

го доходу в періоді, що розглядається;  $МП_0$  – сума маржинального операційного прибутку;  $V_0$  – сукупна сума операційних витрат;  $V_{зм}$  – сума змінних операційних витрат; ПДВ – сума податку на додану вартість та сума інших податкових платежів, що входять до ціни продукції.

3) *Чистий операційний прибуток*. Його розрахунок здійснюється за такими формулами

$$ЧП_0 = ВД_0 - ПДВ - ПП - V_0;$$

$$ЧП_0 = ЧД_0 - V_0 - НП;$$

$$ЧП_0 = МП - V_{зм} - НП;$$

$$ЧП_0 = ВП_0 - НП;$$

де  $ЧП_0$  – сума чистого операційного прибутку в періоді, що розглядається;  $ВД_0$  – сума валового операційного;  $ЧД_0$  – сума чистого операційного доходу в періоді, що розглядається;  $МП_0$  – сума операційного маржинального прибутку;  $ВП_0$  – сума валового операційного прибутку;  $V_0$  – сукупна сума операційних витрат;  $V_{зм}$  – сума змінних операційних витрат; ПДВ – сума податку на додану вартість та інших податкових платежів, що входять в ціну продукції; ПП – сума податку на прибуток та сума інших обов'язкових платежів за рахунок прибутку.

Отже, на основі вищенаведеного можна визначити основні об'єкти управління формуванням операційного прибутку (рис. 5).

1. Белов В.С., Селезнева Н.Н., Скоблева Н.П. *Управление прибылью: проблемы выбора, принятие финансовых решений.* – СПб., 1996. 2. Бланк И.А. *Управление прибылью.* – К., 1998.

УДК 338.97

Ю.С. Родь

Рівненський державний гуманітарний університет

## ДОСЛІДЖЕННЯ ЗОВНІШНЬОГО МАРКЕТИНГОВОГО СЕРЕДОВИЩА ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ

© Родь Ю.С., 2001

**Охарактеризовано механізм розв'язання окремих питань готельного комплексу, головною метою якого є надання споживачам послуг високої якості обслуговування, підвищення своєї конкурентоспроможності, прагнення до утвердження позитивного іміджу на ринку послуг. Висвітлено проблеми сертифікації і ліцензування готельного господарства, проблеми інвестування малих підприємств.**

**This article which is devoted to considering some questions of hotel complexes. The main aim is providing consumers with quality service, aspiration for producing positive tendency at the market functioning. It is described hotel complexes licensing and certification, legal basis and their deficiency, the conditions of competition at the market, some problems of investments in small business enterprises.**

Велику роль у становленні цивілізованого ринку послуг на Україні відіграє готельне господарство, головною метою якого є надання споживачам послуг високої якості обслу-

говування, підвищення своєї конкурентоспроможності, прагнення до утвердження позитивного іміджу на ринку послуг. Проте в Україні ця сфера розвинута ще недостатньо.

У 1998 р. частка готельного господарства у ВВП становила лише 0,2 %. Для порівняння у країнах Центральної Європи цей показник становить 6 – 7%.

Готелі є підприємством з виробництва і надання послуг (готельного продукту) комерційної гостинності, рівень оцінки якої охоплює:

- місце розташування;
- засоби обслуговування (зручності);
- рівень сервісу;
- асортимент послуг, їх якість;
- імідж;
- ціну послуг.

Соціалістична система господарювання, в умовах якої йшло становлення та розвиток готельного господарства, наділила її рисами, притаманними суто централізованому господарству. Але ця централізація виявилася побудованою за досить специфічними галузевими або навіть міжгалузевими принципами, коли власне сфера гостинності була відсутня. Сьогодні така управлінська та фінансова негнучкість є основною перешкодою на шляху входження готельних закладів у ринки відповідних послуг з усіма наслідками, що випливають з цього як для процесу формування таких ринків, так і для частки готельних закладів як суб'єктів ринкових відносин.

Колишні і частково сьогоднішні готельні комплекси є пасивними на ринку послуг – клієнт з'являється сам. Це, власне, і створило весь подальший ланцюжок функцій:

- не було потреби у маркетингу та рекламі;
- не виникало необхідності обліку та аналізу витрат і доходів;
- не потрібні були ні довготермінова стратегія, ні поточна тактика;
- не потрібні були кваліфіковані маркетингологи і менеджери.

Тепер усе це стає необхідним і вказує на дефіцит методів, досвіду та фахівців. Адже саме від фахівців в управлінні значною мірою залежатиме доля великих і малих готелів.

В процесі пошуку шляхів виходу зі складного становища в готельному господарстві доцільно звернутися до правового поля, в якому воно функціонує. Чинними законодавчими актами, які визначають головні принципи функціонування господарюючих суб'єктів, є Закони України “Про підприємства” і “Про підприємницьку діяльність”. Безпосередньо для конкретного підприємства готельного господарства цими законами передбачені такі основні умови його діяльності, як повноправного учасника ринку:

- самостійність (право вільно вибирати напрямки й обсяги роботи, ділових партнерів, розпоряджатися результатами своєї діяльності);
- самоокупність (беззбиткова робота на ринку, повне покриття власних витрат за рахунок одержаних коштів);
- самофінансування (забезпечення розширеного відтворення усіх ресурсів, досягнення необхідного рівня рентабельності).

Велику роль у становленні цивілізованого ринку товарів відіграють Закони України “Про обмеження монополізму та недопущення несумлінної конкуренції у підприємницькій діяльності”, “Про захист прав споживачів” і “Про туризм”. Вони надають споживачам право вимагати відповідної якості обслуговування, що має спонукати готельні підприємства під-

вищувати свою конкурентоспроможність, прагнути до утвердження позитивного іміджу на ринку послуг. Цілий ряд нормативних галузевих документів тепер потребує оновлення, з урахуванням міжнародних вимог щодо стану готельного господарства та якості послуг.

Основними засобами поліпшення роботи готельного господарства в Україні є ліцензування та сертифікація.

Мета ліцензування – захистити права й інтереси споживачів, забезпечивши певний рівень обслуговування, дотримання екологічних, санітарних норм і правил тощо. З іншого боку, маючи дозвільний характер, ліцензування створює умови, за яких орган, що ліцензує, дістає необмежені можливості для відмови або застосування необґрунтованих санкцій. Досі не визначено, який орган місцевої влади повинен займатися ліцензуванням готельних послуг, не розроблено потрібної документації тощо. Для того, щоб сформувати дієздатну систему ліцензування, потрібно:

- конкретизувати умови господарювання, необхідні для одержання ліцензії;
- розробити положення про порядок видачі ліцензії на діяльність у сфері готельного господарства; таке положення має включати перелік документів, наявність яких забезпечує видачу ліцензії без усіляких перешкод;
- визначити розмір державного збору за видачу ліцензії, диференційованого для підприємств комерційної і соціальної сфери;
- визначити підрозділ, що ліцензує, у складі місцевих органів самоврядування, передбачивши його відповідальність за необґрунтовану відмову у видачі ліцензії;
- передбачити, що у тих випадках, коли готелі розташовані на економічно вигідних територіях (міські центри, райони з високою концентрацією контингентів потенційних споживачів послуг), ліцензії видаються на конкурсних засадах;
- встановити умови дії ліцензії (перелік можливих порушень і порядок застосування санкцій), включаючи підстави для позбавлення ліцензії;
- забезпечити контроль за виконанням зобов'язань, які є підставою для видачі ліцензії.

Важливе значення для організації готельного господарства має також система сертифікації готельних послуг. Йдеться про документальне підтвердження того, наскільки якість послуг, що надаються, відповідає конкретним стандартам. Сертифікація послуг повинна ставити вимоги перед суб'єктом господарювання щодо збереження життя й охорони здоров'я людей, охорони навколишнього середовища (екологія, додержання санітарно-гігієнічних норм тощо), збереження майна клієнтів тощо. Специфіка роботи готельних підприємств така, що проводити сертифікацію послуг у момент їх надання, тобто повсякчасний моніторинг, неможливо. Тому потрібно сертифікувати умови функціонування конкретного готелю, а певний їх рівень визначає можливості готельного сервісу, типи й напрямки господарської діяльності. З огляду на це необхідно виробити систему вимог до якості послуг, технології обслуговування різних категорій споживачів, інших показників діяльності. Характеристика виконання цих вимог ляже в основу атестації готелю.

Хоча правова база, що стосується ринку готельних послуг в Україні, уже закладена, ефективне функціонування готельного господарства вимагає вичерпного та всебічного нормативного забезпечення, оскільки сьогодні головні проблеми організаційно-економічного характеру тільки окреслені у загальних рисах.

Правова невизначеність стала однією з причин того, що за 1995–1997 рр. збанкрутували 759 підприємств готельного типу загальною місткістю 5721 місце.

Щоб інтенсифікувати розвиток галузі, на сучасному етапі необхідно вжити заходи до реальної трансформації відносин власності, включаючи усі об'єкти (засоби виробництва, землю, майно). Поряд із створенням правової бази приватної власності необхідно послабити податковий тиск на підприємства будь-якої форми власності. Насамперед потрібно вдосконалити вже прийняті законодавчі акти, які регламентують масову приватизацію. Створення приватних підприємств передбачає як важливу умову їх існування впевненість у довгочасній перспективі та її гарантованості. Досі ще недостатньо розроблено критерії монопольного становища підприємств на регіональному ринку готельних послуг. Не витримуються темпи приватизації об'єктів державної власності. Наприклад, у Києві на кінець 1998 р. було приватизовано шляхом акціонування тільки два готельних комплекси, а взагалі на частку приватних готелів в Україні припадає менше ніж 1% від загальної потужності працюючих підприємств. Механізм приватизації готелів способом акціонування з контрольним пакетом акцій (51%) у держави не сприяє створенню конкурентного середовища. Зволікання з приватизацією комунальних та відомчих готелів, у тому числі тих, які перебувають на балансі державних підприємств і об'єднань виробничої сфери, лягає важким тягарем на бюджет, на вартість і ціни послуг та продукції промислових підприємств. Відомчі структури (а їх налічується 14), які управляють готельним господарством в Україні, не відпрацьовують методи й порядок зміни функцій управління, не опікуються становленням нових підприємств.

Труднощі функціонування підприємств готельного господарства в умовах ринкових відносин за принципами самоокупності та самофінансування і необхідність координувати їхню діяльність на фоні розвитку конкурентного змагання об'єктивно спричинили утворення на регіональному рівні (область, місто) асоціацій. Це добровільні об'єднання, куди входять готелі різної підпорядкованості та різних форм власності; їхня мета – розвиток ринку послуг гостинності, утворення так званих готельних ланцюгів, підтримання здорової, сумлінної конкуренції.

Для налагодження справи у масштабах країни, прискорення приватизаційних процесів необхідно:

- визначити напрямки і методи державного регулювання та координації готельного господарства в ринкових умовах;
- відпрацювати механізм відшкодування коштів під час відчуження готельних підприємств від відомчої власності, одержання ними статусу самостійних юридичних осіб і включення їх до списку приватизованих об'єктів;
- стимулювати створення і розвиток невеликих підприємств готельного господарства різних форм власності;
- підтримувати утворення асоціацій та готельних ланцюгів;
- активізувати комерційні способи приватизації та проведення аукціонів з продажу об'єктів готельного господарства;
- розвивати систему бронювання та резервування місць і номерів у готелях з використанням електронних засобів зв'язку.

Готельне господарство є важливою частиною туристичної індустрії. Закон України “Про туризм” регламентує деякі організаційно-економічні аспекти діяльності туристичних готелів (сертифікація готельних послуг та організація харчування, ліцензування підприємств готельного господарства, формування доходів від проживання туристів тощо). Необхідно вирішити питання про визначення єдиного державного органу з метою сприяння

розвиткові послуг гостинності, доопрацювати згаданий закон, а також розробити і прийняти закон про пріоритетні напрямки розвитку готельного господарства в Україні. Основними функціями органів державної виконавчої влади у цій галузі будуть такі:

- реалізація державної політики щодо розвитку сфери послуг і відповідальність за ведення цієї справи;
- участь у підготовці проектів нормативних актів з питань діяльності готельного господарства;
- визначення перспектив та напрямків розвитку готельного господарства в Україні, його матеріально-технічної бази у комерційній та соціальній сферах, забезпечення їх виконання;
- координація діяльності підприємств та організацій з питань розвитку готельної індустрії;
- сприяння конкуренції на ринку послуг гостинності;
- ліцензування (позбавлення ліцензій) діяльності суб'єктів підприємництва у цій сфері, незалежно від форм власності;
- встановлення (разом з Державним комітетом України по стандартизації, метрології та сертифікації) державних стандартів у сфері послуг, проведення сертифікації та атестації підприємств готельного господарства, контроль за виконанням ними умов, правил прийому та обслуговування клієнтів;
- організація підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, проведення науково-дослідницьких робіт у сфері готельних послуг;
- організація зовнішньоекономічної діяльності в готельній індустрії, репрезентація інтересів України з цих питань за кордоном, укладання міжнародних угод тощо;
- розробка заходів для входження готелів України в міжнародні готельні ланцюги;
- розподіл і контроль за використанням цільових коштів, що надходять у місцеві бюджети (готельний збір, туристичний збір), з метою розвитку готельного господарства, підтримки соціально-орієнтованих підприємств, малих підприємств, створення державних венчурних підприємств;
- розробка пропозицій щодо формування і коригування генеральних планів розвитку міст з огляду на необхідність резервувати ділянки для будівництва готелів.

У період переходу до ринкових відносин на стані готельного господарства України особливо позначається фінансова політика держави, покликана сприяти нагромадженню вітчизняного й іноземного капіталу, зокрема у цій галузі. Фінансові питання мають нагальний характер, бо матеріально-технічна база готелів зношена більш ніж на 50%. В Україні немає готелів класу 5 зірок, тільки три готельних комплекси мають клас 4 зірки, 64 підприємства з більш ніж 1500 – клас 3 і 2 зірки. Забезпеченість місцями в готелях – найнижча в Європі (для порівняння: у нас – 2,7 місця на 1000 чол. населення, у Франції – 18,2, в Іспанії – 24,6).

Потреба у реальних інвестиціях у готельне господарство може бути частково задоволена завдяки самофінансуванню виробничого розвитку в результаті надання підприємствам податкових пільг. Аналізуючи сьогоденний стан справ, легко зауважити, що будь-які пільги в оподаткуванні практично відсутні.

Розвиток готельної індустрії в Україні великою мірою залежить від кількості малих підприємств; вони спроможні створити унікальний, неповторний колорит національної

гостинності з її власною філософією, підтримати атмосферу здорової конкуренції у готельному бізнесі й стати об'єктами впровадження інновацій завдяки використанню приватного капіталу.

Більшість приватних готелів, створених за період ринкових реформ, є малими (середня кількість працівників у них – 13 чол.), але їхня питома вага у загальній кількості готелів становить приблизно 2%, кількість місць – 1,3%, обсяг реалізованого попиту – 0,9%. Якщо за ціновими характеристиками і рівнем сервісу вони успішно конкурують з державними, то за кінцевими показниками господарської діяльності значно відстають.

Створення нових малих підприємств у сфері готельного господарства пов'язане з багатьма труднощами і вимагає розробити комплекс заходів для їх підтримки. Відсутність достатніх стартових коштів, високий відсоток за користування кредитами, неабиякий ризик банкрутства – такі основні причини гальмування приватного підприємництва у сфері послуг гостинності. Принагідно зауважимо, що у розвинутих країнах існує розгалужена мережа підприємств малого і середнього бізнесу, що складається з урядових, змішаних та приватних організацій. Вони діють як на комерційних засадах, так і на засадах бюджетного фінансування. Наприклад, у Франції малі й середні підприємства можуть одержувати до 1500 видів допомоги (фінансування, інновації тощо). Досвід організації справи, нагромаджений у багатьох країнах, доцільно використати у нас, бо підтримка готельного бізнесу забезпечить ще один шлях надходження коштів у бюджет.

Іноземні інвестиції є важливим джерелом збільшення функціонуючого капіталу, піднесення рівня сервісу й ефективності роботи підприємств різного типу.

Підвищенню іміджу національної системи гостинності на світовому ринку сприятимуть позитивне вирішення питань розвитку галузей – складових інфраструктури туризму, чітка організація митного контролю, візового режиму тощо.

Маркетингове дослідження особливостей функціонування підприємств готельного господарства, його специфічних характеристик дає змогу визначити шляхи розвитку галузі та переходу її на якісно новий рівень функціонування.

1. Бурганова Г. Н., Каморджанова Н.А. *Гостиничный и туристический бизнес*. – М., 2000. 2. *Гостиничный и туристический бизнес // Под ред. А.Д. Чудновского*. – М., 1999. 3. *Управление туризмом: Материалы по короткому профессиональному курсу/ Программа российско-американского сотрудничества*. – М., 1997.