

## ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

### BUSINESS TOURISM AS A FACTOR OF INCREASE OF EFFICIENCY OF HOTEL ENTERPRISES FUNCTIONING

У статті розглянуто роль та значення ділового туризму для організаторів туристичних подорожей. Встановлено, що діловий туризм є водночас таким, що стимулює як розвиток інших видів туристичної діяльності, так і діяльність навіть не пов'язаних із ним галузей національної економіки. Обґрунтовано важливість застосування процесу диверсифікації діяльності суб'єктами господарювання з метою забезпечення високого рівня конкурентоспроможності та підтримки стійкого фінансового стану готельних підприємств через розвиток сегменту ділових зустрічей. Охарактеризовано фактори, що впливають на розвиток ділового туризму. Розглянуто сучасний стан та проблеми розвитку бізнес-готелів в Україні. З'ясовано, що рішення про підвищення якості та розширення асортименту ділових послуг в готелях на ринку ділового туризму в Україні має здійснюватися на основі підтримки з боку держави та ініціативи суб'єктів ринку ділового туризму.

**Ключові слова:** діловий туризм, готель, послуга, туристи, інфраструктура.

В статье рассмотрены роль и значение делового туризма для организаторов туристических поездок. Установлено, что деловой туризм является одновременно таким, что стимулирует как развитие других видов туристической деятельности, так и деятельность даже не связанных с ним отраслей национальной экономики. Обоснована важность применения процесса диверсификации деятельности субъектами хозяйствования с целью обеспечения высокого уровня конкурентоспособности и поддержания устойчивого финансового состояния гостиничных предприятий через развитие сегмента деловых встреч. Охарактеризованы факторы, влияющие на развитие делового туризма. Рассмотрены современное состояние и проблемы развития бизнес-отелей в Украине. Выяснено, что решение о повышении качества и расширении ассортимента деловых услуг в гостиницах на рынке делового туризма в Украине должно осуществляться на основе поддержки со стороны государства и инициативы субъектов рынка делового туризма.

**Ключевые слова:** деловой туризм, гостиница, услуга, туристы, инфраструктура.

УДК 338.48

<https://doi.org/10.32843/infrastructure36-8>

**Коваленко Л.Г.**

к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманський національний університет садівництва

**Нагернюк Д.В.**

к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманський національний університет садівництва

*The article considers the role and importance of business tourism for the organizers of tourist trips. It is found that business tourism stimulates the development of other types of tourism activities, and even activities of unrelated branches of the national economy. The importance of applying the process of diversification of activities by business entities in order to ensure a high level of competitiveness and maintain a stable financial condition of hotel enterprises is substantiated. Analyzed scientific research on the study of the business tourism theory and practice suggests that a more detailed work is required in number of important aspects of the study of business tourism as a promising direction for hotel establishments development and effectiveness increase through the development of business meetings segment. The factors influencing the development of business tourism have been characterized. Following external factors should be specified: socio-economic (level of country's economic development, foreign economic activity, education level increasing); political and legal (the degree of economic openness, stability in the country, safe stay in the country) and technological (development of science and technology, information technology). Among the internal factors, business tourism is more influenced by material and technical ones (the level of development of transport, catering enterprises and accommodation facilities for tourists), as well as the qualification of personnel employed in this area. The current state and problems of development of business hotels in Ukraine have been considered. It is found that the decision on improvement of the quality and enlargement of the business services assortment in the hotels and market of business tourism in Ukraine should be based on support from the state and initiatives of the business tourism market entities, including the following types of support: legislative, organizational (creation of the state program of phased development and promotion of business tourism), financial (support from investors, who invest in development of business tourism), informational (creation of automated information system of data on business services in the hotel market of business tourism).*

**Key words:** business tourism, hotel, service, tourists, infrastructure.

**Постановка проблеми.** Сучасна готельна індустрія – це галузь із зростаючим рівнем конкуренції на ринку готельних послуг. Конкуренція – це потужний стимул для поліпшення роботи готелю. З огляду на високу конкуренцію на ринку, керівництво готелів змушене шукати нові методи і засоби виробництва послуг та створювати таку стратегію гнучкості та адаптації до умов ринку готельних послуг, яка б допомогла залучити та утримати споживача, вирішуючи при цьому проблему недозавантаженості номерного фонду, а у зв'язку з цим – недоотримання прибутку, що є ключовим елементом фінансово-економічної ефективності їхньої діяльності.

Діловий туризм – один із найбільших сегментів світової туристичної галузі, що характеризується особливими вимогами до організації подорожей,

сформованим профілем споживачів, тривалим впливом на функціонування національної економіки та підвищеними вимогами до наявних ресурсів, інфраструктури транспорту та зв'язку. Зараз кожен четвертий мандрівник здійснює поїздку у зв'язку із службовою необхідністю. Ділові подорожі вважаються одним із найприбутковіших для організаторів видів туризму і водночас такими, що стимулюють як розвиток інших його видів, так і діяльність навіть не пов'язаних із ним галузей національної економіки. За оцінками експертів Всесвітньої туристичної організації, понад 50% доходів авіакомпаній та 60% доходів готелів формуються за рахунок обслуговування ділових туристів.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вагомий внесок у процес дослідження теорії і практики ділового туризму зробили відомі зарубіжні та

вітчизняні вчені: А.Ю. Александрова, І.М. Білецька, В.А. Квартальнов, М.П. Мальська, С.І. Нікітенко, В.Д. Олійник, В.К. Федорченко та інші.

Водночас аналіз наукових праць свідчить про те, що низка важливих аспектів дослідження ділового туризму як перспективного напрямку розвитку готельного закладу та зростання ефективності його діяльності через розвиток сегменту ділових зустрічей потребують більш детального напрацювання.

**Постановка завдання.** Метою статті є забезпечення процесу диверсифікації в частині підвищення ефективності діяльності готельного закладу через розвиток сегменту ділових зустрічей, підвищення якості ділових послуг в готелі та обґрунтування можливості їх застосування.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Діловий туризм нині є однією з найбільш високопродуктивних галузей світової економіки. Вигоди від розвитку цього напрямку туризму очевидні. Специфічні риси ділового туризму, такі як сезонність, масовість поїздки, прогнозованість, роблять його одним із пріоритетних для розвитку в багатьох країнах світу.

Країнами-лідерами на ринку ділового туризму є країни Європи. На їхню частку припадає понад 51% всіх ділових заходів. Друге місце займають країни Північної Америки, насамперед США, на частку яких припадає 17%. Третє місце займають країни АТР, де ринок ділового туризму в останні роки розвивається найбільш швидкими темпами. На їхню частку припадає близько 15% всіх ділових заходів. 10% ринку ділового туризму належить країнам СНД, 7% – країнам Латинської Америки [1; 4].

Серед зовнішніх факторів, що впливають на розвиток ділового туризму, слід назвати соціально-економічні (ступінь розвитку економіки країни, зовнішньоекономічна діяльність, підвищення рівня освіти); політико-правові (ступінь відкритості економіки, стабільне положення в країні, безпеку перебування в країні) і технологічні (розвиток техніки і технології, впровадження інформаційних технологій).

Серед внутрішніх факторів на діловий туризм сильніше впливають матеріально-технічні (рівень розвитку транспорту, підприємств харчування, засобів розміщення туристів), а також кваліфікація кадрів, зайнятих в цій сфері.

В Україні затребуваність на високоякісні послуги, пов'язані з діловим туризмом, постійно збільшується. Але іноземні туристи відзначають низку недоліків, що негативно впливають на потенційний попит на туристичні поїздки в Україну. Це насамперед складна політична та соціально-економічна ситуація в нашій країні; обмеженість матеріально-технічної бази готельного господарства, яке належним чином почало розвиватися лише напередодні проведення Євро-2012 [3, с. 121]. Та все-таки коло міжнародних контактів, що пов'язують Україну із зарубіж-

ними країнами, розширюється, тому пріоритетом для розвитку готельного бізнесу в Україні є будівництво комфортабельних, зручно розташованих конгрес-готелів та реконструкція наявних готельних комплексів. Новозбудовані готелі мають бути оснащені всім необхідним для бізнес- і конгрес-туризму, а старі готельні заклади необхідно модернізувати з урахуванням запитів бізнесменів.

Розвиток світових новітніх технологій в електроніці та супутникового зв'язку вимагає від організаторів ділового туризму проводити в Україні ділові конференції з використанням сучасних інноваційних технологій. Так, запрошення на конференції та конгреси надсилають бізнес-туристам за допомогою комп'ютера. За його допомогою знайомлять ділових туристів з програмою конференції чи конгресу, дають можливість стежити дистанційно за виступами і навіть брати участь в обговоренні питань та голосуванні.

Для бізнес-туриста готель, в якому він перебуватиме під час відрядження, повинен надавати як комфортні умови для перебування, так і умови якісного виконання службових обов'язків поза офісом. Бізнесмен у діловому відрядженні має вирішувати завдання, поставлені на час ділової поїздки, крім того, вирішувати повсякденні поточні питання. Це означає, що в номері для такого туриста має бути облаштована робоча зона: просторий ергономічний робочий стіл із хорошим освітленням, наявність робочого крісла та письмового приладдя, комп'ютера із виходом в Інтернет, багатофункціонального телефону прямого зв'язку є обов'язковими атрибутами. Також необхідно передбачити можливість встановлення в номері факсу з індивідуальним номером. В номерах повинна бути максимальна ізоляція від зовнішнього середовища з метою забезпечення умов для зосередженої роботи. Ці характеристики притаманні готелям ділового призначення – це готелі високого рівня комфорту, що мають розвинений набір приміщень громадського призначення: зали для проведення конгресів, бізнес-центри, приміщення для нарад, конференцій, симпозіумів.

Бізнес-центр оснащується засобами зв'язку, проекційною апаратурою та різним устаткуванням для успішного проведення переговорів, конгресів та ділових зустрічей [5].

У діловому туризмі не буває дрібниць, логіка тут зрозуміла: чим менше відбувається несподіваних неприємностей, тим більше часу і уваги буде витрачено на справу і тим вигідніше витратяться ресурси компаній-учасників. Тому мають бути передбачені можливості отримання високоякісних напоїв, здорової їжі у будь-який час доби, можливості відновлення здоров'я та працездатності у басейнах, саунах, фітнес- та SPA-центрах, стадіонах та спортивних тренажерних залах, кегельбанах, боулінг-клубах тощо [2].

Ефективний економічний розвиток ділового туризму неможливий без удосконалення старих та введення нових послуг, які можуть стати вирішальним чинником під час вибору бізнес-готелю. Однією з таких послуг є *business speed dating* – це захід для швидкого знайомства й обміну контактами між підприємцями та бізнесменами. Ця послуга є абсолютно унікальною, оскільки жоден з готелів України не пропонує своїм туристам проведення *business speed dating*. Натепер таку послугу можна замовити в спеціалізованих агентствах, кількість яких на українському ринку є мізерною.

Цей формат зустрічей отримав досить широке поширення в Америці, Англії, країнах ближнього зарубіжжя. В основі її лежать популярні в усьому світі так звані «швидкі знайомства» для зайнятих чоловіків і жінок. Час цінується дуже високо, а секрет величезної популярності *speed dating* полягає насамперед в економії часу. Швидкі знайомства *speed dating* пропонують унікальний шанс за один вечір зустрітися і поспілкуватися з 10 і більше людьми. Кожен учасник за короткий час знайомиться з великою кількістю цікавих і корисних для його бізнесу партнерів.

Зустрічі організуються у конференц-залах готелів або бізнес-центрів. За столиками сидять учасники по двоє навпроти один одного, знайомляться, спілкуються, обмінюються візитками. Класичний час, відведений на кожне бізнес-експрес-знайомство, – 3 хвилини, по півтори хвилини на самопрезентацію для кожного учасника, після чого гравці однієї зі сторін пересідають за інший столик. Кожен учасник отримує організатор, куди він і записує результати зустрічі.

Модератор вечора повідомляє про те, що час «знайомства» минув і слід перейти за новий столик. Кількість учасників – 20–30 чоловік. Тобто кількість місць обмежена. Весь захід розрахований на 3 години: за 2 години проходить все коло знайомств, решту часу учасники можуть неформально поспілкуватися один з одним під час фуршету [2].

Головними цілями проведення та участі у *business speed dating* є створення нових ділових відносин і додаткових продажів, розроблення нових ідей, розширення контактів для взаємовигідного партнерства, пошук нових клієнтів та постачальників.

Багато вітчизняних готелів у своїй рекламі стверджують, що вони надають різноманітні послуги, необхідні діловим туристам. Проте часто ці послуги зводяться до надання невеликого приміщення, що іменується бізнес-центром, де є мінімум необхідних послуг для бізнес-туристів. Насправді ж бізнес-центр повинен надавати цілий набір ділових послуг, необхідних для ділового туризму. В Україні лише четверта частина готелів відповідають вимогам міжнародних стандартів якості за рівнем комфорту бізнес-класу. Майже

всі висококатегорійні готелі розташовані в Києві та найбільших регіональних центрах – Одесі, Львові, Харкові, Дніпропетровську. Окрім м. Києва, в інших центрах фактично немає презентабельних готелів для приймання гостей найвищого рівня повноважень – державних діячів, політиків, бізнесменів, діячів культури та спорту. Водночас, згідно з моніторингом інсентив-інфраструктури міжнародними спеціалізованими організаціями, висококатегорійні готелі України суттєво поступаються за рівнем сервісу готелям Східної Європи.

Роль бізнес-центрів і бізнес-готелів у діловій інфраструктурі України та попит на офісні приміщення і ділові послуги високої категорії постійно буде збільшуватися, тому в перспективах розвитку ділових послуг готелів необхідно враховувати принципи створення сучасної інфраструктури ділового туризму та актуальні концепції для формування єдиного інформаційного простору. Для побудови комплексних систем управління бізнес-центрами та бізнес-готелями необхідно на державному рівні визначити шляхи, засоби і методи підвищення інвестиційної привабливості проектів будівництва бізнес-комплексів і бізнес-готелів.

Проблему створення інфраструктури гостинності з сучасним рівнем комфорту для приймання ділових туристів, на нашу думку, можна вирішити шляхом створення національних готельних союзів з поступовим їх входженням у міжнародні готельні корпорації. Важливими умовами реалізації цього завдання є комплексний підхід до підвищення інвестиційної привабливості проектів будівництва та модернізації сучасних готельних закладів для ділових туристів, форм власності й організації управління, а також стабілізація ринку готельних послуг шляхом упровадження гнучкої цінової політики з урахуванням сучасних ринкових реалій.

Доцільним вважається також запровадження франчайзингу в готелях, що дасть змогу підвищити ефективність функціонування готельних закладів і не потребує зміни форм власності. Організації, спроможні виконувати функції консолідації готельних закладів у готельні ланцюги, повинні насамперед мати значні фінансові ресурси або мати змогу їх залучати. Необов'язковою умовою є профільна приналежність до готельних підприємств. Водночас важливим для успішної реалізації франчайзингу є підготовка і розроблення економічно ефективного бізнес-проекту.

Об'єднані у корпорацію провідні готельні заклади проводять колективний бізнес, перебуваючи під єдиним контролем керівництва ланцюга. Професійний менеджмент несе повну відповідальність за ефективність функціонування, зміцнення конкурентних позицій. Об'єднання готелів під єдиним керуванням дає значні економічні вигоди як власникам, так і їхнім операторам. Головна перевага – зниження загальних витрат, функціонування

єдиної об'єднаної системи бронювання, централізовані поставки витратних матеріалів, уніфікація послуг. Але для вітчизняного готельного бізнесу корпоративний механізм управління є нетиповим явищем насамперед через відсутність досвіду корпоративного управління, значні фінансові ризики, пов'язані з бюрократичною процедурою розгортання бізнесу, відсутність чіткого законодавчого визначення правових, економічних та організаційних аспектів створення і розвитку конкурентного середовища на ринку сфери гостинності.

Також до проблем надання ділових послуг можна віднести дефіцит кадрів для організації ділового туризму. Необхідна підготовка висококваліфікованих працівників відділів конференц-сервісу готелів, які були б здатні на відповідному рівні не лише обслуговувати форуми, конференції, семінари, конгреси, презентації тощо, а й організувати корпоративні заходи культурно-розважального напрямку. Співробітники готелів повинні поважати індивідуальні відмінності ділових туристів, тому в кожному конкретному випадку орієнтуватися на специфіку цільової групи, враховуючи потреби, побажання і фінансові можливості. Без талановитих фахівців-аніматорів неможливо ефективно організувати дозвілля у готельних закладах. Головною ж проблемою для молодих спеціалістів є відсутність практичного досвіду, гнучкості та творчого мислення, невміння використовувати набуті знання та навички у практичній діяльності. Тому сьогодні до організаторів дозвілля в туристичній галузі висуваються такі вимоги: вища освіта, досвід роботи, бажання вдосконалювати свою кваліфікацію, наявність відповідних особистісних якостей [6].

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Отже, діловий туризм стає найбільш перспективним видом туризму, він орієнтований на клієнта з високим рівнем доходу. Аналіз ринку корпоративних подій, що проводяться у Відні, за допомогою розрахунку еластичності показав, що збільшення кількості проведених корпоративних подій на 1% приводить до збільшення ВВП на 1,4%, суми податку – на 1,2%, а числа робочих місць – приблизно на 1,7%. Для ефективного розвитку ділового міжнародного туризму потрібно передусім поліпшити політичну і соціально-економічну ситуацію в Україні та створити необхідні умови для ділових людей. Для цього необхідно модернізувати та розвинути матеріально-технічну базу інфраструктури ділового туризму та підготувати фахівців високого рівня для обслуговування ділових подорожей.

Рішення проблем розвитку ділових послуг в готелях на ринку ділового туризму в Україні має здійснюватися на основі підтримки з боку держави, в тому числі законодавчої, організаційної (створення державної програми поетапного роз-

витку і стимулювання ділового туризму), фінансової (підтримка інвесторів, що вкладають кошти в розвиток ділового туризму), інформаційної (створення автоматизованої інформаційної системи даних про ділові послуги на ринку готелів ділового туризму) та ініціативи суб'єктів ринку ділового туризму.

Особливо важлива підтримка держави у створенні привабливого іміджу України та позиціонування її як туристичної країни. Створення в Україні сучасної високоефективної туристичної та курортно-рекреаційної індустрії та ефективного управління нею сприятиме економічно-соціальному розвитку багатьох регіонів, забезпечить створення нових робочих місць і залучення інвестицій, сприятиме відродженню та збереженню пам'яток культурної спадщини, відповідальному ставленню до навколишнього середовища, корінним чином змінить стиль та якість життя наших громадян. Комплексний підхід до управління сферою бізнес-туризму може забезпечити необхідну охорону, збереження і використання історико-культурного та природного середовища і перетворення рекреаційно-туристичної сфери в один із пріоритетних напрямів регіонального розвитку та структурної розбудови національної економіки.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Довідка про динаміку туристичних потоків в Україні за 2018 р.: за даними Адміністрації Державної прикордонної служби України / статистичні матеріали. Київ : Державна служба туризму і курортів України. URL: <http://www.tourism.gov.ua/publs.aspxid=2025> (дата звернення: 30.08.2019).
2. Косій Т.М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України. Індустрія гостинності в країнах Європи : Матеріали III міжнар. наук.-практ. конф. (4–6 грудня 2009 р. Сімферополь), м. Сімферополь, 2009. С. 121–123.
3. Пелюх Г. Український готельний бізнес: дефіцит середнього класу іграмотного менеджменту. URL: <http://news.finances.ua/ua/> (дата звернення: 21.09.2019).
4. Свободная энциклопедия. URL: [http://www.wikipedia.org/wiki/Деловой\\_туризм](http://www.wikipedia.org/wiki/Деловой_туризм) (дата звернення: 07.09.2019).
5. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму. Київ : Слово, 2006. 471 с.
6. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник. Москва : Аспект Пресс, 2002. 305 с.

#### REFERENCES:

1. Information on the dynamics of tourist flows in Ukraine for year 2018: according to the Administration of the State Border Guard Service of Ukraine/statistical data (2018). Kyiv : State service of tourism and resorts of Ukraine. Available at: <http://www.tourism.gov.ua/publs.aspxid=2025> (accessed 30 August 2019).

2. Kosii T.M. (2009) Current state of development of the hotel industry in Ukraine. Hospitality industry in Europe : Proceedings of the *III international scientific and practical conference (December 4–6, 2009. Simferopol, Ukraine)*. Simferopol, pp. 121–123.

3. Peliukh H. (2013) Ukrainian hotel business: the shortage of middle-class and competent management.

Available at: <http://news.finances.ua/ua/> (accessed 21 September 2019).

4. Free encyclopedia. Available at: [http://www.wikipedia.org/wiki/Деловой\\_туризм](http://www.wikipedia.org/wiki/Деловой_туризм) (accessed 07 September 2019).

5. Fedorchenko V.K. (2006) Theoretical and methodological basis of tourism specialists training. Kyiv : Slovo.

6. Tourism, hospitality, service: dictionary-reference. (2002) Moscow : Aspekt Press.

**Kovalenko Liubov**

Candidate of Economic Sciences,  
Senior Lecturer at Department of Tourism, Hotel and Restaurant Business  
Uman National University of Horticulture

**Naherniuk Diana**

Candidate of Economic Sciences,  
Senior Lecturer at Department of Tourism, Hotel and Restaurant Business  
Uman National University of Horticulture

## **BUSINESS TOURISM AS A FACTOR OF INCREASE OF EFFICIENCY OF HOTEL ENTERPRISES FUNCTIONING**

**The purpose of the article.** The purpose of the article is to provide a process of diversification in terms of improvement of the hotel institution efficiency through the development of a business meetings segment, improvement of the quality of business services in the hotel and substantiating the possibility of their use.

**Methodology.** The methodological basis for writing the article were the provisions of economic theory, scientific works of domestic and foreign scientists-economists, concerning the development of business tourism and its importance in the hotel business. The following research methods have been used: logical-theoretical (in the study of the essence of business tourism); historical (in the chronological systematization of the development of business tourism); statistical (in the study of the current state of development of business hotels in Ukraine); system analysis and synthesis, generalization (in the study of problematic aspects of the business hotels development in Ukraine and improvement of the business services quality).

**Results.** The article considers the role and importance of business tourism for the organizers of tourist trips. It is found that business tourism stimulates the development of other types of tourism activities, and even activities of unrelated branches of the national economy.

The importance of applying the process of diversification of activities by business entities in order to ensure a high level of competitiveness and maintain a stable financial condition of hotel enterprises is substantiated. Analyzed scientific research on the study of the business tourism theory and practice suggests that a more detailed work is required in number of important aspects of the study of business tourism as a promising direction for hotel establishments development and effectiveness increase through the development of business meetings segment.

The factors influencing the development of business tourism have been characterized. Following external factors should be specified: socio-economic (level of country's economic development, foreign economic activity, education level increasing); political and legal (the degree of economic openness, stability in the country, safe stay in the country) and technological (development of science and technology, information technology). Among the internal factors, business tourism is more influenced by material and technical ones (the level of development of transport, catering enterprises and accommodation facilities for tourists), as well as the qualification of personnel employed in this area.

The current state and problems of development of business hotels in Ukraine have been considered. It is found that the decision on improvement of the quality and enlargement of the business services assortment in the hotels and market of business tourism in Ukraine should be based on support from the state and initiatives of the business tourism market entities, including the following types of support: legislative, organizational (creation of the state program of phased development and promotion of business tourism), financial (support from investors, who invest in development of business tourism), informational (creation of automated information system of data on business services in the hotel market of business tourism).

**Value.** Creation of a modern highly effective tourism and resort-recreational industry in Ukraine and its effective management will promote economic and social development of many regions, will provide creation of new workplaces and attraction of investments, will promote revival and preservation of monuments of cultural heritage, will promote responsible attitude to environment, will radically change a style and quality of our citizens' life. An integrated approach to the management of business tourism can provide the necessary protection, preservation and usage of historical, cultural and natural environment and the transformation of the recreational and tourism sector in one of the priorities of regional development and structural adjustment of the national economy.