

РОЗВИТОК РЕГІОНАЛЬНИХ ПРОЦЕСІВ У СФЕРІ ТУРИСТИЧНОГО ТА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Стаття присвячена процесам розвитку туризму та ресторанного бізнесу регіону і визначенню проблем, перспектив, заходів щодо подальшого вдосконалення функціонування галузі.

Статья посвящена процессам развития туризма и ресторанного бизнеса региона и определению проблем, перспектив, мероприятий по дальнейшему усовершенствованию отрасли.

The article is devoted to the processes of tourism and restaurant regional business development and to define the problems, perspectives, measures for a further improvement of branch functioning.

Ключові слова: туризм, ресторанний бізнес, регіон, туристично-рекреаційна інфраструктура, туристичні маршрути.

Туристичний та ресторанний бізнес набуває дедалі більшого значення для розвитку економіки та соціальної сфери регіону. На Буковині галузь туризму та ресторанного господарства зазнала певних змін за останні роки.

Використання географічного положення регіону, яке створює сприятливі умови для розвитку туристичної галузі, є одним з пріоритетних напрямків розвитку регіональної політики. Ресторанний бізнес також активно розвивається, знаходячи нові якісні риси і нові імпульси свого розвитку, істотно розширює поле і «правила гри» в економіці регіону.

Проблема розвитку регіональних процесів у сфері туристичного та ресторанного бізнесу є досить актуальною, виходячи з її економічного та соціального значення.

Але на шляху розвитку туризму та ресторанного господарства постає низка проблем, які потрібно розв'язувати в найкоротший термін. Головними проблемами туризму є: недостатній розвиток туристично-рекреаційної інфраструктури регіону, невідповідність прикордонних переходів європейським вимогам, низька якість сервісу, нерозвиненість готельного господарства, неналежний рівень облаштування туристичних маршрутів.

Забезпечення високої якості стає об'єктивною умовою існування, найважливішим фактором підвищення рівня обслуговування, гарантією соціальної та економічної безпеки підприємств готельного та ресторанного господарства. Тому основними проблемами, що стоять перед туристичними операторами та агенціями у напрямі удосконалення управління якістю послуг, є: включення механізму маркетингової діяльності; орієнтація на споживача; посилення механізму дії систем управління якістю на всі етапи життєвого циклу готельного та ресторанного продукту.

Досліджуючи питання державного регулювання туризму в регіоні, зокрема туристичного розвитку прикордонних територій, та споглядаючи досвід країн Європейського Союзу, можна визначити тенденцію щодо збільшення участі державних органів влади у регулюванні туристичної галузі. Ці зміни

потребують детального комплексного аналізу та дослідження з метою оцінки ефективності діяльності органів державного управління, удосконалення та побудови оптимальної організаційної моделі управління туризмом. Для досягнення даної мети необхідно:

1. Вивчити зарубіжний досвід функціонування органів управлінського механізму регулювання туристичної галузі, зокрема питання всебічної підтримки розвитку туристичної галузі прикордонних територій з боку держави.

2. Підготувати комплекс механізмів залучення територіальних громад до розвитку туристичної галузі, зокрема дієвим механізмом співпраці органів місцевого самоврядування та підприємців у галузі туризму може стати регіональна туристична асоціація.

3. Дослідити основні проблеми та визначити напрямки діяльності організаційних структур, що утворені в результаті транскордонного та міжнародного співробітництва з метою сприяння розвитку туризму, насамперед розв'язати проблеми нормативно-правового забезпечення функціонування туристичної галузі на рівні міжнародних стандартів.

4. Визначити основні напрямки державної підтримки регіонального туризму як одного з пріоритетних напрямків розвитку галузі, оскільки для багатьох малих міст і сільських населених пунктів туризм є найбільш перспективною галуззю їх соціально-економічного розвитку.

5. Розробити програму щодо кадрового забезпечення управління туристичною галуззю, насамперед акцентувати увагу на підготовці фахівців з регіонального туризму та формування відповідної управлінської структури, які вирішують питання туристичної галузі.

Останнім часом бурхливого розвитку зазнав ресторанний бізнес. Сьогодні в Чернівцях щомісячно реєструється і відкривається до десяти закладів ресторанного господарства. В ресторанний бізнес м. Чернівців та районів влилося багато нових підприємств, багато з яких перейшли у вищі ешелони діяльності, організувавши індивідуальні («Аристократ», «PR», «Імперіал» та ін.) та комплексні підприємства («Чернівці», «Піцца-парк», «Парадізо», «Маріо» тощо).

Водночас, спостерігається підвищення цін на ресторанну продукцію, що призвело до певного зменшення попиту споживачів. Зростання цін відбулося через прискорення інфляційних процесів та фінансової кризи в країні, що призвело до підвищення цін закупівлі продукції та товарів, які придбані рестораном для переробки та продажу.

В свою чергу, збільшення потоків туристів останнім часом впливає на збільшення кількості обслуговуваних у готелях та ресторанах області, що є позитивною тенденцією для розвитку туризму Чернівецької області.

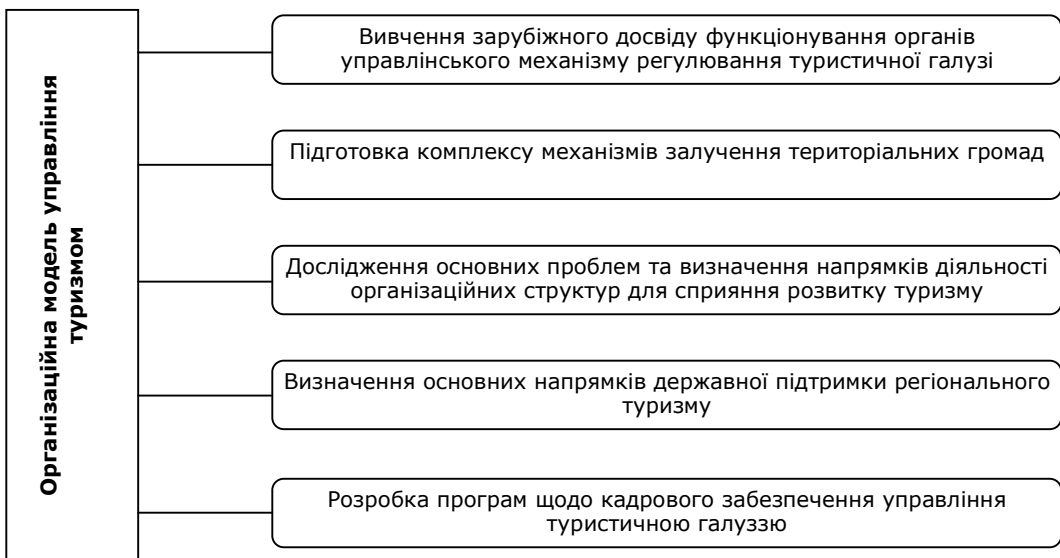


Рис. 1. Оптимальна організаційна модель управління туризмом на рівні регіону

Для успішного розвитку ресторанного господарства та туризму в Чернівецькій області доцільно розширювати коло потенційних іноземних клієнтів за рахунок: співпраці з закордонними туристичними агенціями; участі у закордонних туристичних виставках і ярмарках; рекламі у ЗМІ прилеглих закордонних територій; підтримки заходів щодо ознайомлення туристів з місцевими пам'ятками; розвитку етнічного та духовного туризму.

Для досягнення якісного нового рівня обслуговування населення необхідно об'єднати зусилля всіх підприємців, які працюють у сфері готельного і ресторанного бізнесу шляхом створення Ліги Ресторанів як організації, що покликана об'єднати всі сфери ресторанного бізнесу: виробників та постачальників обладнання, фірми, що займаються поставками продуктів харчування, дизайнерські та меблеві центри, будівельні й охоронні компанії, майстерні професійного одягу і, звичайно, підприємства ресторанного господарства. Членство в Лізі Ресторанів буде забезпечувати високий рівень обслуговування закладів ресторанного господарства, оптимальну організацію технологічного процесу і гарантувати відмінну якість продукції.

Для прогнозування туристичних потоків рекомендована модельна система "Євростиль", яка дозволяє прогнозувати попит на відпочинок у визначених місцях туристичного призначення і може бути використана при обґрунтуванні туристичних потоків по Чернівецькій області. Відповідно до цієї моделі є можливість визначити групи споживачів туристичних послуг, що можуть бути наближені до типології за "стилем життя".

Готелі, що розташовані на прикордонній території, мають низку беззаперечних переваг, серед яких тісніше співпрацювати з туристичними агенціями сусідніх країн, ґрунтовно вивчати досвід конкурентів з іншого боку

кордону, ретельно вивчати попит та вимоги до якості готельних послуг відвідувачів з межуючих країн. Однією з основних переваг слід вважати володіння персоналом готелю мовами суміжних з Україною держав. Роботи за кордоном мають бути пов'язані з формуванням додаткової клієнтської бази українських готелів. Заклади, що працюють у прикордонних територіях, мають можливість за допомогою відвідувачів з сусідніх держав набути низки переваг, а саме: зменшити вплив сезонності споживання готельних послуг, збільшити коло споживачів, отримати додаткові прибутки.

Перелічені переваги необхідно активно використовувати, оскільки це дозволить найбільш ефективно розв'язувати проблеми якості надання готельних послуг, досягти найбільшої завантаженості готелів, впорядкувати взаємозалежність готельної послуги та мети подорожі.

Перспективним для популяризації туризму Чернівецької області за кордоном є створення міжнародних туристичних маршрутів.

З метою розвитку системи державного регулювання і підтримки готельно-ресторанного бізнесу необхідно реалізувати такі заходи: вдосконалення системи статистичного обліку в сфері туризму, в тому числі введення показників, які характеризують фінансові результати функціонування закладів і установ ресторанної індустрії; забезпечення умов з поліпшення якості обслуговування туристів на основі стандартизації, сертифікації, ліцензування і стандартизації функціонування готельно-ресторанних об'єктів; розвиток системи підготовки і підвищення кваліфікації кадрів у ресторанному бізнесі; розвиток міжнародного ринку страхування в туризмі.

Перспективним засобом створення і утримання постійної клієнтури для Чернівецьких ресторанів є залучення клієнтів шляхом впровадження дисконтних карток. Цей вид залучення відвідувачів поки ще не отримав розвитку на Чернівецькому ринку, його використовують тільки в ресторані "Чернівці", де дисконтна картка видається на всі види послуг готелю «Буковина». Деякі ресторани заклади у Чернівцях запроваджують нові засоби залучення додаткових клієнтів шляхом використання арт-програм та аніматорів («Козирна карта», «Хард-рок»). Наведені напрямки є дуже перспективними і їх доцільно запроваджувати в інших закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Дуже перспективним для розширення маркетингово-рекламних та менеджерських можливостей є популяризація послуг в Інтернеті шляхом створення фірмових веб-сайтів, розміщення їх у пошукових, комерційно-ділових, туристично-готельних інформаційних системах. Сьогодні Інтернетом користується близько 47% міського населення, причому в основному в денний час і на робочих місцях. Тому реклама в Інтернеті – перспективний напрямок залучення клієнтів. На віртуальному ринку ресторанних послуг можуть бути представлені ресторани, які забезпечують on-line замовлення місць для клієнтів у мережі Інтернет через посередників або самостійно.

Реалізація наведених пропозицій та заходів щодо розвитку туристичного та ресторанного сервісу забезпечить подальше прискорення економічних процесів регіону.

Список використаних джерел:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С.И.Байлик. – К.: Альтерпрес, 2003. – 208 с.
2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А.Браймер. – М.: Аспект Пресс, 1995. – 382 с.
3. Веремеенко О. Программа «Привилегированный гость» / О.Веремеенко // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2000. – С.32-33.
4. Годфри Х., Кеннет М. Стимулирование международного туризма в XXI веке / Х.Годфри, М.Кеннет. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 240 с.
5. Данильчук В.Д. Мировой рынок услуг турбизнеса / В.Д.Данильчук. – Донецк: ДІІБ, 2000. – 146 с.
6. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу / Л.П.Дядечко. – К., 2007.- 224 с.