

СУТНІСТЬ І СПЕЦИФІКА ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ, КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ

У статті досліджено зміст категорії "готельна послуга", трактування різними авторами їх специфіки та основних видів. Розглянуто класифікацію засобів розміщення туристів і спектра додаткових послуг підприємств готельного господарства.

В статье исследовано содержание категории "гостиничная услуга", трактовка разными авторами их специфики и основных видов. Рассмотрена классификация средств размещения туристов и спектра дополнительных услуг предприятий гостиничного хозяйства.

The maintenance of category "hotel service", interpretation of different authors, their specification and the main kinds are considered in the article. The classification of remedy accommodated tourist and the spectrum of the additional services of hotel business enterprises were considered also.

Ключові слова: індустрія гостинності, туризм, готельні послуги, готельне господарство, підприємства готельного господарства, готель.

Особливістю індустрії гостинності є те, що з розвитком масового туризму у сфері житла розростаються великі готельні мережі та корпорації. Як готельний, так і мотельний бізнес досягли рівня зрілості і сьогодні на міжнародному ринку домінує чимало могутніх компаній, зокрема значних успіхів досягли InterContinental Hotels Group (IHG), British Hospitality Association, Accor, Groupe du Louvre, Wyndham Hotel Group, Marriot International, Hilton Hotels Corp, Choice Hotels International, Best Western International, Starwood Hotels & Resorts Worldwide та Carlson Hotels Worldwide.

Готелі вважаються основним і найбільш розповсюдженим видом житла. Найчастіше вони є ключовим елементом пакетних турів. Водночас не дуже зрозуміло, що таке "готель" та загалом "готельна послуга" і чим діяльність готельного комплексу відрізняється від інших видів засобів розміщення.

Дослідження сутності готельних послуг присутнє у працях таких зарубіжних і вітчизняних вчених, як О.О.Гаца, О.М.Гараніна, А.О.Змійов, Г.О.Зінов'єв, Н.М.Кузнєцова, К.П.Максимець, Г.Б.Мунін, Х.Й.Роглев, Є.В.Самарцев, Н.В.Чорненька, О.П.Єфімова, Н.А.Єфімова, Т.А.Олефіренко.

Проте детально і всебічно специфіка готельних послуг та загалом діяльності підприємств готельного господарства, з урахуванням сучасного спектра основних та додаткових послуг та останніх тенденцій як на світовому, так і на вітчизняному ринках готельної індустрії, ґрунтовно не розглядались, що й викликало необхідність здійснення подальших досліджень.

Метою статті є дослідження сутності та взаємозв'язку категорії "готель", "готельна послуга", "готельне господарство", розгляд класифікації засобів

розміщення туристів та детальне вивчення асортименту додаткових послуг, що надаються підприємствами індустрії гостинності на сучасному етапі розвитку людського суспільства.

Готельне господарство є важливою складовою частиною сфери послуг, яка становить собою сукупність видів діяльності, що спрямовані на обслуговування населення.

До підприємств готельного господарства – суб'єктів підприємницької діяльності – відносять такі типи підприємств: готелі, готельно-офісні центри, мотелі, кемпінги, молодіжні турбази та гірські притулки, приміщення, пристосовані під готелі, гуртожитки та інші об'єкти для короткотермінового проживання, детально їх класифікація представлена на рис. 1.

Готельне господарство є від'ємною і значною частиною народногосподарського комплексу України. До його складу входять готелі та інші об'єкти, що призначаються для надання послуг по тимчасовому проживанню (розміщенню).

Визначення терміна «підприємства, що належить до готельного господарства», наведено у двох основних нормативних актах: Класифікація видів економічної діяльності [1]; Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг [2].

Класифікація визначає готелі як установи для тимчасового проживання громадян.

Ширше та повніше визначення терміна „готель” і аналогічних засобів розміщення містять Правила користування: це майнові комплекси, що мають 7 і більше номерів, підлягають єдиному керівництву і які згруповані за категоріями згідно з переліком послуг, які надаються, а також обладнання, що є у наявності.

Що стосується вітчизняних науковців, то різними авторами та вченими дається різне тлумачення терміна “готель” (рис. 2.).

М. Бойцова, О. Піроженко, В. Кузнецов, Я. Клищенко [4, с.37] визначають готель відповідно до Правил користування готелями та аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджених Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. №19, як підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, що складається з номерів, які надають готельні послуги, і при цьому вони не обмежуються застиланням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів.

Крім цього розділяється визначення готелю і аналогічних засобів розміщення.

Аналогічні засоби проживання – це підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів, і які надають обмежені готельні послуги включно з застиланням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів.

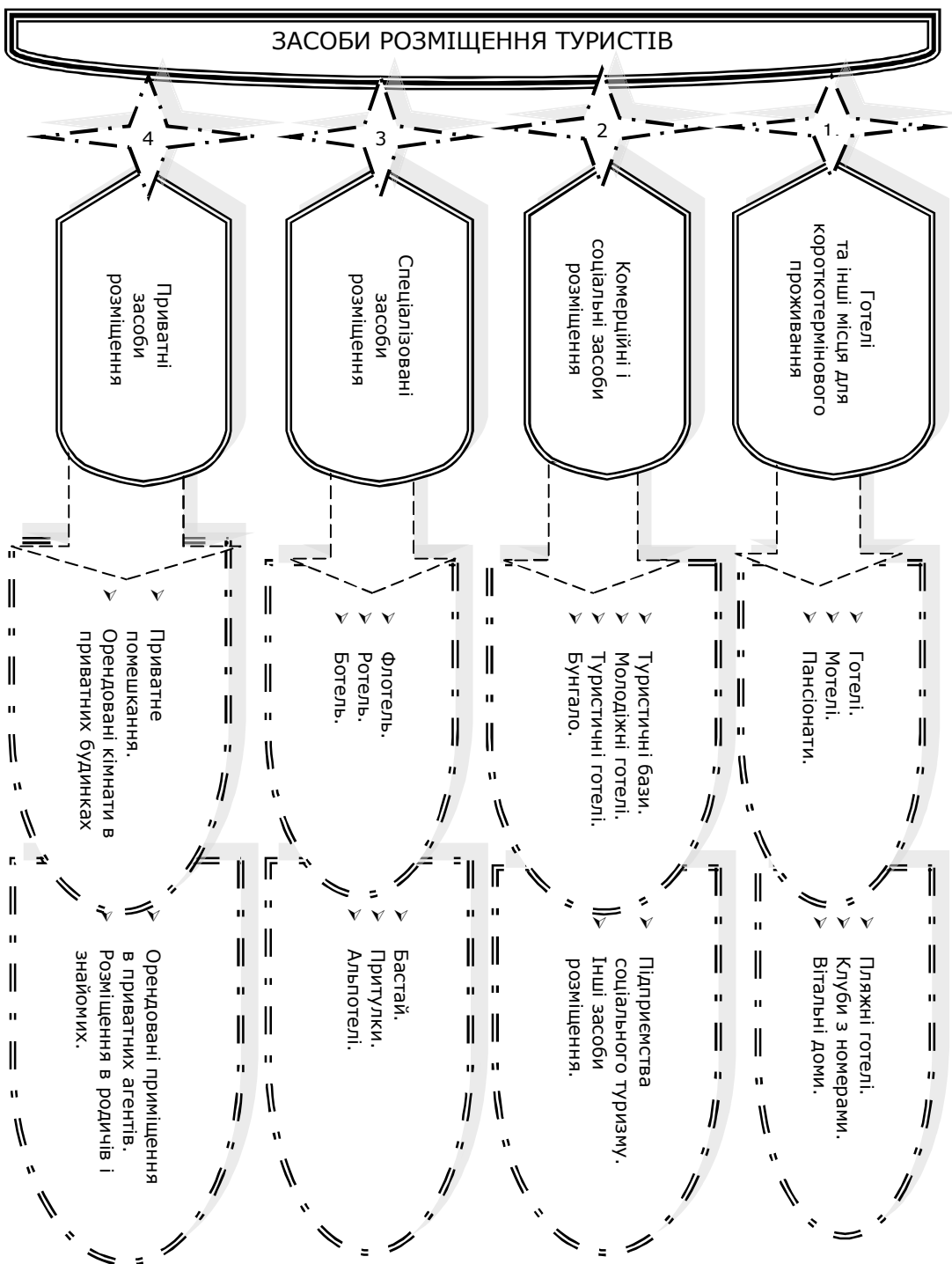


Рис. 1. Класифікація засобів розміщення туристів відповідно до вимог ЮНВТО [3, с.195].

Отже, різниця між готелями і аналогічними засобами проживання полягає в обсязі послуг, що ними надаються: готелі надають широкий (повний) спектр послуг, а аналогічні засоби проживання – обмежений.

Таким чином, готель – це найбільш поширений стаціонарний тип підприємства, або будинок, в яких приїжджим надаються помешкання (мебльовані кімнати) з обслуговуванням для короткотермінового проживання.

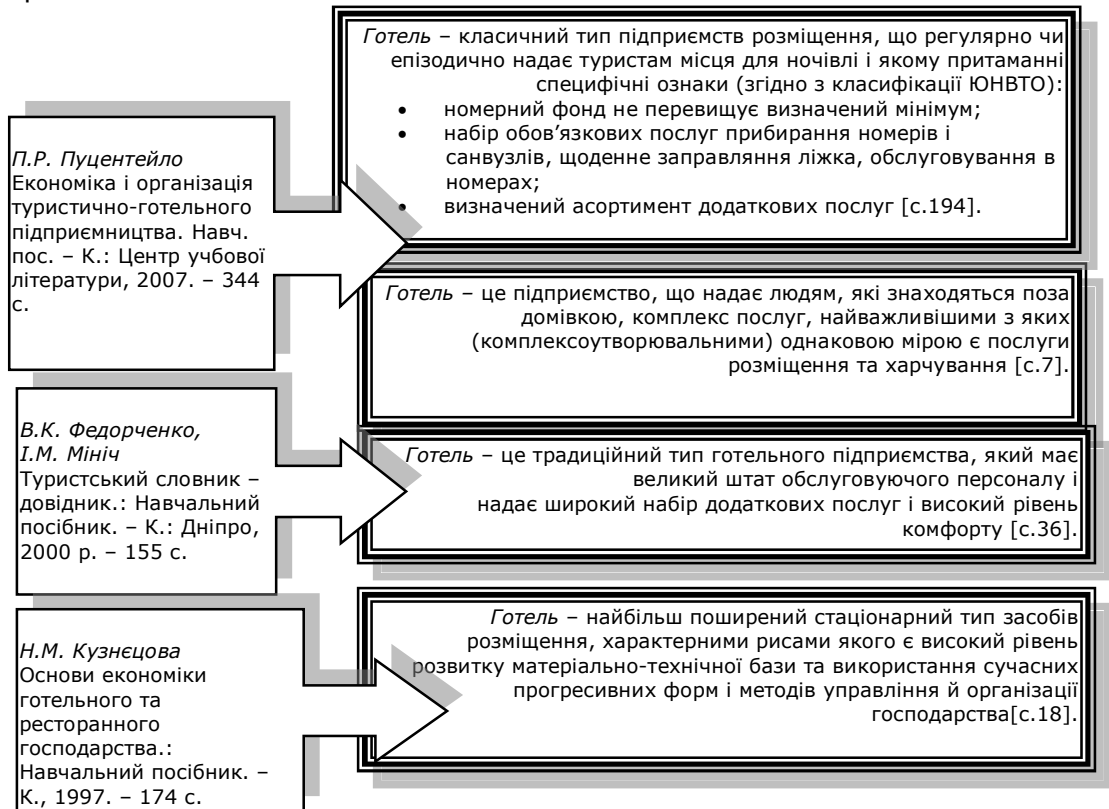


Рис. 2. Трактуювання терміна "готель" у різних літературних джерелах

В обліковій практиці та при складанні фінансової і, особливо, статистичної звітності аналогічні засоби проживання застосовуються в термінології „інші місця для короткотермінового проживання”, при цьому з 2007 р. їх назва використовується в редакції „інші місця для тимчасового проживання”, що прийнято і в даному дослідженні.

У практиці ведення готельного бізнесу до інших місць для тимчасового проживання належать: мотелі (готелі для автотуристів з технічним обслуговуванням автомобілів); кемпінги (спеціально обладнані літні табори для автотуристів); літні будиночки, квартири, що здаються на відпускний період; клуби для проживання; гуртожитки для приїжджих тощо.

Внаслідок взаємодії підприємства готельного господарства та постояльця

формується готельні послуги. Розглянемо трактування науковцями терміна "готельна послуга" (рис. 3).

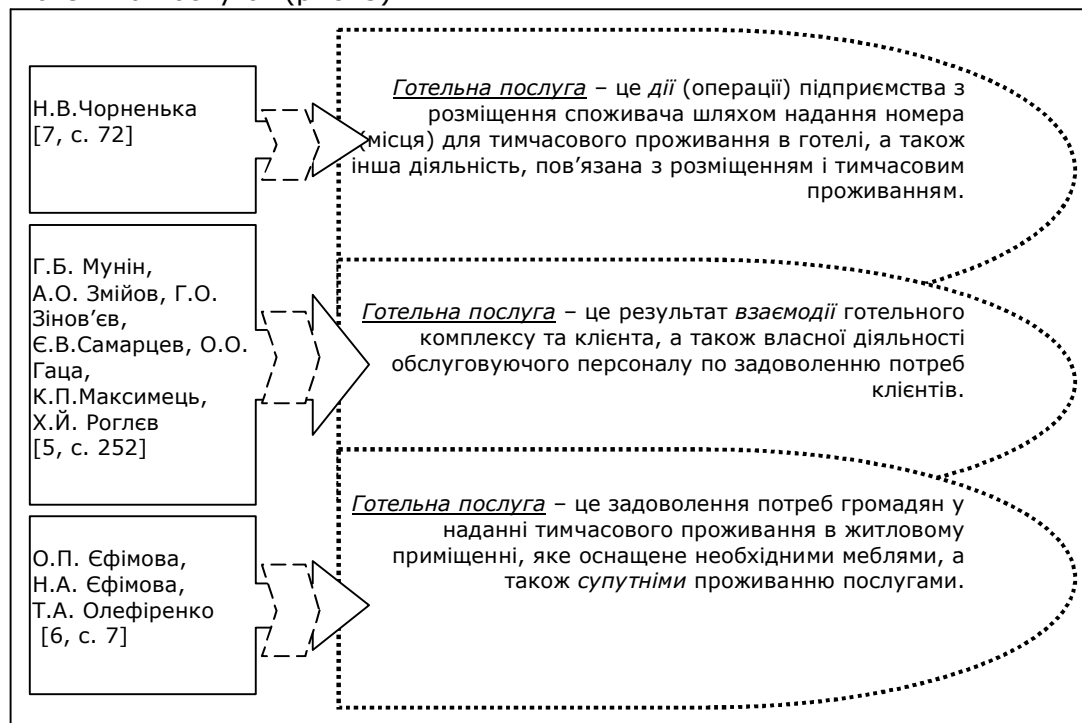


Рис. 3. Визначення терміна "готельна послуга" в літературних джерелах

Оцінюючи різні підходи авторів до характеристики поняття "готельна послуга", варто зазначити: Г.Б.Мунін, А.О.Зміюв, Г.О.Зінов'єв, Є.В.Самарцев, О.О.Гаца, К.П.Максимець, Х.Й.Роглев [5, с.252] наголошують на тому, що мешканець готелю (споживач) виступає об'єктом надання готельної послуги та (або) безпосередньо бере участь у процесі її здійснення, тобто автори роблять акцент на процесі "взаємодії" готельного комплексу та клієнта.

В свою чергу О.П.Єфімова, Н.А.Єфімова, Т.А.Олефіренко [6, с.7] зосереджують увагу на широкому спектрі діяльності підприємств сфери індустрії гостинності, адже вчені зауважують нематеріальний характер готельної послуги, який супроводжується виробництвом товарів, що характеризують матеріальну її частину або "супутніми" проживанню товарами та послугами.

Н.В. Чорненька [7, с.72] визначає готельну послугу як дію або операцію. Необхідно зауважити, що таке розуміння послуги має базуватися на основі створюваної цінності готельного продукту. Ці дії можуть бути інструментом для виробництва цінності, вони можуть створити цінність, проте, по суті, не є самостійною цінністю.

Дослідник З.А.Балченко та інші визначають економічний зміст послуги готельного господарства як надання приміщення для проживання [8, с.10].

С.Я.Король, автор ґрунтовних досліджень у галузі готельного бізнесу, вважає надання готельної послуги готельним продуктом [9, с.18].

Крім того, послуги підприємств готельного господарства класифікуються на декілька видів: основні послуги, супутні послуги, додаткові послуги та послуги в широкому розумінні (рис. 5.).

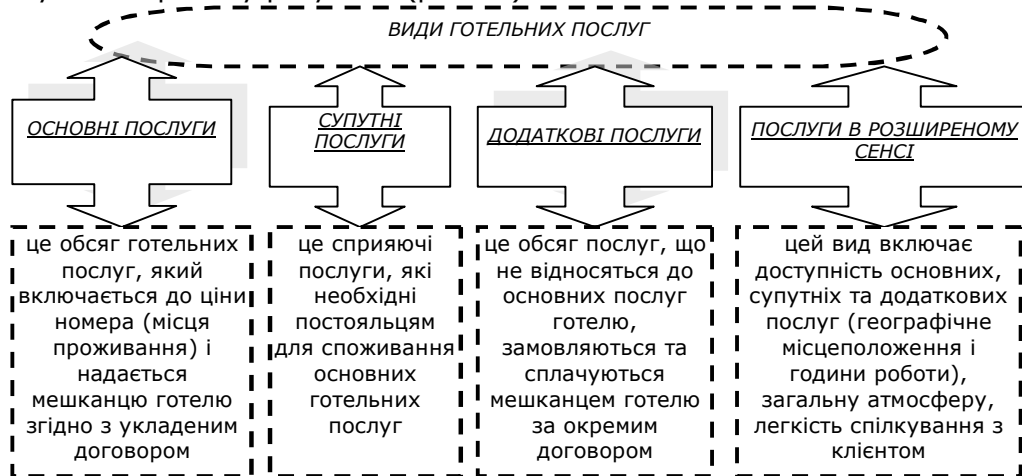


Рис. 5. Класифікація послуг підприємств готельного господарства за рівнями [5, с. 255 – 256].

Отже, складовими готельних послуг є основні і додаткові послуги. Основні послуги – це обсяг послуг, які включаються в ціну номера або місця (проживання) і надаються споживачу згідно зі складеним договором. Додаткові послуги – це обсяг послуг, які не належать до основних, замовляються і оплачуються споживачем додатково за окремим договором (наприклад, користування побутовими приладами). Детальний перелік додаткових послуг представлений на рис. 6.

За результатами проведеного дослідження сутності категорій “готель” та “готельна послуга” можна зробити такі висновки:

✓ згідно з трактуваннями вітчизняних та зарубіжних науковців, готель – це найбільш поширений стаціонарний тип підприємства, або будинок, в якому приїжджим надаються помешкання (мебльовані кімнати) з обслуговуванням для короткотермінового проживання;

✓ відповідно до Класифікації видів економічної діяльності [1] та Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг [2], готельна послуга – це дія або операція підприємства по розміщенню споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі або інших аналогічних місцях розташування.

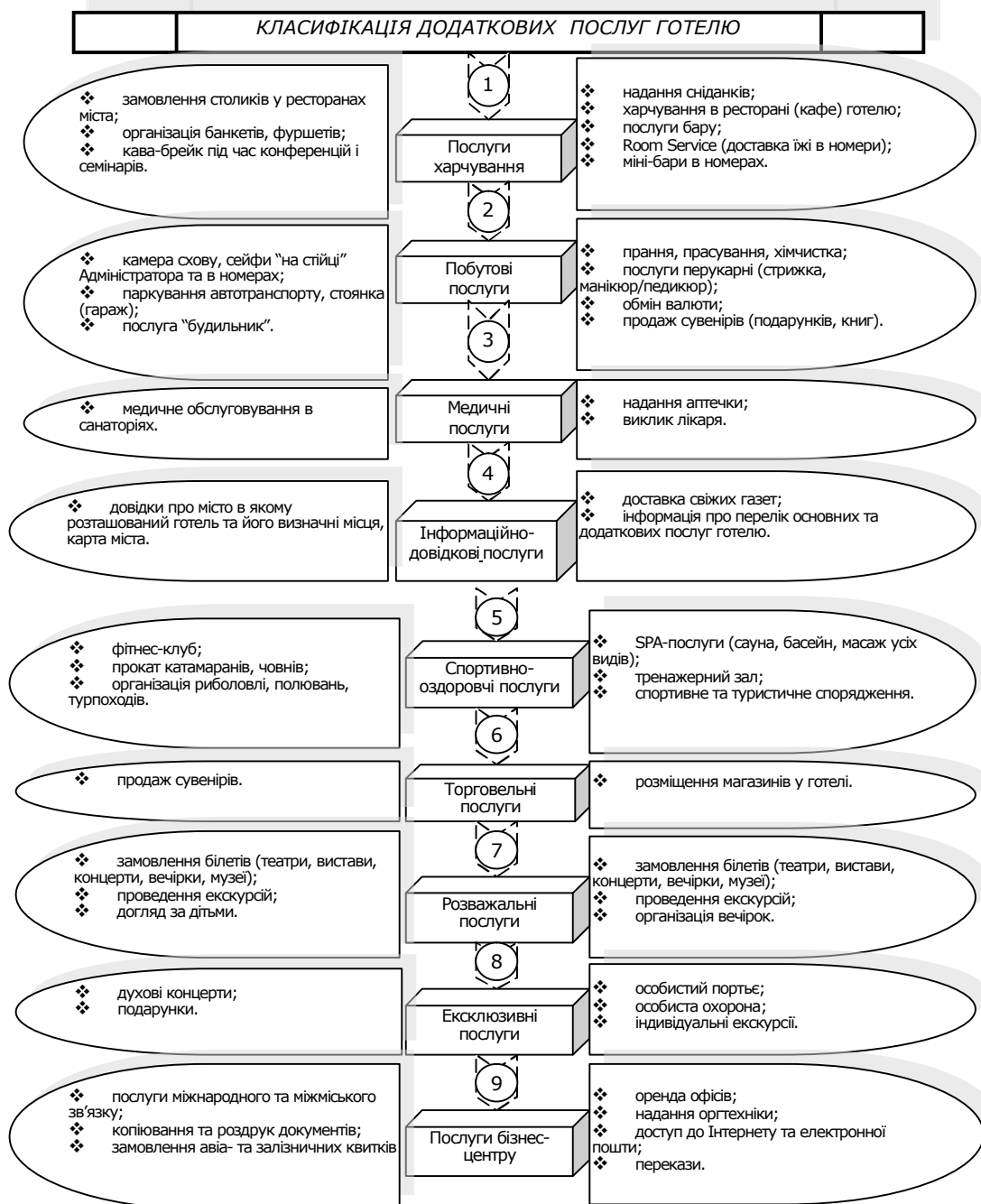


Рис. 6. Спектр додаткових послуг структурних підрозділів готелю

Враховуючи вищезазначене, можна сформулювати таке визначення одного з ключових понять теми дослідження: готельні послуги – це сукупність операцій, які виконуються для задоволення потреб мешканців

готелю і характеризуються завершеністю та наявністю певної цінності (вартості).

Список використаних джерел:

1. Класифікація видів економічної діяльності: Затв. наказом Держспоживстандарту України від 26.12.05р. №375.
2. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг: Затв. наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.04р. №19.
3. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навч. пос. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
4. Бойцова М., Піроженко О., Кузнецов В., Клищенко Я. Все про облік та організацію готельного бізнесу. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Х.: Фактор, 2007. – 272 с. – (Серія "Усе про облік та організацію...").
5. Мунін Г.Б., Зміїв А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За редакцією члена кор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцева С.І. – К.: Ліра – К, 2005. – 520.
6. Єфімова О.П. Економіка готелів і ресторанів: навч. посібник / Єфімова О.П., Єфімова Н.А., Олефіренко Т.А.; під ред. Н.І.Кабушкіна. – 2-ге вид. – М.: Нове видання, 2005. – 396 с.
7. Чорненька Н.В. Організація туристичної діяльності: Навчальний посібник. – К.: Атіка, 2006. – 264 с.
8. Балченко З.А. Бухгалтерський облік в туризмі і готелях України. Навч. пос. – К.:КУТЕП, 2006.– 232 с.
9. Король С.Я. Бухгалтерський облік у готельному господарстві. Навч. пос. – К.: КНТЕУ, 2005.– 354 с.

УДК 338.48:004

С.В.Мельниченко, д.е.н.,

Київський національний торговельно-економічний університет,
м. Київ

**ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ – КЛЮЧОВИЙ ФАКТОР
УПРАВЛІНСЬКОГО АНАЛІЗУ В ТУРИЗМІ**

У статті визначено вплив інформаційних технологій на систему управління туризмом, а також форми взаємодії інформаційних технологій як одного з детермінантів зовнішнього середовища і туристичної сфери; охарактеризовано види туристичних ресурсів в Інтернеті та їх вплив на діяльність підприємств.

В статье определено влияние информационных технологий на систему управления туризмом, а также формы взаимодействия информационных технологий как одного из детерминантов внешней среды и туристической сферы; охарактеризованы виды туристических ресурсов в Интернете и их влияние на деятельность предприятий.

In the article certainly influence of technologies of informations is on the control tourism system, and also forms of co-operation of technologies of informations as one of determinants of external environment and tourist sphere; the types of tourist resources in the Internet and influence are described on activity of enterprises.

Ключові слова: суб'єкти туристичної діяльності, інформаційні технології, туризм, туристичний портал, віртуальний тур, туристична послуга, туристичне підприємство.

Зростання ролі зовнішнього середовища в управлінні підприємствами припадає на 50-ті роки минулого століття. Необхідність враховувати елементи зовнішні щодо підприємства (організації) стали одним із найважливіших здобутків системного підходу в науку управління.