

ФОРМУВАННЯ ІНФРАСТРУКТУРНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

FORMATION OF INFRASTRUCTURE SUPPORT IN HOSPITALITY FIELD

Оксана ДИШКАНТЮК,
кандидат технічних наук,
Одеська національна
академія харчових технологій



Oksana DYSHKANTIUK,
Ph.D. in Technics,
Odessa National Academy
of Food Technologies

Задоволення різноманітних потреб людини, розвиток її культури та духовних цінностей, продовження життя та зменшення хвороб, соціальні пріоритети, економічна та екологічна безпека визначають якість життя суспільства. Гостинність як комплексне поняття та складова якості життя має розвиватися на основі пріоритетів державного управління, спрямованих на створення сприятливих умов задоволення потреб людини, державного контролю та фінансової підтримки бізнес-структур у цій сфері, комерційних інтересів бізнесу в наданні якісних соціо-економіко-екологічних послуг та задоволенні соціальних потреб суспільства. У сучасних дослідженнях не визначено інфраструктуру, що забезпечує розвиток гостинності, не виявлено її взаємозв'язку із загальною інфраструктурою виробництва та відмінних від неї рис. Якісна інфраструктура сприятиме розвитку регіональної та національної індустрії гостинності, що охоплює діяльність рекреаційно-туристичного, транспортного, готельно-ресторанного та інших сфер надання послуг для місцевого населення, приїжджих та міжнародних і внутрішніх туристів, які проживають на цій території.

На сьогодні фахівцями ґрунтовно розглядаються теоретико-методологічні підходи щодо визначення інфраструктури туризму. На думку М.Морозова, інфраструктура туризму – це система, що створює умови відтворення компонентів туристичного продукту та є сукупністю техніко-технологічних, організаційно-економічних та соціальних взаємозв'язків тих елементів виробничої та соціальної інфраструктури, що забезпечують функціонування туризму як галузі економіки на рівні макро-, мезо- та мікроекономіки [1]. Під рекреаційно-туристичною інфраструктурою визначаються під'їзні дороги, мережі електропостачання, зв'язку та теплопостачання, газопроводи, водопроводи, каналізація, очисні споруди, готелі, ресторани, траси для картингів, спортивні майданчики, горно-лижні схили, офісні та торговельні центри, оздоровчі комплекси, гольф-клуби тощо. Для розвитку ринку послуг туризму та гостинності в регіоні необхідне адекватне матеріально-технічне та фінансове забезпечення, постійне покращення туристичного продукту з урахуванням пропускового потенціалу регіону [2, с.83-84]. М.Біржаков під інфраструктурою туризму розуміє комплекс споруд, будівель, транспортних мереж, систем, що безпосередньо не відносяться до виробництва турпродуктів, але необхідні для надання туристських послуг, а також підприємства та організації, що можуть існувати й без туристів, але діяльність яких розширюється при знаходженні в місцях перебування ту-

ристів, підприємства і організації, які не можуть існувати без туристів, суміжні індустрії туризму підприємства, які забезпечують нормальний доступ туристів до туристичних ресурсів та їх належне використання в цілях туризму, забезпечення життєдіяльності підприємств індустрії туризму та власне туристів [3, с. 181]. За визначенням А.Клеймана та О.Євреїнова, туристична інфраструктура – це комплекс підприємств туристичної та взаємопов'язаних з нею підприємств, організацій та установ, що забезпечують матеріальні та соціально-культурні умови відтворення туристичного продукту [4, с. 31].

Отже, найбільш дослідженими є аспекти розвитку інфраструктури туризму та її функціонування, проте не існує спеціальних наукових досліджень, присвячених визначенню складових інфраструктури гостинності як важливої сфери функціонування третинного сектору національної економіки, що обумовлює необхідність її відповідного обґрунтування.

Метою дослідження є формування інфраструктурного забезпечення сфери гостинності як сфери третинного сектору національної економіки з виділенням основних її складових та визначенням взаємозв'язків між ними.

Необхідною умовою розвитку сфери гостинності як якісної та кількісної сукупності послуг, що надаються місцевому населенню, приїжджим та туристам, є відповідна інфраструктура гостинності, що забезпечуватиме покращення життєдіяльності людей та економічне зростання національного господарства. Гостинність та якість надання туристичних послуг часто пов'язують між собою, що безумовно справедливо, але поняття гостинності в сфері надання послуг та обслуговування споживачів є набагато ширшим.

У цілому під інфраструктурою розуміють матеріально-технічні та соціальні системи, необхідні для забезпечення виробництва матеріальних благ та соціального життя людини. Це комплекс взаємозв'язаних обслуговуючих структур або об'єктів, що складають та/або забезпечують основу функціонування системи. Гостинність – це система, що складається з різних секторів нематеріальної сфери національної економіки. Можна виділити сфери матеріального та нематеріального виробництва, які забезпечують її функціонування. Іноді ці сфери виокремити неможливо, оскільки вони є складовими структурними підрозділами інших секторів національної економіки. Промислова інфраструктура у вигляді автомобільних, залізничних доріг, ліній електропередач, кредитно-фінансових

На основі встановлення загальних вимог до формування виробничої та соціальної інфраструктури визначено інфраструктурне забезпечення гостинності як сфери третинного сектору національної економіки; обґрунтовано сутність комплексного розвитку та напрямів удосконалення інфраструктури гостинності; розроблено п'ятирівневу структуру інфраструктури гостинності, що включає: виробництва та підприємства, які забезпечують її розвиток; виробничу та природно-екологічну інфраструктуру; підприємства та організації, які надають послуги місцевому населенню, приїжджим, у тому числі туристам; організації, що забезпечують послугами тільки туристів, а також досліджено зв'язки між визначеними рівнями. На прикладі четвертого рівня інфраструктури гостинності доведено, що він є результативним.

Based on definition of general requirements to establishment of production and social infrastructure, the infrastructure support of hospitality as a field of tertiary sector of the national economy has been determined; the essence of complex development and directions of improvement of hospitality infrastructure has been grounded; the five-level structure of hospitality infrastructure has been elaborated which includes: production and enterprises which ensure its development; production and nature-ecologic infrastructure; enterprises and companies which serve local population, visitors and tourists, organizations which only serve tourists, and the relations between the levels have been studied. Based on the example of the fourth level of hospitality infrastructure, it has been substantiated that it is resultant.

закладів, тощо може використовуватися як об'єктами матеріальної сфери виробництва, так і об'єктами нематеріальної сфери, підприємствами, що виробляють послуги гостинності. Інфраструктура гостинності у вигляді тих самих ліній електропередач, транспортних доріг, водопостачання та водовідведення, газопостачання, мереж зв'язку, фінансової системи та інших об'єктів може розглядатися та використовуватися як частина виробничої інфраструктури. Особливо це актуально для розвитку гостинності у містах з розвинутою промисловістю та туризмом. У містах, селищах або спеціально відведених районах тільки для відпочинку створюється інфраструктура саме для обслуговування гостинності.

Є підприємства, що виробляють товари широкого споживання, які забезпечують гостинність. На думку автора, їх теж необхідно виділити в якості інфраструктурного забезпечення гостинності. Незалежно від наявності об'єктів гостинності у вже існуючих місцях або в місцях, де вони тільки створюються, необхідно виділити інфраструктуру гостинності транспортну, готельну, харчову, інфраструктуру туризму тощо.

При аналізі інфраструктурної забезпеченості соціально-економічного розвитку регіону необхідно враховувати основні природні, техніко-технологічні та кадрові ресурси, що визначають пріоритети функціонування індустрії гостинності. Можливо передбачити взаємний вплив: між підприємствами, що обслуговують індустрію гостинності, але безпосередньо не зв'язані з послугами гостинності; між підприємствами, що надають послуги гостинності населенню та туристам; а також між підприємствами та організаціями, що надають послуги гостинності тільки приїжджим та туристам.

Формування інфраструктури гостинності – процес спрямований на вдосконалення існуючої інфраструктури з метою налагодження зв'язків між компонентами та вдосконалення їх функціонування, тобто це стосується як внутрішнього стану об'єктів інфраструктури, так і розвитку відносин між ними. Розвиток інфраструктури гостинності включає:

- збільшення обсягів надання послуг гостинності для населення та приїжджих;
- кількісне зростання та якісне вдосконалення системи надання послуг гостинності;
- створення нових технологій, засобів та об'єктів інфраструктури гостинності;
- диференціація послуг направлена на поліпшення їх споживчих характеристик.

Розвиток внутрішніх структур та зв'язків між ними відбувається з метою забезпечення розвитку інфраструктури гостинності.

З метою формування цілісної системи функціонування індустрії гостинності необхідно виділити основні чинники щодо її інфраструктурного забезпечення:

- удосконалення системи управління компонентами інфраструктури гостинності;
- збалансований розвиток її компонентів;
- постійне їх удосконалення;
- створення сприятливого інвестиційного клімату та використання сучасних форм інвестування в об'єкти інфраструктури гостинності;
- збільшення виробничих потужностей та пропускних можливостей підприємств сфери гостинності;
- підвищення якості послуг та конкурентоспроможності підприємств, що пов'язані зі сферою гостинності;
- удосконалення кооперації та спеціалізації підприємств.

Таким чином, під комплексним розвитком та вдосконаленням інфраструктури гостинності розуміємо скоординовану діяльність державних, регіональних та приватних структур щодо реалізації управлінських і практичних завдань, які спрямовані на збільшення виробничих потужностей, постійний, збалансований та скоординований розвиток її компонентів, створення сприятливого інвестиційного клімату, підвищення якості послуг та конкурентоспроможності підприємств, подолання територіальних та відомчих бар'єрів, ефективне використання ресурсів гостинності.

Специфіка підприємств інфраструктури гостинності полягає в тому, що вони спрямовані на збільшення й покращення якості споживчих послуг, які надаються населенню та приїжджим, а також на отримання синергетичного ефекту від їх взаємодії.

Аналіз розвитку сфери гостинності показує тісні кореляційні зв'язки між ступенем розвитку гостинності та промисловості, гостинності та транспорту, гостинності та ЖКГ, гостинності та туризму тощо. Необхідно подолати відомчу та територіальну роз'єднаність елементів інфраструктурного забезпечення індустрії гостинності, досягти збалансованого та узгодженого їх розвитку, формування регіональних кластерів гостинності, що концентрують зусилля різних відомств, підприємницьких структур та регіональних адміністрацій на ефективному використанні всіх ресурсів для зростання виробництва товарів та послуг, зростання індустрії гостинності та її складової – внутрішнього та в'їзного туризму та доходів, що одержуються від всіх видів гостинності. В основі цієї співпраці лежить територіальна спеціалізація економічної діяльності, консолідація ресурсів, координація зусиль та партнерство що базується на загальних інтересах.

Таким чином, стратегічний розвиток інфраструктури гостинності сприяє збільшенню попиту на продукцію цієї сфери, а збільшення попиту веде до залучення інвесторів, що вкладають кошти в розвиток промисловості, підприємницьку сферу індустрії гостинності та загалом в інфраструктуру національної економіки.

Стратегічний розвиток інфраструктури гостинності створює сприятливі умови щодо поліпшення якості споживчих послуг та зростання зацікавленості споживачів в них, а збільшення потреби в послугах сприятливо впливає на інвесторів, що вкладають кошти у підприємницьку діяльність та інфраструктуру регіону. Формування інфраструктури гостинності вимагає державних вкладень у будівництво доріг, мостів, аеропортів, спортивних та розважальних комплексів тощо.

На основі існуючих підходів щодо дослідження та визначення компонентів інфраструктури туризму, а також наведених визначень інфраструктуру гостинності можна представити її у вигляді п'ятирівневої системи (рис. 1).

До першого рівня інфраструктури гостинності відноситься виробництва та підприємства групи Б, що забезпечують товарами сферу послуг гостинності, а саме:

- будівництво та реконструкція об'єктів, споруд, будівель для сфери гостинності (транспортна інфраструктура, готелі, ресторани, торговельні та розважальні центри, оздоровчо-лікувальні об'єкти тощо);
- виробництва та підприємства, що забезпечують обладнанням сферу гостинності (готелі, ресторани, торговельні та розважальні центри тощо);
- виробництва та підприємства, що забезпечують товарами народного споживання сферу гостинності (товари агропродовольчого комплексу, легкої промисловості, малої побутової техніки тощо).

До другого рівня відноситься виробнича інфраструктура, що обслуговує підприємства групи Б (комплекс споруд, транспортні мережі, об'єкти водопостачання, енергетики, фінансової сфери тощо). Ми визначаємо цей рівень інфраструктури, оскільки його підприємства можуть використовуватися інфраструктурою сфери гостинності. Наприклад, транспортна інфраструктура міст та підприємств може використовуватися підприємствами індустрії гостинності.

Третій рівень визначено як природно-екологічну інфраструктуру, що забезпечує чистоту природних ресурсів для створення якісних умов надання послуг гостинності. До підприємств цього рівня відносяться такі, що виконують природоохоронну та моніторингову діяльність стосовно стану довкілля (пости спостережень якості води, повітря, ґрунтів тощо), а також підприємства, що забезпечують освоєння, переробку та обслуговування природних ресурсів (мінеральні води, лікувальні грязі, сонячні ванни, очистка пляжів, територій міст, санаторіїв тощо).

До четвертого рівня інфраструктури гостинності належать підприємства та організації, що надають послуги, споживачами яких

Рис. 1. Рівні інфраструктурного забезпечення сфери гостинності

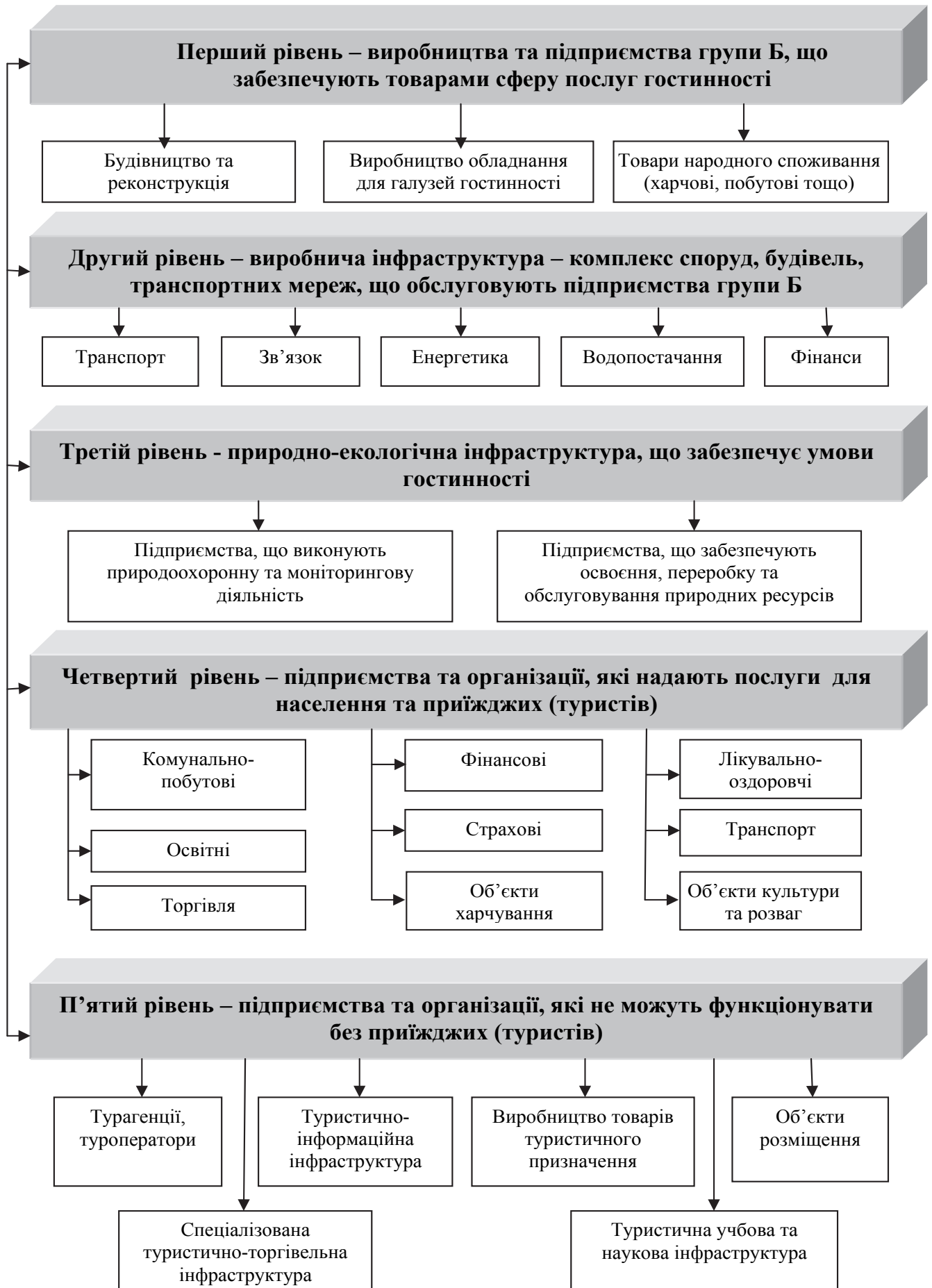


Рис. 2. Комплекс секторів індустрії гостинності



є населення та приїжджі, в т.ч. туристи. Це комунально-побутові (водопостачання та водовідведення, вивіз сміття, прибирання території тощо), послуги транспорту, торгівлі, фінансові, освіти, лікувально-оздоровчі, страхування, харчування, культурно-розважальні тощо.

П'ятий рівень – це підприємства та організації, діяльність яких безпосередньо пов'язана з обслуговуванням приїжджих, в т.ч. туристів: туристичні агенції, туроператори, туристично-інформаційна інфраструктура, виробництво товарів туристичного призначення, спеціалізована туристична торговельна інфраструктура, об'єкти розміщення, туристична навчальна та наукова інфраструктура. Зупинимось більш детально на четвертому рівні інфраструктури гостинності, оскільки він є результатом та включає надання послуг населенню та приїжджим, у тому числі туристам.

Індустрія гостинності в роботі Дж.Уокера представлена комплексом секторів: подорожування (літаки, круїзи, залізниця, автобуси, автомобілі, екотуризм), розміщення (готелі, мотелі, курорти), організація заходів (зустрічі/зібрання, конференції, виставки), ресторани та управляючі послуги, відпочинок та вільний час (атракціони, ігри, азартні ігри, парки, розваги), що забезпечують комфортне перебування приїжджаючих (подорожуючих) осіб [2, с. 5-6]. У зарубіжній літературі ринок гостинності ототожнюють з ринком туристичних послуг, до яких належать ресторани, готельні, курортні, круїзні послуги, місця відпочинку, спорту та розваг, тобто відбувається злиття понять гостинність та туризм.

На думку автора, сфера гостинності для міста, регіону та загалом всієї країни набагато ширша, вона має включати не тільки комфортне перебування приїжджаючих, але й проживаючого на цій території місцевого населення, оскільки гостинність неможливо створити як сприятливі умови лише для перебування окремих гостей міста і залишити за межами гостинності місцеве населення. Гостем має відчувати себе кожна особа, тобто і місцевий житель, і приїжджий, який споживає послуги транспорту, готельно-ресторанного бізнесу, розважального комплексу тощо. Саме тому пропонуємо розширити та трансформувати запропонований Дж.Уокером комплекс секторів гостинності [5] та представити його в такому вигляді (рис. 2):

1. Транспортно-технологічне забезпечення. Цей сектор відповідає за надання послуг щодо міжміського та внутрішньоміського (локального) перевезення всіма видами транспорту, оренди транспортних засобів та їх обслуговування. Комфортність забезпечується можливістю легко змінювати транспортні засоби (літак на автомобіль, велосипед або яхту тощо), обслуговувати їх та розширювати маршрути пересування.

2. Комунікаційно-фінансова сфера. До послуг цієї сфери відноситься вільне отримання широкого доступу до Інтернет ресурсу, WI-FI зон, банкоматів, обмінників валют та технічного обслуговування засобів зв'язку тощо.

3. Розміщення та проживання. Комфортне перебування в готелях, мотелях, кемпінгах, курортах, санаторіях, пансіонатах, сільських садибах, приватному секторі тощо, що забезпечено комплексним обслуговуванням їх транспортними засобами, комунікаційно-

фінансовими послугами, послугами ресторанів, розважальними заходами тощо.

4. Забезпечення харчуванням. Цей сектор послуг складається із стаціонарних джерел харчування (ресторани, кафе, столові), мереж швидкого харчування, пересувних джерел харчування та надає свої послуги іншим секторам сфери гостинності.

5. Організація бізнес заходів. До послуг цієї сфери відноситься організація зустрічей/зборів, конференцій, проведення форумів, семінарів, виставок тощо.

6. Культурно-розважальні послуги. Це проведення фестивалів, культурних виставкових заходів, відвідування кінотеатрів, театрів, галерей, а також атракціонів, парків розваг тощо. Вони надаються окремо або входять до складу інших секторів сфери гостинності, зокрема готелів, ресторанів, супроводжують проведення організаційних бізнес заходів тощо.

7. Система торгівлі. Включає забезпечення необхідними, супутніми та екзотичними видами продукції продовольчого, побутового, культурного та іншого характеру.

8. Архітектоніка та дизайн міських територій. Передбачає зручність розташування об'єктів гостинності, зручність пересування, зонування територій з урахуванням екологічних факторів тощо.

9. Освіта та виховання. Забезпечення висококваліфікованими кадрами для сфери гостинності, формування менталітету та виховання навичок відповідно традицій гостинності.

Для гармонічного розвитку індустрії гостинності необхідна взаємодія усіх її секторів.

ВИСНОВКИ

Сфера гостинності не може ефективно розвиватися тільки для туристів, вона має бути створена для місцевого населення та всіх категорій приїжджих незалежно від мети їх перебування на обраній території, в тому числі й туристів. Розвиток сфери гостинності, виробництво продуктів і послуг у нематеріальному секторі національного господарства неможливий без відповідного інфраструктурного забезпечення, яке впливає на якість обслуговування та кількість людей, яким надаються послуги в третинному секторі економіки. Автором виділені рівні інфраструктурного забезпечення сфери гостинності, що визначають її комплексний розвиток. За допомогою цих рівнів можна оцінити те, наскільки регіон готовий до розвитку гостинності та надання якісних послуг у цій галузі суспільного виробництва.

ЛІТЕРАТУРА

1. Морозов М.А. Инфраструктурное обеспечение предпринимательской деятельности в туризме: теория и методология формирования и развития: автореферат дисс. на соискание ученой степени доктора экономических наук. – М., 2006.
2. Валединская Е.Н. Роль и значение стратегического развития сферы услуг туризма и гостеприимства в региональной экономике / Е. Н. Валединская // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2012. – № 4. – С. 79-86.
3. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – Изд. 9-е переработанное и дополненное. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.
4. Клейман А.А., Евреинов О.Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития: монография / под редакцией проф. А.А. Клеймана. – СПб.: Д.А.Р.К., 2014. – 384 с.
5. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство // Дж. Р. Уокер: пер. с англ. [В.Н.Егорова]. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2012. – 735 с.

REFERENCES

1. Morozov M.A. Infrastrukturnoe obespechenie predprinimatel'skoj dejatel'nosti v turizme: teorija i metodologija formirovanija i razvija [Infrastructure support of business activities in tourism: the theory and methodology of formation and development]. Moscow, 2006 [in Russian].
2. Valedinskaja E.N. Rol' i znachenie strategicheskogo razvija sfery uslug turizma i gostepriimstva v regional'noj ekonomike [The role and importance of the strategic development of tourism and hospitality services in the regional economy]. Sovremennye problemy servisa i turizma, 2012, no. 4, pp. 79-86 [in Russian].
3. Birzhakov M.B. Vvedenie v turizm [Introduction to tourism]. Saint Petersburg, "Izdatel'skij dom Gerda", 2007, 576 p. [in Russian].
4. Klejman A.A., Evreinov O.B. Infrastrukтура turizma: strategija razvija [Tourism infrastructure: development strategy]. Saint Petersburg, D.A.R.K., 2014, 384 p. [in Russian].
5. Walker J.R. Vvedenie v gostepriimstvo [Introduction to Hospitality]. Moscow, UNITI, DANA, 2012, 735 p. [in Russian].