівень якості всіх виконавчих операцій.

Недостатність кваліфікованого персоналу для роботи в готельному бізнесі – це ще одна проблема регіону. Для вирішення цього питання доцільно укладати договори про співпрацю між готельними господарствами й навчальними закладами краю і працювати по схемі, яка виправдала себе за кордоном. Відділ кадрів готелів може давати запити у вузи і надавати різні пропозиції по підрозділам підприємства для проходження виробничої практики. В результаті чого студент може вибрати відділ, в якому він буде надалі працювати, а готельне господарство забезпечує себе підготовленими кадрами, які знайомі із влаштуванням підприємства і спроможні ефективно працювати. Ще одним варіантом є навчання кадрів на заочному відділенні за рахунок готелів, це б забезпечило готелям підвищення якісних показників трудових ресурсів, а найкращих і перспективних працівників – вищою освітою і можливістю кар'єрного росту.

*Крім того, готельна діяльність краю не забезпечена певною мірою інформаційно-рекламною діяльністю. У зв'язку з вищезазначеним, службам маркетингу готелів доцільно здійснювати діяльність у наступних напрямках:*

виготовлення інформаційно-рекламної продукції про Чернівецьку область (туристичні мапи, путівники, презентації каталоги, буклети, плакати, листівки тощо), її розповсюдження на основних туристичних виставково-ярмаркових заходах;

розміщення WEB-сторінок в Інтернеті з рекламою об'єктів готельного господарства;

створення відеороликів про Буковину;

організація і проведення прес-конференцій-презентацій туристичних можливостей регіону в посольствах України в різних державах світу [4, с. 85].

У 2007 р. з 27-ми готелів області тільки 7 надають послуги автостоянки. Іноземні гості вважають традиційним включення в перелік обов'язкових послуг готелів прокат автомобілів з метою вільного пересування під час гостювання в регіоні [12, с. 435]. У даний період часу це питання залишається невирішеним внаслідок браку фінансових ресурсів, проблем, пов'язаних з викупом, документальним оформленням та наданням земельних ділянок в оренду для автостоянок і автопарків підприємствам області, відсутності власних автомобільних парків для обслуговування мешканців готельних комплексів.

Беручи до уваги світовий готельний бізнес, кожне готельне господарство повинно мати у своєму розпорядженні автомобільний парк для обслуговування своїх клієнтів. Автомобілі готелів повинні відрізнятися кольором, символікою готелю і респектабельністю, до їх функцій повинні входити: зустріч і проведення гостей із транспортних вузлів до готелів, перевезення в різні, за бажанням клієнтів, місця.

Разом з тим сфера гостинності Чернівецького регіону – потенційно солідна база внаслідок географічного стану та сусідством з Молдовою, Румунією, Польщею, Угорщиною, її розвиток є однією з головних умов успішного виходу на світовий ринок і вирішення питань поповнення державного й обласного бюджетів за рахунок надання готельних послуг.

Проведені дослідження дали можливість дійти наступних висновків:

Буковина являє собою достатньо перспективний регіон, який має усі можливості для розвитку готельного бізнесу;

внутрішня конкуренція готельних господарств області є досить слабкою через відсутність могутніх готельних мереж;

на території досліджуваного регіону відсутні готелі вищого класу, які б відповідали п'ятизірковим, проте є такі, що можуть відповідати чотирьом або трьом зіркам, крім того, жодному з готелів не надано сертифікату із зазначенням кількості зірок. Ця проблема носить загальнодержавний характер і потребує якнайшвидшого вирішення на шляху до євроінтеграції;

наявність у кожному регіоні свого центру стандартизації й сертифікації готелів сприяло б розбіжностям щодо оцінки класу готельного господарства регіонів. Для вирішення цієї проблеми потрібно прийняти єдину для всієї країни систему стандартизації та сертифікації готелів відповідно міжнародних вимог;

забезпеченість кваліфікованим персоналом готельних господарств є ще однією з невирішених задач на шляху до євроінтеграції і глобалізації. Для вирішення цього питання доцільно укладати дого-

вори про співпрацю між готельними господарствами і навчальними закладами краю;

необхідно посилити інформаційно-рекламну діяльність службам маркетингу;

готельним господарствам України, необхідно встановити й забезпечити перелік обов'язкових сервісних послуг для клієнтів, які передбачені в європейських готелях.

### Література

1. Амбросій О. І., Столяр Л. Г. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні // Економіка України. – 2008. – № 4. – С. 3–12.
2. Галасюк С. С., Гучева Л. Г. Структура ринку засобів розміщення туристів Одеського регіону // Науковий вісник Одеського державного економічного університету. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. Наука: економіка, політологія, історія. – 2008. – С. 3–13.
3. Бойцова М. Все об обучении и организации гостиничного бизнеса / М. Бойцова, О. Пироженко, В. Кузнецов. – 2-е изд. перераб. и доп. – Х.: Изд. Дом «Фактор», 2006. – 251 с.
4. Дмитрук О. Ю. Екологічний туризм: сучасні концепції менеджменту і маркетингу: навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / О. Ю. Дмитрук. – К.: Альгеріес, 2004. – 192 с.
5. Линенко А. В. Развитие готельного бізнесу України та перспективи приватних міні-готелів / А. В. Линенко, С. Є. Савчук // Держава та регіони. Сер.: Економіка та підприємництво. – 2006. – № 4. – С. 200–203.
6. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія. Т. 1 / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006. – 233 с.
7. Григоренко В. С. Совершенствование метода оценки недвижимости гостиничных комплексов на основе статистического моделирования: автореф. дис. к. э. н.: спец. 08.00.05. – Санкт-Петербург, 2006. – 20 с.
8. Забаева М. Н. Совершенствование механизма управления предприятиями сферы услуг (На примере гостиниц Нижнего Новгорода): автореф. дис. к. э. н.: спец. 08.00.05. – Новгород, 2003. – 124 с.
9. Інформація Міжнародної ради з туризму: Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/Publications List>.
10. Рівень завантаження готельних підприємств Європи: Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. – Режим доступу: <http://www.world-tourism.org>.
11. Статистичний щорічник України за 2007 рік // Державний комітет статистики України. – К., 2008. – 302 с.
12. Статистичний щорічник Чернівецької області за 2007 рік // Головне управління статистики у Чернівецькій області. – Чернівці, 2008. – 172 с.

Подано до редакції 12.03.2009 р.