

## ТРАНСФОРМАЦІЯ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ УКРАЇНИ: СУЧАСНІСТЬ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Осипчук М.Д.

*У статті досліджується процес трансформації готельної індустрії України, як важливої складової туристичного потенціалу, протягом 1990-2010 рр. Визначено сучасний стан, вплив нових законодавчих положень і норм на галузь. Висвітлено та проаналізовано проблеми розвитку готельного господарства України, а також шляхи їх вирішення за допомогою ефективної державної підтримки, що сприятиме переходу на якісно вищий рівень у сфері обслуговування і створить умови для конкуренції з іншими країнами на світовому туристичному ринку.*

**Ключові слова:** готельне господарство, туризм, туристична інфраструктура, трансформація, інвестиції, кадрова політика.

### ВСТУП

Міжнародний туризм належить до перспективних сфер економіки України, що зумовлює важливість дослідження усіх чинників, що стимулюють або стримують його розвиток. На обсяги в'їзного туризму насамперед впливає стан туристичної інфраструктури, зокрема, готельного господарства, що складає вагомий елемент туристського потенціалу держави, і являє собою матеріально-технічну базу галузі, детермінує рівень туристичного сервісу, а також якість турпродукту. Тому проблема дослідження розбудови готельного господарства актуалізується дедалі сильніше.

Проведений аналіз наукової літератури виявив вагомий внесок у вивченні теоретичних і практичних питань діяльності сфери готельних послуг багатьох українських вчених. Зокрема, Л.Г.Агафонова та О.Є.Агафонова розглядали механізми ринкового ціноутворення у готельно-ресторанному бізнесі та туризмі; С.В.Скибінський, Л.О.Іванова, О.Ф.Моргун досліджують маркетингові можливості підприємств готельного бізнесу; П.Р.Пуцентейлом розкрито теоретико-організаційні засади туристично-готельного підприємництва в сучасному бізнесі; М.Г.Бойко та Л.М.Гопкало висвітлили особливості технології обслуговування споживачів готельних послуг; Г.Б.Мунін акцентує увагу на сучасному менеджменті готельно-ресторанного бізнесу. Однак, на нашу думку, питання становлення та функціонування готельного господарства, як важливої складової туристичного потенціалу трансформаційних країн з урахуванням останніх тенденцій як на світовому, так і вітчизняному ринках, заслуговують на окреме висвітлення. Виходячи з цього, потребує вивчення процес реформування, аналіз сучасного стану та виявлення основних напрямків розвитку готельної індустрії України у нинішніх умовах.

Слід відзначити, що специфікою готельного сектору є його повна зорієнтованість на споживача та залежність від стану туристичної галузі в країні в цілому. Між показниками функціонування готельного бізнесу й туризму простежується високий кореляційний зв'язок, тобто розвиток одного призводить до розвитку іншого. Тому питанню стимулювання готельної індустрії повинна надаватися належна увага.

### 1 СТАНОВЛЕННЯ ТА СУЧАСНИЙ СТАН ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Початок трансформаційних процесів наприкінці 1980-х рр. негативно вплинуло на економічний стан України і, відповідно, на стан готельного комплексу. Розбудова останнього відбувалася під впливом різноманітних факторів, зокрема: внутрішньої замкнутості та функціонування поза світовою конкуренцією; нестабільного політичного середовища; командно-адміністративного характеру управління готельним комплексом. Тому, на даний час менеджмент готельної індустрії в Україні можна визначити як такий, що й досі перебуває у стані трансформації і характеризується невизначеністю рис нової моделі управління.

Із усвідомленням значущості туризму, почався процес її якісної перебудови, і відповідно, реформування готельної інфраструктури. Оцінюючи вагомий туристичний потенціал України, дедалі більше інвесторів вкладають кошти у будівництво і розвиток готелів та інших закладів розміщення.

Аналіз стану вітчизняного ринку готельних послуг слугує підґрунтям для висновку, що на сьогодні Україна займає одне з останніх місць у списку європейських країн за кількістю готелів: на 1 готель припадає близько 27 тис. жителів, у той час, як у Чехії – 2,3 тис., Естонії – 3,4 тис., Болгарії – 3,9 тис. Розвиток готельного сектору в Україні відбувається досить повільними темпами, що детерміновано низкою негативних причин, зокрема: впливом

Осипчук Мар'яна Дмитрівна, аспірантка, Інститут світової економіки і міжнародних відносин НАН України, м. Київ, maryana2288@gmail.com

кризових явищ; економічною та політичною нестабільністю; обмеженістю інвестиційних ресурсів; недостатньою державною підтримкою; невикористанням можливостей стратегічного менеджменту; відсутністю концептуальних засад проведення реформ та інноваційної політики у даній сфері; недосконалістю й браком реклами українських туристичних центрів та готелів за кордоном тощо [1].

Однак, даний вид послуг усе ж є перспективним та продовжує розвиватися, про що свідчить кількісний аналіз зміни підприємств готельного господарства України за 1990-2009 рр.: динаміка підприємств гостинності, починаючи з 1990-1992 рр., мала стрімку тенденцію до збільшення (на 49,01%), що зумовлено насамперед підвищенням загального інтересу до України з боку інвесторів та іноземних туристів. З 1993 р. (в основному через збитковість) констатується помітне стійке скорочення кількості підприємств готельного господарства. Проте вже з 2005 р. відзначається стабільний темп

зростання, і у 2009 р. їх налічувалося 1684, що на 452, або на 36,7% перевищило показник 2005 р., що пояснюється створенням нових готелів у зв'язку із початком процесу підготовки країни до проведення фінальної частини Чемпіонату Європи з футболу "Євро-2012". Загалом за останні 20 років (1990-2010 рр.) кількість готелів та інших закладів розміщення України досягнула максимального значення. Суттєве покращення ситуації спостерігається з 2005 р., і ця позитивна тенденція зберігається до тепер [2].

Зацікавленість у готельному бізнесі виявляють також такі інвестори, як банки, страхові й будівельні компанії, про що свідчить динаміка залучення інвестицій. До 2008 р. характерним було активне залучення коштів у розвиток інфраструктури. Світова фінансова криза справила значний негативний вплив у даному секторі: за 2009 р. у основний капітал готельного господарства за рахунок усіх джерел фінансування було спрямовано 179 млн. дол. (табл. 1), що на 6% менше, ніж за попередній рік.

Таблиця 1 Інвестиції в основний капітал підприємств готельного господарства

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Інвестиції в основний капітал готелів у фактичних цінах, млн. грн.	567,9	750,5	610,7	1232,4	1510,6	1423,2
у % до попереднього року (у порівняльних цінах)	114	107,8	68,4	168,1	92,1	84,8
у % до загального обсягу	0,7	0,8	0,5	0,7	0,6	0,9

Джерело: [2]

Як видно з таблиці, протягом 2004-2009 рр. переломним щодо зростання капіталовкладень в цю галузь економіки (у порівняльних цінах) був 2007 р. Проте частка отриманих готельною сферою коштів у 2009 р. у загальному обсязі інвестицій в економіку України збільшилась порівняно із попередніми роками, що свідчить про зростання економічної значущості даного сектору.

Незважаючи на підвищення чисельності підприємств готельного типу, коефіцієнт використання місткості вітчизняних засобів розміщення удвічі нижче світового рівня (завантаженість підприємств у середньому має складати від 0,60 до 0,72) [3, С.4]. Виходячи із загальноприйнятого критерію, можна зробити висновок, що коефіцієнт завантаження підприємств готельного господарства України близький до критичного. Протягом останніх двох декад (1990-2010 рр.) середньорічний коефіцієнт використання місткості готелів зменшився на 0,54 пункти, або на 70%, порівняно з 1990 р., і склав 0,23 у 2009 р. [4]. Такий суттєвий спад попиту на готельні послуги у 2007-2009 рр. зумовлений зменшенням доходів населення та значним зростанням цін на готельні послуги в умовах інфляційних процесів та кризової ситуації у світовій економіці. Проте, слід зазначити, що подібний ступінь завантаженості готелів в Україні відповідає європейському рівню (так, у 2008 р. середній коефіцієнт завантаженості готелів у Європі склав 0,36, в тому числі у Хорватії - 0,34, Польщі - 0,33, Німеччині - 0,36) [5]. Тому таке різке зниження

даного показника може вважатися логічним результатом спаду ділової активності внаслідок глобальної фінансово-економічної кризи, і повинно розглядатися як тимчасове явище.

## 2 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАЛУЗІ

Як було відзначено вище, у становленні готельного ринку України існували проблеми, котрі не могли бути вирішеними без державної підтримки. Одну з них складала слабкість внутрішньої конкуренції, що пояснювалося відсутністю вільних коштів і високими податковими ставками. Тому до першочергових завдань державних органів управління в галузі готельного господарства входило створення сприятливих умов для вкладання коштів у будівництво та модернізацію туристичної інфраструктури шляхом забезпечення сприятливого інвестиційного середовища та діючої податкової системи.

Важливим кроком у створенні нових умов для розвитку сектору була відміна з 1 січня 2004 р. готельного збору (20% від вартості номеру), що позитивно вплинуло на приріст інвестицій (табл. 1), будівництво нових готелів у всіх регіонах, формування вітчизняних та іноземних готельних мереж, створення аквапарків і розважальних центрів, і загалом – приріст туристичних прибуттів.

Однак із прийняттям нового Податкового кодексу України з 1 січня 2011 р. було введено туристичний збір (0,5-1% від продажу послуг

розміщення) [6], котрий можна розглядати як аналог готельного збору. Нове податкове навантаження, на нашу думку, послабить конкурентоспроможність готельних підприємств та негативно вплине на ефективність їх господарської діяльності. Тим не менш, у цілому для галузі, надходження такого роду до бюджету може виступати ефективним інструментом розвитку інфраструктури туризму на місцевому рівні, рекламної підтримки туризму, виведення із тіньового сектору приватного розміщення, але тільки за умови його цільового використання (як практикується в країнах Європи). В іншому випадку дане нововведення негативно впливатиме на готельне господарство та туристичну індустрію.

Важливим кроком у сприянні розвитку туризму є й поява у Податковому кодексі норми про звільнення від сплати податків на прибуток до кінця 2020 р. новозбудованих чи реконструйованих готелів категорій “п’ять зірок”, “чотири зірки” і “три зірки”, що були введені в експлуатацію до 1 вересня 2012 р.

Даний закон, безумовно, є значущим інструментом для діючих готелів, що планують модернізацію і, відповідно, стимулюватиме процес покращення якості матеріальної бази готельної індустрії країни. Проте він не представляє такої цінності для нових інвестиційних проектів, оскільки переважна їх більшість почнуть отримувати прибуток тільки через 10-12 років, тобто по завершенні дії пільги.

На прикладі європейських держав можна стверджувати про ефективність введення зменшеної ставки ПДВ на послуги готелів, як заходу підтримки державою готельної сфери (табл. 2). Однак така норма у новому Податковому кодексі відсутня. Зважаючи на створення і успішне застосування основними країнами-конкурентами (у туристичній сфері) такого економічного механізму стимулювання галузі, як зменшена ставка ПДВ, впровадження даної практики в Україні вважається доцільним та необхідним. Адже зменшення зазначеного податку призведе до зниження цін на готельні послуги та збільшення потоку туристів до країни.

Таблиця 2 Країни ЦСЄ, де зменшено ставки ПДВ на готельні послуги, 2010 р.

	Ставка ПДВ на готельні послуги (%)
Болгарія	7
Польща	7
Естонія	9
Литва	9
Румунія	9
Чехія	9
Латвія	10
Україна	20

Джерело: [7]

Для вдосконалення нормативно-правової бази в сфері стандартизації, сертифікації і категоризації готелів було прийнято Наказ Державного комітету з питань технічного регулювання і споживчої політики №238 від 27 серпня 2010 р. [8], у якому висвітлено Правила обов’язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та уніфіковано процедуру присвоєння категорій готелям та іншим об’єктам, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення. Позитивними для готельного господарства є положення щодо продовження терміну дії сертифікатів відповідності, що видані за схемою, яка передбачає обстеження засобу розміщення (з 3 до 5 років), а також визначення обмежених термінів проведення робіт з сертифікації та оцінювання відповідності засобів розміщення вимогам певної категорії. Так, термін проведення робіт із сертифікації не може перевищувати 60 днів, а термін проведення робіт з оцінювання – не більше 30 днів.

Слід відзначити, що формулювання нових Правил сертифікації не містить засад для визнання процесу категоризації готелів обов’язковим. Натомість запропоновано замінити останньою обов’язкову процедуру сертифікації послуг з

розміщення, а також внести зміни до діючого державного стандарту ДСТУ 4269: 2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів”. Нова редакція ДСТУ регламентуватиме нові критерії визначення категорій готелів, що базуватимуться на європейських стандартах, розроблених наприкінці 2009 р. об’єднанням *Hotelstars Union*, членами якої є готельні асоціації Австрії, Нідерландів, Німеччини, Угорщини, Чехії, Швейцарії, Швеції, а також з 2011 р. приєдналися країни Прибалтики. Такі дії, безумовно, матимуть позитивний ефект для споживачів. Крім того, поряд із фактором конкуренції на ринку готельних послуг, додатковим стимулом для категоризації готелів за європейськими стандартами виступатимуть вищезгадані податкові пільги.

Не дивлячись на наявність певних здобутків у нових Правилах сертифікації міститься ряд хибних положень, що подані нижче у таблиці 3.

Загалом дотримання готелями вимог щодо обов’язкової сертифікації й категоризації сприятиме переходу готельної індустрії України на новий якісний рівень. Але при цьому необхідним вважається усунення вищеперелічених недоліків та доопрацювання як нових Правил сертифікації, так і законодавства в цілому у сфері готельного бізнесу.

Таблиця 3 Характеристика Правил сертифікації попередньої та нинішньої редакцій

Редакція наказу Держспоживстандарту України від 03.09.2007 № 207	Редакція наказу Держспоживстандарту України від 17.06.2010 № 238
Некоректно визначені вимоги, котрим повинні відповідати індивідуальні засоби розміщення (квартири, приватні будинки, садиби тощо) при наданні послуг з тимчасового розміщення.	Питання залишається проблемним. Не дивлячись на те, що у Наказі вирізняються категорії індивідуальних і колективних засобів розміщення, фактично до обох встановлені єдині вимоги.
Відсутність відповідних ДСТУ, що регламентують обов'язкові критерії відповідності інших, крім готелів, засобів розміщення, зокрема, мотелів, пансіонатів, будинків відпочинку, туристичних баз, кемпінгів та ін., для присвоєння їм певної категорії.	Питання залишається проблемним. Крім того, слід наголосити на відсутність податкових пільг для таких засобів розміщення.
Обсяг перевірки номерного фонду складає не менше 30% номерів кожної цінової категорії, заявленої у прейскуранті цін (П.2.3.4)	Скасування вимог мінімального відсотку номерного фонду, що підлягає обов'язковій перевірці у рамках обстеження засобів розміщення. Останній встановлюється головою комісії, що може слугувати основою для зловживань і необ'єктивної оцінки (П.2.3.4).
Дія сертифікату могла бути призупинена у випадку: <ul style="list-style-type: none"> <li>• установлення невідповідності послуги з розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів;</li> <li>• установлення невідповідності послуги вимогам нормативних документів до присвоєної готелю або аналогічного йому засобу розміщення категорії (зірок);</li> <li>• установлення змін, унесених до нормативної та технологічної документації на послугу з розміщення, без попереднього узгодження із органом із сертифікації (П.2.3.9).</li> </ul>	Вилучення положень, які стосуються причин призупинення і відміни дії сертифікату відповідності, що також може призвести до зловживань з боку органів сертифікації та їх посадових осіб (П.2.3.10).

Джерело: складено автором на основі [8], [9]

Значну проблему галузі складає кадрова політика. Незважаючи на те, що фахівців для туризму зараз готують практично 150 навчальних закладів, готелі відчувають велику недостачу фахівців середньої та нижчої обслуговуючої ланки (у т.ч. зі знанням іноземних мов). Вирішити цю проблему можна шляхом створення відповідних профтехучилищ туристичного спрямування з повноцінними тренувальними базами практики.

На державному рівні повинен робитися акцент щодо визначення потреб готельного сектору у трудових ресурсах, удосконалення системи підготовки й перепідготовки їх кваліфікації, надання консультацій, проведення семінарів, форумів, створення науково-освітніх центрів, впровадження механізму безперервного контролю за якістю підготовки фахівців; сприяння у формуванні професійних об'єднань у галузі. Для прикладу, в Болгарії проблемами професійного навчання у готельній сфері займаються Рада міністрів, Міністерство освіти, молоді та науки, Національне агентство професійної освіти і навчання, Державне агентство по туризму, національні професійні організації. В асоціаціях готелів і ресторанів функціонують постійні робочі групи для розгляду питань, пов'язаних із підвищенням кваліфікації працівників, проведенням міжнародних і

національних конкурсів, підготовки кадрів і програм обміну. У рамках різних проектів проводиться навчання працівників готельної індустрії в малих туристичних фірмах, яке націлене на набуття ключових компетенцій і кваліфікацій за основними туристичними професіями. Проблема відсутності стратегії підготовки кадрів у готельній індустрії і якісного наукового забезпечення потреб галузі вирішено подолати шляхом створення робочої групи із представників вузів, професійних шкіл і коледжів, професійних організацій та підприємств, метою якої є розробка чіткого плану підготовки і підвищення кваліфікації персоналу, виходячи із загальної стратегії розвитку болгарського туризму і готельного бізнесу.

Отже, для розв'язання проблем підготовки кадрів в готельній сфері необхідне співробітництво профільних навчальних закладів з готелями, проведення спеціалізованих семінарів та співробітництво із численними професійними організаціями.

Зважаючи на обмежені можливості більшості вітчизняних готелів, необхідне їх стимулювання за рахунок маркетингової підтримки на ринку. Маються на увазі, в першу чергу, такі інструменти, як: формування сприятливого іміджу України як туристичної держави; участь у міжнародних виставках і ярмарках, стажування персоналу;

створення бренду для вітчизняних готелів; формування загальнодоступних баз даних готельних підприємств регіонів, реклама й організаційна підтримка цього порталу в мережі Інтернет. За сприянням міжнародних структур, робота з формування таких офіційних туристичних сайтів міст, де розміщуватиметься інформація про всі легально функціонуючі об'єкти, значно активізувалась. Прикладом виступає створення сайту при підтримці Німецького фонду технічного співробітництва (GTZ) в рамках допомоги розвитку туризму в Чернівцях, що може бути прикладом для наслідування з боку будь-якого українського міста.

## ВИСНОВКИ

Загалом аналіз регулювання діяльності готельного господарства України засвідчив певну дієвість заходів щодо оптимізації використання наявних можливостей. Але відсутність системи комплексного їх застосування значно знизила результативність регулюючих впливів. Тому найбільш нагальною є розробка за участю всіх зацікавлених сторін Стратегії розвитку готельного господарства, де буде чітко визначено механізми регулювання галузі з урахуванням досвіду сусідніх трансформаційних країн.

## ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гладунок Ю.В. Державне регулювання розвитку готельного господарства: проблеми та перспективи / Ю.В. Гладунок // Науковий вісник Національного університету ДПС України. – 2009. – № 3(46). – С.29-36.
2. Офіційний сайт Державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Огляд світової статистики по індустрії гостинності // Готель. – 2006. – №1 (10). – С.4-5.
4. Готелі та інші місця для тимчасового проживання: Статистичний бюлетень. – К.: Держкомстат України, 2001–2007.
5. Офіційний сайт статистичної служби Європейського Союзу (Євростат) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [ec.europa.eu/eurostat](http://ec.europa.eu/eurostat)
6. Податковий кодекс України від 02 грудня 2010 року №2755-VI // Голос України. – 2010. - 4 грудня. – №229-230 (4979-4980). – С.4-62.
7. EU VAT Rates 2011 / Дослідження Компанії з аутсорсингу, адміністративних та бухгалтерських послуг TMF Group [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tmf-vat.com/>
8. Наказ Про внесення змін до Правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання): зареєстровано в Міністерстві юстиції України 10 серпня 2010 р. за N 665 / 17960 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0665-10>
9. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджені наказом Держстандарту України від 27.01.99 №37 (в редакції наказу від 03.09.07 №207) 17960 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx?id=1168>