

УДК 330.341

В. О. АЛЕКСАНДРОВА**ВИЗНАЧЕННЯ ЧИННИКІВ ТА ЇХ ВПЛИВ НА РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Стаття присвячена оцінці чинників, які надають як позитивний, так і негативний вплив на розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Розглянутий процес інтенсивного розвитку і глобалізації готельно-ресторанного бізнесу в Україні, як частини сервісного сектора економіки. На цей процес роблять вплив багато чинників, роль яких може бути різною як по силі, так і за тривалістю і напрямом дії. Дослідження розглянутих чинників підтверджує існування взаємозв'язку між розвитком готельно-ресторанного бізнесу і регіону.

Ключові слова: гостинність, економічні і фінансові фактори, готельний і ресторанный бізнес.

Статья посвящена оценке факторов, которые оказывают как позитивное, так и негативное влияние на развитие отельно-ресторанного бизнеса в Украине. Рассмотрен процесс интенсивного развития и глобализации гостинично-ресторанного бизнеса в Украине, как части сервисного сектора экономики. На этот процесс оказывают влияние многие факторы, роль которых может быть разной как по силе, так и по продолжительности и направлению действия. Исследование рассмотренных факторов подтверждает существование взаимосвязи между развитием гостинично-ресторанного бизнеса и региона.

Ключевые слова: гостеприимство, экономические и финансовые факторы, гостиничный и ресторанный бизнес.

Tourism in many countries is the highly developed industry of large business. Development of hotel and restaurant business is closely related to development of tourism. Article is devoted to consideration of the factors rendering both positive and negative impact on development of the sphere of hospitality in Ukraine. Hotel and restaurant business is an integral part of service sector in regional market economy, which role, value and also range of services continuously increases in process of the general social and economic development of Ukraine. The analysis of the listed factors testifies to interrelation existence between development of hotel and restaurant business and the region.

Keywords: hospitality, economic and financial factors, hotel and restaurant business.

Вступ. Розвиток готельного бізнесу тісно пов'язаний з розвитком туризму. Чим розвиненішою є туристська привабливість тієї або іншої країни або якого-небудь регіону в країні, в першу чергу, для іноземців, тим нижче ризик соціально-економічних потрясінь в даному регіоні. Так, в кризові для економіки країни періоди іноземний туризм є чинником, що забезпечує стабільні грошові надходження в економіку регіону і бюджети міст, а також забезпечує ту необхідну валютну складову, яка така необхідна для подолання складних фінансових ситуацій.

Процес інтенсивного розвитку і глобалізації готельно-ресторанного бізнесу в Україні як частини сервісного сектора економіки схильний до впливу багатьох чинників, роль яких може бути різною як по силі, так і за тривалістю і напрямом дії. Серед чинників, що надають як позитивну, так і негативну дію на розвиток сфери готельно-ресторанних послуг в регіоні, розглянуті екстенсивні і інтенсивні. Екстенсивними чинниками є: зростання чисельності працівників, збільшення кількості матеріальних ресурсів, що залучаються до господарського обороту, будівництво нових підприємств індустрії готельно-ресторанних послуг з високим технічним рівнем. Інтенсивні чинники – підвищення кваліфікації персоналу, технічне вдосконалення матеріальної бази на основі впровадження досягнень і результатів науково-технічного прогресу, включаючи реалізацію програм підвищення культури і якості обслуговування індустріалізацію, технологізацію і комп'ютеризацію, раціональне використання і розподіл матеріальних ресурсів. Готельний і

ресторанный бізнес є невід'ємною частиною сервісного сектору в регіональній ринковій економіці, роль, значення, а також об'єм послуг, які надаються, безперервно зростає у міру загального соціально-економічного розвитку регіону. Аналіз перерахованих чинників свідчить про існування взаємозв'язку між розвитком готельно-ресторанного бізнесу і регіону. Підприємства індустрії готельно-ресторанних послуг інтенсивніше розвиваються там, де стабільні економічна і політична ситуація, а також багатообразна соціально-культурна інфраструктура. Чинники, стримуючі розвиток готельно-ресторанного бізнесу в регіоні, – це його економічна, політична і фінансова нестабільність, доход споживачів інфляція, безробіття.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Підприємства готельно-ресторанних послуг є невід'ємною частиною ринкового середовища, значення якого постійно підвищується в залежності від загального соціально-економічного розвитку країни. Процес інтенсивного розвитку і глобалізації готельно-ресторанного бізнесу в Україні як частини сервісного сектора економіки схильний до впливу багатьох чинників, роль яких може бути різною як по силі, так і за тривалістю і напрямом дії. Більшість людей, що працюють у сфері готельно-ресторанного бізнесу прагнуть враховувати багато чинників вітчизняної дійсності. Тому комплексне вивчення дії чинників, що надають як позитивну, так і негативну дію значно впливає на розвиток сфери готельно-ресторанних послуг в регіоні, і дає можливість управління ними.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, у

яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Питанням конкурентоздатності товарів приділяли увагу багато як вітчизняних, так і закордонних науковців, серед них М.М. Артус, П.В. Баранов, И. О. Бухаров, В.Г. Герасименко, О.М. Ковалюк, І.А. Ломачинська, О.П. Луцій, С. Г. Нездоймінов, Ф. С. Сокирянский, Я. Л.Ярков, Л. Ван Дер Ваген, Дж. Р. Уокер, Е.-Т. Крістофер та ін. Це питання залишається актуальним й досі, що підтверджує значний обсяг сучасних публікацій.

Туризм в багатьох країнах – це високо розвинута галузь великого бізнесу. На його частку доводиться близько 10% світового валового національного продукту, 30% світової торгівлі послугами і 7% світових інвестицій. Іноземний туризм надає вплив на стан платіжного балансу, на його частку доводиться вище 5% доходів від світового експорту. Україна через ряд об'єктивних причин пізніше за інші країни приступила до розвитку міжнародного туризму. Не дивлячись на свій великий потенціал, вона займає вельми скромне місце на світовому туристському ринку. Тому в нашій країні за останні роки розвитку туризму почали приділяти велику увагу. Ухвалення ряду законодавчих актів і цільових програм сприяло розвитку туризму.

Ринок готельних послуг в Україні характеризувався монополічним положенням держави як власника готельних підприємств. Існували внутрідержавні стандарти якості обслуговування, система класифікації готельних підприємств по категоріях готелів і номерів, які виходили з вимог, що пред'являються монополізованою економікою, орієнтованою на виробництво, а не на надання високоякісних послуг, і тому багато в чому не відповідали за якістю і асортименту світовим стандартам.

У зв'язку з політичними і економічними змінами, подіях в країні, збільшилися ділові і культурні зв'язки між Україною і останніми миром, що сприяло зростанню контактів між фірмами і зростанню числа іноземних туристів, що прибувають до нашої країни з діловими і особистими цілями. В результаті з'явилися проекти по реконструкції тих, що існують і будівництву нових готелів, зміні структури управління готельних підприємств, у багатьох випадках із залученням провідних готельних фірм Заходу.

На сьогоднішній день основними проблемами готельної індустрії в Україні є:

- застарілі специфіка управління і методи обслуговування клієнтів;
- неефективна організаційна структура;
- відсутність грамотної рекламної діяльності;
- неефективне управління доходами;
- застарілі основні фонди і застосування недосконалих технологій;
- неефективна цінова політика;
- низька якість пропонованого набору послуг, на якому відбивається незадовільний стан готельних будівель, що вимагають поточний або капітальний ремонт;
- відсутність резерву підготовлених кадрів, що дозволяє гнучко вирішувати проблеми сезонного коливання завантаження;

- неефективна організація праці у ряді готелів, що приводить до підвищення трудовитрат в процесі готельного обслуговування;

- відсутність на ринку готельних послуг достатньої кількості кадрів, що мають необхідну для сучасних умов роботи кваліфікацію і так далі.

Індустрія готельно-ресторанних послуг – підприємства готельного, ресторанного сервісу, відпочинку і дозвілля – завжди була об'єктом пильної уваги органів державного управління. Ця обставина пов'язана з двома чинниками.

1. Підприємства індустрії готельно-ресторанних послуг формують і надають послуги, що задовольняють фізичні, духовні і моральні потреби населення і, як правило, що мають підвищений споживчий попит незалежно від соціального положення і грошового достатку громадян.

2. Ряд послуг підприємств індустрії готельно-ресторанних послуг, так само як і технологічний процес їх виробництва, несуть в собі підвищену соціальну відповідальність перед громадянами. Питання гігієнічної безпеки, дотримання прав і інтересів споживачів не може бути залишений без особливої уваги і контролю з боку держави [2].

Як значущий чинник слід виділити територію, що є соціально економічним простором, в якому розвивається готельно-ресторанний бізнес.

Вплив економічних і фінансових факторів на сферу готельно-ресторанних послуг (таких, як зміна економічної і фінансової ситуації, рівня доходів населення) обумовлений тим, що між тенденціями розвитку готельно-ресторанного бізнесу і економіки регіону спостерігається тісний взаємозв'язок. Як правило, від економічного положення регіону залежить рівень розвитку матеріально-технічної бази і інфраструктури сфери готельно-ресторанних послуг [1].

З соціальних чинників, перш за все, необхідно відзначити збільшення вільного часу у населення (скорочення робочого часу, збільшення тривалості щорічних відпусток), що у поєднанні із зростанням рівня життя означає притоку нових потенційних клієнтів, підвищення рівня їх освіти, культури, естетичних потреб. Оскільки сьогодні спостерігається тенденція до дроблення відпускнуго часу, то для розвитку готельного і ресторанного бізнесу в регіоні важливо знати загальний бюджет вільного часу різних соціальних груп, структуру цього часу (по днях тижня, видах діяльності у вільний час), зміст і динаміку ціннісних орієнтації реального і потенційного споживача послуг підприємств індустрії готельно-ресторанних послуг.

Одним з важливих чинників, що впливають на розвиток готельного і ресторанного бізнесу, є екологічний, такий, що визначає, наскільки споживач задоволений обслуговуванням, відпочинком, виконанням бажань, через відчуття комфортності, атмосфери готельно-ресторанних послуг, безпеці і благотворної оздоровляючої дії.

Постійний вплив на розвиток аналізованою сфери роблять демографічні фактори, тобто чисельність населення, статевовікова структура, сімейний стан, кваліфікованість кадрів і ін.

Не менш значущі політико-правові фактори: політична обстановка в регіоні; пом'якшення

адміністративного контролю у сфері гостинність; уніфікація податкової і грошової політики.

На розвиток підприємств індустрії готельно-ресторанного бізнесу істотний вплив роблять і техніко-технологічні чинники, пов'язані з науково-технічним прогресом. Відкриваються можливості для вдосконалення і виробництва нового вигляду послуг, використання інформаційних технологій.

Чинниками, що впливають на сферу готельно-ресторанного бізнесу є:

- матеріально-технічні чинники, попит і пропозиція готельно-ресторанних послуг; поглиблення сегментації ринку;

- вдосконалення засобів і методів масовою інформації і зв'язків з громадськістю в просуванні, рекламі і реалізації послуг підприємств індустрії готельно-ресторанних послуг; підвищення професійного рівня кадрів підприємств живлення і готелів;

- пріоритетний розвиток приватного бізнесу у сфері готельно-ресторанних послуг [2].

Вище перераховані чинники можна підрозділити на екстенсивних і інтенсивних.

До екстенсивних чинників відносяться: зростання чисельності працівників, збільшення кількості що залучаються до господарського обороту матеріальних ресурсів, будівництво нових підприємств індустрії готельно-ресторанних послуг з високим технічним рівнем.

Інтенсивні чинники – підвищення кваліфікації персоналу, розвиток професійно-кваліфікаційної структури (технічне вдосконалення матеріальної бази на основі впровадження досягнень і результатів науково-технічного прогресу, включаючи реалізацію програм підвищення культури і якості обслуговування, індустріалізацію, технологізацію і комп'ютеризацію, раціональне використання і розподіл матеріальних ресурсів і т. д.) [4].

До стримуючих чинників відносяться: економічні кризи, політична і фінансова нестабільність регіону, інфляція, безробіття, неблагополуччя екологічної ситуації і так далі.

Особливе місце серед чинників, що роблять вплив на прибутковість підприємств індустрії готельно-ресторанних послуг, займає чинник сезонності. Під сезонністю розуміють властивість клієнтських потоків концентруватися у визначених місцях впродовж невеликого періоду часу. Так, новорічні, різдвяні та інші свята спричиняють за собою переваженість підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Останніми роками кількість чинників, що впливають на попит готельних і ресторанных послуг, помітно зростає. Попит різко диференціювався: споживачі з високим рівнем доходів демонструють відповідно високу вибірковість і вимогливість до якості послуг підприємств індустрії готельно-ресторанних послуг. У зв'язку з цим до чинників, що визначають поведінку споживача, відносяться мотиви і причини.

Як основні мотиви у споживачів готельних і ресторанных послуг виступають:

- фізичні (потреба у відпочинку, підтримка здоров'я, розваги, психологічна розрядка);

- культурні – бажання більше дізнатися (фольклор, музика, мистецтво, танці, живопис, релігія, природа);

- між особові (бажання «втекти» від рутини, прагнення відвідати друзів, родичів, завести нові знайомства і т. д.);

- престижні – бажання підвищити свій соціальний статус (турбота про репутацію, потреба у визнанні, а також в більшій увазі з боку інших людей, прагнення бути оціненим по заслугах) [2].

Більшість представників ресторанный бізнесу прагнуть стежити за модними тенденціями ринку, а свій ресторан – зробити модним.

Чинником «модності» є: особливості кухні, тип ресторану, якісний сервіс, атмосфера, додаткові розваги, нові технології і устаткування. Авангардом моди стала кухня стилю «fusion» (змішана); другий напрям, що входить сьогодні в моду, – низькокалорійне меню (східна кухня, особливо японська і китайська), хоча безпосередньо після фінансової кризи в вітчизняних ресторанах переважала українська національна кухня. Формується і нове зрушення – спостерігається зростання популярності італійської кухні, а також кухні середземноморської спрямованості.

Ця тенденція більшою мірою визначається не стільки модою, скільки економічними чинниками, що визначають рівень доходу соціальної групи, іменованою «середнім класом», попит на ресторанный послуги якої, на відміну від високодохідної групи, еластичніший, що знаходить віддзеркалення у формуванні пропозиції: активно розвиваються ресторани з середнім рівнем цін. Їх концепція може бути найрізноманітнішою і динамічно змінною, такою, що забезпечує адаптацію бізнесу до змін моди.

Ключова фігура, що забезпечує необхідний рівень сервісу в ресторані, – офіціант, в окремих випадках це може бути як безпосередньо господар ресторану, так і менеджери, що взаємодіють з відвідувачами. У ресторанах, що претендують на статус модного, від офіціанта вимагається не тільки запобігливість і знання меню, але і певний інтелектуальний рівень, і навіть деяка «узгодженість» з тією публікою, яка відвідує ресторан.

Багато в чому атмосферу ресторану формує дизайн. Оскільки професійне оформлення ресторану вимагає великих витрат, дизайн стає відносно інерційним елементом, що не завжди відбиває рухомі зміни моди.

Другий елемент, що формує атмосферу, – музика в ресторані. Для більшості відвідувачів вона має принциповіше значення, важливіше, ніж колірні рішення по оформленню інтер'єру, і вносить важливий внесок до успіху бізнесу. На відміну від дизайну, зміна цього елементу не вимагає значних витрат, і рішення по музичному оформленню знаходяться в компетенції менеджера по розвагах.

У зв'язку із значною адаптацією відвідувачів ресторанів до традиційних видів пропонованих розваг на ресторанный ринку виникла нова тенденція – поєднання несумісних раніше форматів, наприклад, клуб і кафе, галерея і ресторан, салон краси і кав'ярня і т. д., причому все більш починають лідувати інтелектуальні розваги.

Новий стан попиту почав позначатися на сучасних технологіях ресторанный бізнесу, а значить, на об'ємі і структурі пропозиції на ринку послуг громадського харчування. Технології по приготуванню їжі відносно консервативні: існує достатньо обмежений перелік

способів приготування. Проте, нові рішення в області ресторанного устаткування для вітчизняних рестораторів представляє значний інтерес.

Фінансова криза внесла істотні зміни до характеру розвитку регіонального ринку готельних і ресторанных послуг – скорочення доходів в основному середнього класу спровокувало різке падіння попиту на послуги підприємств індустрії готельно-ресторанных послуг і загостило їх конкуренцію. Готелі і ресторани опинилися в драматичній ситуації, зіткнувшись з комплексом нових проблем, які для того, щоб залишитися на ринку, необхідно було вирішувати. Вирішення проблем було нерозривно пов'язане із зміною ринкової стратегії. На думку активних рестораторів, безперспективними визнаються дорогі ресторани і кафе, так само як і дешеві їдальні і закусочні. Розвиток готельно-ресторанного ринку в регіонах почали визначати ніші, зайняті недорогими сімейними ресторанами, ресторанами середньої цінової групи, а також мережами готелів і ресторанів, що оперують під однією торговою маркою. Підходи до управління підприємствами індустрії готельно-ресторанных послуг радикально змінилися – вони стали професійнішими і акцентованими на стратегічні аспекти. Тепер практично всі рішення, пов'язані з функціонуванням бізнесу, базуються на маркетингових дослідженнях: аналізується якщо не готельно-ресторанний ринок в цілому, то, принаймні, та ніша, яку займає підприємство, виявляється і досліджується цільова група, освоюються нові підходи і методики проведення рекламної діяльності і так далі

Висновки. Таким чином, готельний і ресторанный бізнес є невід'ємною частиною сервісного сектора в регіональній ринковій економіці, роль, значення, а також об'єм послуг якого безперервно зростає у міру загального соціально-економічного розвитку регіону. Аналіз

перерахованих чинників свідчить про існування взаємозв'язку між розвитком готельно-ресторанного бізнесу і регіону. Підприємства індустрії готельно-ресторанных послуг інтенсивніше розвиваються там, де стабільні економічна і політична ситуація, а також багатобразна соціально-культурна інфраструктура. Чинники, стримуючі розвиток готельного і ресторанного бізнесу в регіоні, – це його економічна, політична і фінансова нестабільність, доходи споживачів, інфляція, безробіття.

Список літератури.

1. Ефимов С. Л., Осипов В. П. – Ресторанный бизнес / под общ. ред. С. Л. Ефимова // – М., 2010.
2. Сырьё В. К. Бухаров И. О., Ярко С. Я., Сокурянский Ф. Л. – Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. – М., 2008.
3. Нездойминов С. Г. – Туризм як фактор регіонального розвитку : методологічний аспект та практичний досвід : монографія / С. Г. Нездойминов. - Одеса : Астропринт, 2009. - 304 с.
4. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: [монографія] / За заг. ред. В.Г. Герасименка. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.

References (transliterated):

1. Efymov S. L., Osypov V. P. – *Restorannyi byznes / pod obshch. red. S. L. Efymova* // – Moscow, 2010.
2. Syrye V. K. Bukharov Y. O., Yarkov S. Ya., Sokuryansky F. L. – *Restorannyi byznes: upravlyаем professional'no y effektivno.* – Moscow, 2008.
3. Nezdoyminov S. H. – *Turyzm yak faktor rehional'noho rozvytku : metodolohichnyy aspekt ta praktychnyy dosvid : monohrafiya / S. H. Nezdoyminov.* - Odesa : Astroprint, 2009. - 304 p.
4. *Rynky turystychnykh posluh: stan i tendentsiyi rozvytku.* [monohrafiya] / Za zah. red. V.H. Herasymenka. – Odesa: Astroprint, 2013. – 304 p.

Надійшла (received) 27.09.2017

Бібліографічні описи / Библиографические описания / Bibliographic descriptions

Визначення чинників та їх вплив на розвиток готельно-ресторанного бізнесу/ В. О. Александрова // Вісник НТУ “Харківський політехнічний інститут” (економічні науки). – Х.: НТУ „ХПИ”. - 2017. - № 45(1266).- С. 89-92 . Библиогр. 4 назв. – ISSN 2519-4461.

Определение факторов и их влияние на развитие гостинично-ресторанного бизнеса/ В. А. Александрова // Вестник НТУ “Харьковский политехнический институт” (экономические науки). – Х.: НТУ „ХПИ”. - 2017. - № 45(1266).- С. 89-92 . Библиогр.: 4 названий. – ISSN 2519-4461.

Determination of factors and their influence on development of hotel-restaurant business/ V. A. Aleksandrova // Bulletin of NTU "Kharkiv Polytechnic Institute" (economic sciences). – Kharkiv.: NTU "KhPI". - 2017. - № 45(1266).- P. 89-92 . Bibliogr.: 4 names. – ISSN 2519-4461.

Відомості про авторів / Сведения об авторах / About the Authors

Александрова Вікторія Олександрівна – старший викладач, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», м. Харків, тел.: (067) 720-90-01, e-mail: vik_al07@ukr.net

Александрова Виктория Александровна – старший преподаватель, Национальный технический университет «Харьковский политехнический институт», г. Харьков, тел.: (67) 720-90-01, e-mail: vik_al07@ukr.net

Aleksandrova Viktorija Aleksandrovna - senior lecturer, National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute", tel. : (067) 720-90-01, e-mail: vik_al07@ukr.net