

**В.В.Кузьміна,**

Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ,  
м. Чернівці

## **ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО У КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ В ЧЕРНІВЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ**

У статті розглядаються регіональні проблеми розвитку готельного бізнесу як фактора розвитку міжнародного туризму. Здійснено аналіз основних чинників, які впливають на формування готельних послуг та запропоновано шляхи подолання негативних тенденцій у сфері готельного господарства Чернівецької області.

In the article the regional problems of development of hotel business are examined as a factor of development of international tourism. The analysis of basic factors which influence on forming of hotel services and the ways of overcoming of negative tendencies are offered in the field of hotel economy of the Chernivtsi area.

Сьогодні, у період формування ринкової економіки, міжнародний туризм є одним із перспективних напрямків діяльності України та її регіонів. Для економіки нашої держави з її туристсько-рекреаційними центрами Чорноморського узбережжя, Карпат, Азовського узбережжя і унікальними містами, які поєднують старовину та сучасність, значення міжнародного туризму полягає в тому, що, по-перше, це сфера швидкого обігу капіталу, при відносно невеликих капіталовкладеннях; по-друге, це ефективний засіб розвитку та модернізації інфраструктури і, по-третє, можливість створення нових робочих місць як у державній, так і в регіональній економіці.

З огляду на це сьогодні важливо досліджувати усі чинники, що сприяють розвитку туризму в Україні або стримують його. До галузей, що безпосередньо впливають на розвиток міжнародного в'їзного туризму, у першу чергу, відносять готельне господарство, яке прямо впливає на рішення іноземців відвідати ті чи інші українські міста. Саме тому проблема розвитку готельного господарства є актуальним предметом дослідження українських економістів як на національному, так і на регіональному рівнях.

Вагомий внесок у розвиток теоретичних і практичних питань функціонування підприємств сфери послуг у цілому та готельних послуг зокрема здійснили такі українські вчені, як Л.О.Іванова, В.Д.Маркова, Л.Г.Агафонова, О.Є.Агафонова, С.І.Дорогунцев, О.С.Акиндинов, О.Ф.Моргун, Г.Б.Мунін, О.О.Гаца, О.В.Пашук, Т.І.Ткаченко, М.Г.Бойко, І.М.Школа та ін.

Однак питання, розглянуті в останніх дослідженнях вітчизняних та зарубіжних вчених, переважно стосуються галузі туристичних послуг та готельного господарства в цілому. На нашу думку,

проблеми підприємств готельного господарства в регіональному аспекті заслуговують на окреме висвітлення, що зумовлюється специфікою регіону та специфікою потреб туристів, котрі споживають готельні послуги у комплексі з іншими туристичними послугами.

Метою даної публікації є дослідження ролі готельного господарства у розвитку в'їзного міжнародного туризму в Чернівецькій області та визначенні основних напрямів подолання тих недоліків у вказаній галузі, що можуть негативно впливати на зростання туристичного потоку.

Нині готельне господарство у всьому світі стало на індустріальну основу і є галуззю економіки, яка забезпечує значні валютні надходження за рахунок розвитку міжнародного туризму. Готельні послуги займають величезну нішу в індустрії туризму, і саме вони безпосередньо впливають на сукупну якість туристичних послуг. Отже, тема місця готельних послуг в індустрії сучасного туризму, визначення їх сучасних тенденцій і майбутніх прогнозів, аналіз минулих помилок і планування нових стратегій управління та розширення їхнього асортименту є однією з найактуальніших.

Туристична галузь Чернівецької області розвивається відповідно до цільової Програми розвитку туризму на 2004-2010 рр. [5]. Ця програма передбачає докорінну перебудову економіки краю з метою його перетворення до 2010 року на сучасний туристичний центр України. На виконання заходів міської цільової Програми розвитку і популяризації туристичних можливостей міста у 2008 році забезпечено: проведення безкоштовних недільних пішохідних екскурсій історичною частиною міста; представлення туристичних можливостей Чернівців і міського туристично-інформаційного центру у Міжнародній туристичній виставці «Україна – подорожі та туризм» та Першій національній виставці-форумі Українського туристичного продукту Visit Ukraine у м. Києві; участь підприємств туристичної галузі в проведенні Міжнародного інвестиційного форуму «Буковина інвестиційна»; виготовлення рекламно-інформаційної продукції, друкованих видань, інформаційних табличок для туристів тощо [2]. Розвиток регіонального туристичного бізнесу буде сприяти створенню спеціальних малих і середніх підприємств, а також активізації і стимулюванню роботи цілої мережі суміжних галузей: будівництва, торгівлі, сільського господарства, виробництва товарів народного

споживання, транспорту і зв'язку, а особливо готельного господарства.

Однак на сьогодні говорити про позитивний вплив готельного господарства області на зростання туристичного потоку не доводиться. Дослідження динаміки кількості туристів, включаючи туристів із зарубіжних країн (табл. 1, табл. 2), які проживали у готелях міста Чернівців та області? дозволяє вказати наступне:

Ї загальна кількість туристів, що проживали у готелях Чернівецької області протягом останніх років зростала (на 10,5% у 2005 р., на 18,1% у 2006 р., на 7,2% у 2007 р.);

Ї кількість іноземних туристів протягом цих же років змінювалась нестабільно (від зростання на 38% у 2005 році до спаду на 2,2% у 2007 році);

Ї щороку спостерігався прискорений приріст кількості іноземних туристів порівняно з приростом загального туристичного потоку. Якщо у 2003 році частка іноземних туристів серед усіх проживаючих у готелях становила 8%, то у 2007 році частка зросла до 12,5% (табл. 1, табл. 2, рис. 1).

Таблиця 1

*Кількість обслужених приїжджих у готелях та інших місцях для короткотермінового проживання у 2000-2003 рр. [1]*

осіб

	2000		2002		2003	
	всього	у т.ч. іноземців	всього	у т.ч. іноземців	всього	у т.ч. іноземців
Чернівецька область	52938	5783	57813	4326	56762	4590
м. Чернівці	50580	5783	54109	4278	53195	4386

Таблиця 2

*Кількість обслужених приїжджих у готелях та інших місцях для короткотермінового проживання у 2004-2007 рр. [1]*

осіб

	2004		2005		2006		2007	
	всього	у т.ч. іноземців	всього	у т.ч. іноземців	всього	у т.ч. іноземців	всього	у т.ч. іноземців
Чернівецька область	46064	4861	50920	6740	60123	8267	64438	8090
м. Чернівці	43564	4789	47594	6691	52580	8223	50718	8036



Рис. 1. Динаміка зростання обсягу туристів, які перебували у Чернівецькій області (2000-2007 рр.) [1]

Здається, що вказані цифри повинні говорити про те, що готельне господарство області позитивно впливає на залучення іноземних гостей. Однак насправді порівняння можливостей готельного господарства області з показниками обслуговування іноземних туристів говорить про зворотну ситуацію (табл. 3).

Таблиця 3

*Динаміка основних показників підприємств готельного господарства*

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Загальна кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання, одиниць	18	19	18	17	15	12	17	27
у тому числі готелів	17	18	17	16	14	11	10	11
гуртожитків для приїжджих інших місць для короткотермінового проживання	1	1	1	–	–	–	–	–
із загальної кількості готелів категоріями								
не сертифіковані	6	6	5	5	5	4	3	4
однозіркові	9	10	10	9	6	4	3	3
двозіркові	2	2	2	2	2	2	2	2
трьохзіркові	1	1	1	1	1	1	1	1
чотирьохзіркові	–	–	–	–	1	1	1	1
Загальна площа, тис. м <sup>2</sup>	41,8	43,8	43,7	43,6	39,4	38,6	52,4	72,1
Житлова площа, тис. м <sup>2</sup>	13,8	13,9	13,0	13,2	12,2	11,6	21,6	33,1
Середня площа одного номера, м <sup>2</sup>	14,6	14,8	14,4	14,6	14,7	14,8	20,8	24,1

*ТУРИЗМ, РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО*

Кількість номерів, одиниць	943	939	899	904	825	785	104 1	137 0
з них								
люкс	27	24	27	31	67	68	41	40
напівлюкс	6	32	30	37	51	39	88	135
одномісних	195	199	199	196	198	181	163	105
двомісних	629	596	570	559	461	446	484	525
тримісних і з більшою кількістю місць	86	88	73	81	48	51	265	565
Одноразова місткість готелів та інших місць для короткотермінового проживання, місць	1793	180 0	170 6	171 8	145 7	139 8	266 5	467 8

У той час як загальна кількість іноземних туристів з 2000 року до 2007 року зросла на 39% (з 5783 осіб до 8090 осіб), загальна кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання зросла на 50% (з 18 до 27 закладів), а загальна одноразова місткість цих закладів зросла на 260% (з 1793 місць до 4678 місць) [1].

Наведені результати можуть говорити про таке:

- зростання кількості закладів готельного господарства не викликало інтересу іноземних гостей до проживання у них;

- рівень сервісу у вказаних закладах не зріс до вимог іноземних туристів;

- розміщення готелів не відповідає потребам туристичного потоку.

Усе вищевказане змушує досліджувати інші характеристики туристичного потоку, серед яких цілі приїзду туристів та країни, з яких приїжджали туристи.

За досліджуваний період у Чернівецькій області головними країнами, які формували туристичні потоки були Польща, Німеччина, Австрія, Білорусь (рис. 2):

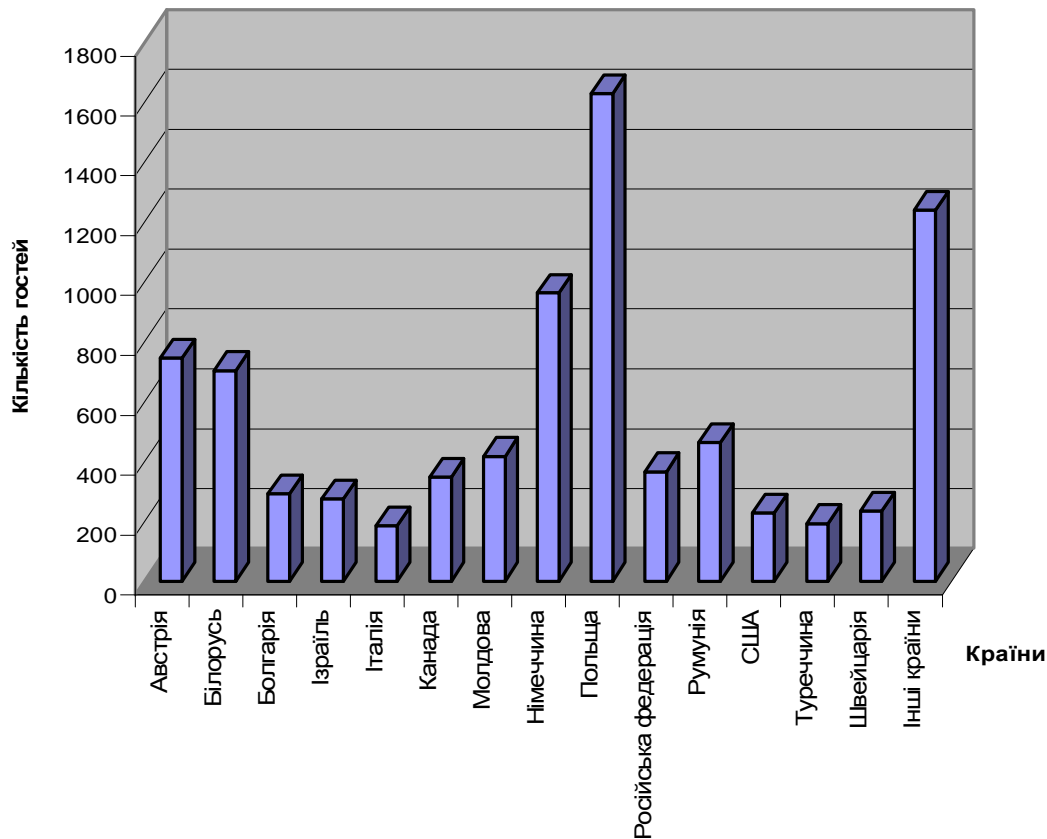


Рис. 2. Основні країни-імпортери готельних послуг у Чернівецькій області у 2007 р.

Зазначимо також структуру відвідувачів за метою прибуття (%) (рис. 3).

З побудованої діаграми (рис. 3) можна побачити, що переважають туристи, які прибувають з метою дозвілля та відпочинку (83,3%), тоді як жодний турист не відвідав Чернівецьку область, знамениту своїми лікувальними санаторіями, з метою оздоровлення.

Це дозволяє припустити, що основна частина готелів розміщується не там, де туристи відпочивають чи займаються спортивно-оздоровчим туризмом і тому не можуть бути споживачами готельних послуг.

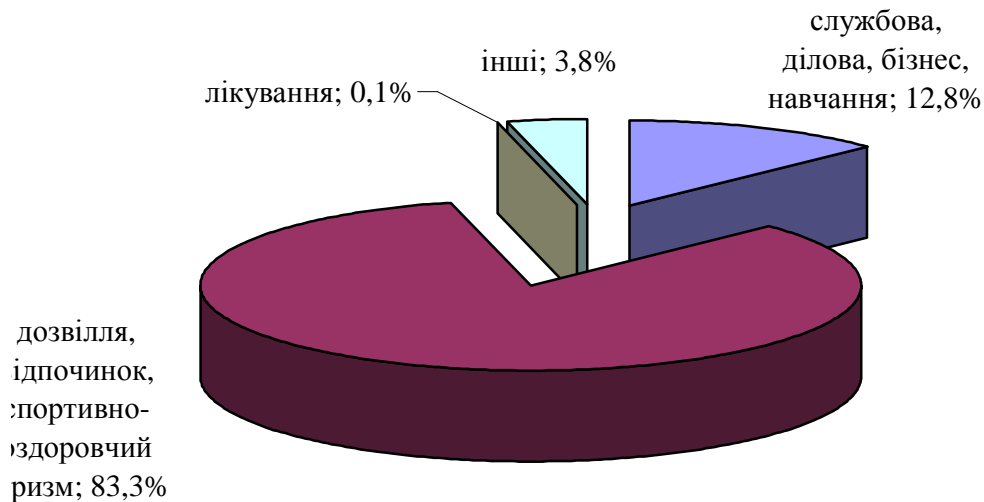


Рис. 3. Розподіл іноземних туристів у Чернівецькій області за метою відвідування (станом на 2007 р.)

Аналіз туристичного потоку за країнами-імпортерами туристів змушує ставити питання про відповідність готелів Чернівецької області очікуванням туристів за такими параметрами як ціна, рівень сервісу, рівень додаткових послуг тощо. Це питання є актуальним, оскільки основна частина іноземних туристів прибувала з країн, у яких рівень вказаних параметрів зазвичай вищий.

Загалом аналіз показників діяльності готельного господарства Чернівецької області у контексті розвитку в'їзного туризму дозволяє говорити про таке:

- ü недостатній рівень розвитку мережі готелів, їх невідповідність світовим стандартам. Розробка та впровадження міжнародної системи якості готельних послуг дасть змогу задовольнити потреби споживачів послуг, забезпечити динамічний розвиток готельного господарства України та його конкурентоспроможність на міжнародному ринку послуг [3];

- ü відсутність скоординованої стратегії просування туристичного продукту України та Чернівецької області на міжнародний ринок. Офіційні туристичні видання, як правило, лише оглядово інформують про туристичні маршрути і об'єкти, не відповідаючи потенційним споживачам на запитання, які їх цікавлять найбільше: порядок отримання візи, ціни у готелях і транспорті, прикордонні та митні процедури, транспортні трансфери тощо;

- ü технологічна відсталість готельної галузі в Чернівцях та Чернівецькій області;

Ї низький рівень обслуговування, відсутність чіткої системи підготовки та перепідготовки кадрів для роботи в готелях на рівні кваліфікаційних вимог світових стандартів. Дефіцит кваліфікованих кадрів присутній у всіх ланках – від лінійного персоналу до керівних посад, і якщо на навчання перших навіть на робочому місці, за словами готельєрів, йде приблизно 1-3 місяці, то на навчання інших потрібні роки [4];

Ї несприятливість умов для підприємництва взагалі і туристичного зокрема, недосконалість нормативно-правового поля, у тому числі правил і умов перетину кордонів іноземцями, і, як наслідок, відсутність необхідних інвестицій для розвитку туристичної галузі.

Отже, створення конкурентоспроможного на світовому ринку продукту, здатного максимально задовольнити потреби тимчасового проживання українських туристів та іноземних гостей слід вважати стратегічною метою розвитку готельного бізнесу в Чернівецькій області. Нарощування темпів та підвищення ефективності роботи підприємств сфери готельного господарства, становлення цієї галузі як однієї з перспективних галузей вітчизняної економіки стримується невирішеністю низки питань, розв'язання яких потребує державного регулювання та підтримки виконавчих органів влади.

Також увагу необхідно зосередити на раціональному розміщенні закладів готельного господарства, рівні сервісу, що надається цими закладами та їхній ціновій політиці. З метою прийняття правильних рішень зі вказаних питань, сьогодні необхідно зосередитись на всебічному дослідженні роботи галузі та використанні результатів таких досліджень у практичній роботі.

#### **Список використаних джерел:**

1. Туризм, відпочинок та санаторно-курортне лікування в області: Статистичний збірник // Головне управління статистики у Чернівецькій області. – Чернівці, 2008 – С.52.
2. Звіт Чернівецького міського голови Миколи Федорука // Чернівці. Спецвипуск №1, 12.03.2009 року.
3. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія. – К.: КНТЕУ, 2006. – 537 с.
4. Крапивка О. Подготовка персонала: что делать и кто виноват // Гостиница и ресторан. – 2008. – №8. – С.18-32.
5. [Електронний ресурс]. – Доступ. – [www.oda.cv.ua](http://www.oda.cv.ua).