

Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом: Матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції 28 вересня 2012 р. – Укл.: Перепадя Ф.Л., Авдан О.Г., Соколова К.О., Баранова О.В., Єсяян Е.М.; За заг. редакцією к.е.н., доцента Мацуки В.М. – Маріуполь: МДУ, 2012. – 298 с.

Конференція присвячена проблемам розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу на національному й міжнародному рівнях, аналізу сучасних тенденцій управління цими галузями економіки в умовах глобалізації світового господарства, участі України на світовому туристичному та готельному ринку, соціально-економічним передумовам розвитку етнотуризму, а також проблемам підвищення ефективності функціонування туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

В роботі конференції беруть участь студенти, аспіранти, молоді вчені.

Головні напрямки роботи конференції:

- використання інформаційних технологій в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі;
- особливості управління маркетинговою діяльністю підприємств сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу;
- впровадження сучасних технологій управління людськими ресурсами організацій сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу;
- сучасна система регулювання міжнародної туристичної і готельно-ресторанної індустрії;
- управління інтеграційними процесами в туристичній індустрії у світі та Україні;
- актуальні питання природокористування та охорони навколишнього середовища в контексті розвитку туристичного потенціалу України;
- правові засади регулювання туристичної індустрії та готельно-ресторанного бізнесу;
- соціально-економічні передумови розвитку етнотуризму;
- брендинг та бренд-менеджмент в туризмі.

Організаційний комітет конференції ставить перед собою такі завдання:

- обмін практичними і теоретичними напрацюваннями учасників конференції в області вивчення особливостей управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом;
- розробка напрямів управління і розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах функціонування національного й світового господарства.

товары, привлекшие внимание более 20000 посетителей. 2,232 exhibitors covering floor space of just under 20,000 square metres attracted more than 22,000 attendees. Количество посетителей выставки в 2011 году составило 24300 человек, более чем на 10 процентов больше, чем в прошлом году (21900).

«Выставка Arabian Travel Market – отличный показатель развития туризма», - считает Марк Уолш, руководитель выставочной группы Reed Travel Exhibitions и организатор выставки Arabian Travel Market в 2011 году. «Не только отличная программа семинаров и конференции, специальный круиз и медицинские павильоны, но и огромное количество посетителей и положительные отзывы явно свидетельствуют о развитии данного направления и несомненном его успехе в данный момент».

Все эти цифры – свидетельство здорового развития туризма, многие туроператоры и управляющие отелями за территориями ближневосточного региона заинтересованы в предложении своих услуг здесь, особенно когда Европа и США довольно медленно восстанавливаются после мирового кризиса». Развитие туризма – одна из главных причин такого высокого темпа роста экономики, улучшения торгового и транспортного сектора. По прогнозам, экономический рост в этом году должен составить 4,5 процента, что еще больше должно повысить доверие инвесторов.

В своем недавнем выступлении в Дубае профессор из Лондонской бизнес-школы Эндрю Скотт положительно охарактеризовал состояние экономики региона и отметил, что она набирает обороты. Скотт заявил, что такие темпы развития в ОАЭ – результат того, что эмираты стали местом встречи многих развитых стран. Департамент экономического развития Дубая выдал 14360 лицензий на ведение бизнеса в этом году, что на 7 процентов больше, чем в прошлом. Количество лицензий с некоторыми поправками выросло на 18 процентов и составило 58129 штук, а также 97355 действующих лицензий было обновлено, на 4 процента больше, чем в 2010 году.

БУЛАТОВА О.В.,
к.е.н., професор,
завідувач кафедри міжнародної економіки,
проректор з наукової роботи
Маріупольського державного університету

ОЦІНКА СТАНУ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ТУРИСТИЧНОГО РЕГІОНУ

На сучасному етапі розвитку світового господарства однією зі сфер, що забезпечує економічне зростання окремим країнам та допомагає подолати наслідки світових циклічних коливань, є міжнародний туризм. За підсумками кризових 2008-2009 рр. світовий ринок туристичних послуг постраждав найменше та одним із перших досяг позитивних показників зростання як кількості туристських прибуттів, так і обсягу валютних надходжень від міжнародного туризму. Так, у 2010 р. кількість міжнародних туристських прибуттів у світі склала 939 млн. осіб, у 2011 р. – 980 млн. осіб, перевищивши рівень навіть до кризових років. Обсяг валютних надходжень від міжнародного туризму у 2011 р. сягнув позначки 1 трлн. дол. у порівнянні із 928 млрд. дол. у 2010 р.

За класифікацією Всесвітньої туристичної організації існує 6 туристичних макрорегіонів, особливе місце серед яких належить європейському, який вважається традиційним туристичним та має найвищі рейтинги конкурентоспроможності. У 2011 р. кількість міжнародних туристських прибуттів у Європі досягла 503 млн. осіб (51% загальносвітового рівня), причому з додаткових 41 млн. осіб, які склали абсолютних приріст туристських прибуттів у світі, 28 млн. (68%) припадало саме на Європу. Найвищі показники продемонстрували Центральна та Східна Європа, а також країни Південного Середземномор'я – по 8% у кожному субрегіоні. За обсягами валютних надходжень від міжнародного туризму найвищі показники серед європейських країн продемонструвала Іспанія – 9%, в той час коли середньоєвропейський показник склав 5,2%.

За даними Всесвітньої ради з подорожей та туризму та Всесвітнього економічного форуму найвищі рейтинги конкурентоспроможності туристичної сфери за підсумками 2011 р. отримали саме європейські країни: Швейцарія, Німеччина, Франція, Австрія, Швеція, Великобританія та Іспанія. У таблиці 1 наведено показники рівня конкурентоспроможності країн європейського регіону у 2011 р. за субіндексами.

Як свідчать дані, наведені у таблиці, перші п'ять місць навіть у загальносвітовому рейтингу посідають лише європейські країни, 14 з двадцяти країн є належать також до європейського регіону. Швейцарія утримує провідні позиції в рейтингу, починаючи з моменту його складання у 2007 р. Країна є в цілому забезпеченою туристичними природними та культурними ресурсами, у т.ч. тими, що належать до спадщини ЮНЕСКО. Швейцарія виступає на світовому туристичному ринку не тільки як країна, приваблива для дозвілєвого туризму, але є значним діловим центром, де проводиться велика кількість міжнародних виставок та ярмарків. Країна має розвинуту туристичну, у т.ч. транспортну інфраструктуру високої якості, а також оснащена новітніми технологіями готельне господарство. На другому місці рейтингу знаходиться Німеччина, яка характеризується значною кількістю культурних ресурсів, а в останні роки ратифікувала також значну кількість міжнародних угод із захисту навколишнього природного середовища. Франція за підсумками 2011 р. обійшла Австрію та посіла третє місце, що стало можливим завдяки активній туристичній політиці, що проводиться урядом країни, та спрямована на залучення іноземних туристів та відновлення туристичної привабливості

країни. Однією з сильних сторін австрійської туристичної сфери є не тільки загальний високий рівень розвитку об'єктів туристичної інфраструктури, але й високий рівень обслуговування в лікувально-оздоровчих та медичних закладах. Крім того, країна вважається однією з найбільш безпечних країн світу.

Таблиця 1
Показники індексу туристичної конкурентоспроможності країн європейського регіону у 2011 р.

Країна	Показники загального індексу			Субіндекси					
				Регуляторна політика		Бізнес-середовище та інфраструктура		Людські, культурні та природні ресурси	
	Місце в регіональному рейтингу	Місце у світовому рейтингу	Значення показника	Місце	Показник	Місце	Показник	Місце	Показник
Швейцарія	1	1	5,68	1	5,99	1	5,58	2	5,48
Німеччина	2	2	5,50	12	5,67	2	5,57	5	5,26
Франція	3	3	5,41	7	5,71	8	5,35	9	5,18
Австрія	4	4	5,41	3	5,89	12	5,19	10	5,13
Швеція	5	5	5,34	11	5,67	15	5,15	8	5,21
Великобританія	6	7	5,30	21	5,35	11	5,27	3	5,28
Іспанія	7	8	5,29	22	5,34	10	5,32	6	5,22
Ісландія	8	11	5,19	2	5,90	6	5,36	41	4,31
Нідерланди	9	14	5,13	16	5,50	18	5,10	16	4,78
Люксембург	10	15	5,08	14	5,51	7	5,35	38	4,37
Данія	11	16	5,05	15	5,51	16	5,11	26	4,53
Фінляндія	12	17	5,02	5	5,74	30	4,75	25	4,55
Португалія	13	18	5,01	19	5,47	24	4,84	17	4,73
Норвегія	14	20	4,98	8	5,71	26	4,79	32	4,45
Ірландія	15	21	4,98	10	5,68	23	4,88	37	4,37
Бельгія	16	23	4,92	18	5,48	35	4,66	20	4,64
Кіпр	17	24	4,89	23	5,33	14	5,15	44	4,19
Естонія	18	25	4,88	17	5,50	19	5,09	50	4,06
Мальта	19	26	4,88	9	5,69	22	4,93	54	4,02
Італія	20	27	4,87	45	5,00	27	4,79	15	4,83
Греція	21	29	4,78	34	5,11	29	4,75	29	4,48
Чехія	22	31	4,77	26	5,26	37	4,56	31	4,48
Словенія	23	33	4,64	29	5,19	33	4,70	53	4,03
Хорватія	24	34	4,61	42	5,02	36	4,58	43	4,23
Чорногорія	25	36	4,56	32	5,15	49	4,15	36	4,38
Угорщина	26	38	4,54	24	5,29	45	4,28	48	4,06
Болгарія	27	48	4,39	54	4,79	44	4,32	51	4,05
Польща	28	49	4,38	49	4,86	65	3,81	30	4,48
Туреччина	29	50	4,37	66	4,58	55	4,02	28	4,50
Латвія	30	51	4,36	38	5,07	39	4,36	83	3,66
Словаччина	31	54	4,35	39	5,05	57	3,96	52	4,04
Литва	32	55	4,34	33	5,14	46	4,21	85	3,66
Росія	33	59	4,23	73	4,49	53	4,07	45	4,15
Румунія	34	63	4,17	51	4,85	66	3,80	66	3,84
Албанія	35	71	4,01	53	4,79	91	3,30	61	3,93
Грузія	36	73	3,98	35	5,11	94	3,21	92	3,62
Македонія	37	76	3,96	56	4,78	78	3,49	93	3,62
Сербія	38	82	3,85	67	4,57	84	3,39	94	3,60
Україна	39	85	3,83	64	4,63	76	3,53	118	3,33
Вірменія	40	90	3,77	58	4,75	100	3,09	107	3,47
Боснія та Герцеговина	41	97	3,63	92	4,24	97	3,14	103	3,49
Молдова	42	99	3,60	68	4,57	98	3,11	129	3,12

Що стосується традиційної туристичної країни з відносно старіючим туристичним продуктом – Греції, - то слід зазначити, що звертає на себе увагу низький рівень ефективності проведення політики у сфері навколишнього природного середовища, а також невисокий рівень безпеки туристів у зв'язку із політичними та економічними подіями, що мають місце в країні в останні роки.

Серед найперспективніших туристичних країн європейського регіону слід відзначити Хорватію, Чорногорію, Туреччину та Росію. Так, на території зазначених країн в останні роки проведено результативну політику у сфері туристичної інфраструктури, зокрема, побудовано велику кількість автомагістралей, аеропортів. В той же час слабким місцем Туреччини, наприклад, є невисока якість послуг закладів охорони здоров'я та гігієни, а також відсутність цілеспрямованої політики у сфері охорони навколишнього природного середовища. Найнижчі показники рейтингу отримала Російська Федерація за станом автомобільних доріг (95 місце серед 139 країн світу), рівнем злочинності та корупції (113 місце), а також жорсткою візовою політикою до громадян більшості країн світу. В цілому, країна посіла 122 місце за пріоритетністю розвитку туристичної сфери.

Таким чином, слід відзначити, що країни європейського туристичного регіону в цілому мають високі показники рейтингу міжнародної конкурентоспроможності, передусім, завдяки розвинутій туристичній інфраструктурі та високому рівню обслуговування у закладах розміщення. Однак урядам країн, у т.ч. національним туристичним адміністраціям, слід звернути більше уваги на реалізацію заходів, спрямованих на «омолодження» національного туристичного продукту, розширювати асортимент туристичних послуг та знаходити нові ніші на світовому туристичному ринку.

Література:

1. European tourism grows above expectations: [Електронний ресурс] // Режим доступу до звіту: <http://media.unwto.org/en/press-release/2011-11-08/european-tourism-grows-above-expectations>
2. International tourism receipts surpass US\$ 1 trillion in 2011: [Електронний ресурс] // Режим доступу до звіту: <http://media.unwto.org/en/press-release/2012-05-07/international-tourism-receipts-surpass-us-1-trillion-2011>
3. International tourism to reach one billion in 2012: [Електронний ресурс] // Режим доступу до звіту: <http://media.unwto.org/en/press-release/2012-01-16/international-tourism-reach-one-billion-2012>
4. The Travel and Tourism Competitiveness Report 2011: [Електронний ресурс] // Режим доступу до інформації: <http://www.wttc.org>

ГАРЬКАВАЯ А. Г.,
студентка IV курсу, спеціальності
«Менеджмент організацій»
Маріупольського державного університету

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ КОМПЛЕКСОМ

Гостиничный бизнес в Западной Европе имеет развитые традиции. С давних времен данный регион с его многочисленными памятниками культуры представлял интерес для путешественников. Современная система управления гостиничным комплексом является своего рода моделью, образцом для начинающих отельеров и для тех, кто находится в начале пути развития собственного гостиничного бизнеса.

В современной Европе практически не осталось гостиниц, находящихся в государственной или муниципальной собственности. Чаще всего владельцами гостиниц являются частные лица, которые либо сами занимаются управлением, либо передают свой бизнес в доверительное управление.

Линейная система управления гостиничным комплексом — наиболее старая система, которая присутствует в истории развития гостиничной индустрии каждого государства. Она сложилась в период развития туризма в Европе и сохранила черты и традиции тех времен.

Как правило, гостиницы, управляемые по данной системе, имеют небольшую вместимость — не более 50 номеров и небольшую площадь — 300—400 кв. м. Они расположены в непопулярных местах с небольшой посещаемостью туристов или там, где ввиду ограниченности территории и специфичности местности трудно организовать строительство современного отеля (например, гостиничные домики в заповедниках).

Чаще всего управление гостиницами данного типа — семейный бизнес, передаваемый из поколения в поколение и приносящий небольшой стабильный доход. В такой гостинице работает не более 10—15 человек.

Эти отели привлекательны для особых клиентов — для тех, кто хочет отвлечься от суеты и многолюдности города и за небольшие деньги почувствовать теплоту домашнего уюта. Однако здесь отсутствуют современные системы обслуживания туристов, разветвленная инфраструктура развлечений. Современные глобальные туристские организации ценят подобного рода гостиницы за их самобытность и, сотрудничая с ними, не пытаются проводить модернизацию.

Полносервисная система управления гостиничным комплексом, которая успешно развивается в современных условиях, предоставляет туристам полный комплекс туристских услуг. Здесь клиент может не только комфортно отдохнуть, но и получить полноценное, разнообразное питание, организовать культурный отдых, воспользоваться оздоровляющими процедурами и т.п. Именно в такого рода отелях впервые появились ныне самые распространенные системы — модули для резервирования. Службы «ресепшн» (обслуживание туристов) и «billing» (приема заказов) давно уже стали привычными в работе современных отелей.

Основные характеристики данной системы организации гостиничного бизнеса:

- масштабность — отели строятся для размещения большого числа туристов (не менее 200);
- расположение в местах высокой посещаемости туристами — благоприятных природно-климатических зонах и городах, насыщенных памятниками истории и культуры;
- разветвленная инфраструктура обслуживания — наличие развитой транспортной системы, торговой системы, обеспеченность гостиницами;
- многочисленный персонал;
- весь комплекс туристских услуг;