ІРИНА ЛЕВИЦЬКА
Науковий керівник:
к.е.н., доц. Смалюк Г. Ф.

НЕОБХІДНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ ЄВРОПЕЙСЬКИХ СТАНДАРТІВ У РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ

Готельне господарство – основний фактор і важлива складова туристичної інфраструктури, що відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Готельне господарство України в умовах глибоких соціально-економічних трансформацій стає все більш динамічною і пріоритетною сферою економічної діяльності. Міжнародний досвід свідчить, що розвиток готельного господарства сприяє зростанню надходжень до бюджетів всіх рівнів, створює нові робочі місця, формує сприятливий туристичний імідж країни. Тобто ефект лежить як у економічній, так і у соціальній площині.

Питанням впровадження високих стандартів ведення готельного бізнесу як передумові ефективного функціонування та розвитку готельного господарства присвячено наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів: С. Байлика, Р. Браймера, О. Дуровича, М. Кабушкіна, В. Карсекіна, Н. Кузнєцової, Л. Лук'янова, Л. Нечаюк, Н. Телеш, Т. Ткаченко, Д. Уокера, О. Чудновського та ін. Проте, враховуючи актуальність даної теми для розвитку економіки та іміджу України як туристичної держави, можна констатувати недостатнє дослідження проблем цієї галузі.

У Європі готельна індустрія сьогодні приносить рекордні доходи і дає можливість компаніям достатньо засобів для модернізації та інвестування капіталу. У цьому регіоні значно вища частка незалежних підприємств, що урізноманітнюють ринок готельних послуг, зумовлюють вищу його гнучкість. Проте, світові процеси інтеграції та глобалізації дають підстави прогнозувати у найближчому майбутньому більш інтенсивне поглинання великими готельними компаніями менш конкурентоздатних.

Серед головних тенденцій сучасного розвитку індустрії туризму в Європі можна виділити: поглиблення спеціалізації та диверсифікація готельних послуг; утворення значних за розмірами корпоративних форм – готельних мереж, які стають транснаціональними компаніями; широке використання в індустрії туризму інформаційних систем управління, технологічного забезпечення, маркетингу; інтеграція капіталу готельних підприємств з капіталом фінансових, страхових, будівельних, транспортних та інших сфер економіки; широке використання наукового менеджменту в організації та управлінні готельним бізнесом; розвиток мережі невеликих готельних підприємств, зорієнтованих на конкретний сегмент ринку [1, с. 97].

Для зниження неоднорідності виробничої якості послуг у багатьох готельних підприємствах розроблені стандарти обслуговування – комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, що повинні

гарантувати встановлений рівень якості всіх виробничих операцій. Стандарт обслуговування визначає формальні критерії оцінювання якісного рівня обслуговування клієнтів та діяльності будь-якого співробітника готельного підприємства. Для ефективного обслуговування у готелях, система якісного обслуговування відповідна стандартам ІСО 9000 і сертифікат відповідності її вимогам – умова позиціонування на ринку готельного підприємства [2, с. 16].

В умовах конкуренції серед послуг туризму підприємства готельного бізнесу при обслуговуванні туристів та інших категорій громадян повинні забезпечити не лише високий рівень комфорту проживання, але й постійно підвищувати рівень сервісного обслуговування клієнтів, пропонувати широкий вибір додаткових та супутніх послуг, в тому числі інформаційні, побутові, посередницькі, послуги бізнес-центру, організації дозвілля. Актуальна проблема впровадження готельними підприємствами високих стандартів обслуговування обумовлена не лише необхідністю надання високоякісних послуг, а також зниженням витрат підприємств даної галузі, проведенням маркетингових досліджень ринку готельних послуг з метою виявлення новітніх тенденцій у сфері туризму.

Разом з тим, сучасні дослідження показують, що на вітчизняних підприємствах готельного господарства спостерігається значна невідповідність зростаючих потреб і запитів споживачів обсягам і якості пропонованих послуг, недотримання стандартів сертифікації та стандартизації готельних послуг. Це зумовлено застарілою матеріально-технічною базою готельних підприємств, обмеженістю інвестиційної активності, недостатнім рівнем професійної підготовки персоналу, слабкою рекламою тощо. Вищенаведене потребує комплексного розгляду чинників, які найбільшою мірою впливають на рівень розвитку готельного бізнесу в умовах ринкової економіки, з метою пошуку оптимальних стратегій інтеграції в європейський туристичний простір як інструменту забезпечення високого рівня добробуту української нації.

ЛІТЕРАТУРА

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособ. / С. И. Байлик. – К.: ВИРА-Р, 2012. – 252 с.

2. Карсекін В. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні / Карсекін В., Ткаченко Т. // Економіка України. – 2013. – № 9. – С. 14–18.

ЮЛІЯ МАТЮК (СПІВАК)
Науковий керівник:
д.е.н., професор Савельєв Є. В.

МАРКЕТИНГОВА КОНЦЕПЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОПИТУ І ПРОПОЗИЦІЇ НА МІЖНАРОДНОМУ ТУРИСТИЧНОМУ РИНКУ

Згідно з прогнозами Всесвітньої туристичної організації (ВТО), число подорожей в усьому світі буде збільшуватися на 3,5% щорічно й у найближчі 10–15 років сягатиме 1 млрд. чоловік. Досить значна частина цих подорожей