

експлуатацію п'ять нових готельних комплексів. Оскільки відкриття більшості готельних комплексів міжнародних мереж були приурочені до проведення в Україні міжнародного чемпіонату з футболу, майже 50% таких готельних комплексів відкриті в Києві, де планувалася і була проведена фінальна гра чемпіонату.

Таким чином, в даний час спостерігається активізація інтересу з боку міжнародних готельних операторів до нашої країни. Це відбувається на фоні стійкої тенденції загального збільшення кількості готельних підприємств, що пов'язано з покращенням інвестиційного клімату, збільшенням обсягу міжнародних туристичних потоків і зростанням привабливості України як туристичного напрямку.

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.

2. Байлік С.И. Готельно-сервісне господарство: організація, управління, обслуговування / С.И. Байлік. – Х.: ХГАГХ, 2004.

3. Дорогунцова С.І. Управління сучасним готельним комплексом / С.І. Дорогунцова. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.

4. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. В.К. Федорченка. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

5. Туризм і готельно-сервісне господарство / Під ред. Л. П. Шматко. – М.: Ростов н/Д.: МарТ, 2005. – 352 с.

6. Офіційний сайт Державної служби статистики України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

7. О внесенні змін до деяких законів України щодо розвитку і підготовки готельно-сервісної інфраструктури до проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу Закон від 08.07.2010 № 2468-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/find:готель/T102468.html.

8. Статистичний збірник «Регіони України» 2010. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.geograf.com.ua/statistics>.

Получено 09.02.2013

УДК 693.54

О.Д.СТЕШЕНКО, канд. екон. наук, В.В.ЮР'ЄВ

Харківська національна академія міського господарства

ОПТИМІЗАЦІЯ ВИТРАТ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Розглядається сучасний метод оптимізації витрат та збільшення прибутку готельних підприємств України та Росії на прикладі готелю «Національ» міста Харкова та готелів Москви та Санкт-Петербурга. Пояснюється механізм роботи IDS (Інтернет Системи Бронювання). Аналізується співробітництво готелю «National» та Booking.com (система on-line бронювання).

Розглядається сучасний метод оптимізації витрат та збільшення прибутку готельних підприємств України та Росії на прикладі готельних підприємств «Національ» міста Харкова та готельних підприємств Москви та Санкт-Петербурга. Пояснюється механізм роботи IDS (Інтернет Системи Бронювання). Аналізується співробітництво готельних підприємств «National» та Booking.com (система on-line бронювання).

The article addresses the Modern method of optimization of costs and profits increase inn Ukraine and Russia on example hotel National of Kharkiv and inns Moscow and St. Petersburg. Explained by the mechanism work IDS (Internet Systems Booking). Analyzed cooperation Hotel "National" and Booking.com (system on-line booking).

Ключові слова: системи бронювання, витрати, прибуток, on-line, конкуренція, номерний фонд.

На міжнародному готельному ринку існує багато ефективних напрямків, що дозволяють збільшити доходи. Важливий напрям – це один із сучасних методів, який по праву вважається найбільш практичним і надійним – це онлайн-дистрибуція. Ця тема актуальна в сучасних умовах господарювання.

Розвиток економіки і технічний прогрес – це запорука успішності та ефективності діяльності готельного підприємства, якому сприяє поліпшення сервісу і якості обслуговування. У зв'язку з цим застосування інформаційних технологій доцільне на всіх рівнях готельного бізнесу, починаючи від створення проекту, закінчуючи управлінням готелю. Проте зручність і ефективність роботи – це не єдині переваги використання комп'ютерних та інноваційних технологій і методів. Вони також забезпечують більш успішну діяльність підприємства, приносячи гарні доходи і прибуток бізнесу.

Питанням теорії та практики формування, впровадження та розвитку в туристичному бізнесі систем бронювання туристичних послуг присвячено праці таких вчених, як: Л. Басовського, В. Версана, А. Гличева [2, 6, 7] та ін., а серед вітчизняних дослідників слід відзначити Т. Ткаченка, С. Мельниченка, Д. Стеченка, О. Чмир [3-5] та ін. Цими авторами досліджено питання функціонування спеціальних економічних зон, розкрито сутність принципів побудови інформаційного суспільства, розроблено механізм регулювання ринку інформаційних продуктів та сфери послуг, висвітлено теоретичні аспекти розвитку комп'ютерних систем бронювання туристичних послуг, передусім, у сфері готельних послуг тощо. Науково-теоретичні питання розглядаються переважно в загальному аспекті без урахування специфічних умов діяльності туристичних підприємств (організацій, фірм) як визначної частини сфери послуг [5-7]. Наприклад, у монографії С. В. Мельниченка висвітлено теоретико-методологічні основи та практичний інструментарій застосування інформаційних технологій у туристичному бізнесі. Також визначено роль і місце інформаційних технологій у менеджменті й маркетингу туристичних підприємств. Надані практичні рекомендації щодо модифікації організаційних структур управління туристичними підприємствами та системи менеджменту в цілому під впливом інформаційних технологій [5].

Метою статті є дослідження процесу оптимізації витрат підприєм-

ства готельного бізнесу, вивчення сучасної міжнародної системи бронювання, як фактор підвищення ефективності діяльності підприємства соціально-культурного сервісу й туризму. Але треба звернути увагу на Закон України “Про туризм” і ознайомитись зі статтю 22 про зобов’язання готелю.

Готель або інший суб’єкт, що надає послуги з розміщення, зобов’язаний до укладення договору надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, їх види і особливості, про порядок і терміни оплати послуг готелю та надати проживаючому на його прохання інші, пов’язані з договором і відповідним готельним обслуговуванням відомості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством про захист прав споживачів.

Договір на готельне обслуговування укладається як шляхом укладення письмового договору, так і шляхом прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв’язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу [1].

Інтернет Системи Бронювання (IDS) являють собою можливість on-line-бронювання готелів, які допомагають готельним підприємствам і агентствам отримувати гарні прибутки. Такий сервіс, як on-line бронювання, має безумовні переваги, які полягають у достовірній актуальній інформації, візуалізації, доступності номерного фонду та реальної вартості.

На думку віце-президента Асоціації апартментів і малих готелів України Романа Пономаренка, “...потенціал України в області розвитку готельного бізнесу досить великий. Але, не дивлячись на такий потенціал і безліч можливостей, з міжнародних готельних операторів IDS на відчизняний ринок увійшло 3-4 компанії. Якщо порівнювати з Польшею, то у останніх налічується близько 50-ти об’єктів під верховенством різних міжнародних мереж. Тому, цей спосіб являє собою зручний і надійний метод при самостійному плануванні своєї подорожі, дозволяючи вибрати з широкого ряду пропозицій найбільш підходяще [8].

Фахівці впевнені, що прекрасні перспективи намічаються у тих, хто вийде на готельний ринок України в числі перших. Головна перешкода для входження іноземних операторів полягає у відсутності достатніх фінансових можливостей, оскільки сьогодні готельний бізнес у всьому світі зазнає збитків [2].

Згідно з дослідженнями фірми Cushman & Wakefield Hospitality, інвестиції в об'єкти готельного призначення Європи за 2011 рік склали 3,2 млрд.євро. Даний показник наполовину менше рівня 2010 року і на 85% нижче за показник 2009 року. Зменшення кількості вкладених у цю галузь коштів вплинуло і на кількості укладених інвестиційних угод. Більшість з них було укладено в Англії і Франції, повідомляє Jones Lang LaSalle Hotels. Кількість українських інвестиційних договорів у сфері готельного бізнесу можна перерахувати по пальцях [9].

Незважаючи на зменшення інвестицій в об'єкти готельного господарства портали бронювання допомагають підвищити прибутковість діяльності готелю, в тому числі за допомогою бронювання в режимі онлайн. Системи онлайн-бронювання – це простий і зручний спосіб для туристів, але не варто забувати, що вони являють собою агентів. А це означає, що за свої послуги вони беруть комісію з готелів. У свою чергу, готелі втрачають значну частину доходів, встановлюючи ціни у відповідність з ринковими. Щоб уникнути таких неприємностей готельєри та власники готелів переходять на власні системи онлайн-бронювання, які дозволяють мінімізувати комісійні та інші витрати. Ефективним інструментом для оптимізації витрат при онлайн-продажах номерів є модуль онлайн-бронювання IBE (Internet Booking Engine), основна перевага якого полягає в моментальному підтвердженні бронювання готелю.

Таким чином, за допомогою цього модуля готельєри мають можливість надавати об'єктивні ціни на проживання, а також отримувати прямий прибуток від кількості бронювань. Можливість скоротити витрати на оплату послуг туристичним сайтам і порталам полягає в установці на особистому сайті готелів модуля IBE, який є запорукою успішного готельного бізнесу та отримання прибутку.

Сучасний ринок готельних послуг потребує їх частішого оновлення і зміни асортименту, а отже, періодичної перебудови технологічного процесу. Забезпечення високого рівня обслуговування в готелі у сучасних умовах неможливо досягти без застосування нових технологій.

Статистика кількості бронювань до березня 2011 р. показала стійкість згідно з даними, опублікованими в доповіді Pegasus Solutions «Pegasus View». Незважаючи на недавні події в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні, на Близькому Сході і в Північній Африці, які мали значний вплив на регіональні ринки Pegasus повідомляє про майже рекордному зростанні в світовому масштабі кількості онлайн бронювань.

Кількість корпоративних бронювань виросло до березня 2011 р. у порівнянні з тим же періодом 2010 р. на 30% у середньому за добу. Піс-

ля відчутної перерви в лютому до березня глобальна статистика бронювань зрівнялася з рівнем зростання в минулому році і перевищила її на 10,8%, доходи – на 15,5%.

За станом на початок жовтня в глобальних системах бронювання міститься майже 740 записів про готелі Росії. Половина всіх готелів знаходиться в Москві (20%) і Санкт-Петербурзі (29%). 5% від загального числа російських готелів в GDS знаходяться в Єкатеринбурзі.

Більш 400 об'єктів розміщення не визначили свою зірковість в глобальних системах. У цю категорію можуть входити і невеликі готелі бізнес-класу, і традиційні для Петербурга міні-готелі. Також в GDS близько 250 готелів категорії 3 зірки, більше 100 чотиризіркових готелів і кілька десятків готелів, які визначили себе в глобальних системах як п'ятизіркові.

На початку жовтня середній рівень доступності російських готелів досягає 80-84%. У цілому по Росії мінімальна ціна на проживання в готелі в стандартному двомісному номері не перевищує 60 доларів США на добу. Середня ціна – коливається в проміжку від 170 до 190 доларів США.

Москву представляють у глобальних системах бронювання більше 150 готелів. Майже 80 з них ніяк не визначили свій рівень зірковості в GDS. Більше 40 готелів належать до категорії 3 зірки, близько 25 об'єктів розміщення – до категорії 4 зірки. У глобальних системах представлені всі п'ятизіркові готелі Москви і практично відсутні готелі класу 2 зірки і нижче.

На початку жовтня в Москві доступна величезна кількість готелів. Рівень доступності готелів для бронювання досягає іноді 90%. Попередньо така ситуація збережеться до кінця місяця [10].

Нижче проаналізуємо статистику бронювань готелю “National” в період 2011-2012 рр. (табл. 1-3) [11].

Комісія сайту бронювання складає: 4032 грн.

Основна сума доходу склала: 22848 грн.

Зробимо висновок що, за допомогою онлайн бронювань готель без зусиль заробив 22848 грн. за дві категорії номерів.

В період з вересня по грудень 2011р. онлайн система бронювання забронювала готелю 157 ліжко-діб, з урахуванням відмін броні в готелі було зареєстровано 66 ліжко-діб. Комісія інтернет ресурса бронювання номерів “Booking.com.” за кожне бронювання складає 15% від вартості однієї ліжко-доби (табл. 2).

За допомогою онлайн бронювання готель за період січень-вересень

2012р. прийняв 372 ліжко-доби різних категорій номерів, у вартісному відношенні дохід склав: 314382 грн., а згідно з цим комісія сайту бронювання дорівнює 55476 грн.(табл. 3).

Таблиця 1 – Стан бронювань у відсотковому співвідношенні

Постійна наявність	67.8%	вище середнього
Зміна бронювань	1.50%	нижче середнього
Відміни бронювань	31.7%	вище середнього
Вірна оплата	100%	нормальний
Зміст	100%	нормальний

Таблиця 2 – Статистика бронювань готелю “National” (вересень-грудень 2011р.)

	Замовлення			Заїзд		
	ліжко-доба	%	середньо за добу	ліжко-доба	%	середньо за добу
Стандартний двомісний номер або номер Твін	62	39.49	567.10	10	15.15	560.00
Стандартний курс	62	100.00	567.10	10	100.00	560.00
Стандартний одномісний номер	95	60.51	380.00	56	84.85	380.00
Стандартний курс	95	100.00	380.00	56	100.00	380.00
Всього	157			66		

Таблиця 3 – Статистика бронювань готелю “National” (січень-вересень 2012р.)

	Замовлення			Заїзд		
	ліжко-доба	%	середньо за добу	ліжко-доба	%	середньо за добу
Напівлюкс	44	9.21	682.27	13	3.49	636.15
Незаїзд	1	2.27	760.00	1	7.69	760.00
Стандартний курс	43	97.73	680.47	12	92.31	625.83
Стандартний двомісний номер або номер Твін	179	37.45	1161.40	161	43.28	993.35
Незаїзд	17	9.50	476.47	17	10.56	476.47
Стандартний курс	162	90.50	1233.27	144	89.44	1054.38
Стандартний одномісний номер	232	48.54	822.28	177	47.58	867.40
Незаїзд	1	0.43	480.80	1	0.56	480.00
Стандартний курс	231	99.57	823.77	176	99.44	869.60
Люкс	16	3.35	896.25	16	4.30	896.25
Стандартний курс	16	100.00	896.25	16	100	896.25
Покращений люкс	7	1.46	5150.00	5	1.34	4890.00
Стандартний курс	7	100.00	5150.00	5	100	4890.00
Всього	478			372		

Розглянувши можливості автоматизованих систем бронювання й резервування, можна зробити висновок, що це важливе рішення проблеми оптимізації витрат.

Виходячи з цього, на глобальному рівні очевидний той факт, що такі системи бронювання дають великі прибутки без значних зусиль, маркетингових стратегій, великої дорогої рекламної компанії. Стратегія підписання договору з онлайн-дистрибуторами йде далеко вперед від вітчизняних стандартних стратегій некваліфікованих готельєрів.

Щодо відчизняного ринку, то використання комп'ютерних технологій останнім часом все більше захоплює туристичний ринок України. Доказ тому – стрімке зростання підключень нових готелів до комп'ютерних систем бронювання. Лише за минулий рік онлайн-системи практично подвоїли число своїх користувачів. Багато в чому, завдяки зростаючій популярності Інтернету. Для держави дуже важливо не припуститися захоплення свого ринку зарубіжними компаніями, тим самим упустити за межу великий фінансовий потік, тому дуже важливо мати свою систему бронювання і працювати із західними конкурентами на умовах взаємовигідного партнерства.

З вищесказаного можна зробити висновок, що сучасний ринок готельних послуг потребує їх частішого оновлення та зміни асортименту, отже, періодичної перебудови технологічного процесу. Забезпечення високого рівня обслуговування в готелі у сучасних умовах неможливо досягти без застосування нових технологій. На основі таких, як онлайн бронювання або автоматизованих систем управління готельними підприємствами відбувається автоматизація багатьох готельних процесів: електронне резервування, введення технологій, що сприяють поліпшенню якості обслуговування при одночасному скороченні персоналу.

1. Закон України "Про туризм" зі змінами та доповненнями від 18.11.2003 року № 1281-IV. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1282-15>.
2. Гличев А.В. Комплексной системе управления качеством продукции – 30 лет. Размышления о прошлом и будущем // Стандарты и качество. – 2005. – № 8. – С. 54.
3. Стеченко Д.М., Чмир О.С. Методологія наукових досліджень. – К.: Знання, 2005. – 309 с.
4. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу / Т.І. Ткаченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 537 с.
5. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі : теорія, методологія, практика / С.В. Мельниченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 493 с.
6. Басовський Л.Е. Фінансовий менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 240 с.
7. Версан В.Г. Технічне регулювання. – М.: Экономика, 2008. – 678 с.
8. Стаття "Готельний бізнес" [Електронний ресурс]; Р.Я. Пономаренко. – Режим доступу до статті: <http://hotelmarket.com.ua/expert/ponomarenko.html>.
9. Глобальний радник нерухомості для індустрії гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: URL : <http://www.cushmanwakefieldhospitality.com> – Назва з екрану.
10. Статистичні дані з готельного бізнесу світу [Електронний ресурс] – Режим доступу: URL: <http://www.pegs.com>.

11.Європейська система інтернет-бронювання готелей [Електронний ресурс] – Режим доступу: URL: <http://www.booking.com>.

Отримано 11.02.2013

УДК 338.46

Т.В.МАКСИМОВА

Харківська національна академія міського господарства

УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА

Висвітлюється сутність поняття «конкурентоспроможність». Розглядаються основні підходи до управління конкурентоспроможністю готелів. Аналізуються головні проблеми управління конкурентоспроможністю підприємств готельного бізнесу.

Излагается сущность понятия «конкурентоспособность». Рассматриваются основные подходы к управлению конкурентоспособностью гостиниц. Анализируются главные проблемы управления конкурентоспособностью предприятий гостиничного бизнеса.

The article presents the essence of the concept «competitiveness». The article examines the basic treatments to the management of hotel competitiveness. The paper analyzed the main problems of competitiveness management of Hospitality companies.

Ключові слова: готель, конкуренція, конкурентоспроможність, управління конкурентоспроможністю, конкурентні переваги, готельний ланцюг.

Розвиток ринкових відносин у сучасному світі характеризується значним посиленням конкуренції, її перетворенням у гіперконкуренцію. Ефективне функціонування в умовах гіперконкуренції можливе лише при достатньо високому рівні конкурентоспроможності організації [1].

Зацікавленість готельних підприємств у комерційному успіху посилює необхідність підвищення конкурентоспроможності надаваних послуг, це потребує вдосконалення роботи усіх служб і підрозділів готелю. Конкурентоспроможність виступає найважливішим фактором подальшого ефективного розвитку об'єкта [2].

Значний вклад у дослідження проблеми конкуренції та конкурентоспроможності внесли такі дослідники, як Ансофф І., Мескон М., Портер М., Стрикленд А.Дж., Томпсон А.А. [3-6]. Серед вчених питання управління конкурентоспроможністю висвітлюють Азоев Г.Л, Мойсеева Н.К., Фатхутдінов Р.А., Юданов А.Ю. [7-10] та ін.

Не дивлячись на важливість категорії, що вивчається, аналіз вітчизняної і зарубіжної спеціальної літератури показує, що єдиний термінологічний підхід до визначення економічної суті конкурентоспроможності підприємства відсутній. Таке положення затрудняє розробку ефективних методичних підходів до оцінки, аналізу і регулювання конкурентної стратегії підприємства.