

УДК 338.483.13:392.72

**Анастасія Різник**

аспірант кафедри готельно-ресторанної справи

**Тетяна Сильчук**

д.тех.н.,

професор кафедри готельно-ресторанної справи

**Віта Цирульнікова**

к.тех.н.,

доцент кафедри готельно-ресторанної справи

**Олена Тищенко**

старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи,

Національний університет харчових технологій

## ГОСТИННІСТЬ ЯК ПЕРСПЕКТИВНИЙ СКЛАДНИК СФЕРИ ПОСЛУГ

Сфера послуг – це діяльність, що задовільняє потреби, невітлені у матеріальній формі одиниць суспільства, об'єктів господарства, різноманітних підприємств та організацій. Однією з найважливіших закономірностей розвитку цієї галузі є взаємозв'язок економічного зростання та підвищення ролі послуг в національній економіці.

В умовах сьогодення спостерігається збільшення зайнятості в цій сфері, зростання технічної оснащеності праці, упровадження дедалі більш досконалих технологій. Торгівля послугами також широко розвинена, як і міжнародна торгівля товарами. Підприємства цієї сфери не виробляють засоби виробництва або товари, вони пропонують послуги: банківські, будівельні, роздрібною торгівлі, послуги освіти та ін. Індустрія послуг охоплює широкий спектр діяльності, куди входять: державне управління на національному та місцевому рівні, охорона здоров'я, освіта та наука, транспорт і збут товарів, включаючи роздрібну торгівлю; професійні послуги – бухгалтерські, банківські, юридичні та страхові; комунальні – водопостачання, газ і електрику; індустрія

розваг, ураховуючи телебачення; а також готельний бізнес, харчування та туризм [2].

Готельний бізнес вирізняється з-поміж решти галузей реалізації послуг, адже має унікальну мету організацію відпочинку та розваг в обмежений період часу, хоча останнім часом значна частина фахівців поєднує ділові поїздки з відпочинком в інших країнах. Ця група послуг у міжнародному товарообігу виступає таким собі «невидимим товаром». Характерна особливість полягає у важливості на державному рівні, адже іноді одержаний прибуток є єдиним джерелом доходу для багатьох країн, що розвиваються. У розвинених країнах Європи та Північної Америки, а також в Австралії та Японії до сфери послуг залучено велику частину трудових ресурсів, що в рази перевищує відсоток працівників з-поміж інших галузей господарства. Так, у Нідерландах у сфері послуг зайнято 78% населення, яке працює, а в Індії цей показник становить 38% [2].

Від кінця Другої світової війни індустрія послуг є найбільш активною галуззю та продовжує розвиватися і приносити колосальний дохід своїм країнам. Економіку таких країн називають сервісною. Першою країною, яка сформувала таку економіку стали Сполучені Штати [1].

Підвищений інтерес іноземців до української культури від початку XXI століття призвів до необхідності створення для гостей комфортабельних засобів розміщення з відповідним рівнем сервісу. Таке рішення сприяло до спрямування коштів вітчизняними приватними компаніями та іноземними інвесторами у готельно-ресторанне господарство. Як наслідок, відбулося розширення мережі новозбудованих готелів, приватизація державних засобів розміщення та перепрофілювання наявних готелів у комунальні підприємства [3]. Усі ці зміни у сфері гостинності прослідковуються в сьогоденні, про що свідчать тенденції розвитку готельного бізнесу.

Сучасний стан сфери послуг, яку забезпечують вітчизняні підприємства готельно-ресторанного господарства, характеризується нестійкими тенденціями розвитку, що переважно зумовлюється сезонними коливаннями попиту та неможливістю створення запасів основного продукту – готельної послуги, зростанням цін на послуги та недостатнім рівнем якості обслуговування. Також суттєво вплинули на розвиток індустрії гостинності наслідки світової пандемії.

Аналіз теперішнього стану готельного сектору підштовхує до висновку, що саме від підвищення розвитку та інвестування цієї сфери залежить дійсний стан готельної та туристичної інфраструктури. Оскільки впродовж двох останніх десятиліть сфера послуг є однією з найбільш динамічних та успішних секторів світової економіки, то для ефективного функціонування сфери гостинності необхідна оптимальна система державного стимулювання цієї галузі, сформована на законодавчій базі. Паралельно з цим необхідно підвищити кількість засобів розміщення різних категорій, удосконалити систему управління готельними господарствами. Запропоновані чинники забезпечать поліпшення якості готельних послуг та ефективність взаємодії і маркетингу сучасних готельних підприємств на вітчизняному ринку послуг.

*Ключові слова:* сфера послуг, гостинність, готельний бізнес, туристична індустрія.

### Список використаних джерел

1. Подлепіна П. О. Підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності / П. О. Подлепіна // Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети : матеріали VI міжнар. наук.-практ. конф. – Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна. – С. 214–216.
2. Федорченко В. К. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг / В. К. Федорченко, І. М. Мініч. – Київ, 2000.
3. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії / Н. В. Чорненька. – Київ : Атіка, 2006. – 264 с.