

УДК 338.48

Ковальчук Т. Г.
кандидат економічних наук, доцент

Kovalchuk Tamila
*Candidate Of Economic Sciences,
Associate Professor*

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ СВІТОВОГО ГОСПОДАРСТВА

Анотація. У статті розглянуто готельно-ресторанний бізнес як складник туристичної індустрії світової економіки, визначено основні тенденції його розвитку, звернено увагу на світові проблеми, що мали місце останнім часом на ринку готельно-ресторанних послуг, та висвітлено шляхи їх вирішення. Здійснено аналіз діяльності готельно-ресторанного бізнесу в Україні для подальшого виявлення чинників впливу на індустрію гостинності, виявлено основних конкурентів для великих підприємств та досліджено нові тенденції у сфері гостинності, що зорієнтовані на споживача і дають можливість закладам відповідати певним сучасним вимогам та бути конкурентоспроможними на ринку. Розглянуто міжнародний досвід популярних підприємств та переваги європейської системи, на які варто звернути особливу увагу для підвищення конкурентоспроможності українських закладів, виділено основні проблеми вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу, досліджено перспективи його розвитку в умовах глобалізації світового господарства.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, сфера гостинності, інновації, світове господарство, міжнародний досвід, глобалізація.

Вступ та постановка проблеми. В умовах сьогодення завдяки глобалізаційним та інтеграційним процесам світовий ринок готельно-ресторанних послуг зазнав істотної трансформації. Це пов'язано, насамперед, із жорсткими умовами виживання, що передбачають активне впровадження у сферу індустрії гостинності новітніх технологій та науково-технічних досягнень. Разом із тим готельно-ресторанний бізнес досить популярний та затребуваний, а тому вимагає поліпшення якості обслуговування на високому рівні і різноманітності для залучення більшої кількості клієнтів. Міжнародний досвід свідчить, що шлях таких змін вибрали успішні заклади готельно-ресторанного бізнесу, які готові до впровадження інновацій та нововведень. Для вітчизняних підприємств характерною є низька інноваційна активність. Це пов'язано з високою вартістю інноваційних розробок та відсутністю адаптації підпри-

ємств до ситуації в Україні. Ці та інші проблеми у сфері готельно-ресторанного бізнесу зумовили актуальність даного дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у вивчення проблем розвитку готельно-ресторанного бізнесу зробили вітчизняні науковці та фахівці: О. Борисова, О. Бутенко, К. Гавриш, О. Головка, Н. Данько, Г. Круль, М. Мальська, І. Мініч, Л. Нечаюк, Я. Остапенко, О. Шаповалова, О. Юрченко та ін. Однак недостатньо розкритими залишаються питання розвитку ринку готельно-ресторанних послуг в Україні в умовах кризової ситуації та з урахуванням глобалізації світового господарства.

Метою даної роботи є аналіз сучасного стану готельно-ресторанного бізнесу в світі та в Україні зокрема, чинників, які впливають на його розвиток, та подальших перспектив в умовах глобалізації світового господарства.

Результати дослідження.

Основним складником туристичної індустрії є готельно-ресторанний бізнес, що містить величезний комплекс послуг, а тому є основним чинником у туристичній галузі і визначає перспективи її розвитку. Сьогодні міжнародний туризм продовжує неухильно зростати. Так, у 2017 р. у туристичному секторі світової економіки створено 10,4% глобального ВВП (8 272,3 млрд. дол. США), зайнятість населення планети у цій сфері становить 9,9%, або 313,0 млн. робочих місць [1].

Якщо аналізувати світовий експорт, то частка туризму в ньому становить 7,4% і займає третє місце після нафти і нафтопродуктів (перше місце із часткою 8,9%) та автомобільної промисловості (друге місце із часткою 7,7%). Позитивна динаміка туристичної галузі дає можливість прогнозувати збільшення її питомої ваги в обсязі світового експорту найближчим часом. Це спонукає підприємства готельно-ресторанного бізнесу розробляти нові стратегії та впроваджувати їх, використовуючи сучасні інноваційні технології, які передбачають ефективне управління інформаційними ресурсами в умовах глобалізації світового господарства. Саме тому готельно-ресторанний бізнес за останнє десятиліття зазнав суттєвих змін, основними тенденціями його розвитку стали: утворення ланцюгів, поглиблення спеціалізації закладів, розвиток мережі малих підприємств, уведення комп'ютерних технологій, орієнтація на екологічність тощо [2, с. 293].

Проаналізуємо діяльність готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Так, станом на 01.01.2017 основний потік від обсягу інвестицій в основний капітал туристичних регіонів України припадає на розвиток готельного бізнесу (78%), невелика частка капіталовкладень спрямована на розвиток ресторанів (14%), які розвиваються переважно у великих містах, таких як Київ, Київська, Одеська, Львівська, Івано-Франківська та Закарпатська області. Із прибутку підприємств на розвиток матеріально-технічної бази туристичної індустрії припадає 16 976,0 тис. грн., що становить лише 17,3%. Згідно з даними Державної служби статистики, сфера готельно-ресторанного бізнесу на 01.01.2016 нараховувала 20 368 суб'єктів підприємництва, або 1,71% від загальної кількості зареєстрованих, з яких 19 389 – юридичні особи та 2 209 – фізичні особи – підприємці. Більшість із них у 2016 р. була збитковою [3].

Основними конкурентами для великих підприємств готельного бізнесу за останні роки стали фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які пропонують повний спектр готельних послуг у міні-готелях чи приватних квартирах і будинках. Вартість таких послуг значно нижча, що приваблює клієнтів.

Динаміка рестораних закладів за останні роки свідчить про те, що сьогодні перше місце у розвитку належить закладам швидкого харчування, темпи зростання яких становлять 326,8%, друге місце займають ресторани з ростом 134,6%, третіми стали кафе з показником 121,2%, на четвертому місці бари, показник росту яких сягає 104,9%, останніми є ідальні з показником 75,3%. Найбільш популярними сьогодні є заклади середнього цінового сегменту, де чек сягає 100–150 грн. на особу, а тому за 2017 р. їхня частка становить понад 50%, а частка закладів дешевого сегменту – лише близько 30% [3].

Досить популярними стали заклади замиського типу, особливо активною є їх відвідуваність у літній період за винятком міських ресторанів, розташованих у рекреаційних зонах та парках. Споживачі віддають перевагу ресторанам при невеликих готелях (на 10–15 номерів) із

розвиненою інфраструктурою (дитячими майданчиками, басейнами, мангалами тощо) для сімейного відпочинку на природі.

Протягом 2017 р. стали активно розвиватися чайні та кавові клуби разом із закладами продажу кондитерських виробів. Середня вартість чеку такого закладу не перевищує 25–50 грн. І оскільки такі кафе стали досить популярними, варто було б створити мережі брендів закладів із певними особливостями виробництва власної продукції. Ще однією новинкою в Україні стало відкриття «інтелектуальних кафе» на базі книжкових магазинів, де є можливість не лише похарчуватися, а й почитати.

Можна сказати, що у сфері готельно-ресторанного бізнесу постійно відбуваються зміни, орієнтовані на споживача, що дає можливість відповідати певним сучасним тенденціям та бути конкурентоспроможними на ринку.

Світова практика свідчить про розвиненість готельно-ресторанного ринку Західної Європи та США, який за останні десять років суттєво змінився. Важка праця, поверхнева робота, спрямована на привертання уваги цільової аудиторії, відійшли у минуле, натомість набула популярності особлива увага до споживача та його запитів.

І оскільки Україна взяла курс на інтеграцію в ЄС, варто звернути увагу на вирішення проблем, що мали місце останнім часом. Однією з таких є створення єдиної системи категоризації. Найбільш успішним прикладом такої системи сьогодні є Hotelstars Union, що була прийнята членами асоціації HOTREC (Союз професійних асоціацій рестораторів і готел'єрів Європи – Hotels, Restaurants & Cafes in Europe), і в 2018 р. діє у 17 країнах Європи. Низка країн, таких як Франція, Ірландія, Італія та Польща, наглядає за цією системою, а Туреччина і країни Центрально-Східної Азії та Південної Америки останнім часом виявляють інтерес до неї, оскільки її критерії підлягають постійним перевіркам та змінам, що відповідають очікуванням клієнтів [4, с. 13].

Партнерство в Hotelstars Union забезпечує узгоджену класифікацію готелів із загальними критеріями та процедурами категоризації в країнах-учасниках, підвищує їхню репутацію та впливає на якість надаваних готельних послуг, створюючи прозорість і безпеку для гостей та стимулюючи розвиток готельного маркетингу [5].

Європейська система HotelStars має низку переваг, а саме [6]:

- високі стандарти якості обслуговування та організація дієвого контролю;
- максимум об'єктивності в критеріях оцінки готелів;
- прозорість для гостей та готел'єрів, справедлива конкуренція;
- сучасна та актуальна інформація для клієнтів;
- міжнародний товарний знак та брендинг для готелів;
- загальна інформаційна база даних;
- наявність спеціального бренду для готелів малої місткості;
- широка аудиторія споживачів (180 млн. осіб).

Система Hotelstars передбачає відповідні параметри, такі як розмір номерів, наявність приміщень для проведення семінарів та конференцій, робота зі скаргами гостей та їхні відгуки про готель. Засоби розміщення оцінюються за допомогою 270 критеріїв, що групуються у сім блоків та мають обов'язковий набір базових та факультативних критеріїв, які включають у себе основну інформацію про готель, обов'язки рецепції та обслуговування, вимоги до номерного фонду та послуг харчування, необхідні умови щодо організації заходів та дозвілля, визначають якість та онлайн-активність.

Сьогодні майже всі готельні та ресторани підприємства використовують електронні системи управління, що дає можливість на відстані спілкуватися з клієнтом, надавати повну інформацію про себе та мати зворотний зв'язок, а також надавати додаткові послуги.

Не менш важливими в готельно-ресторанному бізнесі є багатфункціональні системи безпеки, що включають елементи захисту починаючи з охоронної сигналізації і закінчуючи збором і обробкою інформації. Однією із таких є система Enterprise Building Integration (EBI), покликана забезпечити комфортне безпечне середовище для гостей і персоналу готелю. Особлива увага приділена стандарту Fire&Life Safety (FLS): цей стандарт пред'являє жорсткі вимоги до систем безпеки і життєзабезпечення гостей та неухильно дотримується в усіх готелях бренду Crowne Plaza по всьому світу.

Під час створення сучасних готельно-ресторанних комплексів особливу увагу звертають на збереження часу, грошей та енергії. Важливими є екологічні технології, що передбачають установлення сонячних панелей на даху, вітряних генераторів, меблів, виготовлених із вторсировини, системи збору дощової води для технічних цілей тощо. Прикладом такого екоготелю може бути Innovation Hotel, що належить до IHG.

Актуальними сьогодні є технологічні інновації, які часто використовуються в ресторанах. Насамперед це планшети, які замінили меню і дали змогу економіти час обслуговування клієнтів. Прижилася також інновація QR-кодів, що дає змогу прочитати всю інформацію про ресторан, меню та акції. Привабливими є ресторани, що застосовують новітні технології в кулінарії, орієнтуються на здорове харчування та використовують нові види сировини.

В індустрії гостинності сьогодні розширюється асортимент додаткових послуг, і якщо раніше їх налічувалося близько десяти, то зараз ця цифра сягає близько шестидесяти (у німецьких готелях найвищої категорії їхня кількість сягає майже 300). Тому в готельно-ресторанному бізнесі активно стали застосовувати аутсорсинг, що дає змогу супутні функції закладу передати зовнішнім виконавцям. Це дає можливість зекономити кошти і використати їх для основної діяльності, натомість отримавши якісні послуги за рахунок вузької спеціалізації аутсорсера.

Важливим у розвитку готельно-ресторанного бізнесу є залучення інвестиційних ресурсів, однак для цього необхідною умовою є впровадження інноваційної стратегії, що дасть змогу забезпечити конкурентоспроможність закладу в майбутньому. Адже не завжди є можливість прорахувати всі ймовірні ризики та вибрати правильний напрям роботи на перспективу, а інвестори воліють вкладати кошти в підприємства з найнижчими ризиками та найвищим терміном окупності.

Нинішня галузь гостинності в Україні ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів. Проаналізувавши діяльність готельно-ресторанного бізнесу в Україні, можна виділити основні проблеми: недостатня розвиненість ресторанів з українською регіональною кухнею, швидке будівництво закладів готельно-ресторанного бізнесу до великих подій, що не враховує розвиток інфраструктури міст, транспортної мережі, використання перепроданих закладів зі старими технологіями та застарілим обладнанням, споживання екологічно небезпечної сировини, порушення вимог до дотримання технології процесів виробництва страв, неефективна підготовка фахівців цієї сфери, завищена вартість послуг [7, с. 99]. Варто приділити увагу некомпетентності персоналу, недосконалому програмному забезпеченню та відсутності системи захисту інфор-

мації, незадовільному рівню комунікації, невідповідності екологічним та санітарним нормам, неефективному ціноутворенню, наявності дефіциту або понаднормових залишків ресурсів, відсутності іміджевих заходів, частим змінам законодавства, адміністративному тиску, змінам у зовнішньоекономічних відносинах.

До цих проблем варто додати фінансово-економічні, політичні, соціальні та виробничо-технологічні чинники, які також вплинули на зниження конкурентоспроможності закладів готельної індустрії в країні. Тож готельно-ресторанний бізнес в Україні розвивається повільними темпами, хоча й орієнтується на європейські тенденції.

Отже, на ефективність комерційної гостинності впливає безліч чинників, однак особливу увагу потрібно приділяти тим, від яких залежить репутація підприємства. Згрупуємо їх за відповідними напрямками, а саме: продукт, місце розташування, засоби обслуговування (зручності), рівень сервісу, співвідношення «ціна – якість», імідж, екологічність і доступність послуг, інновації, забезпечення сприятливого сприйняття готелю або ресторану. Саме вони характеризують діяльність закладу та впливають на результативність.

Розвиток готельно-ресторанної індустрії в Україні є досить перспективним напрямом за рахунок сприятливих умов і багатих рекреаційних ресурсів, однак залишається ще достатньо багато проблем у сфері законодавчої бази та нестабільної економічної і політичної ситуації в країні, що гальмує процес розвитку готельно-ресторанного бізнесу. А тому основними залишаються питання стабілізації надзвичайного стану в країні, налагодження економіко-політичної ситуації, оновлення і поліпшення законодавчої бази, управління в діяльності готельно-ресторанного бізнесу.

Подальший розвиток готельно-ресторанного господарства в Україні передбачає не лише аналіз, а й планування та прогнозування діяльності на перспективу за відповідними етапами, починаючи з аналізу внутрішнього і зовнішнього середовища, визначення загальної стратегії функціонування підприємства з урахуванням сучасних вимог, виявлення власних можливостей і на їх основі побудови стратегії діяльності та розроблення концепції, бізнес-планів, програм і на завершення – процес реалізації проєктів. При цьому розпочати варто з оновлення продукту, далі поліпшити техніко-економічний рівень послуг, їхню якість і конкурентоспроможність, а також звернути увагу на науковість виробничої діяльності й експортоспроможність послуг.

Щоб бути лідером та отримати конкурентні переваги на ринку готельно-ресторанних послуг, потрібно використовувати комп'ютерні мережі, Інтернет та Інтернет-технології, застосувати наскрізну автоматизацію всіх бізнес-процесів [8, с. 188].

У найближчій перспективі готельно-ресторанний бізнес в Україні має зростати за рахунок якості та оригінальності наданих послуг, і це буде стосуватися не лише брендів підприємств, а й середнього і малого бізнесу. Існуючим закладам варто створювати мережі з універсальним набором послуг і високим рівнем обслуговування, що дасть можливість домінувати на ринку. Потрібно створювати сприятливий інвестиційний клімат на всіх рівнях для залучення іноземних та вітчизняних інвестицій, залучати державу для підтримки великих інвестиційних проєктів. Тільки за таких умов розвитку готельно-ресторанного господарства Україна може стати новим рівноправним учасником світового ринку.

Висновки. Таким чином, сучасний світовий ринок готельно-ресторанних послуг давно сформувався і

стабільно розвивається в більшості країн світу на основі суттєвої матеріально-технічної бази та забезпечує роботою мільйони працездатних людей, що позитивно впливає на економіку країн.

Діяльність готельно-ресторанного бізнесу в Україні стримують такі чинники, як некомпетентність персоналу, недосконала програма забезпечення та відсутність системи захисту інформації, незадовільний рівень комунікацій, невідповідність екологічним та санітарним нормам, неефективне ціноутворення, наявність дефіциту або понаднормових залишків ресурсів, відсутність іміджевих заходів, часті зміни законодавства, адміністративний тиск. Окрім того, економічно-політична нестабільність, обмеження платоспроможності населення, недосконала податкова система вплинули на зниження конкурентоспроможності закладів готельної індустрії в країні. Тож готельно-ресторанний бізнес в Україні розвивається повільними темпами, хоча й орієнтується на європейські тенденції.

Ураховуючи світовий досвід, можна визначити пріоритетні напрями в розвитку готельно-ресторанної індустрії: створювати національні та міжнародні ланцюги внаслідок глобалізації світового господарства; дивер-

сифікувати послуги та концентруватися на потребах і запитах клієнтів, персоніфікувати обслуговування; поглиблювати концептуалізацію та спеціалізацію об'єктів готельно-ресторанного бізнесу; впроваджувати новітні інформаційні комп'ютерні технології на підприємствах.

Для ефективної роботи закладів готельно-ресторанного бізнесу потрібно впроваджувати автоматизовані інформаційні системи управління, що дасть змогу реалізувати програми ресурсозбереження та енергозбереження, підвищувати кваліфікацію обслуговуючого персоналу та продуктивність його праці, поліпшувати якість виконуваних робіт і послуг, скорочувати час надання послуг, підвищувати якість обслуговування гостей. Основною метою розвитку готельно-ресторанного бізнесу має стати пошук нових шляхів, які забезпечували б прогрес даної галузі не лише на короткостроковий період, а у глобальному просторі на довготривалу перспективу.

Подальші дослідження передбачають використання всіх резервів підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможності готельно-ресторанних комплексів України шляхом упровадження позитивного закордонного досвіду розвитку підприємств сфери гостинності.

Список використаних джерел:

1. World Travel & Tourism Council (WTTC). URL : <http://www.wttc.org/research/economic-impact-research/country-reports/>.
2. Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі. *Вісник Львівського університету. Серія «Міжнародні відносини»*. 2014. Вип. 34. С. 292–300.
3. Статистичний щорічник України за 2016 рік. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
4. Галасюк С.С. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «HOTELSTARS UNION». *Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України»*. Одеса, 2018. С. 13–18.
5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н.І. Данько та ін. ; за заг. ред. А.Ю. Парфененка. Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. 288 с.
6. Система категоризації готелів HotelStars. URL : <https://www.hotelstars.eu>.
7. Лінтур І.В. Інноваційний потенціал у сфері готельно-ресторанного бізнесу. URL : <http://dspace.msu.edu.ua:8080/bitstream/>.
8. Перепелиця А.С. Регулювання готельного бізнесу в умовах інформатизації глобального економічного простору. *Вісник. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2017. Вип. 6. С. 187–190.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА В УКРАИНЕ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ МИРОВОГО ХОЗЯЙСТВА

Аннотация. В статье рассмотрен гостинично-ресторанный бизнес как составляющая туристической индустрии мировой экономики, определены основные тенденции его развития, обращено внимание на мировые проблемы, имевшие место в последнее время на рынке гостинично-ресторанных услуг, освещены пути их решения. Осуществлен анализ деятельности гостинично-ресторанного бизнеса в Украине для дальнейшего выявления факторов влияния на индустрию гостеприимства, обращено внимание на основных конкурентов крупных предприятий, рассмотрены новые тенденции в индустрии гостинично-ресторанного бизнеса, ориентированные на потребителя, что дает возможность предприятиям соответствовать определенным современным требованиям и быть конкурентоспособными на рынке. Рассмотрены международный опыт популярных предприятий и преимущества европейской системы, на которые стоит обратить особое внимание для повышения конкурентоспособности украинских предприятий, выделены основные проблемы в отечественном гостинично-ресторанном бизнесе, исследованы перспективы его развития в условиях глобализации мирового хозяйства.

Ключевые слова: гостинично-ресторанный бизнес, индустрия гостеприимства, инновации, мировое хозяйство, международный опыт, глобализация.

**PERSPECTIVES FOR THE DEVELOPMENT OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS IN UKRAINE
UNDER CONDITIONS GLOBALIZATION OF THE WORLD AGRICULTURE**

Summary. In the current circumstances, when globalization and integration processes are relevant, the world market of hotel and restaurant services has undergone a significant transformation. First of all, it is connected with the harsh conditions of survival, which involves the active introduction in the industry of hotel and restaurant technologies, scientific, technical advances and the response to the new challenges of the competitive environment. At the same time, the hotel and restaurant business is quite popular and in demand, and therefore requires improving the quality of service provision on the highest level and variety with the goal of attracting more clients and improving competitiveness. International experience shows that the path of such changes was chosen by successful institutions of hotel and restaurant business, which are ready to introduce innovations. For domestic enterprises, low innovation activity is characteristic due to high cost of investment development and the lack of adaptation of enterprises to the situation in Ukraine. The need for research is determined by a number of up-to-date factors influencing the hotel and restaurant industry and the introduction of international experience in this area, which updates the chosen topic in order to strengthen the position of domestic enterprises in the market of hotel and restaurant services in Ukraine. The article considers the hotel and restaurant business as a component of the tourism industry of the world economy, identifies the main trends of its development, draws attention to the world problems that have taken place recently in the market of hotel and restaurant services and highlights the ways of their solution. The author analyzes the activity of hotel and restaurant business in Ukraine for further identification of factors of influence on the hotel industry, identifies the main competitors for large enterprises and investigates new tendencies in the sphere of hotel business focused on the consumer and allows the institutions to meet certain modern requirements and to be competitive on the market. The international experience of popular enterprises and the advantages of the European system are considered, which should be paid special attention to increase the competitiveness of Ukrainian institutions, highlighted main problems of hotel and restaurant business in Ukraine, prospected its development in the conditions of globalization of the world economy are researched.

Key words: hotel and restaurant business, sphere of hotel business, innovation, world economy, international experience, globalization.