

ОСОБЛИВОСТІ ДОСТУПНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ТУРИСТАМИ, ТРАНЗИТНИКАМИ ТА БІЗНЕСМЕНАМИ

Т.В. БОЖИДАРНИК, С.В. СИДОРУК

*Луцький національний технічний університет,
м. Луцьк, Україна*

Вступ. Відмінності в стані розвитку ринку готельних послуг в регіонах України, територіальні відмінності й притаманній країні значний рівень диференціації регіонів у можливостях задоволення надзвичайно широкого кола споживчих потреб і запитів у здійсненні готельної діяльності, визначають необхідність дослідження доступності готельних послуг для туристів, бізнесменів, транзитників. До розв'язання проблеми послуг розміщення кожний із дослідників, які займаються цією проблемою, підходять з різних позицій. Спільним є те, що для географів та економістів основне значення має проблема раціонального розміщення закладів обслуговування з урахуванням особливостей поведінки окремих типів споживачів, результатів цієї поведінки, що спричиняють зміни просторової структури місць надання послуг.

Серед головних дослідницьких завдань, за визначенням К. Полярчика, географи називають формування і перевірку теорій розміщення послуг на основі локалізаційно-функціонального аналізу центрів їх надання [1]. Урбаністи досліджують функціональну основу діяльності центрів надання послуг, а соціологи розглядають розміщення послуг через призму поведінки населення [2-3]. Автори, у теоретичних працях про розміщення послуг, зосереджують увагу на розробці концепцій формування найраціональнішої територіальної мережі закладів з обслуговування, причому, основним критерієм її оптимізації вважається частота (кратність) користування послугами, а також більша їх доступність для потенційних споживачів [4].

Основна частина. Сфера готельних послуг в регіоні знаходиться у стані масштабних структурних трансформацій, зумовлених ринковою реорганізацією. Ці трансформації охопили не лише окремі аспекти розвитку готельних закладів, в кінцевому рахунку вони ведуть до змін у територіальній доступності готельних послуг цільовими групами споживачів. З одного боку, відзначаємо процес концентрації сервісу у найбільших готельних центрах, з іншого – спрощення територіальної структури через закриття десятків готелів у периферійних районах.

Розглянемо детальніше кожну цільову групу споживачів готельних послуг.

Особливість забезпечення доступності готельних послуг для туристів передбачає покращення інформаційного забезпечення в місцях розташування готельних закладів і можливості швидкої доступності до готельного закладу: з одного боку, передбачає належне інформаційне забезпечення про умови, режим, маршрут і напрямку руху, погодні умови, аварійність та розташування об'єктів готельного сервісу, з іншого – учасники руху повинні бути забезпечені екстреним зв'язком з відповідними службами. Створення системи інформаційного та довідкового обслуговування туристів і суб'єктів туристичної індустрії [5].

Для цього необхідно посилити контроль, державний нагляд за розміщенням об'єктів придорожньої інфраструктури та об'єктів туризму; наданням органами виконавчої влади або органами місцевого самоврядування суб'єктам підприємницької діяльності земельних ділянок для будівництва об'єктів дорожнього сервісу; реалізувати план розбудови придорожньої та туристичної інфраструктури тощо.

Виконання вище наведених положень підвищить збільшення кількості туристів в регіонах України, можливе за рахунок проведення одноразових і традиційних подій та масових заходів культурного, спортивного, мистецького, наукового, кулінарного, туристичного характеру, презентації регіону на різноманітних виставках (в т.ч. промислових), економічних форумах, ярмарках як в країні, так і за її межами.

Особливість забезпечення доступності готельних послуг для транзитників, передбачає розроблення генеральних схем розміщення готельних закладів на автодорогах, це призведе до визначення нормативної відстані між готелями (розміщення один відносно одного), в результаті значні ділянки доріг залишились без готельного обслуговування, що негативно впливає на режим праці та відпочинку водіїв. Цій доступності посприятиме нормативне розміщення об'єктів придорожнього сервісу спостерігається на автомобільних дорогах при під'їздах наприклад до м. Києва та обласних

центрів. Не вирішеною залишається проблема встановлення на автомобільних дорогах рекламоносіїв, у тому числі без дозвільної документації, що ускладнює водіям транспортних засобів адекватно сприймати інформацію, вказану на дорожніх знаках.

Тому необхідно, щоб більша частина технічних засобів керування дорожнім рухом (дорожня розмітка, знаки, транспортна огорожа та інші елементи) потребує заміни на більш досконалому міжнародному рівні, у тому числі дублювання дорожніх знаків на іноземній мові (знаків, які відображають місця розміщення готельних закладів в регіоні). Розвиток придорожного та туристичного сервісу є невід'ємною складовою частиною мережі автомобільних доріг загального користування. Поєднання окремих видів дорожнього та туристичного сервісу в єдину інфраструктуру позитивно впливає на соціально-економічний розвиток держави.

Покращення стану існуючої придорожньої інфраструктури та якість обслуговування користувачів доріг дозволить певною мірою швидко, комфортно, економічно і безпечно обслуговувати та перевозити пасажирів, підвищити конкурентоспроможність дорожньої мережі, від якої залежить зростання обсягів реалізації готельних послуг для транзитників та розвиток автотуризму в регіоні.

Особливість забезпечення доступності готельних послуг для бізнесменів.

Основною та й найважливішою метою створення багатофункціональних бізнес-центрів є забезпечення трудовою діяльністю, умовами для найбільш комфортної праці. В першу чергу доступність ділового центру передбачає наявність умови комфортної праці, тобто присутні висококласні офісні будівлі, простора площа для паркування, магазини, готелі, житлові сегменти, підприємства торгівлі та сфери обслуговування. Треба зауважити на те, що більшість бізнес-центрів почали пропонувати своїм орендаторам додаткові послуги. Чим більше можливостей вибору у клієнта, тим більший перелік сервісних служб.

Розміщення на території бізнес-центрів, необхідних сервісних служб заощаджує час та сили орендатора. Оренда офісних приміщень в бізнес-центрах – це підтвердження високого статусу і хорошої репутації компанії. Для високозабезпечених бізнесменів, деякі бізнес-центри повинні надавати послуги апарт-готелю, що дає змогу оперативної та з комфортом розмістити співробітників філіалів або партнерів по бізнесу.

Апарт-готелі представляють собою номери квартирного типу з довгостроковою орендою та мінімально потрібною інфраструктурою. Одним з плюсів з точки зору інвесторів є те, що така структура дає змогу диференціювати об'єкти за їх функціональним значенням, що, в свою чергу, дуже знижує ризики. Необов'язково розміщувати такий готель в центрі міста, що значно полегшує підбір майданчиків для будівництва. На даному етапі основним недоліком є відсутність професійних керуючих компаній, які були б в змозі забезпечити висококласний сервіс для готельної нерухомості. З юридичної точки зору апартamenti не можна розглядати як житлову нерухомість і тому вони не можуть бути місцем прописки. Вони займають деяку середню зону між житлом та готельним номерним фондом. Так останнім часом основним користувачем готельних послуг виступають так звані «бізнесмени», тому розміщення таких готелів на території дуже раціональне.

Отже, підвищення рівня ділової активності в найкрупніших містах – столичних центрах – стало причиною, що саме тут концентруються об'єми житлового, цивільного будівництва, роботи з розвитку міської інфраструктури, яка необхідна для сучасного бізнесу, кредитно-банківської системи. За таких умов необхідно впровадження нових центрів ділової активності з найповнішою готельною інфраструктурою для поліпшення умов праці. Впорядкувати функціональне зонування, забезпечити оптимальну розпланувальну організацію, створити раціональні просторові зв'язки.

Таким чином, розроблені заходи дозволяють реалізувати в майбутньому стратегію в залежності від цільових груп споживачів готельних послуг, врахувавши, при цьому їх особливості та обравши той набір інструментів, який найбільш повно враховує ці особливості. Вибір виконавців, ресурсів та інструментів являє собою організаційний механізм розвитку регіонального ринку готельних послуг. Невід'ємним елементом процесу формування та реалізації стратегії є зворотній зв'язок, який забезпечує надходження інформації про ступінь досягнення цілей, реалізації запланованих заходів, а також на основі цього коригування стратегії у відповідності із змінами ринкового середовища.

Проаналізувавши, параметри оцінки доступності готельних послуг цільовими групами споживачів, слід перейти до розгляду напрямків та заходів щодо їх реалізації на шляху до удосконалення територіальної організації готельних послуг на регіональному рівні подано у таблиці 1.

Таблиця – Заходи удосконалення доступності готельних послуг туристами, транзитниками, бізнесменами *

Споживачі	Заходи удосконалення доступності готельних послуг туристами, транзитниками, бізнесменами
1. Турист (гість, клієнт, рекреант, екскурсант, відпочиваючий)	1. Доступний комплекс основних і додаткових послуг, особлива увага даної групи споживачів звертається на транспортну доступність ж/д, автовокзалів, наявність культурно-історичних пам'яток. Розташування готелів для відпочиваючих передбачає наявність зелених масивів, максимально віддалених від міських центрів; обов'язковою є наявність зелених територій, обладнаних для відпочинку і занять спортом; у номерному фонді повинні переважати двомісні номери, обов'язкова наявність дитячих майданчиків, приміщень для ігор і розваг. При цьому кожний готель для відпочинку має свої власні характерні особливості. Вони бувають курортними, стаціонарними і туристсько-екскурсійними.
2. Транзитники	2. Розташування готельних закладів на основних автомагістралях регіону (міста), в зоні в'їзду до великих міст, на територіях великих транспортних вузлів: залізничних вокзалів, аеропортів, морських і річкових вокзалів, автовокзалів. Невід'ємною умовою ділянки повинні бути зручні місця для з'їзду із транспортних артерій і добра видимість будівлі на далеких підступах до неї. Заміське розташування готелів породжує певні труднощі, пов'язані з доступністю центру міста і роботою окремих блоків готелю (ресторанів, перукарень, побутових закладів тощо), розрахованих і на обслуговування будь-якого контингенту в умовах короткотривалої зупинки (стоянки транспорту). Рівень обслуговування та асортимент послуг мінімальні, харчування здебільшого не надається, оскільки заклади харчування передбачені на вокзалах, в центрах роздрібної торгівлі.
3. Бізнесмени	3. Розташування готельних закладів в місцях концентрації житлового та цивільного будівництва, кредитно-банківських установ, які необхідні для розвитку сучасного бізнесу в регіоні.

* сформовано авторами

Висновок. Відзначимо, що вдосконалення доступності готельних послуг туристами, споживачами, бізнесменами має здійснюватись таким чином, щоб створився механізм, здатний забезпечити територіальну доступність готельних закладів з найменшими часовими затратами неорганізованих (бізнесмен, транзитник, турист) груп споживачів готельних послуг, забезпечуючи відповідну комплексність і комфортність готельного обслуговування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Мальська, М.П. Просторові системи послуг (теорія, методологія, практика): монографія / М.П. Мальська. – К.: Знання, 2009. – 363 с.
2. Фактори і механізми забезпечення конкурентоспроможності регіону: наукова доповідь / Наук. ред.: д.е.н. П.Ю. Беленський. – Львів: Інститут регіональних досліджень НАН України, 2005. – 145с.
3. Осипов, А.К. Економіка регіона: механізм комплексного розвитку / А.К. Осипов. – Екатеринбург: УрО РАН, Інститут економіки, 1996. – 234 с.
4. Євдокименко, В.К. Регіональна політика розвитку туризму (Методологія формування. Механізм реалізації) / В.К. Євдокименко. – Чернівці: Прут, 1996. – 288 с.
5. Ішук, С.І. Промислові комплекси України. Наукові основи територіальної організації: навч. посібн. для студ. екон. та геогр. спец. вищ. навч. закл. / С.І. Ішук. – К.: Вид. Паливода А. В., 2003. – 248 с.

FEATURES THE AVAILABILITY OF HOTEL SERVICES FOR TOURISTS, TRANSIENTS AND BUSINESSMEN

T.V. BOZHIDARNIK, S.V. SIDORUK

Summary

Analyzed target groups of consumers of hotel services, namely tourist, transit travelers, businessman. Calculated indicative values the availability zones of concentration of attractions for tourist purposes using different modes of transport. The availability of hotel establishments transit travellers takes into account the rate of road with different versions of cover, order traffic between objects. The availability of hotel establishments businessmen, taking into account the average distance from the hotel to the location of the institution business center.

© Божидарник Т.В., Сидорук С.В.

Поступила в редакцию 5 октября 2015 г.