

**Побережна Н.М.**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри економічного аналізу та обліку*

**Колєсніченко А.С.**

*асистент кафедри економічного аналізу та обліку*

*Національний технічний університет  
«Харківський політехнічний інститут»  
м. Харків, Україна*

## **ГОТЕЛЬНІ ПОСЛУГИ ЯК СКЛАДОВА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

Сьогодні, в умовах глобалізаційних перетворень, туристичний та готельний бізнес в Україні потребує пошуку нових шляхів розвитку, нового ставлення до зростання рівня конкурентоспроможності, якості послуг, технології обслуговування, професійного рівня працівників підприємств цієї сфери.

Для обслуговування туристів в 2016 році в Україні використовували свої можливості 2194 колективні засоби розміщування – юридичні особи та 2063 фізичні особи-підприємці, серед яких 1703 готелів, 139 мотелів, 40 хостелів, 14 кемпінгів та 1722 закладів оздоровлення та відпочинку, в яких працювало 70 тисяч 809 осіб [1].

Зовнішній туризм в 2016 році був для українців пріоритетним видом туристичної діяльності в Україні. Так, майже 24 млн. 668 тис. туристів – громадян України виїжджали за кордон, що на 6,5 % більше ніж в 2015 році (23,14 млн. осіб). А кількість іноземних громадян, що відвідали Україну в 2016 році збільшилась на 7,8 %, або більше ніж на 904 тис. осіб в порівнянні з 2015 роком – до 13,33 млн. осіб. В готелях України обслуговувався основний туристичний потік з таких країн, як Туреччина, США, Німеччина, Польща та ін. (табл. 1).

**Обслуговано іноземців у колективних засобах розміщення  
у 2016 році за країнами світу**

Країна	Юридичні особи		Фізичні особи-підприємці	
	В готелях, осіб	У засобах розміщення, осіб	В готелях, осіб	У засобах розміщення, осіб
Азербайджан	12173	15399	941	1209
Білорусь	22305	29590	2231	6909
Канада	23738	23799	815	1044
Китай	12899	12974	690	1019
Молдова	11325	27955	1183	9493
Німеччина	56388	56961	4945	6246
Польща	49765	53441	17452	19939
Російська Федерація	50509	52289	3607	6047
США	71944	72389	3746	4896
Туреччина	72825	73080	5363	8403
Всього	729520	767358	65050	96296

Складено за [1]

Однак, незважаючи на зростання туристичних потоків до України в 2016 році, необхідно зазначити про зменшення популярності нашої країни як туристичної в порівнянні з періодом 2003-2013 років. Так, за даними Міністерства інфраструктури України та даними Держстандарту, у 2014 році нашу країну відвідали 12,7 млн. іноземних громадян, у 2013 році – 24,6 млн. осіб, а в 2008 році – 25,44 млн. осіб.

Україна суттєво програє в конкурентній боротьбі, відстаючи від провідних держав світу за рівнем розвитку туристичної інфраструктури та якості туристичних послуг. Фінансово-економічна криза, що продовжується в останні роки, події, пов'язані з анексією Автономної Республіки Крим та проведенням антитерористичної операції на території Донецької та Луганської областей, негативно вплинули на в'їзний туристичний потік, структуру туризму та туристичні можливості країни як на внутрішньому так і зовнішньому туристичному ринку [2, с. 2].

З метою створення умов для забезпечення подальшого розвитку сфери туризму і курортів, перетворення її на у високоефективну, інтегровану у світовий ринок галузь що зможе стати вагомим чинником прискорення економічного зростання, підтримки зайнятості та структурної модернізації економіки, Кабінетом Міністрів України у березні 2017 року було схвалено «Стратегію розвитку туризму та курортів на період до 2026 року» [2].

Зазначимо, що готельне господарство є однією зі складових туристичної індустрії в Україні. Можна побачити (табл. 1), що саме готельні підприємства виконують одну з найважливіших функцій у сфері обслуговування туристів, забезпечують їх сучасним житлом та необхідними готельними послугами, тому

актуальними завданнями розвитку готельного бізнесу в рамках прийнятої Стратегії є:

- забезпечення безпеки туристів та захист їх прав і інтересів у колективних засобах розміщення за всіма типами;
- розробка нормативної та законодавчої бази, що забезпечує ефективне виконання технологій готельного бізнесу;
- розробка та гармонізація національних та міжнародних стандартів за напрямом «готелі та інші колективні засоби розміщення»;
- лібералізація та ефективне здійснення підприємницької діяльності у сфері готельного бізнесу шляхом відміни обов'язкової категоризації готелів та аналогічних засобів розміщення;
- забезпечення сприятливих умов для залучення інвестицій зовнішніх та внутрішніх інвесторів в готельний бізнес;
- забезпечення більшої доступності об'єктів готельного бізнесу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;
- підвищення кваліфікаційного та професійного рівня фахівців готельних послуг за рахунок удосконалення системи їх професійної підготовки;
- розробка та реалізація маркетингової стратегії просування та розвитку технологій готельних послуг з метою формування позитивного туристичного іміджу нашої країни.

Готельні послуги надаються національними колективними засобами розміщення, до яких відповідно ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» відносяться: готелі, мотелі, хостели, кемпінги, агроготелі, інші колективні засоби розміщування та спеціалізовані засоби розміщування (можуть бути безприбутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум готельних послуг).

Всі готельні послуги розподіляються на основні (поселення, проживання, обслуговування, харчування та ін.) та додаткові (пропозиції басейну, спортивної зали, конференц-зали, приміщень для ділових зустрічей, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні та ін.). Незважаючи на існуюче розмаїття закладів розміщення, кожен із них покликаний здійснювати функцію гостинності й виконувати технологічні процеси надання тимчасового помешкання.

Гостинність – комплексна послуга, якій притаманні визначені споживчі властивості та яка створює позитивний образ підприємства за допомогою всебічного використання ресурсів гостинності, комфортного середовища гостинності, стратегії та концепції гостинності [3, с. 5].

До основних чинників підвищення іміджу підприємств готельного бізнесу доцільно віднести розвиток та використання технологій готельних послуг, бо саме технології забезпечують взаємозв'язок і відображають ефективність процесів організації та управління готельним підприємством. Технологічна концепція гостинності, як визначено в роботі [3, с. 11-12], охоплює процес реалізації гуманітарних принципів обслуговування у поєднанні з комплексом особистих і професійно-кваліфікаційних характеристик обслуговуючого персоналу, матеріально-технічною базою готелю, архітектурно-планувальними

особливостями споруди, забезпечення закладу розміщення інформаційними комунікаціями та інформаційною базою даних.

Таким чином, розвиток вітчизняного туризму значною мірою пов'язується з рівнем матеріально-технічної бази, розгалуженістю та різноманітністю мережі, якістю обслуговування та гостинністю в готельному господарстві. Пріоритетним напрямом розвитку сфери готельних послуг, в умовах сьогодення, є доведення їхньої якості до міжнародних стандартів і вдосконалення туристичних технологій, упровадження нових видів і форм обслуговування, що дозволить у більш повному обсязі задовольнити потреби клієнтів.

### **Список використаних джерел:**

1. Колективні засоби розміщування в Україні у 2016 році [Електронний ресурс] / Державна служба статистики України : [викон. Вержанська В.Л.] – К. : ДП «Інформ-вид. Державної служби України», 2017. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року [Електронний ресурс]: офіц. текст схвалений Каб. Міністрів України 16.03.2017 р. № 168-р. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua/control/ru/cardnpd?docid=249826501>.
3. Сильчук Т. А. Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві [Електронний ресурс] : конспект лекцій студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ден. форми навч. / Т. А. Сильчук. – К. : НУХТ. – 2014. – 107 с. – Режим доступу : <http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43.51.pdf>.