

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ІНОВАЦІЙНИХ ОСВІТНІХ
ТЕХНОЛОГІЙ
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН
КАФЕДРА МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ ТА КРАЇНОЗНАВСТВА**

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
в.о. завідувача кафедри

«____» _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

ВИПУСКНИЦІ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «БАКАЛАВР»

на тему:

Готельне господарство Дніпропетровської області: стан і перспективи розвитку

Виконавець: студентка Ту-501з Сіреніна Марія Вікторівна

Науковий керівник: к. геогр. н., доцент кафедри міжнародного туризму та країнознавства **Мархонос Світлана Миколаївна**

Нормоконтролер: к. геогр. н., доцент кафедри міжнародного туризму та країнознавства **Борисюк Оксана Анатоліївна**

Київ 2020

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Готельне господарство Дніпропетровської області: стан і перспективи розвитку»: 74 сторінки, 16 рисунків, 4 таблиці, 51 використане джерело, 3 додатки.

Об'єктом дослідження є готельне господарство Дніпропетровської області.

Предметом дослідження виступають особливості розвитку готельного господарства Дніпропетровської області.

Мета роботи: дослідити сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства Дніпропетровської області.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у аналізі особливостей функціонування готельного господарства Дніпропетровської області; виявленні проблемних аспектів та перспектив розвитку готельного господарства досліджуваного регіону.

Результати роботи можуть бути застосовані у вищих навчальних закладах, туристичних підприємствах, центрах розвитку туризму, курсах з підготовки майбутніх фахівців. Теоретичні положення роботи можуть бути використані при розробці курсу «Організація готельного господарства».

ЗМІСТ

| | |
|---|-------------------------------------|
| ВСТУП..... | 4 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА..... | 6 |
| 1.1. Готельне господарство як об'єкт дослідження..... | 6 |
| 1.2. Типізація підприємств готельного господарства | 11 |
| 1.3. Державне регулювання готельного бізнесу в Україні..... | 21 |
| РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ | 26 |
| 2.1. Аналіз розвитку готельного господарства Дніпропетровської області | 27 |
| 2.2. Особливості розвитку готельного господарства Дніпропетровської області за районами..... | 32 |
| 2.3. Аналіз пропозицій готельних підприємств Дніпропетровської області | 36 |
| РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ | 40 |
| 3.1. Проблеми розвитку готельного господарства Дніпропетровської області... .. | 40 |
| 3.2. Тенденції та перспективні напрями розвитку готельного господарства Дніпропетровської області | 44 |
| ВИСНОВКИ..... | 49 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ | Error! Bookmark not defined. |
| ДОДАТКИ | 53 |
| Додаток А | 53 |
| Додаток Б..... | 56 |
| Додаток В | 59 |

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Галузь готельного господарства – одна з вагомих складових туристичної сфери. Матеріало-технічна база, що дозволяє розміщувати туристів, посідає важливе місце у формуванні туристичної інфраструктури. А туристичний сервіс напряму залежить від якості умов проживання та обслуговування. Тому дослідження готельної індустрії – сфери, що приносить значні грошові надходження, не тільки власникам бізнесу, а й державі є надзвичайно актуальним.

Дніпропетровська область є одним з найбільш розвинених в економічному відношенні регіонів України. За чисельністю населення, внеском у загальнодержавні обсяги виробництва валового внутрішнього продукту масштабами промислового та сільськогосподарського виробництва, обсягами експорту товарів та надходжень до бюджету вона займає провідні місця серед інших регіонів України.

Розвиток ринку туристичних послуг та його інфраструктурне забезпечення, особливо готельного господарства – є актуальною проблемою і важливою перспективою для Дніпропетровської області. Цей сектор відіграє помітну роль у регіональній економіці, що, відповідно, потребує розвитку місцевої інфраструктури, диверсифікації видів туристичних послуг, підвищення ефективності управлінських рішень щодо регулювання галузі та реалізації стратегічних пріоритетів відповідно до стану та тенденцій кон'юнктури внутрішньорегіонального туристичного ринку.

Готельне господарство може стати вагомим фактором економічного розвитку регіону, розвитку підприємництва, створенню нових робочих місць та покращувати туристичний імідж регіону.

Об'єктом дослідження є готельне господарство Дніпропетровської області.

Предметом дослідження виступають особливості розвитку готельного господарства Дніпропетровської області.

Мета роботи: дослідити сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства Дніпропетровської області.

Завдання, що були поставлені:

1. Дослідити теоретичні засади розвитку готельного господарства.
2. Дослідити стан розвитку готельного господарства Дніпропетровської області.
3. Охарактеризувати проблеми та перспективи розвитку готельного господарства Дніпропетровської області.

Використані теоретичні і законодавчо-нормативні джерела. Аналіз останніх досліджень готельного господарства дозволяє стверджувати, що здебільшого воно досліджується економічною наукою як складова індустрії туризму (Л.Г. Агафонова [13], Г.Б. Мунін [32], М.Г. Бойко [16], М.П. Мальська [27], та інші), де основна увага приділяється питанням економічної ефективності готельної справи, маркетингу та менеджменту, організації ринкової діяльності готелів в індустрії туризму

Однак, враховуючи актуальність даної теми для економіки та іміджу України як туристичної держави, можна зробити висновок про недостатнє дослідження проблем даної галузі.

Область застосування результатів роботи. Результати роботи можуть бути застосовані у вищих навчальних закладах, туристичних підприємствах, курсах з підготовки та перепідготовки майбутніх фахівців. Теоретичні положення роботи можуть бути корисні при розробці курсу «Організація готельного господарства».

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Готельне господарство як об'єкт дослідження

На сьогоднішній день, готельна сфера - це потужна структура в системі економіки країни, регіону чи туристичного центру і дуже вагома дохідна частина бюджету країни. Саму суть поняття "готельне господарство" більшість дослідників прирівнюють до понять "готельна індустрія", "готельна справа", "готельний бізнес". Це виходить з того, що суб'єкти господарювання працюють з метою отримання прибутків за послуги з розміщення туристів, а також надання додаткових послуг. Саме через це більшість дослідників вважають, що готельне господарство - невід'ємна складова сфери гостинності.

Як відзначає авторський колектив [32, с. 302], готельна індустрія – це поєднання всіх фірм іт організацій, що співпрацюють, та кожна з них виконує свої специфічні функції, що повинні задовольняти потреби гостя. Важливо розуміти, що сфера гостинності включає різноманітні сектори та галузі, а окрім цього, необхідно враховувати взаємозв'язки між готельними комплексами та іншими компаніями. Як вважає О.Л. Ремеслова [41], головною рисою готельної сфери є зростання попиту на готельні послуги шляхом побудови взаємовигідних зв'язків між відвідувачем та закладом розміщення.

Мальська М.П, говорить, що готельне господарство - це сукупність готельних підприємств різних типів, що приймають та надають послуги з розміщення, харчування, додаткових і суміжних послуг [27].

Економічну природу готельного господарства автори визначають як відносини або діяльність. Поняття «готельне господарство», то його можна розуміти як в широкому так і в вузькому розумінні цього слова.

У широкому розумінні готельне господарство - це індустрія гостинності, що надає можливості для проживання, харчування та інші додаткові послуги. У вузькому розумінні готельне господарство - це тільки проживання [35, с. 14].

Готельний бізнес - це така діяльність фізичних та юридичних осіб-підприємців, що мають у володінні або права на майно, яке буде використовуватись для розміщення громадян, а також надання іншого готельного обслуговування.

Зважаючи на це, господарська діяльність засобів розміщення має свою специфіку, що формується під такими факторами впливу:

1. Спеціалізація закладу розміщення (туристична, курортна, конгрес-готель тощо) - це обумовлює особливості управління фінансами та цільове їх використання.

2. Гармонійні взаємозв'язки з іншими сферами туристичної галузі.

3. Соціальний характер готельної діяльності.

4. Сезонність туристичного бізнесу, що впливає на рівень завантаженості готельних підприємств, а також раціональність використання матеріальної бази та кадрових ресурсів.

5. Нематеріальність готельного продукту, та можливість споживання послуг тільки в момент їх пропозиції.

6. Комплексність готельного продукту: сукупність різних послуг із багатьох сфер гостинності. Такий пакет послуг може модифікуватись під індивідуальні потреби.

7. Персоніфікація обслуговування клієнтів.

8. Різноманітність видів діяльності, що обумовлюються специфікою гостинності, прийому та сервісу туристів.

9. Ефективність діяльності може визначитись лише процесом надання кінцевих послуг.

Сфера гостинності – це комплекс різних сфер, що пов'язані головною метою надання обслуговування туристам.

До сфери гостинності за думками фахівців належать: готельна та ресторанна індустрія, підприємства, що надають послуги з розваг та організації транспортного обслуговування. Готельна галузь у цій структурі займає провідну позицію, оскільки на неї покладені ключові функції надання цілого комплексу послуг, що поєднують

у собі всі елементи сфери гостинності. Отже, готельне господарство - це найбільш комплексний елемент індустрії гостинності.

Історично склалось так, що під поняттям "готельне господарство" розуміли лише готелі. Але з часом це поняття значно розширилось появою різних типів розміщення: мотелів, кемпінгів, турбаз та інших підприємств.

В конкурентному ринковому середовищі сфери гостинності, підприємства прагнуть отримати якнайбільший прибуток. А зростаюча платоспроможність клієнтів підштовхує заклади розміщення забезпечувати не тільки проживання та харчування, але й надавати цілий спектр додаткових та супутніх послуг. Це значно збагачує поняття "готельна сфера", а також розширює межі діяльності закладів розміщення, що не тільки виробляють послуги власного виробництва, а й суміжних сфер.

Суть діяльності закладів готельної сфери визначаються її функціями, що свою чергу визначаються соціально-економічними складовими, а саме:

- забезпечення тимчасового житла на платній основі;
- найповніше задоволення потреб клієнтів;
- ефективне фінансово-господарське управління діяльністю та оптимізація доходів;
- врахування та задоволення інтересів суб'єктів, що є учасниками розподілу доданої вартості (держави, працівники, власники бізнесу)
- створення робочих місць;
- є джерелом наповнення бюджетів на різних рівнях;
- презентація країни та її рівня на міжнародному ринку.

Суть готельної сфери у її нематеріальній діяльності, результатом якої є комплексний продукт послуг гостинності, що виробляються та реалізуються в межах одного підприємства. Матеріальна база підприємства (комунікації, інвентар, оснащення, споруди) - це основа одночасного вироблення та реалізації послуг. Зважаючи на специфіку готельного обслуговування, такий процес одночасного виробництва та споживання і визначають поняттям "надання послуг".

Готельна послуга - це дія закладу з розміщення клієнта шляхом пропозиції номера (місця) для тимчасового проживання у закладі розміщення, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням [27; с. 38].

Готельна послуга включає основні та додаткові послуги, що надаються споживачу при проживанні у закладі розміщення. Зокрема [28; с. 19]:

- основні послуги - це послуги з розміщення та харчування, а також інший обсяг послуг, вартість яких входить до ціни розміщення;

- додаткові послуги - це такі послуги, що замовляються та сплачуються окремо за індивідуальними потребами (басейн, автостоянка, хімчистка та ін.).

Специфікою готельної сфери також є децентралізація послуг. Частину операцій здійснюють окремі ланки підприємства (такі як попередній продаж, бронювання та резервування місць та ін.), що можуть знаходитись як у самому підприємстві, так і в інших, наприклад, бюро подорожей. А отже на якість послуг буде впливати і діяльність таких посередників, що реалізують основні послуги.

Асортимент та якість послуг готельної індустрії в першу чергу залежать від матеріало-технічної база та рівня кваліфікації персоналу. На сьогоднішній день всі підприємства прагнуть розширювати та вдосконалювати ці структури. Навіть будуються окремі споруди, що мають медичне, спортивне чи розважальне призначення, щоб процес обслуговування мав максимально комплексний характер.

Готель - це засіб розміщення, що надає споживачам комплекс послуг, основними з яких є послуги розміщення та харчування. Співвідношення цих двох складових може бути таким: [27; с. 45]:

- розміщення + сніданок (континентальний або англійський) у номерах або спеціалізованих закладах;

- розміщення + харчування у ресторані;

- розміщення + харчування у ресторані, барі, кафе;

- розміщення + харчування у ресторанах європейської і національної кухні, барах, цілодобовий сервіс на поверхах.

Зміст послуги розміщення стосується:

- надання у тимчасове користування житла - готельного номера;

- послуги професійного персоналу - портьє, з послугою поселення клієнта, покоївок з послугами прибирання та ін.

Готельні номери - це багатофункціональні приміщення, що є основною складовою послуги розміщення та призначені для сну, відпочинку або роботи у процесі проживання. Зазвичай, користування номером відбувається ввечері та нічний час, а отже основною функцією номеру має бути забезпечення якісного сну та відпочинку. Інші функції номерів залежать від функціонального призначення самого закладу та індивідуальних потреб споживачів. Наприклад, у бізнес-готелях, основною задачею є забезпечити гостям можливість працювати. А для цього в номерах необхідний стіл, якісний зв'язок, Інтернет та інше оснащення.

У закладах розміщення виділяють різні категорії номерів, що мають відмінності у оснащенні, площі, меблях, але не зважаючи на категорію, будь-який номер має забезпечити: ліжко, крісло, нічний столик або прикроватну тумбу, шафу, якісне освітлення, кошик для сміття, а також має бути інформація про готель та план евакуації.

Послуги харчування поєднують виробництво (приготування), торгове обслуговування (реалізація) та сервіс (обслуговування у ресторанах, кафе чи номерах).

До додаткових послуг відносяться басейн, фітнес-зал, конференц-зал, прокат авто та парковка, послуги пральні та хімчистки, послуги салонів краси та масажу та ін. Нині такий спектр додаткових послуг має все більше значення та іноді є визначальним фактором при виборі закладу розміщення.

Готельні послуги відрізняються від товарів такою специфікою:

- нематеріальність;
- обмеженість чи неможливість зберігання;
- терміновість послуг;
- сезонність попиту;
- неоднорідність якості сервісу.

Особливість надання готельних послуг, у порівнянні з реалізацією товару, зумовлена неможливістю споживача одразу та в повному обсязі досягнути всі їх

особливості. Клієнтам складно оцінити послугу до моменту купівлі, а іноді навіть і після неї.

Готельна послуга може входити в склад турпаketу та пропонуватись окремо прямо чи через посередників. За оцінками спеціалістів, дохід підприємства від індивідуальної реалізації більший, ніж від групових заїздів [21, с. 103]. Отже, для раціоналізації та оптимізації доходів, заклади розміщення мають приділяти особливу увагу виробництву та реалізації послуг, враховуючи та мінімізуючи мінливість її характеру. Заклади розміщення мають задовольнити потреби та вимоги клієнтів, що позитивно відобразиться на розв'язанні проблем з фінансовою оптимізацією, та як наслідок - зростання прибутку. Чинники, що впливають на розвиток готельного господарства наведені у Додатку А . Фактичне виконання поставленої мети можна досягти завдяки сталому управлінні витратно-дохідною частиною діяльності.

Готельне господарство в сучасних умовах дуже швидко розвивається та є високоприбутковою галуззю, залишаючись при цьому найважливішим сегментом ринку послуг. Головна риса готельного господарства - підвищення попиту на послуги шляхом налагодження взаємовигідних відносин між споживачем та підприємством, де визначальним фактором стає функціональність гостинності.

Сфера гостинності - є основоположним поняттям цивілізованого суспільства, що сьогодні забезпечується готельною та ресторанною галузями. Перехід нашої держави до ринкової економіки, також супроводжується трансформацією діяльності всіх суб'єктів господарювання, в тому числі в готельному господарстві. Воно сприяє зміцненню фінансової самостійності підприємств, вдосконаленню методів господарювання. Готельний бізнес України в умовах глибоких соціально-економічних трансформацій стає все більш динамічною і пріоритетною сферою економічної діяльності.

1.2. Типізація підприємств готельного господарства

Заклади розміщення у сучасному світі пропонують великий спектр готельного обслуговування. Щороку з'являються нові та нофі форми діяльності в цій сфері.

Типізація - це один з наукових методів, що ґрунтується на групуванні об'єктів за узагальненою моделлю чи типом. У цьому процесі, об'єкти відбираються за характерними властивостями та особливостями.

Тип готельного підприємства зумовлюється рівнем рекреаційної інфраструктури, забезпечення її нормативними актами, особливими характерними рисами закладу розміщення.

Поділ закладів розміщення важливий не лише для особливостей функціонування, але, для прийняття рішення клієнтами та посередниками, що реалізують готельні послуги щодо вибору підприємства та визначитись із рівнем очікування комфорту та сервісу.

Різноманіття готельних послуг, а також поява нових видів сервісу, робить будь-яку класифікацію та систематизацію закладів розміщення досить умовною. Готелі відрізняються своїм призначенням, місткістю, кількістю поверхів та особливостями конструкцій, рівнем комфорту, сезонністю, місцезнаходженням, функціональним призначенням, наданням харчування, тривалістю можливості розміщення та рівнем цін. Всі ці фактори мають вплив на склад приміщень, архітектурне планування та ін. Ключові ознаки - це місткість, комфортність, призначення та поверховість.

У готельній індустрії основні та додаткові послуги взаємозалежні та утворюють комплексний продукт. В залежності від їх комбінування, визначається тип підприємства. Такими визначальними факторами типізації є [17; с. 88]:

- місцезорозташування;
- термін перебування гостя;
- місткість номерного фонду;
- особливості харчування;
- цінова політика;
- режим експлуатації закладу;

- мета перебування контингенту споживачів.

Типи підприємств готельного господарства залежно від місцезнаходження відображено на рис. 1.1.

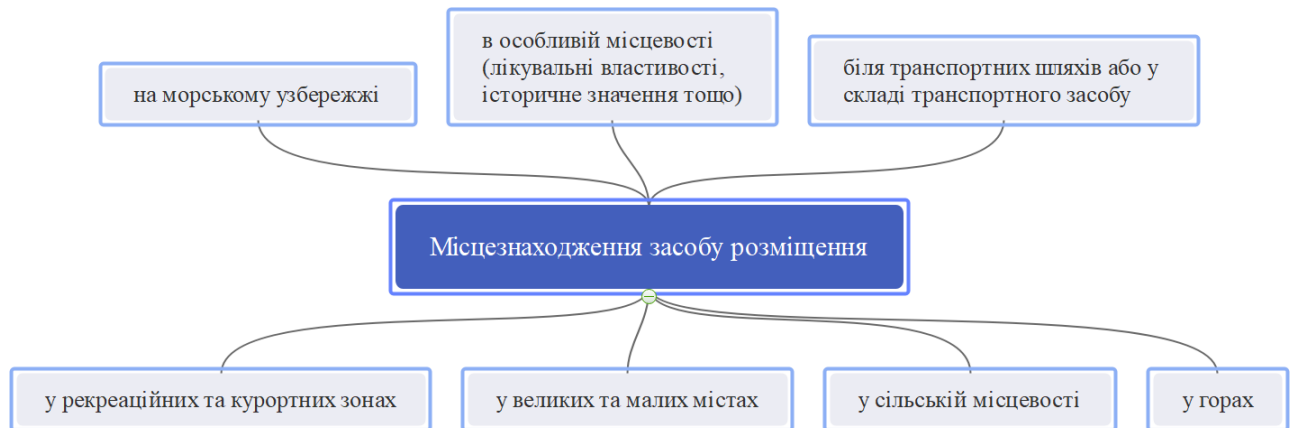


Рис.1.1. Місцезнаходження підприємств готельного господарства
Джерело: [17]

Місцерозташування готельного закладу визначається відстанню від аеропорту чи залізничної станції, залежить від відстані до центра міста, пляжного узбережжя, а також інших важливих об'єктів і туристичних дестинацій.

Аналізуючи місцезнаходження готелю, необхідно зазначити деякі особливості. Зазвичай, заклади розміщення, що знаходяться поблизу центра міста - це заклади, що спеціалізуються на сегменті ділових туристів.

Підприємства, що знаходяться на морських узбережжях коригують свою цінову політику в залежності від відстані до моря.

Заклади, що знаходяться у гірських місцевостях повинні мати спеціальний необхідний інвентар, спорядження для різних видів літнього та зимового відпочинку.

Вплив фактора "термін перебування", наведено на рис. 1.2

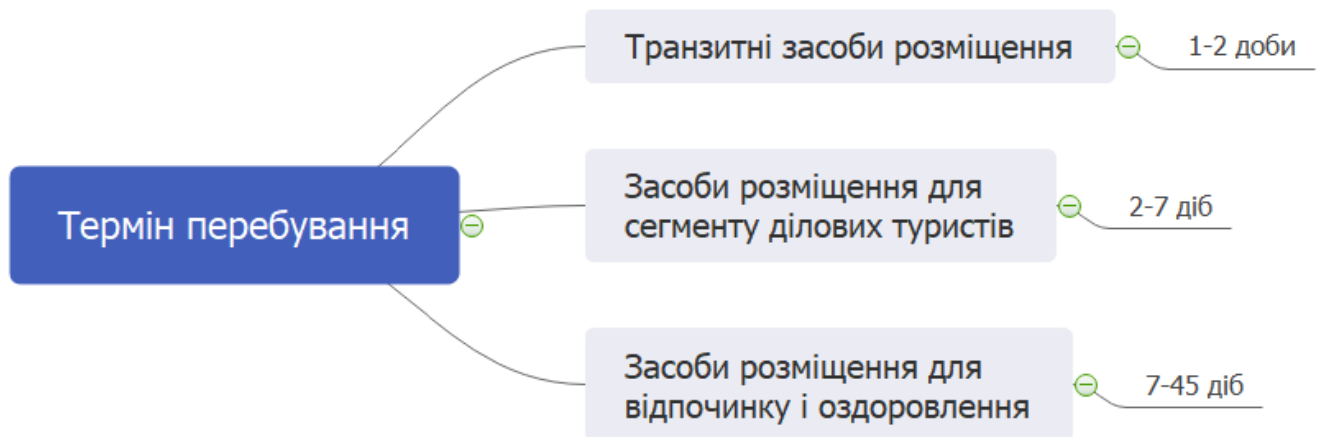


Рис.1.2. Термін перебування

Джерело: [17]

Терміни перебування у закладах розміщення дуже різні, чим визначається їх функціональне призначення.

Тенденції розвитку готельної індустрії кажуть, що на термін перебування впливає також і мета подорожі.

Для прикладу, організований тур з метою відпочинку зазвичай триває 6-7 ночей. До столиць та історичних місцевостей, як правило, приїздять на вікенд (2-3 ночі). В організованому туризмі високим попитом користуються 1-2-зіркові готелі, а також такі туристи зазвичай не харчуються в готелі.

Ділові туристи (що беруть участь у виставках, конгресах, конференціях тощо) будуть значно відрізнятися від звичайних туристів з культурно-пізнавальними цілями. Різниця полягатиме у термінах перебування (з амплітудою від 1 ночі до півроку), категорії готелю (переважно це 4-5-зіркові готелі). Цей контингент потребує високого рівня сервісу та комфорту, а також послуговується широким спектром додаткових послуг. Зазвичай, також ділові туристи харчуються в готелі, а пік прибуттів випадає на вівторок-середу. А це значить, що ділові туристи майже не перетинаються з організованими туристами, а це добре впливає на завантаження готелів. Також особливістю є те, що терміни перебування у сегменті ділових туристів немає різких перепадів.

В залежності від експлуатації закладу, режим його функціонування буває цілорічним, сезонним або змішаним.

Вплив фактора "режим функціонування" показано на рис. 1.3

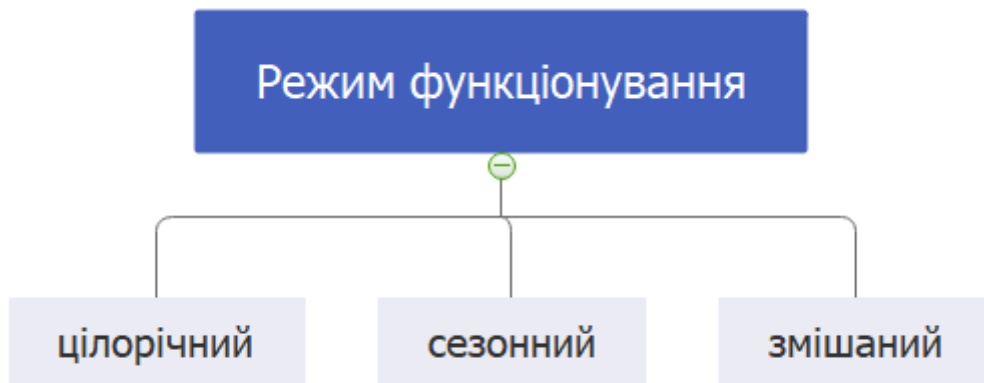


Рис.1.3. Режим функціонування

Джерело: [17]

Для прикладу, ділові готелі працюють цілорічно, кемпінги функціонують влітку, а готелі туристичного спрямування можуть збільшувати завантаженість влітку до 50%.

В своєму режимі діяльності, готелі, що розташовані на курортах відрізняються чіткою сезонністю. Високий рівень завантаження влітку на морських курортах, взимку - у гірських готелях, на курортах, що спеціалізуються на зимовому відпочинку. А от готелі на бальнеологічних курортах функціонують цілий рік.

Для того, щоб готель міг ефективно функціонувати цілорічно, деякі 4-5-зіркові готелі організують конференції, конгреси, з'їзди та інші заходи.

Розміри готелю залежать від презентативності курорту, де знаходиться готель, а також мають номерні фонди з розрахунку 300-1000 місць, в основному з одно- та двомісними номерами. Ціна коливається в залежності від сезону.

В залежності від місткості готелю, заклади поділяються на такі (рис.1.4.).



Рис.1.4. Місткість номерного фонду засобів розміщення

Джерело: [17]

Особливістю структури готельної сфери в нашій країні є те, що такі типи засобів розміщення, як мотелі, кемпінги, молодіжні бази, що є дуже поширені в світовій готельній індустрії, у нас практично не представлені. Найпоширенішими є заклади розміщення загального типу, переважно розраховані на ділових туристів на короткий термін розміщення, а також для контингенту, що подорожує з різною метою. Зазвичай, такі готелі знаходяться у центральній частині міста, недалеко від громадських та адміністративних центрів, а також важливим є транспортна доступність до різних районів.

Номерний фонд таких готелів зазвичай, має одно-, дво-, та тримісні номери, де облаштовані місця для роботи. Одномісні номери складають близько 40-50% номерного фонду. Передбачено відділення зв'язку, а іноді відділення банку, а також є можливість для проведення нарад, ділових зустрічей та переговорів. Одним з різновидів таких готелів - є відомчі готелі, що переважно розміщують тих, хто приїздить з діловою метою у певне відомство, підприємство чи установу. [17; с. 92]

Також поширеними є спеціалізовані конгрес-готелі та бізнес-готелі. Це заклади розміщення з високим рівнем комфорту, та мають оснащені приміщення для роботи: зали для конференцій, симпозіумів, приміщення для нарад, телетайпи, ресторани різного типу, відділення банків, сауни, боулінг та ін.

Вік контингенту споживачів також впливає на ідентифікацію готелю. В залежності від нього, готелі бувають для туристів до 30 років, для середнього віку, для третього віку, для батьків з дітьми, а також для змішаного контингенту.

У кожній категорії є свої особливості та вимоги до прийому, розміщення та обслуговування. Наприклад, молоді люди, зазвичай, надають перевагу подорожам з мінімальним набором додаткових послуг, а також обирають насичені та активні дозвіллієві програми. Туристи цього віку активно обирають для розміщення хостели.

Контингент середнього віку потребує більших зручностей у номері та сервісі, змістовних розважальних програм. Також світовим трендом є зростання кількості туристів віком понад 50 років. Така категорія є дуже вибагливою до сервісу, а також потребує комфортних умов та персональної уваги з боку персоналу, а також кваліфікованої медичної допомоги, збалансованого дієтичного харчування, а також місцезнаходження готелю у затишній місцевості.

Контингент споживачів зображено на рис.1.5.



Рис.1.5. Контингент споживачів

Джерело: [17]

Варто зазначити, що кожен засіб розміщення може бути визначений за допомогою сукупності цих факторів, у разі чого складається повне враження про його функціональне призначення (рис.1.6.).



Рис.1.6. Функціональне призначення засобів розміщення

Джерело: [17]

У табл. 1.1 наведені інші фактори, які також мають вплив на типізацію засобів розміщення.

Таблиця 1.1.

Додаткові фактори, що впливають на тип засобів розміщення

| | Фактори | Типи засобів розміщення |
|----|--|--|
| 1. | Кількість обслугованих клієнтів | Для груп туристів Для індивідуальних туристів |
| 2. | Спосіб пересування на маршруті (залежно від виду транспорту) | Родтелі, купе в поїздах (залізничний транспорт) Ротелі (автобусний транспорт) Мотелі, кемпінги (автомобільний транспорт) Флайтелі (повітряний транспорт) Каюти на теплоходах, флотелі, ботелі (водний транспорт) |
| 3. | Категорія (залежно від рівня комфорту) | Відповідно до вимог національних стандартів, що пред'являються до матеріало-технічної бази переліку надаваних послуг, кваліфікації персоналу |
| 4. | Рівень цін | Бюджетні, економічні, комфортні (середнього рівня), першокласні, класу «Люкс» |
| 5. | Архітектурні особливості будівлі | Сучасні, вишукані, історичні (типу «палас») |

Джерело : [37]

Також можна розглянути типологію засобів розміщення України згідно з термінологією ДСТУ 4527:2006 (рис.1.7)

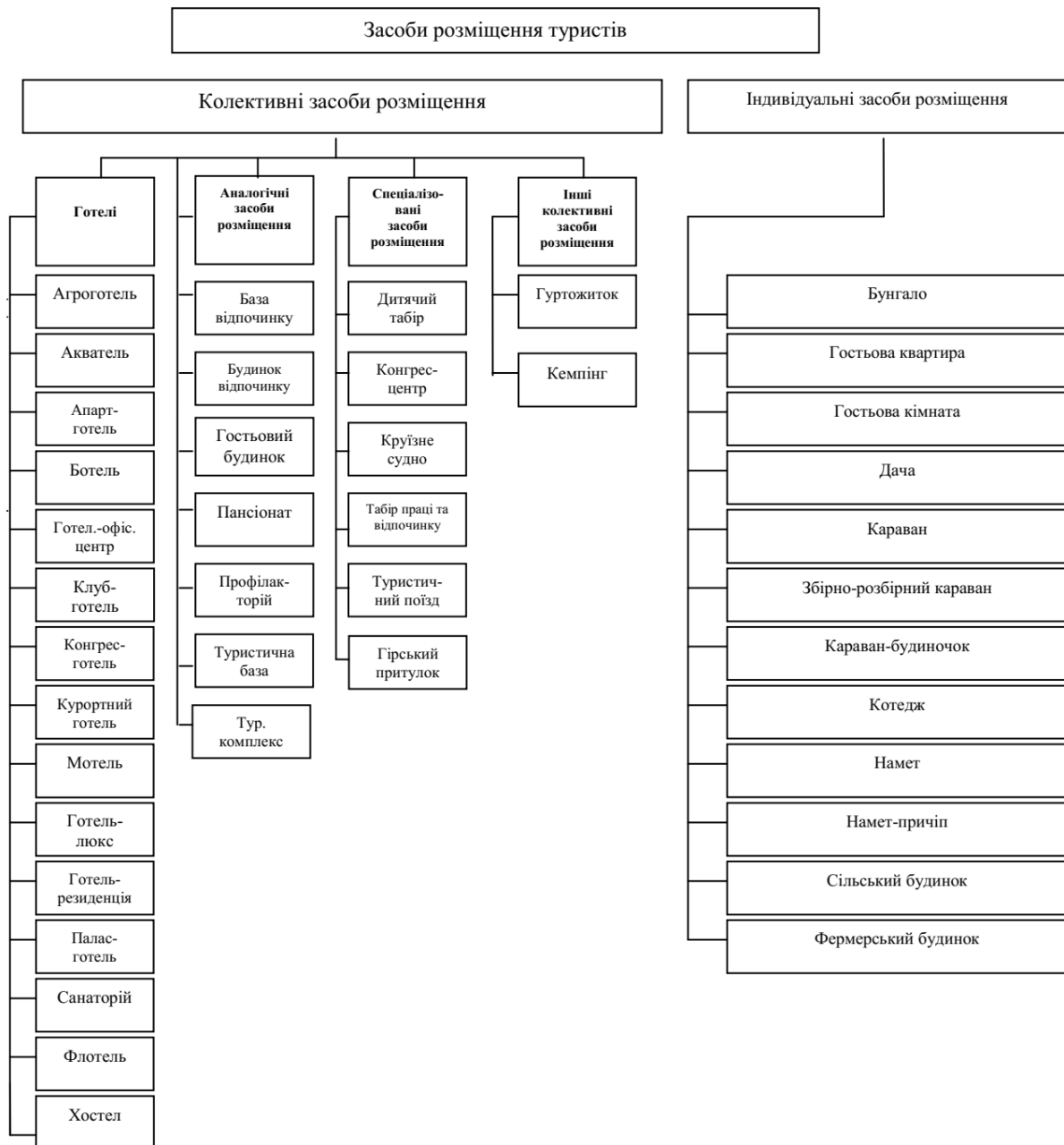


Рис 1.7. Типологія засобів розміщення туристів за ДСТУ 4527:2006
Джерело: [37]

Готелі відповідно до типології Всесвітньої туристичної організації (ВТО) б — колективні та приватні (рис. 1.8.). До колективних засобів розміщення відносяться готелі та аналогічні засоби розміщення, комерційні і соціальні, а також спеціалізовані засоби розміщення.

Типологія засобів розміщення (за ВТО) бачимо на рис. 1.8.

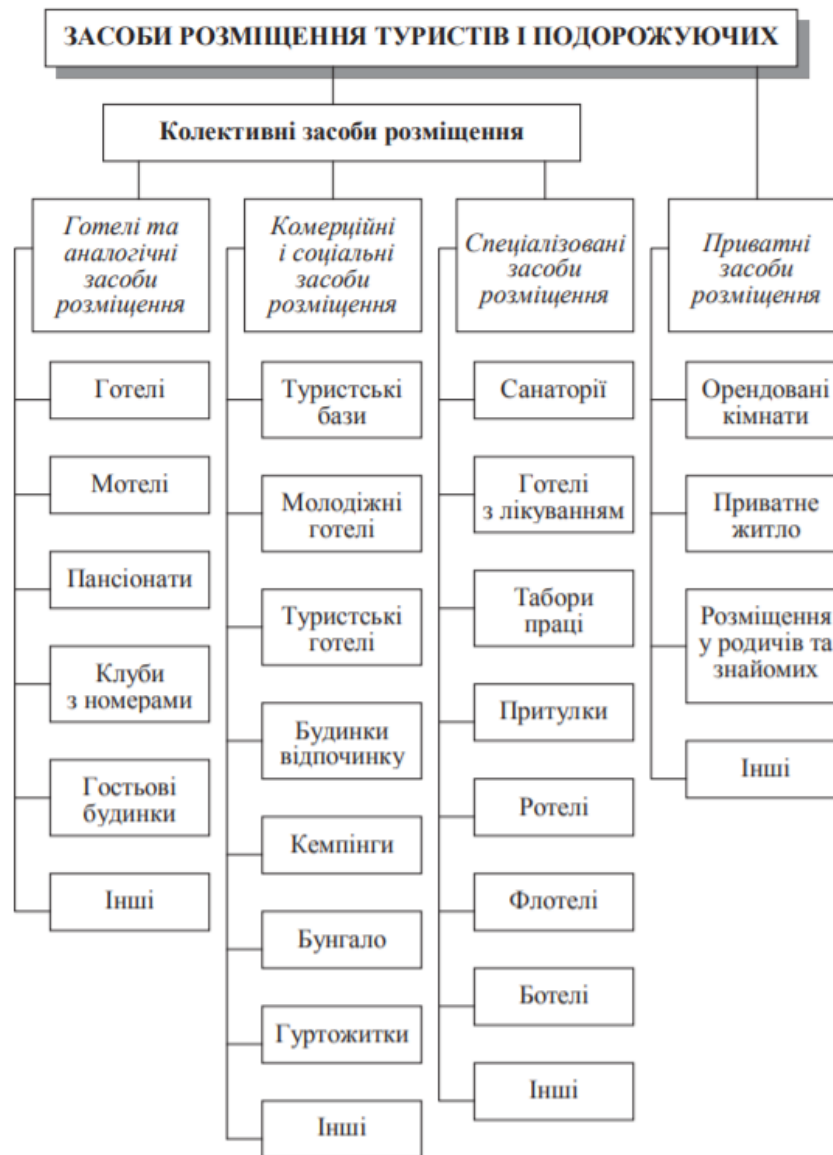


Рис.1.8. Типологія засобів розміщення (згідно рекомендацій ВТО)

Джерело: [27]

Готель — це підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, що складається з номерів, та пропонує комплекс готельних послуг.

Аналогічні засоби розміщення — такі підприємства будь-якої форми власності, що також мають номери, але пропонують обмежені послуги включаючи застеляння ліжок, прибирання кімнат і санвузлів (пансіонати, клуби з номерами, гостьові будинки та ін.).

До спеціалізованих засобів розміщення входять заклади, що можуть бути неприбутковими та надають мінімальну кількість послуг, можуть не мати номерів, натомість житлом буде кімната або колективне спальне приміщення. Окрім

можливості проживання, вони надають інші основні послуги - лікування, профілактику та оздоровлення, а також надають соціальну допомогу чи житло на час трудової діяльності. Такі заклади також організують харчування, дозвілля та спортивні послуги.

До оздоровчих закладів відносяться санаторії, профілакторії, будинки реабілітації. Заклади, до обслуговування яких входить заправління ліжок та прибирання визначаються як готелі.

До засобів розміщення, що надають житло на час трудової діяльності, або поєднання її з відпочинком входять сільськогосподарські, екологічні, археологічні та інші табори праці, скаутські та дитячі табори, гірські притулки та ін.

Також до цієї категорії входять транспортні засоби зі спальними місцями, що не відокремлені в платі та є колективними транспортними засобами. Це в основному, пасажирські потяги, судна, яхти.

До приватних засобів розміщення відноситься приватне житло де оплачувано або безоплатно надається місце, яке туристи та безпосередньо власники житла експлуатують упродовж певного терміну як додаткове житло або з метою відпочинку (наприклад, дачі).

Також виділяють орендовані кімнати, будинки, квартири, а також особняки чи котеджі, що орендується та є повністю оснащеним житлом. До неосновного житла належать засоби розміщення, що використовують туристи-родичі власників житла, а також намети в неорганізованих місцях, стоянках.

Отже, на сьогоднішній день існує багато підходів до типізації засобів розміщення, але в будь-якому випадку, на них впливають фактори, що визначають тип закладу - комфортність, місткість, місцезнаходження, тривалість роботи та тривалість перебування, особливості харчування, функціональне призначення, форма власності та цінова політика.

1.3. Державне регулювання готельного бізнесу в Україні

Нормативно-правовий контроль є визначальною силою у структурі державного управління рівнем якості обслуговування у закладах розміщення. Він може гарантувати стабільність якості послуг. Підвищення якості надання послуг у готелях також обумовлюється тим, що національні стандарти далекі від європейських та світових. Тому на державному рівні є потреба оптимізації та гармонізації нормативно-правової бази.

Власне визначення поняття «підприємство готельного господарства» законодавчо не закріплено, тому що на сьогодні не існує єдиного законодавчого акту, який регламентував би фінансову та господарську діяльність цієї сфери послуг. Тому, у своїй діяльності заклади розміщення керуються наступними документами:

Господарський Кодекс України від 16.01.2003 р. No 436-I; [1]

Закон України «Про туризм» зі змінами та доповненнями від 18.11.2003 р. No 1282-IV; [2]

Розпорядження КМУ від 16 березня 2017 р. No 168-р. Про Стратегію розвитку туризму та курортів на період до 2026 року [3]

Постанова КМУ від 6 серпня 2014 р. No 385. Київ. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2020 року [4]

ДСТУ (ДЕРЖСТАНДАРТ 4269:2003) «Туристичні послуги. Класифікація готелів»; [9]

ДСТУ(ДЕРЖСТАНДАРТ 4268:2003) «Туристичні послуги. Засоби розміщення. Загальні вимоги»; [10]

Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, затверджені постановою Держстандарту України від 27.01.1999 р. No 37; [8]

Правила користування готелями та аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені Державною туристичною адміністрацією України від 16.03.2004 р. No 19 а також іншими підзаконними актами [7].

Якість послуг у закладах розміщення регламентується нормативно-правовою базою. Її основним чином забезпечує ЗУ "Про туризм", Декрет КМУ "Про

стандартизацію і сертифікацію", ЗУ "Про підтвердження відповідності" та "Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні".

Закон України "Про туризм" визначає загальні організаційно-правові та соціально-економічні принципи провадження держполітики у галузі туризму України. Він базується на конституційних правах громадян на відпочинок, свободу переміщення, а також охорону здоров'я, безпеку, задоволення духовних потреб, а також інших прав у туристичних подорожах. Закон регламентує раціональне використання туристичних та рекреаційних ресурсів та регулює взаємовідносини, що пов'язані зі здійсненням туристичної діяльності в Україні. ЗУ "Про туризм" став основою для створення багатьох галузевих нормативних документів та інструкцій, що регулюють туристичну діяльність. У ньому окреслені базові принципи сертифікації та стандартизації галузі туризму, а також здійснено аналіз провідних напрямків Державної системи стандартизації та цілі сертифікації товар, робіт та послуг туристичної сфери.

Що стосується готельної галузі, її регулюють є Декрет КМУ "Про стандартизацію і сертифікацію", від 10.05.1993 р. зі змінами і доповненими, від 03.02.2004 р. У ньому зазначені правово-економічну базу систем сертифікації та стандартизації, а також встановлені форми їх функціонування. Дія Декрету стосується усіх підприємств та установ будь-якої форми власності, а також фізичних осіб-підприємців, що провадять діяльність на території України.

Національні стандарти містять як обов'язкові вимоги, так і рекомендації. Серед обов'язкових вимог:

- забезпечення безпеки товарів чи послуг для життя, здоров'я та майна громадян, а також охорони довкілля;
- техніка безпеки та гігієни праці повинна відповідати санітарним нормам та правилам;
- метрологія, що забезпечує достовірність вимірювань;
- технічна єдність під час роботи, вироблення та використання продукції.

Також у закладі розміщення повинні бути забезпечені умови для особистої гігієни, організації харчування та відпочинку працівників.

У готелі потрібно створювати всі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Вимоги до готелів різних категорій окреслено у ДСТУ (ДЕРЖСТАНДАРТ 4268:2003) «Туристичні послуги. Засоби розміщення. Загальні вимоги».

Систему сертифікації організовує державний комітет зі стандартизації, метрології та сертифікації — цей орган організує та координує роботу з питань забезпечення її функціонування. У ньому зазначені основні принципи та правила сертифікації, а також затверджений перелік товарів та послуг, що мають бути обов'язково сертифіковані та ін.

Сертифікація послуг готельної індустрії є обов'язкова та добровільна. Обов'язкова передбачає перевірку та випробування продукції для того, щоб визначити її характеристики та технічний нагляд. Кошти на впровадження сертифікації входять до собівартості послуг. Також передбачено, що орган, який здійснює сертифікацію несе відповідальність за необґрунтованість чи неправильну видачу сертифікату чи порушення правил.

Органами виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності є Кабінет Міністрів України, спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності, центральні органи виконавчої влади, на які покладені функції технічного регулювання та центральний орган виконавчої влади з питань економіки. Процедура підтвердження відповідності в законодавчо регульованій сфері, до якої відноситься і надання готельних послуг, є обов'язковою для виробника (готелю) чи уповноваженого органу із сертифікації. Сертифікація готельних послуг є процедурою підтвердження відповідності. Готель підтверджує відповідність (не відповідність) своїх послуг усім зазначеним законодавством вимогам.

Інший документ, що регулює якість послуг у готелях України — «Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації України», затверджений наказом Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 30 серпня 2001 р. До переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні належать готельні послуги та послуги харчування, що надаються

суб'єктами туристичної діяльності. До готельних послуг належать послуги готелів з ресторанами і окремо без ресторанів щодо яких визначені ідентичні вимоги.

До іншої нормативної бази в Україні, згідно якої також регулюється якість послуг у готелях, належить два національні стандарти України: «Послуги туристичні. Класифікація готелів», «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», а також «Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг».

Національний стандарт України, що стосується засобів розміщування поширюється на засоби розміщення, призначені для проживання туристів. Він встановлює їх класифікацію та загальні вимоги. Вимоги цього стандарту поширюється на суб'єкти господарювання, що надають послуги засобів розміщення.

Інший нормативний документ, який відіграє одну з найважливіших функцій у покращенні якості готельних послуг — «Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг», від 27 січня 1999 р. Сертифікація закладів розміщення та закладів харчування може здійснюватись за різними схемами, встановленими «Правилами обов'язкової сертифікації готельних послуг», де зазначений порядок їх проведення, права і обов'язки сторін.

Незважаючи на широкий перелік прийнятих законів, постанов та інструкцій, якість обслуговування в більшості вітчизняних готельних підприємств залишається низькою, а ціни й тарифи на послуги наближені до найвищих. Це пояснюється застарілою матеріально-технічною базою готелів та необхідністю коштів на її поновлення та поповнення. Недостатнє фінансування насамперед спричинене недосконалістю законодавчої системи України, а саме податковою політикою держави стосовно готельної індустрії. Недостатній професійний рівень як керівництва, так і обслуговуючого персоналу, недосконалість технічного забезпечення підприємств — також вагомі проблеми підвищення якості готельних послуг. Вирішення цієї проблеми ускладнюється недосконалістю системи оцінки та контролю якості обслуговування і механізмом регулювання цін на послуги готелів України. Взаємозв'язок і взаємозалежність якості послуг та рівня цін регулюється державою через систему стандартизації й сертифікації послуг.

Органами влади, що відповідають за сферу сертифікації є КабМін України, центральні уповноважені органи виконавчої влади у питаннях підтвердження відповідності, органи виконавчої влади, що відповідають за технічне регулювання та орган, що відповідає за питання економіки.

Сертифікація послуг готельних підприємств - це процедура встановлення відповідності. Заклад розміщення підтверджує відповідність чи невідповідність послуг, що надаються підприємством вимогам законодавства.

Нормативно-правовим актом, що також регламентує якість готельних послуг є «Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації України», що затверджений наказом ДКСМС України від 30.08.2001 р. До переліку входять готельні послуги та послуги харчування. Також до документації, що регулюють якість послуг відносяться два національних стандарти: «Послуги туристичні. Класифікація готелів», «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», а також «Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг».

Сертифікація закладів, що надають готельні послуги та послуги харчування може бути проведена за різними схемами, що встановлені «Правилами обов'язкової сертифікації готельних послуг», де охарактеризований порядок їх проведення, а також зазначені права і обов'язки сторін.

Втім, не дивлячись на перелік нормативно-правової документації, що висуває вимоги до закладів розміщення, якість обслуговування в них залишає бажати кращого, а ціни на послуги зависокі. Це обумовлюється застарілою матеріало-технічною базою, а також недостатнім рівнем кваліфікації керівництва та обслуговуючого персоналу. Розв'язання цих проблем ускладнюється ще недосконалістю систем контролю та оцінки якості послуг готельних підприємств.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1. Аналіз розвитку готельного господарства Дніпропетровської області

Туристична галузь – це важлива частина сфери послуг та на сьогоднішній день є надзвичайно важливою галуззю економіки країни, що розвивається швидкими темпами.

Засоби розміщення займають одне з важливих місць в інфраструктурі туристичної сфери. На території Дніпропетровської області у 2017р. функціонувало 120 таких підприємств, заснованих юридичними та фізичними особами-підприємцями, у т.ч. 90 готелів, 18 туристичних баз, гірських притулків, студентських літніх таборів, 4 мотелі, 1 хостел, 7 гуртожитків для приїжджих. У функціональній структурі закладів розміщення, як і раніше, найбільш поширеними є готелі. [47]

На сьогодні в Дніпропетровській області бракує готельного фонду, і ситуація з у порівнянні з попередніми роками погіршилась. Динаміка готельного фонду представлена на рис. 2.1



Рис.2.1. Динаміка кількості засобів розміщення у Дніпропетровській області 2011-2017 рр

Джерело: [47]

За кількістю готелів та аналогічних засобів розміщення Дніпропетровська область посідає сьоме місце в Україні (після Львівської, Івано-Франківської, Закарпатської, Одеської областей, м. Київ та Запорізької області). Її частка становить 4,85% від загальної кількості.

Не дивлячись на те, що кількість засобів розміщення у порівнянні з 2011 роком скоротилась на 15%, кількість обслугованих приїжджих зросла на 9,5%, порівнюючи з тим же роком. На рис.2.2. розглянемо динаміку кількості обслугованих приїжджих. У 2012 році бачимо різкий стрибок у кількості туристів, що пов'язано з проведенням «Євро – 2012».

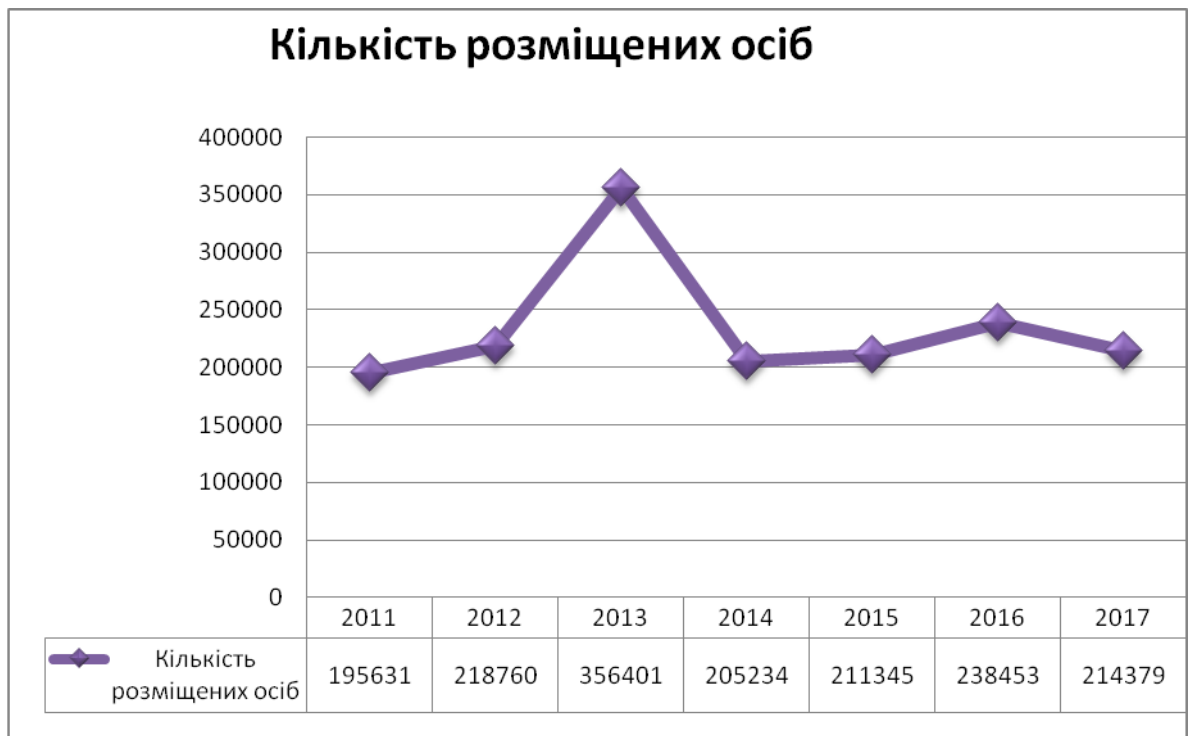


Рис.2.2. Кількість розміщених осіб

Джерело: [47]

У більшості готелі спектр додаткових послуг досить різноманітний, це: перукарні, пункти прокату, сауни (лазні), басейни, тенісні корти, тренажерні зали та інші об'єкти інфраструктури.

У 2017 р. у загальному номерному фонді готелів та аналогічних засобів розміщування нараховувалось 4249 номерів, на 7758 місць. Найбільша частка безпосередньо у готелей (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Номерний фонд та місткість готелей та аналогічних засобів розміщення
Дніпропетровської області

| | Кількість усього | З них | | | | |
|-------------------------------|---------------------|---------|---------|----------|-------------------------------|--|
| | | готелів | мотелів | хостелів | гуртожитків для приїжд-жих | туристських баз, гірських притулків, студентських літніх таборів, інших місцях для тимчасового розміщування |
| Номерний фонд | 4 249 | 3 411 | 56 | 8 | 510 | 264 |
| Середня місткість, номерів | 68,9 | 73,2 | 38,7 | 8,0 | 105,8 | 31,0 |
| Місткість | 7 758 | 5 948 | 99 | 17 | 805 | 889 |
| Середня місткість, місць | 125,7 | 127,7 | 59,7 | 17,0 | 217,5 | 108,6 |

Джерело: [47]

Загальна сума доходів готелів та аналогічних засобів розміщування у 2017р. становила 190,39 млн.грн., з них 185,6 млн грн – доход від надання послуг власне готелів. Від основної діяльності (продажу номерів) отримано 89,4% доходів, 10,6% – від надання додаткових послуг (табл. 2.2).

Зростання доходів підприємств готельного господарства у 2017 році було обумовлено не лише збільшенням кількості клієнтів, але й розширенням мережі структурних підрозділів сервісного обслуговування, а разом з тим збільшенням вартості послуг. На вартість готельних послуг у 2017 році вплинуло суттєве збільшення цін на комунальні послуг, а також підвищення цін на продукти харчування.

Таблиця 2.2.

Доходи від послуг, наданих готелями та аналогічними засобами розміщення
у Дніпропетровській області у 2017 році (тис.грн)

| | | З них |
|--|--|-------|
|--|--|-------|

| | Доходи від наданих послуг (без ПДВ, акцизів і аналогічних платежів), усього | від продажу номерів | від додаткових послуг |
|---|---|---------------------|-----------------------|
| Готелі та аналогічні засоби розміщення | 190 390,8 | 170 277,6 | 20 113,2 |
| З них | | | |
| Готелі | 185 599,1 | 165 962,1 | 19 637,0 |
| Мотелі | 1 071,1 | 893,8 | 177,3 |
| Хостели | - | - | - |
| Кемпінги | - | - | - |
| Агрозотелі | - | - | - |
| Гуртожитки для приїжджих | 2 380,6 | 2 380,6 | - |
| Туристичні бази, притулки, студентські літні табори | 1 340,0 | 1 041,1 | 298,9 |

Джерело: [47]

Для розвитку туризму в області, в.т.ч. за рахунок іноземних відвідувачів, потрібно забезпечити ефективну роботу підприємств готельної сфери шляхом підвищення якості послуг, що надаються, поступово підтягуючи їх до рівня міжнародних стандартів. Одним з таких механізмів є здійснення категоризації готелів за рівнем обслуговування та присвоєння їм відповідних зірок. Категоризація є обов'язковою для готелів, але підприємства не поспішають отримувати зірки.

На кінець 2017 року кількість готелів та аналогічних засобів розміщування Дніпропетровської області складала 120 одиниць. Кількість готелів, що пройшли процедуру категоризації та отримали свої зірки, станом на 09.12.2019 складала 25 одиниць (Додаток Б), тобто близько 20% загальної кількості колективних засобів розміщування. [49]

Структура готелів за кількістю отриманих зірок зображена на рис. 2.3.



Рис.2.3. Структура готелів за кількістю отриманих зірок

Джерело: [49]

До характерних особливостей загальнодержавного та регіональних ринків готельної індустрії, зокрема і в Дніпропетровській області належить самовільне приписування зірок готельними підприємствами. Ця проблема загострилась внаслідок відсутності важелів впливу та механізмів притягнення до відповідальності за ці дії.

Проаналізувавши інтернет-джерела, що інформують про заклади розміщення та здійснюють бронювання, виявилось, що кількість зіркових готелей більша, ніж кількість готелей, що офіційно отримали свідоцтва про зірковість. Наприклад, на відомому майданчику Booking.com, заявлено про 19 4-зіркових готелей у м. Дніпрі, але лише 8 з них мають свідоцтво про отримання категорії. Тризіркових готелей сервіс показує 84, а з реально підтвердженою категорією лише 8. [49, 50]

Наприклад, готель «Von Hotel», офіційно маючи три зірки, на Booking.com розміщується як чотиризірковий. Варто зазначити, що немає розбіжностей з офіційними даними та онлайн-сервісом у одно- та п'ятизіркових готелях. Приписувати собі 1* немає сенсу, оскільки привабливість таких готелей мінімальна. Та більше того, готелі, що насправді мають офіційне свідоцтво однозіркового готеля не афішують це взагалі. А 5* не приписують собі у зв'язку з

підвищеною увагою клієнтів до цієї категорії, а це робить майже неможливим подібний обман.

Треба сказати, що такі випадки говорять не стільки про бажання обманути своїх споживачів, а скільки показує самоідентифікацію та позиціонування готелю самого себе. А це означає, що заклади розміщення зірки сприймають як своєрідний інструмент, що має вплив на споживача при виборі закладу розміщення, а не як механізм для забезпечення відповідної якості послуг.

На Дніпропетровщині не представлені готелі таких відомих мереж як «Inter Continental Hotels Group», «Hilton», «Marriott», «Redisson».

Отже, проведений аналіз засвідчив, що в Дніпропетровській області мала кількість закладів розміщення високої категорії. Та лише деякі готелі мають якусь "родзинку", що є візитною карткою та приваблює туристів. Достатню кількість закладів має середній сегмент обслуговування. До перспектив розвитку готельної індустрії регіону відносяться збільшення кількості бюджетних сертифікованих закладів, а зокрема хостелів та однозіркових готелей.

2.2. Особливості розвитку готельного господарства Дніпропетровської області за районами

Недостатня кількість готельних номерів та підвищений попит обумовлюють зависокі ціни за міжнародними стандартами на готельні послуги. Проблемним також є питання рівня послуг, що не завжди задовольняють потреби міжнародного туристичного потоку. Найбільша кількість готелів розташована у містах Дніпро і Кривий Ріг, а також у Павлограді, Кам'янському та Новомосковському районі, які є діловими центрами регіону, та мають розвинену мережу великих промислових підприємств та значну щільність історико-культурних пам'яток.

Згідно з світовою практикою, саме готелі середнього класу обирає близько 70% туристів та подорожуючих з командированою метою, що мають середній та низький рівні достатку. Більшість наявних у області готелів такого класу збудовано

давно і вони не відповідають сучасним стандартам якості та сервісу. Тож не дивно, що конкуренцію останнім складають власників квартир, що здають їх в оренду.

За останні роки суттєво розширилися послуги, що надаються приватними власниками засобів розміщення

Кількість місць у готелях та аналогічних засобах розміщування в розрізі міст та районів у 2018 році наведена у табл.2.3. Подано відомості про діяльність колективних засобів розміщування у Дніпропетровській області у 2018р., що здійснювали та/або забезпечували юридичні особи.

Таблиця 2.3.

Кількість місць у готелях та аналогічних засобів розміщування по містах та районах Дніпропетровської області за 2018 р

| | Усього | у тому числі | | | |
|---------------------------------|--------------|--|--|--|--|
| | | готелях та аналогічних засобах розміщування (готелях, мотелях) | засобах розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання (хостелах, будинках відпочинку, пансіонатах відпочинку, базах відпочинку, туристських базах, гірських притулках) | кемпінгах та стоянках для житлових автофургонів і причепів | інших засобах розміщування (гуртожитках для прийжджних, інших місцях для тимчасового розміщування) |
| Дніпропетровська область | 11826 | 3784 | 7455 | – | 587 |
| м.Дніпро | 3086 | 2363 | 540 | – | 183 |
| м.Жовті Води | 26 | 26 | – | – | – |
| м.Кам'янське | 697 | 474 | – | – | 223 |
| м.Кривий Ріг | 620 | 498 | – | – | 122 |
| м.Марганець | 24 | – | – | – | 24 |
| м.Нікополь | 427 | 142 | 285 | – | – |
| м.Новомосковськ | 48 | 48 | – | – | – |
| м.Павлоград | 142 | 142 | – | – | – |
| м.Першотравенськ | 38 | 38 | – | – | – |

| райони | | | | | |
|---------------------|------|----|------|---|----|
| Апостолівський | 210 | – | 210 | – | – |
| Верхньодніпровський | 138 | – | 103 | – | 35 |
| Дніпровський | 104 | – | 104 | – | – |
| Криворізький | 2840 | – | 2840 | – | – |
| Магдалинівський | 13 | 13 | – | – | – |
| Новомосковський | 3083 | 40 | 3043 | – | – |
| Петриківський | 130 | – | 130 | – | – |
| Царичанський | 200 | – | 200 | – | – |

Джерело: [48]

Протягом 2018р. послугами готелів та аналогічних засобів розміщення скористалися 383,907 тис. подорожуючих. Із них 372,497 тис. осіб – громадяни України, 11,41 тис. – іноземці.

Найбільше приїжджих зупинялося у містах Дніпро (142,249 тис. осіб або 37,05%), Кривий Ріг (30,422 тис. осіб або 7,92%), Криворізькому районі – 147,053 тис. осіб або 38,3%, Новомосковському районі – 31,286 тис. осіб або 8,15%, місті Кам’янське – 13,308 тис. осіб або 3,47%,

Готелями та мотелями обслуговано 47,18% від загальної кількості розміщених приїжджих в області; хостелами, будинками відпочинку, пансіонатами, базами відпочинку, туристськими базами – 51,19%, гуртожитками та іншими місцями розміщення – 1,63% (табл.2.3.)

Таблиця 2.4.

Кількість обслужених приїжджих у готелях та аналогічних за типами засобах розміщення по містах та районах Дніпропетровської області у 2018 році

| | Усього | у тому числі |
|--|---------------|---------------------|
|--|---------------|---------------------|

| | | готелях та аналогічних засобах розміщування (готелях, мотелях) | засобах розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання (хостелах, будинках відпочинку, пансіонатах відпочинку, базах відпочинку, туристських базах, гірських притулках) | кемпінгах та стоянках для житлових автофургонів і причепів | інших засобах розміщування (гуртожитках для прийжджів, інших місцях для тимчасового розміщування) |
|---------------------------------|---------------|--|--|--|---|
| Дніпропетровська область | 383907 | 181115 | 196523 | – | 6269 |
| м.Дніпро | | | | | |
| м.Жовті Води | 142249 | 126100 | 15360 | – | 789 |
| м.Кам'янське | 335 | 335 | – | – | – |
| м.Кривий Ріг | 13308 | 11183 | – | – | 2125 |
| м.Марганець | 30422 | 27608 | – | – | 2814 |
| м.Нікополь | 22 | – | – | – | 22 |
| м.Новомосковськ | 5279 | 5081 | 198 | – | – |
| м.Павлоград | 283 | 283 | – | – | – |
| м.Першотравенськ | 8567 | 8567 | – | – | – |
| райони | | | | | |
| Апостолівський | 895 | – | 895 | – | – |
| Верхньодніпровський | 975 | – | 456 | – | 519 |
| Дніпровський | 1127 | – | 1127 | – | – |
| Криворізький | 147053 | – | 147053 | – | – |
| Магдалинівський | 40 | 40 | – | – | – |
| Новомосковський | 31286 | 890 | 30396 | – | – |
| Петриківський | 981 | – | 981 | – | – |
| Царичанський | 57 | – | 57 | – | – |

Джерело: [48]

Специфіка територіальної організації закладів готельної індустрії визначається розміщенням готелей у відповідності з потребами відвідувачів. Але при цьому забезпечується сталість економічного росту та дотримуються екологічні вимоги до закладів.

Найбільша кількість готелів, та відповідно, розміщених осіб знаходиться у великих індустріальних містах та районах – Дніпро, Кривий Ріг, Кам’янське. Це пов’язано з розташуванням в них великих промислових об’єктів. Здебільшого ці міста відвідують з діловою метою.

2.3. Аналіз пропозицій готельних підприємств Дніпропетровської області

Розглянемо пропозиції готельних послуг у Дніпропетровській області. Ціни вказані у грн на період лютий 2020 року з розрахунку на 1 ніч на двох дорослих.

1. Grand Hotel Ukraine 5*. Дніпро, вул. Короленка, 2

Ціни - Стандарт – 2500; Люкс – 3800, Президентський Люкс – 8000. [50]

Цей готель розташований у центрі Дніпра. Для гостей безкоштовно організується трансфер з аеропорту та до нього, також до безкоштовних послуг входять автопаркінг та SPA з басейном. Кожного ранку гостей чекає смачний сніданок.

Всі категорії номерів обставлені елегантними італійськими меблями. Також у кожному номері є кондиціонер, плоский телевізор, безкоштовний Wi-Fi, а кожного гостя ще чекає банний халат.

2. Tsunami Spa Hotel 5*, м. Дніпро, пл. Соборна, 12

Ціни - Стандарт – 2700; Люкс – 3500 [50]

П’ятизірковий спа-готель "Цунамі" розташований навпроти Спасо-Преображенського собору, в історичному центрі Дніпра. Гостям безкоштовно надається доступ до Wi-Fi, а також SPA-центр, де знаходяться 12 різних саун та лазень, а також 6 басейнів, гідромасажна ванна та тропічні душі, а ще сольовий лаунж, снігова кімната та арома-сауна. А також безкоштовний фітнес-зал.

Усі категорії номерів обставлені в оригінальному стилі та кожен облаштований кондиціонером та супутниковим телебаченням.

У готелі організовано здорове харчування, гостям подають натуральні соки та кожного ранку запрошують до сніданку.

3. Park House 4*, м. Кривий Ріг, вул. Дишинського, 11

Ціни - Стандарт – 800; Люкс – 1100[50]

Новітній готель Park House знаходиться у парковій зоні, близько за 1 км від р.Саксагань. Гості можуть помилуватись екзотичним зимовим садом, а також відпочити у SPA та басейні. У готелі знаходяться вишуканий ресторан Priroda та караоке-бар з кальяном LAVA.

Всі номери оснащені у вишуканому класичному стилі, в кожному є кондиціонер та телевізор з кабельними каналами, а також міні-бар. Всі апартаменти просторі та світлі.

Кожного ранку тут пропонують шведський стіл, а на відкритій терасі ресторану ще приємніше куштувати страви інтернаціональної кухні.

У готелі для гостей також є масажні кабінети та фітнес-зал. Готель оснащений двома конференц-залами з необхідною апаратурою. Тут часто проводяться фестивалі та конференції.

4. GOOD ZONE Hotel, Новомосковський р-н, км 0 Автодороги С-041008

Ціни - Котедж – 3000; Люкс – 12500[50]

Цей готель розташований біля с. Піщанка, за 24 км від аеропорту Дніпра. До послуг гостей окремий пляж та сучасні номери та котеджі біля озера, де можна поплавати та позасмагати. У ресторані помешкання пропонують страви місцевої української кухні.

Стильні номери і котеджі готелю Good Zone оснащені кондиціонером, телевізором та міні-баром. Деякі номери і котеджі облаштовані власною терасою біля води, де можна пришвартувати човни та яхти.

У просторому ресторані готелю GoodZone для гостей щоранку сервірують сніданок "шведський стіл". За гарної погоди на відкритих терасах з видом на озеро подають вишукані страви регіональної кухні.

На території помешкання обладнано відкритий басейн, ігровий майданчик, тенісний корт, поле для міні-футболу та майданчик для пляжного волейболу. Гості можуть відпочити у хамамі та фінській сауні, а також замовити масажні процедури.

Готель Good Zone розміщений серед соснового лісу. Навколишні водойми чудово підходять для занять вітрильним спортом, риболовлею та веслуванням на каное.

5. Bartolomeo 4*, м. Дніпро, вул. Набережна Перемоги, 9б

Ціни - Стандарт – 2000; Люкс – 5000 [50]

Готель Bartolomeo Best River знаходиться у м.Дніпро. Номери готелю – це двоповерхові дерев'яні бунгало, що розташовані на самому березі р. Дніпро. Всі апартаменти оснащені сейфом, безкоштовним доступом до Wi-Fi та кабельним TV. На території розташовані паб та ресторан, та по вихідним проводяться дискотеки.

У теплий сезон користуються популярністю відкритий басейн, а також пляжний клуб White Beach. Також оснащено два тенісні корти, майданчик для гри у міні-футбол та пляжний волейбол.

6. Astoria Lux 3*, м. Дніпро, просп. Д. Яворницького, 6б, 6ба,

Ціни - Стандарт – 1100; Люкс – 1500 [50]

Готель "Асторія Люкс" розташований в історичному та діловому центрі м. Дніпро на пр. Д. Яворницького. По всій території готелю працює безкоштовний Wi-Fi.

Номери є з видом на місто або внутрішній дворик. Кожен з них оснащений кондиціонером, телевізором та міні-баром. У ванних кімнатах гостей чекають м'які рушники та косметичні засоби.

6. Reikartz Aurora 3*, м. Кривий Ріг, просп. Металургів, 40

Ціни - Котедж – 1000; Люкс – 1300 [50]

Готель "Reikartz Аврора Кривий Ріг" знаходиться у центрі Кривого Рогу, на пр. Металургів - головній вулиці міста. До послуг гостей сучасний інтер'єр, безкоштовний доступ до Wi-Fi та вишуканий ресторан, де пропонують традиційні страви української та європейської кухонь.

Готель "Reikartz Аврора Кривий Ріг" має просторий вишуканий вестибюль, звідки гості потрапляють до комфортабельних номерів, оснащених кондиціонером, плоским телевізором та міні-баром.

Зранку гостей запрошуюють на ситний "шведський стіл". А у ресторані зі свіжими квітами можна насолодитися смачними стравами при свічках.

SPA-центр готелю має сауну та басейн. А після тренування у фітнес-залі гості можуть відпочити у барі та замовити різні напої.

7. LIGHT HOTEL 3*, м. Дніпро, вул. І. Акінфієва, 30а

Ціни - Стандарт – 1600; Люкс – 1900 [50]

Готель Light знаходиться у м. Дніпро, в 1,6 км від торгово-промислової палати. Гостей чекають номери з кондиціонером, телевізором, власною ванною кімнатою, а також безкоштовний Інтернет по всій території. Є бар, ресторан та паркінг, а також цілодобова стійка реєстрації.

У готелі Light запрошуюють на континентальний сніданок або «шведський стіл».

Галерея Гапчинської знаходиться в 1,7 км від готелю, виставковий центр «Метеор» – за 9 км. Відстань до аеропорту всього 14 км. Можливе замовлення платного трансферу.

9. RODINA 2*, м. Кам'янське, вул. Січеславський шлях, 20

Ціни - Стандарт – 500; Комфорт – 1200 [50]

Конгрес-готель RODINA розташований на трасі Дніпро-Київ, що проходить через Кременчук. Таке вдале місцезнаходження конгрес-готелю RODINA створює зручності для подорожуючих по трасі гостей.

Всі номери облаштовані найсучаснішими меблями та сантехнікою, у кожному номері є телевізор, холодильник, а також косметичні та гігієнічні засоби. Автономне опалення готелю дозволяє створювати комфортні умови в будь-яку пору року.

Готель задовольнить потреби широкого контингенту клієнтів з різних сфер діяльності.

10. 7 Days City Hotel 2*, м. Дніпро, вул. Шолом-Алейхема, 4/26,

Ціни 900-1200 [50]

Готель 7 Days City знаходиться у центрі м. Дніпро, лише за 300 метрів від пр. Д. Яворницького. До набережної Дніпра можна прогулятися пішки за 10 хвилин.

Всі номери облаштовані в класичному стилі з диваном, телевізором, холодильником та власною ванною кімнатою.

Отже, у Дніпропетровській області наявні засоби розміщення на будь-який смак та рівень достатку. На сьогодні є проблема невідповідності вартості та якості готельних послуг. Ціна розміщення в готелях у 2-3 рази перевищує ціни аналогічних готелів Європи. Це обумовлено неналежним державним регулюванням готельної галузі у країні загалом, а також недостатнім рівнем диференціації готелів (майже не розвинена мережа костелів, кемпінгів, мотелів та ін..)

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

3.1. Проблеми розвитку готельного господарства Дніпропетровської області

Готельне господарство Дніпропетровської області має низку проблем:

- дефіцит якості обслуговування і сервісу (за застарілими радянськими стандартами, що не відповідає світовим нормам);
- територіальна непропорційність;
- брак кваліфікованих кадрів, що є однією з причин неефективної організації роботи та низького рівня обслуговування;
- низький рівень та темп формування та розвитку готелей;
- недостатня мотивація до збільшення ефективності роботи готелів;
- недостатньо сформована база для розвитку сільського (зеленого) туризму.
- недостатність комплексної політики держави, не оптимізоване державне управління туристичною сферою, а нормативно-правове та організаційно-економічне забезпечення не відповідає сучасним потреба та вимогам споживачів та тенденціям розвитку туристичної галузі.
- низька якість обслуговування, відсутність якісної реклами, глибокої інформації про туристичні послуги;
- недостатній розвиток міжнародного співробітництва та євроінтеграційних процесів, покращення туристичного іміджу регіону;
- недосконалість статистики з питань туризму та готельної індустрії.

Крім цього, відмічаємо практично відсутність індустрії розваг на території краю, а наявна - хаотична та неорганізована. В українському законодавстві відбуваються коливання у питаннях права власності землі, особливий хаос відбувається у цьому питанні для іноземних компаній. А також не вигідні умови для оренди та будівництва. Все це відштовхує потенційних іноземних інвесторів. На сьогодні вирішується питання приватизації земель.

Найважливішою проблемою є те, що туристично-рекреаційний потенціал регіону мало відомий не тільки закордонному, а й вітчизняному споживачеві.

Детальніше розглянемо обмеження (рис. 3.1.) та слабкі сторони (рис.3.2.) розвитку готельного бізнесу області

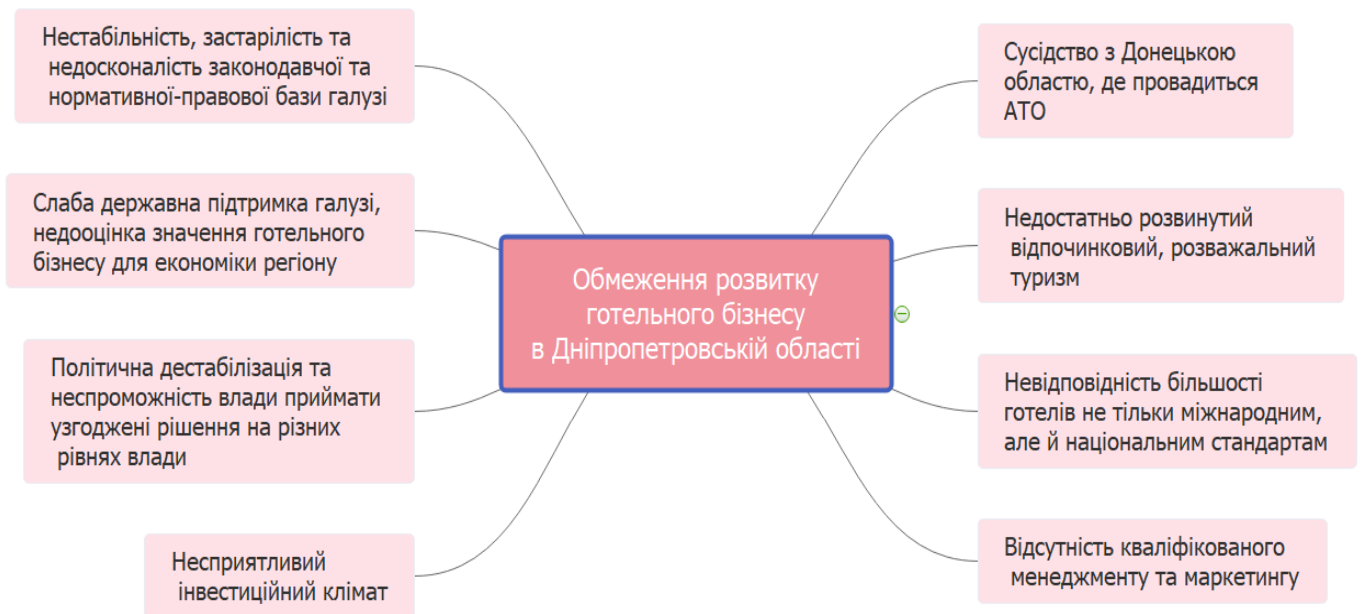


Рис.3.1. Обмеження розвитку готельного бізнесу в Дніпропетровській області

Серед обмежень бачимо несприятливий інвестиційний клімат, на цей фактор також впливає сусідство області з регіоном з АТО. Також недосконалість нормативно-правової бази в галузі.

Гальмом розвитку також є недостатня кваліфікація як керівного складу, так і обслуговуючого персоналу.

Неефективний менеджмент та маркетингові програми також створюють обмеження у розвитку галузі.

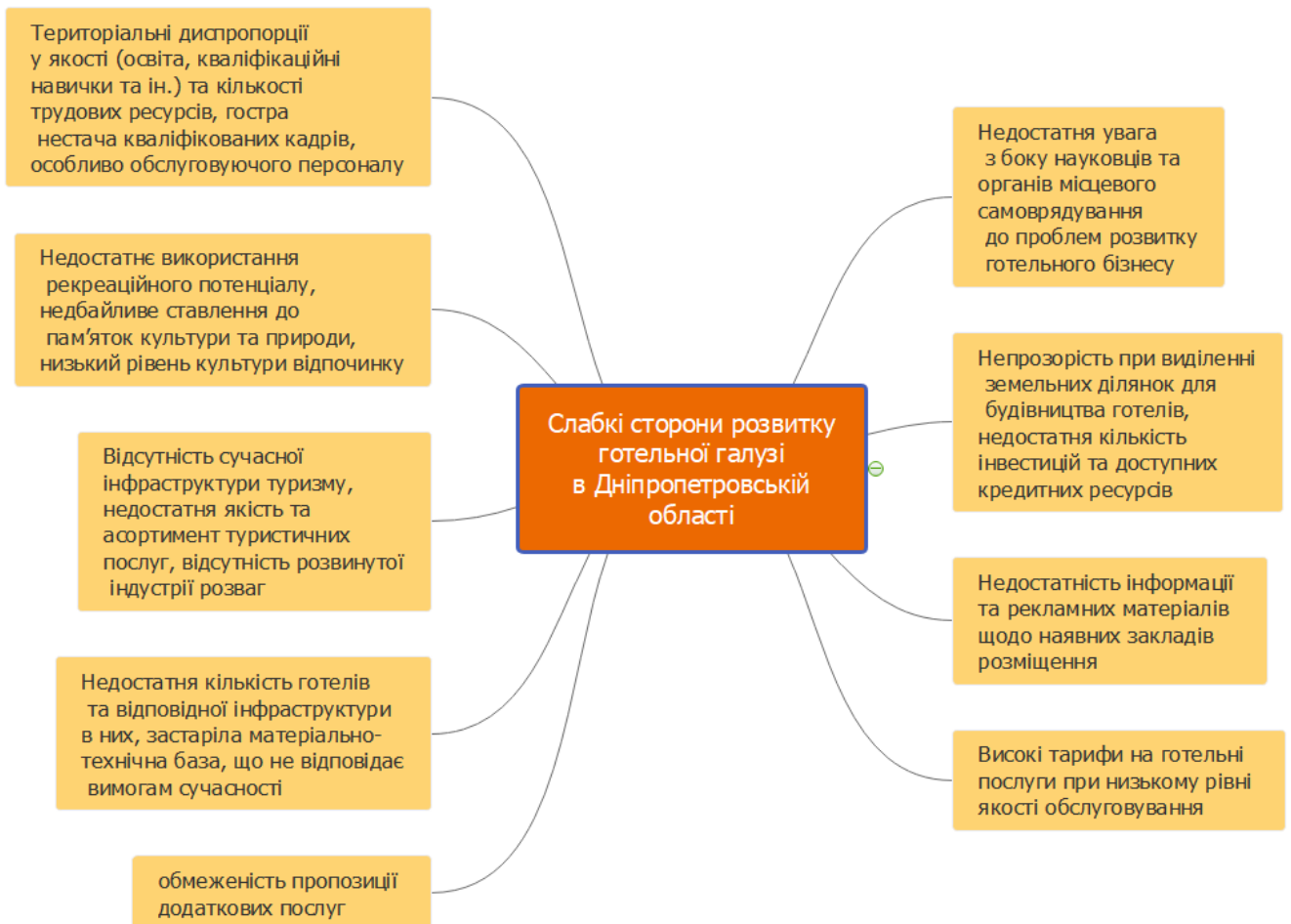


Рис.3.2. Слабкі сторони готельного бізнесу в Дніпропетровській області

Отже, результати аналізу свідчать, що на ринку готельних послуг Дніпропетровської області склалася неоднозначна ситуація, оскільки загрози та обмеження розвитку готельного бізнесу тісно існують поряд із слабкими сторонами галузі ще більше нівелюючи інтерес до галузі з боку інвесторів.

На всі вищезгадані проблеми необхідно реагувати як на державному, так і місцевому рівнях.

Існує ряд факторів, який обмежує розвиток готельного господарства в Дніпропетровській області. До нього належать недостатній рівень розвитку транспортної інфраструктури. Автошляхи знаходяться в дуже поганих станах, а ділянка траси Н-23 Нікополь – Кривий Ріг є однією з найгірших в Україні.

До проблем також можна віднести тіньову частину бізнесу, а також необхідно зазначити високу конкуренцію з боку приватних орендодавців.

Занедбаність об'єктів туристичної спадщини, нераціональність у використанні наявних природних ресурсів, відсутність інвестицій у розвиток не лише інфраструктури, але й туризму в цілому, відтік персоналу за кордон, низька зацікавленість мешканців області подорожувати своїми і сусідніми громадами, тобто розвивати внутрішній туризм, є стримуючими факторами розвитку туризму в області.

3.2. Тенденції та перспективні напрями розвитку готельного господарства Дніпропетровської області

До основних тенденцій готельної галузі Дніпропетровської області можна віднести зменшення кількості готелів через економічну кризу, збільшення кількості клієнтів, а також зростання цін на послуги.

Що стосується можливостей розвитку (рис.3.3.) та сильних сторін (рис.3.4.) – вони є важливим підґрунтям для розвитку готельного бізнесу в регіоні.



Рис.3.3. Можливості розвитку готельного бізнесу в Дніпропетровській області

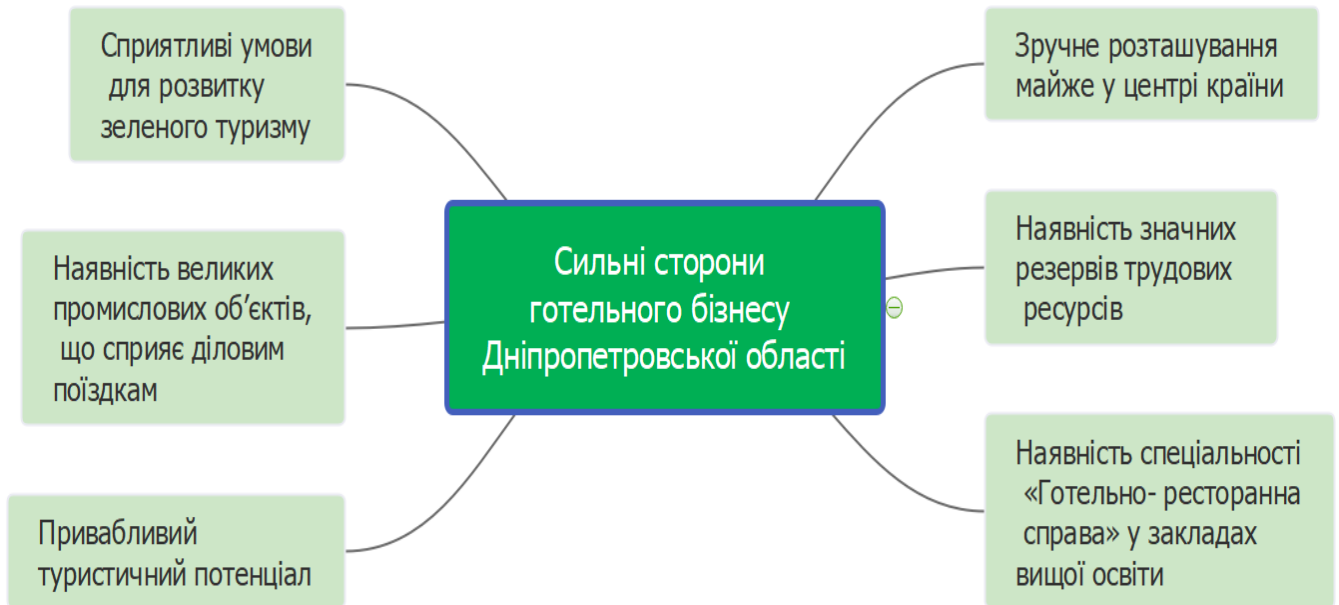


Рис.3.4. Сильні сторони готельного бізнесу в Дніпропетровській області

За останні роки популярністю користується відпочинок у сільській місцевості. Дніпропетровська область – одна з тих областей, де сільський зелений туризм є надзвичайно перспективним напрямом розвитку.

Необхідною умовою для розвитку туризму регіону є поліпшення транспортної інфраструктури, в зонах автомобільних шляхів, а також їх облаштування усіма необхідними об'єктами.

Розробка стратегій розвитку готельної сфери в Дніпропетровському регіоні зумовлена необхідністю дослідження, в першу чергу, регіональних особливостей формування та функціонування продукту готельної індустрії. Важливим є дослідження, а як наслідок, раціональне використання природних та історико-культурних рекреаційно-туристичних ресурсів області, а також враховувати фактори функціонування існуючих суб'єктів туристичної індустрії області. Це відіграє важливу роль у ідентифікації спеціалізації закладів розміщення.



Рис. 3.5. Механізми розвитку готельного бізнесу в Дніпропетровській області

Найбільші перспективи готельної сфери регіону має еволюція, модернізація та розвиток існуючих готельних підприємств області. До основних перспективи розвитку готельного господарства регіону належать:

1. Оновлення та покращення законодавчої та нормативно-правової бази регулювання відносин в готельній галузі, створення програм заохочення українських та іноземних інвесторів у розвиток готельної індустрії, та створення нових робочих місць з метою формування високодохідної галузі регіону. Спрощення та гармонізація різних видів державного контролю.

2. Організація умов розвитку готельної сфери по всій області. Для цього місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування в необхідно:

- розробити та затвердити місцеві програми розвитку готельного господарства, заохотити місцевих підприємців до створення готельних підприємств, особливо кемпінгів, хостелів, мотелів. Мінімізація податків у перші роки функціонування;

- утворити окремі структурні підрозділи з питань розвитку готельного господарства всіх рівнів;

– забезпечити співпрацю із різними суб'єктами туристичної діяльності, активно залучати готельні підприємства до організації ярмарково-виставкових заходів.

3. Активізація державно-приватного партнерства. Поштовх до розвитку потрібно здійснювати спільними зусиллями як бізнесу, так і влади.

Для вдалого розвитку туристично-готельного продукту громад Дніпропетровщини необхідна підтримка, реставрація, реконструкція, відновлення існуючих об'єктів за кожним з напрямів концепту «локації – будівлі, історичні об'єкти – місця транспортного сполучення», а також створення нових привабливих об'єктів.

Також необхідна ефективна промоція привабливих територій громад та їх унікального туристичного продукту на внутрішньому та зовнішньому ринках для активізації туристичних потоків до регіону. Розвиток туристичної індустрії в Дніпропетровській області потребує створення та просування сучасного конкурентоспроможного туристичного продукту.

Із загальним розвитком туризму в регіоні, відповідно, будуть заповнюватись готельні номери в області. Дніпропетровська область є перспективною для цілорічного туризму – індустріального, зеленого, пригодницького. Доступність туристичного продукту різним верствам населення відкриє нові можливості для розвитку готельної індустрії. Для цього також необхідним є забезпечення області бюджетними закладами розміщення.

Необхідно створити і мережу молодіжних готелів, при чому, важливим є врахування коштів на це в місцевих, обласному та державному бюджетах. Що стосується комфортабельних готельних комплексів, то кожне велике місто, якщо воно розраховує на значні потоки іноземних гостей, повинно мати хоча б кілька чотиризіркових готелів.

Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії Дніпропетровської області направлені на вирішення ключових завдань:

- пошук власних конкурентних переваг на ринку;

- створення стабільного потоку клієнтів завдяки умінню знайти та втримати свого клієнта;
- пошук та розробка нових шляхів розвитку, постійне вдосконалення власної політики, враховуючи динамічність ринку готельних послуг.

Дніпропетровщині важливо є усвідомити важливе значення кожного гостя області - відвідувача, туриста, екскурсанта як формоутворюючого елемента туристичної галузі регіону, а відповідно і доходу до місцевих та обласного бюджетів. Необхідне порозуміння та налагоджені комунікації влади та бізнесу. Де на владу покладається забезпечити належний розвиток інфраструктури: аеропортів, автошляхів, залізничних сполучень, облаштованих місць зупинок та відпочинку) а бізнес має забезпечити комфортні умови розміщення на локації перебування, високоякісний сервіс, організацію подій-магнітів для приваблення туристичних потоків до регіону.

ВИСНОВКИ

У широкому розумінні готельне господарство - це індустрія гостинності, що надає можливості для проживання, харчування та інші додаткові послуги. У вузькому розумінні готельне господарство - це тільки проживання.

Історично склалось так, що під поняттям "готельне господарство" розуміли лише готелі. Але з часом це поняття значно розширилось появою різних типів розміщення: мотелів, кемпінгів, турбаз та інших підприємств.

Різноманіття готельних послуг, а також поява нових видів сервісу, робить будь-яку класифікацію та систематизацію закладів розміщення досить умовною. Готелі відрізняються своїм призначенням, місткістю, кількістю поверхів та особливостями конструкцій, рівнем комфорту, сезонністю, місцезнаходженням, функціональним призначенням, наданням харчування, тривалістю можливості розміщення та рівнем цін. Всі ці фактори мають вплив на склад приміщень, архітектурне планування та ін. Ключові ознаки - це місткість, комфортність, призначення та поверховість.

Власне визначення поняття «підприємство готельного господарства» законодавчо не закріплено, тому що на сьогодні не існує єдиного законодавчого акту, який регламентував би фінансову та господарську діяльність цієї сфери послуг. Тому, у своїй діяльності заклади розміщення керуються наступними документами: Господарським Кодексом України; Законом України «Про туризм»; Розпорядженням КМУ «Про Стратегію розвитку туризму та курортів на період до 2026 року» Постановою КМУ «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2020 року», ДСТУ 4269:2003 «Туристичні послуги. Класифікація готелів»; ДСТУ 4268:2003 «Туристичні послуги. Засоби розміщення. Загальні вимоги»; Правилами обов'язкової сертифікації готельних послуг; Правилами користування готелями та аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затвержені, а також іншими нормативно-правовими актами.

Якість послуг у закладах розміщення регламентується нормативно-правовою базою. Її основним чином забезпечує ЗУ "Про туризм", Декрет КМУ "Про стандартизацію і сертифікацію", ЗУ "Про підтвердження відповідності" та "Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні".

Засоби розміщення займають одне з важливих місць в інфраструктурі туристичної сфери. На території Дніпропетровської області у 2017р. функціонувало 120 таких підприємств, заснованих юридичними та фізичними особами-підприємцями, у т.ч. 90 готелів, 18 туристичних баз, гірських притулків, студентських літніх таборів, 4 мотелі, 1 хостел, 7 гуртожитків для приїжджих. У функціональній структурі закладів розміщення, як і раніше, найбільш поширеними є готелі.

За кількістю готелів та аналогічних засобів розміщення Дніпропетровська область посідає сьоме місце в Україні (після Львівської, Івано-Франківської, Закарпатської, Одеської областей, м. Київ та Запорізької області). Її частка становить 4,85% від загальної кількості.

Не дивлячись на те, що кількість засобів розміщення у порівнянні з 2011 роком скоротилась на 15%, кількість обслугованих приїжджих зросла на 9,5%, порівнюючи з тим же роком.

У 2017 р. у загальному номерному фонді готелів та аналогічних засобів розміщування нараховувалось 4249 номерів, на 7758 місць. Найбільша частка безпосередньо у готелів.

Загальна сума доходів готелів та аналогічних засобів розміщування у 2017р. становила 190,39 млн.грн., з них 185,6 млн грн – доход від надання послуг власне готелів. Від основної діяльності (продажу номерів) отримано 89,4% доходів, 10,6% – від надання додаткових послуг.

Найбільше приїжджих зупинялося у містах Дніпро (142,249 тис. осіб або 37,05%), Кривий Ріг (30,422 тис. осіб або 7,92%), Криворізькому районі – 147,053 тис. осіб або 38,3%, Новомосковському районі – 31,286 тис. осіб або 8,15%, місті Кам'янське – 13,308 тис. осіб або 3,47%,

Готелями та мотелями обслуговано 47,18% від загальної кількості розміщених приїжджих в області; хостелами, будинками відпочинку, пансіонатами, базами відпочинку, туристськими базами – 51,19%, гуртожитками та іншими місцями розміщення – 1,63%

Найбільша кількість готелів, та відповідно, розміщених осіб знаходиться у великих індустріальних містах та районах – Дніпро, Кривий Ріг, Кам'янське. Це пов'язано з розташуванням в них великих промислових об'єктів. Здебільшого ці міста відвідують з діловою метою.

У Дніпропетровській області наявні засоби розміщення на будь-який смак та рівень достатку. На сьогодні є проблема невідповідності вартості та якості готельних послуг. Ціна розміщення в готелях у 2-3 рази перевищує ціни аналогічних готелів Європи. Це обумовлено неналежним державним регулюванням готельної галузі у країні загалом, а також недостатнім рівнем диференціації готелів (майже не розвинена мережа костелів, кемпінгів, мотелів та ін..)

На ринку готельних послуг Дніпропетровської області склалася неоднозначна ситуація, оскільки загрози та обмеження розвитку готельного бізнесу тісно існують поряд із слабкими сторонами галузі ще більше нівелюючи інтерес до галузі з боку інвесторів.

Серед обмежень бачимо несприятливий інвестиційний клімат, на цей фактор також впливає сусідство області з регіоном з АТО. Також недосконалість нормативно-правової бази в галузі. Гальмом розвитку також є недостатня кваліфікація як керівного складу, так і обслуговуючого персоналу. Неefективний менеджмент та маркетингові програми також створюють обмеження у розвитку галузі.

До основних тенденцій готельної галузі Дніпропетровської області можна віднести зменшення кількості готелів через економічну кризу, збільшення кількості клієнтів, а також зростання цін на послуги.

Розробка стратегій розвитку готельної сфери в Дніпропетровському регіоні зумовлена необхідністю дослідження, в першу чергу, регіональних особливостей

формування та функціонування продукту готельної індустрії. Важливим є дослідження, а як наслідок, раціональне використання природних та історико-культурних рекреаційно-туристичних ресурсів області, а також враховувати фактори функціонування існуючих суб'єктів туристичної індустрії області. Це відіграє важливу роль у ідентифікації спеціалізації закладів розміщення.

Необхідно створити і мережу молодіжних готелів, при чому, важливим є врахування коштів на це в місцевих, обласному та державному бюджетах. Що стосується комфортабельних готельних комплексів, то кожне велике місто, якщо воно розраховує на значні потоки іноземних гостей, повинно мати хоча б кілька чотиризіркових готелів.

Дніпропетровщині важливо є усвідомити важливе значення кожного гостя області - відвідувача, туриста, екскурсанта як формоутворюючого елемента туристичної галузі регіону, а відповідно і доходу до місцевих та обласного бюджетів. Необхідне порозуміння та налагоджені комунікації влади та бізнесу. Де на владу покладається забезпечити належний розвиток інфраструктури: аеропортів, автошляхів, залізничних сполучень, облаштованих місць зупинок та відпочинку) а бізнес має забезпечити комфортні умови розміщення на локації перебування, високоякісний сервіс, організацію подій-магнітів для приваблення туристичних потоків до регіону.

ДОДАТКИ

Додаток А

Основні чинники формування попиту на готельні послуги

| Ознака поділу | Тип чинника | Характеристика чинника |
|---------------------------|--------------------|---|
| 1. За рівнем їх утворення | чинники мікрорівня | формується як певні фінансово-економічні та суспільні відносини, що визначаються взаємовідносинами постачальників, партнерів, по бізнесу конкурентів, споживачів, посередників (турагентів та туроператорів), органів державної та місцевої влади, міжнародних організацій, фінансово-кредитних установ тощо |
| | чинники макрорівня | визначають рівень конкурентоспроможності та переваг готельних підприємств на внутрішньому (регіональному чи національному) та міжнародному ринках через систему відносин політичного, географічного, демографічного, технологічного, соціально-політичного, економічного та природного характеру |
| 2. За напрямками впливу | зовнішні | умови, що визначають підприємницьку діяльність; купівельна спроможність та дохідність населення; рівень податкового навантаження; сприятливі можливості залучення фінансових ресурсів; прями та опосередковані регулятори розвитку національного та міжнародного ринку готельних послуг тощо |
| | внутрішні | маркетингове та інформаційне забезпечення готельної діяльності; інвестиційна та фінансова політика; рівень ефективного використання ресурсів; якість та комфорт наданих послуг тощо |
| | галузеві | рівень розвитку галузевої інфраструктури, супраструктури, кон'юнктура ринку готельних послуг, система дій щодо просування готельного продукту, технологічне оснащення галузі, організаційне забезпечення готельної індустрії, рівень готельного обслуговування, забезпеченість організації діяльності нормативно-правовим забезпеченням |
| 3. За значенням | економічні | рівень матеріального добробуту споживачів; рівень цін на готельні послуги; рівень попиту та пропозиції на готельні послуги; співвідношення робочого часу та вільного часу; ефективність |

| | | |
|---|------------------------|---|
| | | використання ресурсів; рівень безробіття; інфляція; розмір інвестиції в інфраструктуру і готельну індустрію; валютний курс; простота обміну валют та розрахунків; розвиток торгівлі та дистрибуції; кваліфікація працівника. |
| | культурно-психологічні | пріоритети в системі духовних цінностей; психологія споживання; орієнтація на насолоду життя; інтерес до альтернативної культури; безпека відпочиваючих; інтерес до культурних місць |
| | політичні | наявність нормативно-правової бази, що стимулює та регулює готельну діяльність; пріоритетні напрями готельної індустрії; зміна умов функціонування підприємництва під впливом змін напрямку політики держави, регіону |
| | екологічні | екологізація мислення; прямий і опосередкований вплив на довкілля як споживачів, так і суб'єктів готельного бізнесу |
| | індивідуальні | особливості індивідуального споживача; стиль життя; зацікавленість у вільний від роботи час; хобі; система духовних цінностей індивіда; цільові мотиви, рекомендації та настанови |
| | соціально-демографічні | вік, стать, професія, освіта, сімейний стан, соціальна приналежність, майнове становище, місце та регіон обслуговування туристів; тенденції до зростання народів, до культури інших країн; професійні поїздки тощо |
| | технологічні | рівень НТП в індустрії; якість системи дистрибуції та інформаційного забезпечення; розвиток телекомунікаційних технологій; комп'ютеризація системи бронювання номерів |
| 4. За рівнем впливу на діяльність готельних підприємств | стимулювальні | активізують за певних умов та у певний період діяльність готельних підприємств та сприяють попиту на послуги (екстенсивні та інтенсивні). До екстенсивних належать: зростання кількості працівників, збільшення кількості залучених ресурсів, побудови готелів із технічним оснащенням. До інтенсивних потрібно віднести – підвищення рівня кваліфікації працівників; розвиток інформаційних технологій; розвиток професійно-кваліфікаційної структури; зростання кількості залучених інвестицій; фінансово-економічні заходи державної підтримки туристичної інфраструктури, пільгове |

| | | |
|----------------------------|-----------|--|
| | | кредитування та оподаткування; якість системи страхування, ліцензування та сертифікації |
| | стримуючі | високий рівень податкового навантаження підприємств та споживачів; високі відсоткові ставки за залучені фінансові ресурси; політична нестабільність; валютні обмеження; політична та економічна нестабільність; екологічні та кримінальні ризики; низький рівень захищеності туристів під час перевезень та перебування у місцях відпочинку тощо |
| 5. За тенденціями розвитку | динамічні | можуть мати різноманітну оцінку, значення, яке змінюється в часі та просторі: економічні, соціальні, екологічні і політико-правові; гостинність та сезонність |
| | статичні | мають незмінне значення і включають: ресурсні, кліматичні, географічні, історико-культурні, антропогенні чинники |

Джерело: [37]

Додаток Б

| № п/п | Серія та номер свідоцтва | Назва об'єкта туристичної інфраструктури, якому видано свідоцтво (із обов'язковим зазначенням адреси) | Встановлена категорія | Строк дії свідоцтва | Термін дії свідоцтва |
|--------------|---------------------------------|--|------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 1 | ДП № 190 | Готель "Цунамі", площа Соборна, 12, м. Дніпро, 49000 | п'ять зірок | 3 роки | 01.12.2017- 01.12.2020 |
| 2 | ДП № 233 | Готель "Україна", вул. Короленка, 2, м. Дніпро, 49000 | п'ять зірок | 3 роки | 19.10.2018- 19.10.2021 |
| 3 | ДП № 103 | Готель "Парк Готель", вул. С. Єфремова, 21д, м. Дніпро, 49027 | чотири зірки | 3 роки | 16.12.2016- 16.12.2019 |
| 4 | ДП № 129 | Готель "Менора", вул. Шолом-Алейхема, 4/26, м. Дніпро, 49000 | чотири зірки | 3 роки | 05.04.2017- 05.04.2020 |
| 5 | ДП № 156 | Готель "Good Zone", Дніпропетровська обл., Новомосковський р-н, км 0 Автодороги С-041008 | чотири зірки | 3 роки | 27.07.2017- 27.07.2020 |
| 6 | ДП № 174 | Готель "The PARK HOUSE Hotel", . Дишинського, 11, Дніпропетровська обл., м. Кривий Ріг, 50012 | чотири зірки | 3 роки | 17.10.2017- 17.10.2020 |
| 7 | ДП № 278 | Готель "Рейкарц Дніпро", вул. Троїцька, 12а, Дніпро, 49000 | чотири зірки | 3 роки | 19.04.2019- 19.04.2022 |
| 8 | ДП № 279 | Готель "Прем'єр готель АБРІ", узвіз Ярмарковий, 1, м. Дніпро, 49000 | чотири зірки | 3 роки | 19.04.2019- 19.04.2022 |
| 9 | ДП № 290 | Готель "Бартоломео", вул. Набережна Перемоги, 9б, м. Дніпро, 49094 | чотири зірки | 3 роки | 21.05.2019- 21.05.2022 |
| 10 | ДП № 291 | Готель "Парк Готель", вул. С. Єфремова 21д, м. Дніпро, 49027 | чотири зірки | 3 роки | 21.05.2019- 21.05.2022 |

| | | | | | |
|----|----------|---|-----------|--------|---------------------------|
| 11 | ДП № 104 | Готель "Центральний", вул. Мусоргського, 16, м. Кривий Ріг, Дніпропетровська обл., 50053 | три зірки | 3 роки | 16.12.2016- 16.12.2019 |
| 12 | ДП № 133 | Готель "Раціотель Кривий Ріг", вул. Магістральна, 8, м. Кривий Ріг, Дніпропетровська обл., 50055 | три зірки | 3 роки | 05.04.2017- 05.04.2020 |
| 13 | ДП № 136 | Готель "Reikartz Аврора Кривий Ріг", просп. Металургів, 40, м. Кривий Ріг, Дніпропетровська обл., 50027 | три зірки | 3 роки | 19.05.2017- 19.05.2020 |
| 14 | ДП № 137 | Готель "Оптіма Делюкс Кривий Ріг", вул. Кропивницького, 21б, м. Кривий ріг, Дніпропетровська обл., 50000 | три зірки | 3 роки | 19.05.2017- 19.05.2020 |
| 15 | ДП № 151 | Готель "Дружба", вул. Телевізійна, 12, Дніпропетровська обл., м. Кривий Ріг, 50086 | три зірки | 3 роки | 27.07.2017- 27.07.2020 |
| 16 | ДП № 162 | Готель "Асторія", просп. Д. Яворницького, 66, 66а, м. Дніпро, 49000 | три зірки | 3 роки | 13.09.2017- 13.09.2020 |
| 17 | ДП № 218 | Готель "Наdejда", вул. Січеславська Набережна, 16а, м. Дніпро, 49000 | три зірки | 3 роки | 09.08.2018- 09.08.2021 |
| 18 | ДП № 339 | Готель "BON HOTEL", вул. Старокозацька, 26, м. Дніпро, 49008 | три зірки | 3 роки | 19.08.2019- 19.08.2022 |
| 19 | ДП № 378 | Готель "LIGHT HOTEL", вул. І. Акініфієва, 30а, м. Дніпро, 49027 | три зірки | 3 роки | 26.11.2019- 26.11.2022 |
| 20 | ДП № 130 | Готель "7 днів", вул. Шолом-Алейхема, 4/26, м. Дніпро, 4900 | дві зірки | 3 роки | 05.04.2017- 05.04.2020 |

| | | | | | |
|----|----------|--|------------|--------|---------------------------|
| 21 | ДП № 161 | Готель "Хімік", вул. Заводська, 35, Дніпропетровська обл., м. Павлоград, 51400 | дві зірки | 3 роки | 13.09.2017- 13.09.2020 |
| 22 | ДП № 176 | Готель "Жовтневий", площа Шевченка, 4а, м. Дніпро, 49027 | дві зірки | 3 роки | 17.10.2017- 17.10.2020 |
| 23 | ДП № 219 | Готель "Едбург", вул. Далекосхідна, 26/28, м. Дніпро, 49000 | дві зірки | 3 роки | 09.08.2018- 09.08.2021 |
| 24 | ДП № 358 | Готель "RODINA", вул. Січеславський шлях, 20, м. Кам'янське, Дніпропетровська обл., 51909 | дві зірки | 3 роки | 10.10.2019- 10.10.2022 |
| 25 | ДП № 181 | Готель будинку артистів цирку "Арена", вул. Соборності, 37, м. Кривий ріг, Дніпропетровська обл., 50065 | одна зірка | 3 роки | 06.11.2017- 06.11.2020 |

Джерело: [49]

Grand Hotel Ukraine 5* м. Дніпро



Tsunami Spa Hotel 5*, м. Дніпро



Park House 4*, м. Кривий Ріг



GOOD ZONE Hotel, Новомосковський р-н, км 0 Автодороги С-041008



Bartolomeo 4*, м. Дніпро



Astoria Lux 3*, м. Дніпро



Reikartz Aurora 3*, м. Кривий Ріг



LIGHT HOTEL 3*, м. Дніпро



RODINA 2*, м. Кам'янське



7 Days City Hotel 2*, м. Дніпро

