

# МАРКЕТИНГОВА ОЦІНКА ПОКАЗНИКІВ, ЩО ВИЗНАЧАЮТЬ ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ УКРАЇНИ

Іванова Л. О.

*Львівська комерційна академія*

*Інститут підприємництва та перспективних технологій*

В Україні послуги з тимчасового проживання надають 1269 підприємств готельного господарства, серед яких 807 готелів (63,6% загальної кількості), 15 мотелів (1,2%), 8 готельно-офісних центрів (0,6%), 4 кемпінги (0,3%), 35 молодіжних турбаз та гірських притулків (2,8%), 219 гуртожитків для приїжджих (17,2%). Останнім часом поряд з традиційними підприємствами готельного господарства, які пропонують своїм клієнтам повний комплекс послуг з розміщення, харчування та обслуговування, існують інші місця для тимчасового проживання (літні будиночки, приватні садиби, котеджі, квартири тощо). Частка цих підприємств складає 14,3% загальної кількості підприємств готельного господарства. Ринок послуг таких доповнювальних засобів розміщення розвивається останнім часом швидше, ніж готельна сфера загалом.

В окремих регіонах, особливо у сезони відпочинку, інші місця для тимчасового проживання здатні розмістити та прийняти більше клієнтів, ніж основні. Такі тенденції на ринку готельних послуг зумовлені тим, що психологічний портрет сучасного користувача готельних послуг пов'язаний як з прагненням до комфорту, так і з бажанням „повернутися до природи”, мати незалежний стиль відпочинку, не підкорятися певним організаційним формам проведення дозвілля, усталеним традиціям вибору одягу, страв тощо. Доповнювальні або нетрадиційні засоби розміщення відпочивальників якраз і дозволяють найповніше задовольняти ці вимоги споживачів. Увага держави до так званих „інших місць для тимчасового проживання” повинна бути більшою, адже дослідники переважно пов'язують доповнювальні засоби розміщення клієнтів з внутрішнім туризмом, а основні, тобто готелі – з зовнішнім. Відомо, що внутрішній туризм сприяє піднесенню економічного рівня регіонів, створенню нових робочих місць, тому його активізація одночасно із в'їзним – важлива передумова перетворення туризму у високоприбуткову галузь економіки.

За останні роки в Україні розроблені адаптовані до міжнародних стандартів нормативні документи, що регулюють порядок надання готельних послуг. Враховуючи наведену вище функціональну структуру готельного господарства України, актуальною є прийнята у березні 2006 року Постанова Кабінету Міністрів „Про порядок надання послуг тимчасового розміщення (проживання)”. Цей документ, зокрема, передбачає, що всі власники колективних засобів розміщення, які мають десять і більше ліжко-місць, зобов'язані реєструватися як суб'єкти підприємницької діяльності, платити податки, дотримуватись стандартів, створювати розвинуте сервісне середовище гостинності. Процес практичного втілення – доволі складний, не забезпечений механізмом, щоб усі заклади розміщення пройшли реєстрацію та об'єктивно звітувалися.

До основних показників готельного господарства відносять кількість готелів, їх номерний фонд, одночасну місткість, житлову площу, обсяги наданих послуг, чисельність приїжджих, зокрема іноземних гостей, завантаженість та інші.

У 2007 р. підприємства готельного господарства України налічували 53,6 тис. номерів (їх кількість зросла на 1% порівняно з попереднім роком). Житлова площа номерів у цілому по країні за цей період збільшилася на 48 тис.м<sup>2</sup> і склала 1120 тис.м<sup>2</sup>.

Середня площа одного номеру складала 20,9 м<sup>2</sup> проти 20,7 м<sup>2</sup> – у 2006р. Зростання кількості номерів та їхньої житлової площі відбулося у зв'язку із збільшенням у деяких областях кількості підприємств готельного господарства. Так, у Автономній республіці Крим кількість номерів збільшилась на 482 одиниці, або на 8,1%, у м. Києві – на 381 номер, або на 4,6%, у Львівській області – на 379 номерів, або на 9,7%, у Чернівецькій області – на 256 одиниць, або на 32,6%, у Закарпатській області – на 189 одиниць, або на 12,9%. Поряд з цим в окремих регіонах простежувалося зменшення кількості номерів, що не завжди призводило до відповідного зменшення розмірів їхньої житлової площі. Так, у Дніпропетровській області кількість номерів зменшилась на 134, а житлова площа номерів збільшилась на 1293,6 м<sup>2</sup>, у Харківській області кількість номерів зменшилась на 10, а їхня житлова площа збільшилась на 486,1 м<sup>2</sup>. Це свідчить про те, що підприємства готельного господарства перебудовувалися та реконструювалися з метою збільшення площі номерів, поліпшення їхнього планування та створення зручніших і комфортніших умов для проживання.

Для покращання обслуговування клієнтів підприємства готельного господарства продовжували здійснювати заходи щодо збільшення кількості номерів класу люкс, напівлюкс. Так, за 2007 р. їхня кількість у цілому по Україні збільшилась порівняно з 2006 р. на 682 одиниці, або на 8,3%, і склала 8,9 тис. номерів. Порівняно з 2006 р. кількість одномісних номерів трохи зменшилась - на 26 одиниць, або на 0,2%. Значне зменшення кількості цих номерів відбулося у готельному господарстві Луганської області (на 108 одиниць, або на 23,1% по відношенню до кількості одномісних номерів у 2006 р.) та Автономної республіки Крим (на 98, або на 11,6%).

Упродовж 2007 р., як і в попередньому році, простежувалось збільшення кількості двомісних та тримісних і з більшою кількістю місць номерів. Так, кількість двомісних номерів збільшилась на 1076 одиниць, або на 4,8% по відношенню до кількості двомісних номерів у 2006 р., і склала в цілому по Україні 23,7 тис. Найбільше зростання кількості цих номерів відбулося у готельному господарстві Автономної республіки Крим, м. Києва та Закарпатської області (відповідно на 503, або на 14,3%; 281, або на 8,5% та 142, або на 19,1%). Кількість тримісних і з більшою кількістю місць номерів порівняно з 2006 р. збільшилась на 227 одиниць, або на 2,5%. Це збільшення відбулося у підприємствах готельного господарства 12 регіонів. Значно збільшилась кількість тримісних і з більшою кількістю місць номерів на підприємствах готельного господарства Луганської, Чернівецької, Івано-Франківської областей та Автономної республіки Крим (відповідно на 221, або на 53,1%; 214, або у 5,2 рази; 56, або на 40,6% та 53, або на 7,5%). Збільшення відбулося, в основному, за рахунок інших місць для тимчасового проживання, серед яких є бази відпочинку, які мають практично тільки багатомісні номери, розраховані на сімейний відпочинок, відпочинок молодіжних груп.

Якість обслуговування у готельному господарстві – це комплексна характеристика, про яку досить важко судити з даних статистичної звітності. Окремими показниками цієї якості можуть бути показники, що характеризують готельні номери та забезпеченість готелів персоналом.

За останні п'ять років спостерігається покращання показників, що характеризують якість обслуговування у закладах готельного господарства України. Якщо ж порівнювати з 1995 р., то на 27% збільшилась площа одного номеру, більше ніж на 30% - середня площа у розрахунку на 1 готельне місце, дещо зменшилась кількість місць у номері. При аналізі показників, наведених у табл.1 слід зважати на їх високу інерційність, тому навіть незначні, але систематичні зміни цих показників свідчать про реальність прогресивних тенденцій.