

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-48-25>

УДК 338.147.87.6

# ВПЛИВ СВІТОВОГО РИНКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ НА МІЖНАРОДНИЙ ТУРИСТИЧНИЙ БІЗНЕС

## THE INFLUENCE OF THE WORLD MARKET OF HOTEL AND RESTAURANT SERVICES ON THE INTERNATIONAL TOURIST BUSINESS

**Чуєва Інна Олександрівна**кандидат наук з фізичного виховання і спорту, доцент,  
Запорізький національний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8697-7602>**Chuiyeva Inna**

Zaporizhzhya National University

У статті розглянуто деякі теоретичні аспекти розвитку готельно-ресторанних послуг в Україні на сучасному етапі генези сфери гостинності. Виявлено, що сфера готельно-ресторанних послуг наразі перебуває у нерівномірно «заморожених» умовах, але попри воєнний стан та бойові дії на території України, все ж функціонує та, в деяких регіонах, навіть розвивається. Досліджено та виявлено що рашистська військова агресія негативно позначилася на динаміці розвитку та функціонування сфери готельно-ресторанних послуг. З метою забезпечення розвитку та ефективного функціонування суб'єктів готельно-ресторанної сфери сформульовано та запропоновано низку перспективних заходів розвитку ринку готельно-ресторанних послуг України в різноманітних напрямках. Досить пріоритетним напрямком у розвитку готельного бізнесу в нашій країні вважається відкриття чи модернізація вже функціонуючих готелів. На даний момент для готельно-ресторанної індустрії характерний розвиток спеціалізації готелів та готельних послуг, створення міжнародних альянсів та готельних ланцюгів, розвиток малого бізнесу у сфері готельної індустрії, дедалі більше залучення до технологічного процесу гостинності нових інформаційних технологій.

**Ключові слова:** готельно-ресторанні послуги, готельно-ресторанний бізнес, готель, турист, гість, економічна сфера, номерний фонд, заклади розміщення, розвиток бізнесу, війна, військова агресія.

The article examines some theoretical aspects of the development of hotel and restaurant services in Ukraine at the current stage of the genesis of the hospitality industry. It was revealed that the sphere of hotel and restaurant services is currently in unevenly "frozen" conditions, but despite the state of war and hostilities on the territory of Ukraine, it is still functioning and, in some regions, even developing. It was investigated and revealed that the racist military aggression had a negative impact on the dynamics of the development and functioning of the hotel and restaurant services. In order to ensure the development and effective functioning of the subjects of the hotel and restaurant sphere, a number of promising measures for the development of the market of hotel and restaurant services of Ukraine in various directions have been formulated and proposed. The opening or modernization of already functioning hotels is considered a rather priority direction in the development of the hotel business in our country. At the moment, the hotel and restaurant industry is characterized by the development of specialization of hotels and hotel services, the creation of international alliances and hotel chains, the development of small businesses in the field of the hotel industry, and the increasing involvement of new information technologies in the technological process of hospitality. The conducted research allows us to formulate a number of promising measures for the development of the market of hotel services in Ukraine in the following directions: development of event tourism – systematic and large-scale organization of entertainment and events with the involvement of hospitality industry enterprises; carrying out further work on simplifying the visa regime in our country, which will increase its tourist attractiveness and lead to an increase in the flow of tourists using hotel services; conducting work on optimizing the price policy of the hotel industry, which makes it possible to increase the overall competitiveness of the national tourist complex; maximum use of the country's favorable transport and geographical position due to the development of transport infrastructure, including roadside service, which will increase the flow of transit tourists using roadside hotels; comprehensive development of the offer of additional services at hotel enterprises; the further development of information technologies (in particular, the creation of information centers there), allow you to optimize the work of the hotel industry within the borders of your country, as well as in foreign markets.

**Keywords:** hotel and restaurant services, hotel and restaurant business, hotel, tourist, guest, economic sphere, room stock, accommodation facilities, business development, war, military aggression.

**Постановка проблеми.** За часів Радянського Союзу, коли готельне господарство країни було слабо розвинене, а туристські та готельні послуги надавалися у переважній своїй масі державними підприємствами; коли участь країни в міжнародній торгівлі туристичними та готельними послугами зводилося переважно до обслуговування іноземних туристів, а питання про інтеграцію вітчизняного готельного господарства у світову індустрію гостинності не малось на увазі, підхід до розвитку сфери готельного господарства та надання готельних послуг зводився в основному до надання послуг з проживання та харчування. Ідея розвитку готельного господарства за радянських часів виходила, переважно, з ідеї задоволення мінімальних потреб подорожуючих людей. Такий підхід у сучасному світі, з його розвиненими туристичними потоками, з потужною та розгалуженою готельною індустрією став неможливим.

Наразі торгівля туристичними послугами є галуззю світової економіки, що найбільш динамічно розвивається, що визначає інтерес до даної галузі як з наукової, так і з практичної точки зору. У той самий час готельне господарство становить матеріально-технічну основу промисловості туризму, а без торгівлі готельними послугами, повноцінний розвиток торгівлі послугами туристськими неможливий. Крім того, розвиток ринку готельно-ресторанних послуг, як і туризму в цілому, має не тільки економічне, а й соціальне значення, забезпечуючи основу задоволення рекреаційних потреб населення.

Все вищевикладене зумовлює актуальність теми дослідження в науковому та практичному плані, його цілі, завдання та структуру статті.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Питанням розвитку гостинності присвячені праці багатьох вчених (Ю. О. Тарасовський, Ю. О. Баженова, І. О. Канцур, тощо).

У своїх роботах вони аналізують стан інфраструктури гостинності, виявляють проблеми та перспективи розвитку готельної індустрії загалом. Багато вітчизняних фахівців солідарні в тому, що основними проблемами готельно-ресторанної галузі є дефіцит засобів розміщення з високим рівнем обслуговування, відсутність категорії у більшості готелів, невідповідність вимогам щодо якості проживання та якості послуг [7].

У роботах таких авторів, як С. В. Шинкар, Т. Ю. Перцович, висвітлюється тема розвитку готельно-ресторанного господарства у

країнах пострадянського простору, приділяється велика увага маркетингу, PR-діяльності, системі класифікації готелів, організаційних структур управління, наводяться основні моделі організації готельного бізнесу та методи управління [8].

Рентабельність готельно-ресторанного бізнесу досить висока, попри виражену сезонність, неоднозначну якість сервісу, недосконалість системи бронювання.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Розвиток готельно-ресторанного бізнесу вигідно для регіональної економіки ще й як стимулюючий розвиток інших галузей (торгівля, харчування, транспорт, сервісне обслуговування, будівництво, виробництво). На даний момент для готельно-ресторанної індустрії характерний розвиток спеціалізації готелів та готельних послуг, створення міжнародних альянсів та готельних ланцюгів, розвиток малого бізнесу у сфері готельної індустрії, дедалі більше залучення до технологічного процесу гостинності нових інформаційних технологій [1].

Проте готельний бізнес є привабливою для інвестицій сферою, що забезпечує стабільний дохід та чималий прибуток. Сьогодні ринок готельних послуг є наймогутнішою системою господарства всього регіону і є важливою складовою економіки туризму. У свою чергу, туристична індустрія – одна з найбільш високоприбуткових галузей національного господарства країн [3].

Відповідно до сучасних уявлень, що базуються на світовій практиці, туристсько-рекреаційна діяльність відіграє важливу роль у соціально орієнтованій економіці держав, забезпечуючи раціональне використання та збереження туристських ресурсів. Відповідно до мети Державної програми розвитку туризму, формуванням та розвитком сучасного конкурентоспроможного туристичного комплексу, внесенням вкладу туризму у розвиток національної економіки – затребуване комплексне вивчення туристсько-рекреаційного комплексу України і, насамперед, його головного елемента – інфраструктурного підкомплексу, що об'єднує підприємства промисловості гостинності як найважливішого джерела валютних надходжень у країні [2].

Нині розвиток готельно-ресторанного господарства нашої держави стримується низкою чинників, які потребують адекватної оцінки. Ці фактори мають як об'єктивний характер (природні умови, культурно-історичні ресурси, макроекономічні умови), так і

суб'єктивний (паспортно-візовий режим, маркетинг країни на туристичному ринку), а деякі фактори відносяться до «факторів-перешкод», що не дозволяють зробити чітку оцінку експорту туристичних послуг (недосконалість обліково-статистичного інструментарію та нехтування методами непрямой оцінки).

Для прийняття ефективних управлінських рішень з метою збільшення експорту туристичних послуг потрібен облік та аналіз впливу факторів, що стримують.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання)** є вивчення факторів маркетингового середовища ринку готельно-ресторанних послуг України. Для досягнення поставленої мети знадобилося вирішення наступних завдань: проведення аналізу умов розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні, визначення основних проблем розвитку готельно-ресторанного господарства в Україні, вироблення основних напрямів забезпечення конкурентоспроможності готельної промисловості України.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Розвиток гостинності та туризму у кожній країні визначається комплексом різноманітних природних, історико-культурних, соціальних, демографічних, економічних, політичних та інших факторів. Сукупність факторів у поданій статті розглядається на методичній основі моделі «національного ромба» М. Портера [3]. Відповідно до цієї концепції існує система властивостей, які всі разом, а також кожна з них окремо створюють середовище, де функціонують усі об'єкти. Ця система включає факторні умови, умови внутрішнього попиту, споріднені та підтримуючі галузі, структуру і стратегію фірм, і навіть внутрішньогалузеву конкуренцію.

Відповідно до концепції М. Портера, фактори міжнародної конкурентоспроможності галузі поділяються на дві основні групи: природні, які «отримані від природи», та набуті (розвинені). Відповідно до концепції М. Портера, більш важливе значення у забезпеченні міжнародної конкурентоспроможності мають набуті (розвинені) фактори конкурентоспроможності, які відносяться до переваг вищого порядку, тому що їх створення потребує цілеспрямованих тривалих зусиль, інвестицій, що має накопичення певного позитивного досвіду функціонування галузі.

**Факторні умови.** До факторних умов відносяться: економіко-географічне положення, рівень розвитку туристичної в цілому та готельної інфраструктури, зокрема, пропози-

ція додаткових послуг, рівень розвитку техніки та технологій, умови для розвитку бізнесу в країні, а також туристичний імідж країни загалом.

**Економіко-географічне становище.** Для розвитку готельно-ресторанного бізнесу Україна має досить вигідне географічне розташування. Наша країна знаходиться в центрі Європи, на перетині залізниць та автомобільних магістралей, системи нафто-, газо- та продуктопроводів, ліній зв'язку між Західною Європою та азіатськими країнами. Територію нашої держави перетинають два транс'європейські транспортні коридори. Високий рівень розвитку транспортної інфраструктури сприяє розвитку ділових поїздок.

А готельно-ресторанне господарство повністю залежить від туристичних потоків, рівню розвитку туристської та готельної інфраструктури. Серед факторних умов слід виділити рівень розвитку туристичної інфраструктури від якої залежить розвиток готельно-ресторанного бізнесу. За даними Державного агентства розвитку туризму, у 2022 р. у країні функціонувало 1701 готелів та аналогічних засобів розміщення та інших спеціалізованих засобів розміщення.

За останні декілька років, було введено в експлуатацію нові готелі: готель «Riviera House», готель міжнародної мережі Amarant Hotel (три зірки), 4-зірковий Галицький Best Western став першим готелем найбільшої міжнародної мережі Best Western в Україні та першим закладом інтернаціональної готельної мережі у Львові, 4-зірковий готель української мережі Ribas Hotels Group відкрився в Білій Церкві, новим готелем поповнилась і найбільша вітчизняна мережа – Reikartz Group.

Номерний фонд готелів та аналогічних засобів розміщення з 2017 по 2022 рік перевищив 30 тисяч. В Україні до послуг гостей надано різні за рівнем та цінами готелю, у тому числі великі комплекси та міні-готелі, люксові апартаменти та бюджетні хостели тощо. Кожен десятий готель країни має категорію зірковості – в основному 3 зірки, а в столиці та обласних центрах є 4- та 5-зіркові готелі [4].

Зростання потоку іноземних туристів тягне за собою необхідність розширення номерного фонду готелів що, у свою чергу, вимагає проведення робіт з покращення рівня комфортності номерів.

**Додаткові послуги.** Найпоширенішими додатковими послугами у готельному комп-

лексі є організація харчування туристів та заходи промисловості MICE-туризму. У системі організації харчування туристів важливу позитивну роль відіграють страви національної кухні, що викликають чималий інтерес гостей. У системі MICE-туризму організуються у готелях, насамперед у Києві, численні корпоративні заходи різних рівнів: зустрічі, конференції, виставки, мотиваційні програми. Загалом пропозиція додаткових послуг у готелях країни становить досить ємну частину загального бізнесу промисловості гостинності.

Рівень розвитку техніки та технологій. Рівень розвитку техніки та технологій суттєво впливає на розвиток готельного бізнесу. Впровадження нових інформаційних технологій у готельний бізнес, розповсюдження електронних систем бронювання сприяє підвищенню доступності готельних послуг для масового споживання. У готельному бізнесі працюють різні системи управління (наприклад, система управління готельним господарством PMS)

Туристичний імідж країни. Туристичний імідж – це образ країни, що цілеспрямовано формується у свідомості цільової аудиторії (реальних та потенційних туристів) і включає елементи, значущі для вибору мандрівниками країн – об'єктів відвідин. Головне завдання туристичного іміджу полягає в тому, щоб після знайомства з ним потенційний турист зробив висновок, що в країні є що подивитись, а їхати туди безпечно та комфортно.

Наразі, Україна, на жаль, має несприятливий туристичний імідж через російське вторгнення та бойові дії на деяких територіях.

Важливе питання розвитку готельної промисловості – наявність кваліфікованих фахівців. Активно ведеться підготовка фахівців із середньою спеціальною та вищою освітою за профілем «Туризм і гостинність». Водночас у наших готелях недостатньо кваліфікованого обслуговуючого персоналу, а навчальні заклади, які готують кадри для готельного господарства, відчувають нестачу спеціалістів-практиків [5].

Конкуренція. Оцінити гостроту конкуренції у сфері готельного бізнесу країни можна лише виходячи з величезної кількості готелів та міні-готелів по всій території. Для кожного цінового сегмента готелів існує свій рівень конкуренції. Найбільшою популярністю серед туристів користуються недорогі засоби розміщення, міні-готелі [6].

Важливий показник розвитку готельного бізнесу – завантаження готелів. Найбільше завантаження мають готелі, розташовані у

великих містах, насамперед всього у Києві та Львові. Для них властивий відносно високий рівень рентабельності. Готелі, розташовані в районних центрах, характеризуються низькою та вкрай нестабільним завантаженням. Основний сегмент постояльців – люди, які перебувають у відрядженнях. Тому в цілому по країні показник завантаження готелів знаходиться на низькому рівні.

Говорячи про перспективні напрями розвитку готельного бізнесу в Україні, часто згадують про можливість відкриття готелів на місцях найбільш відомих та часто відвідуваних. Досить пріоритетним напрямком у розвитку готельного бізнесу в нашій країні вважається відкриття чи модернізація готелів у Києві, оскільки тут зосереджений основний потенціал всього регіону та розташовується міжнародний аеропорт, найбільший за обсягами перевезень аеропорт на території України.

В даний час в Україні модернізуються вже існуючі готелі та збудовані нові, в тому числі від великих готельних операторів світу (Crowne Plaza, Renaissance, Hilton, Marriott). Основними причинами успіху світових готельних ланцюгів є сталість як продукт та обслуговування, їх ідентичність на різних підприємствах, а також доступність цін [7]. Вибір готелів у великих містах більший і різноманітніший, але й у невеликих районних центрах є як мінімум один готель, готовий прийняти постояльців.

Більшість готелів України (особливо у районних містах) не сертифіковані за системою зірок, однак мають свої категорії за рівнем комфорту та обслуговування. При цьому в Україні активно відкриваються приватні міні-готелі та придорожні готелі, які офіційно не мають зірок (у тому числі через невелику кількість номерів), але пропонують домашній затишок, сучасний комфорт та високий рівень обслуговування [8].

Такі готелі сьогодні вважаються додатковим перспективним напрямом сфери готельних послуг. Попит на придорожні готелі та кемпінги є і його слід задовольняти. Великим плюсом у цьому питанні є географічне розташування нашої країни.

Таким чином, можна зробити висновок, що Україна, особливо у повоєнний період, матиме достатній потенціал для активного розвитку готельного господарства, проте варто приділяти увагу умовам внутрішнього попиту, що склалися, на готельні послуги.

**Висновки.** Таким чином, очевидно, що рівень розвитку готельного бізнесу в Україні все ще залишається невисоким, незважа-



ючи на роботу з будівництва та модернізації цілої низки об'єктів. Головними проблемами розвитку готельного господарства України є російська війна проти України та її мирного населення, щоденні обстріли будівель та інфраструктури нашої країни, масові вбивства невинних людей та інші види агресії. Для забезпечення конкурентоспроможності готельної промисловості необхідно вирішити проблему незадовільного попиту, забезпечення підготовки висококваліфікованих кадрів для сфери готельного господарства. Розвиток готельної промисловості вигідно для економіки країни в цілому, важливо створювати конкурентоспроможну індустрію туризму та гостинності, використовуючи свої можливості та переваги.

Отже, проведене дослідження дозволяє сформулювати низку перспективних заходів розвитку ринку готельних послуг України в таких напрямках:

– розвиток івент-туризму – систематичної та масштабної організації розважальних та подійних заходів із залученням підприємств індустрії гостинності;

– проведення подальшої роботи зі спрощення візового режиму в нашій країні, що дозволить підвищити її туристичну привабливість та спричинить за собою збільшення потоку туристів, які користуються послугами готелів;

– проведення роботи з оптимізації цінової політики готельного господарства, що дає можливість підвищити загальну конкурентоспроможність національного туристичного комплексу;

– максимальне використання вигідного транспортно-географічного становища країни через розвиток транспортної інфраструктури, у тому числі придорожного сервісу, що дозволить збільшити потік транзитних туристів, які використовують придорожні готелі;

– комплексний розвиток пропозиції додаткових послуг на підприємствах готельного господарства;

– подальший розвиток інформаційних технологій (зокрема створення інформаційних центрів там), дозволяють оптимізувати роботу готельного господарства у межах своєї країни, а й зовнішніх ринках.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Фінансові результати до оподаткування підприємств за видами економічної діяльності з розподілом на великі, середні, малі та мікропідприємства (2010–2020). Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

2. Finansovi rezultaty do opodatkuvannia pidpriemstv za vydamy ekonomichnoi diialnosti z rozpodilom na velyki, seredni, mali ta mikropidpriemstva (2010–2020). Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

3. Тарасовський Ю. Все більше компаній готові платити працівникам і постачальникам. Головні факти з дослідження Gradus та KSE. URL: <https://forbes.ua/news/vse-bilshe-kompaniy-gotovi-platiti-pratsivnikam-ipostachalnikam-golovni-fakti-z-doslidzhennya-gradus-ta-kse-28042022-5709>.

4. ДАРТ та UHRA запускають акцію з благодійного бронювання номерів в українських готелях. URL: <https://interfax.com.ua/news/general/810589.html>.

5. Ukrainian hotels located in war zones ask the world for support and launch the action "Visit Ukraine in the Future". URL: <https://visitukraine.today/blog/214/ukrainian-hotels-located-in-war-zones-ask-the-world-for-supportand-launch-the-action-visit-ukraine-in-the-future>.

6. Новий конкурс грантів MOM для мікропідприємств та самозайнятих осіб. URL: <https://gurt.org.ua/news/grants/78174>.

7. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22>.

8. Шинкар С., Перцович Т. Розвиток маркетингу в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі у сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-70>.

#### REFERENCES:

1. Finansovi rezultaty do opodatkuvannia pidpriemstv za vydamy ekonomichnoi diialnosti z rozpodilom na velyki, seredni, mali ta mikropidpriemstva (2010–2020). Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy. Available at: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (accessed: 10.03.2023).

2. Finansovi rezultaty do opodatkuvannia pidpriemstv za vydamy ekonomichnoi diialnosti z rozpodilom na velyki, seredni, mali ta mikropidpriemstva (2010–2020). Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy. Available at: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (accessed: 09.03.2023).

3. Tarasovsky Yu. Vse bilshe kompanii hotovi platyty pratsivnykam i postachalnykam. Holovni fakty z doslidzhen- nia Gradus ta KSE. Available at: <https://forbes.ua/news/vse-bilshe-kompaniy-gotovi-platiti-pratsivnykam-ipos- tachalnikom-golovni-fakti-z-doslidzhennya-gradus-ta-kse-28042022-5709> (accessed: 11.03.2023).
4. DART ta UHRA zapuskaiut aktsiiu z blahodiinoho broniuвання nomeriv v ukrainskykh hoteliakh. Available at: <https://interfax.com.ua/news/general/810589.html> (accessed: 04.03.2023).
5. Ukrainian hotels located in war zones ask the world for support and launch the action "Visit Ukraine in the Future". Available at: <https://visitukraine.today/blog/214/ukrainian-hotels-located-in-war-zones-ask-the-world- for-supportand-launch-the-action-visit-ukraine-in-the-future> (accessed: 03.03.2023).
6. Novyi konkurs hrantiv MOM dlia mikropidpriemstv ta samozainiatykh osib. Available at: <https://gurt.org.ua/ news/grants/78174/> (accessed: 05.03.2023).
7. Bazhenova, S., Pologovska, I., & Kantsur, I. (2022). Development of hotel and restaurant business in today's conditions. *Economy and Society*, (38). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22>.
8. Shynkar, S., & Pertsovykh, T. (2022). Development of marketing in tourism and hotel and restaurant business in modern conditions. *Economy and Society*, (38). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-70>.