

Секція: Економіка та управління підприємствами.

Галасюк С. С.

доцент кафедри економіки та управління туризмом

Одеського національного економічного університету

м. Одеса, Україна

ПРОБЛЕМИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В МОТЕЛЯХ УКРАЇНИ

Аналіз даних про структуру міжнародного туристопотоку за видами транспорту свідчить, що майже 40% туристів у світі подорожують за допомогою автобусів та автомобілів [1, с. 156]. Одночасно з розвитком автотуризму відбувається розбудова придорожньої інфраструктури, до складу якої належать засоби розміщення для автотуристів – мотелі і кемпінги.

В Україні мотелі потенційно є одними з найпривабливіших і найпотрібніших об'єктів розміщення як для внутрішніх, так і для іноземних туристів. Проте застаріла матеріальна база й недосконалі методи управління не дають змоги багатьом закладам працювати на повну потужність, що передусім пов'язано з недосконалістю класифікації засобів розміщення [2]. Так, наприклад, відповідно до порядку встановлення категорій різним об'єктам розміщення в Україні, мотелі разом із кемпінгами повинні отримувати так звані «рівні обслуговування» – «перший», «другий», «третій», «четвертий» та «п'ятий», – незважаючи на те, що мотелі як тип готелів мають підлягати зоряній категоризації. Викликає сумнів й власне оцінювання мотелів та інших засобів розміщення за «рівнями обслуговування». В чинному законодавстві України про туризм немає жодних вказівок про застосування даної норми [3]. Тому зараз важливим питанням є встановлення певних вимог до мотелів, необхідних для визначення їх статусу як готельних підприємств автотуризму.

Згідно зі статистичними даними, мотелям належить незначне місце в структурі колективних засобів розміщування України. Однак питома вага мотелів збільшується – з 1,7% у 2011 р. до 2,8% за підсумками 2015 р., що відбувається через скорочення загальної кількості засобів розміщення та їх окремих типів за об'єктивних обставин [4].

За даними табл. 1, створеної на підставі інформації статистичних бюлетенів [5; 6; 7], «пік» кількості мотелів припав на 2013 р. (151 од.). Протягом досліджуваного періоду загальна кількість готелів для автотуристів у порівнянні з 2011 р. зросла на 25 од., а з 2013 р. – скоротилась на 28 од.

Таблиця 1

Поширення мотелів по території України

Адміністративно-територіальні одиниці України		Кількість мотелів по роках			Зміна значень показників 2015 р. до 2011 р., разів
		2011	2013	2015	
1	Львівська область	22	49	40	1,8
2	Закарпатська область	9	12	10	1,1
3	Івано-Франківська область	8	11	10	1,3
4	Хмельницька область	3	7	10	3,3
5	Черкаська область	4	6	7	1,8
6	Рівненська область	3	6	6	2,0
7	Київська область	2	5	6	3,0
8	Полтавська область	7	6	5	0,7
9	Чернівецька область	7	5	5	0,7
10	Дніпропетровська область	3	6	4	1,3
11	Волинська область	2	3	4	2,0
12	Харківська область	8	6	3	0,4
13	Кіровоградська область	2	3	3	1,5
14	Донецька область	5	6	2	0,4
15	Миколаївська область	1	2	2	2,0
16	Тернопільська область	1	2	2	2,0
17	Житомирська область	1	1	1	1,0
18	Сумська область	1	1	1	1,0
19	Херсонська область	1	3	1	1,0
20	Луганська область	0	1	1	-
21	Вінницька область	2	2	0	-
22	Запорізька область	1	0	0	-
23	Одеська область	0	0	0	-
24	Чернігівська область	0	1	0	-
25	м. Київ	0	1	0	-
26	АР Крим	4	6	н/д	-
27	м. Севастополь	1	0	н/д	-
	Усього	98	151	123	1,3

Регіоном-лідером за кількістю мотелів вважається Львівська область, в який напередодні чемпіонату з футболу «Євро-2012» найактивніше проводились роботи з будівництва та модернізації закладів розміщення для автотуристів. Саме Львівщині належить третина усіх мотелів України. Однак протягом 2013-2015 рр. ця область втратила 9 мотелів, що є негативною

тенденцією, яка відображає скорочення обсягів туристопотоку, подорожуючого автотранспортом. Аналогічна ситуація спостерігається й у сусідніх регіонах – Закарпатській та Івано-Франківській областях, які посідають друге та третє місце за цим показником.

Зменшення кількості мотелів відбулось й у східних регіонах, які приймали матчі чемпіонату Європи з футболу. Так, на Харківщині за 2011-2015 рр. із 8 мотелів залишилось тільки 3, тобто у 2,5 рази менше. Донеччина за об'єктивних обставин також втратила більшість закладів для автотуристів.

Варто відмітити, що у таких регіонах, як Житомирська, Сумська, Херсонська та Луганська області, є тільки по одному мотелю, а у Вінницькій, Запорізькій, Чернігівській та навіть Одеській областях їх немає взагалі.

Позитивні тенденції на ринку послуг мотелів, де зараз відбувається ріст закладів для автотуристів, спостерігаються у Хмельницькій, Черкаській, Рівненській, Волинській, Кіровоградській та Київській областях.

Проте в Україні величезними проблемами є поганий стан дорожнього покриття та прилеглої території, практично повна відсутність автобанів, нестача закладів дорожнього сервісу. Щільність готелів для автотуристів на трасах досить незначна.

Сучасна інфраструктура дорожнього сервісу в Україні найбільш розвинута на трасах між Львовом, Києвом та Харковом. Зокрема, на трасі М-06 (Е40) від Львова до Києва, довжина якої складає 536 км, розташовано майже 100 об'єктів, необхідних для автотуристів, – 31 мотель, 25 закладів ресторанного господарства, 42 автозаправні станції. Добре забезпеченою придорожнім сервісом є траса Н-02, М-12 (Е50) «Львів-Кіровоград» довжиною 678 км, вздовж якої функціонують 31 мотель, 16 закладів харчування та 37 АЗС. На трасі М-06 (Е40) «Київ-Харків» довжиною 477 км працюють 29 мотелів, 34 ресторани та 44 АЗС [8]. Однак щодо переважної частини території країни, то ситуація з придорожнім сервісом погіршується з кожним роком.

Якість обслуговування в готельних підприємствах можна дослідити, вивчаючи інформацію сайту бронювання Booking.com. Так, середній рейтинг

мотелів складає приблизно 7,6 балів із 10 можливих. Оцінки за якість обслуговування розподілились таким чином: від 6,5 до 6,9 балів отримали чотири мотелі із 36, що представлені в системі Booking.com; від 7,0 до 7,9 балів – дванадцять закладів; від 8,1 до 8,9 – шість мотелів; 9,3 бали – один мотель; проте тринадцять закладів не мають оцінок взагалі [9]. Практично всі мотелі пропонують автотуристам послуги харчування – в ресторані, кафе або барі; при цьому тип закладу ресторанного господарства, облаштованого на території мотелю, найчастіше залежить від місткості мотелю та місця його розташування. Більшість мотелів мають дитячі ігрові майданчики. Тільки вісім мотелів, представлених на Booking.com, обладнані саунами; ще менша кількість закладів мають басейни, тенісні корти та інші підрозділи, що забезпечують надання послуг для біологічного відновлювання організму.

Відгуки клієнтів про обслуговування, отримане в українських мотелях, дозволяють виявити основні проблеми, з якими стикаються автотуристи під час розміщення в них: погана звукоізоляція в номерах, у разі чого шум автотраси заважає повноцінному відпочинку; погана вентиляція номерів, розташованих над станцією технічного обслуговування, що викликає нарікання на шум від ремонтних робіт та запахи від пально-мастильних матеріалів; нестабільна робота Інтернету або повна його відсутність; комплектування номерів застарілими меблями, неякісною сантехнікою та постільною білизною; відсутність кондиціонерів у ряді випадків; нестача гарячої води в разі невеликого об'єму бойлера; проблеми з бронюванням через Booking.com (ймовірність подвійного бронювання, вимоги внесення доплати понад обумовленої суми коштів) тощо. Крім того, практично всі автотуристи відмічають недосконалість дорожнього полотна в Україні та поганий стан під'їзних шляхів до мотелів.

Позитивними рисами українських мотелів автотуристи визначають такі: зручне розташування мотелів неподалік від крупних міст та інших населених пунктів; смачні страви у закладах ресторанного господарства; безкоштовна парковка для автомобілів; відносна чистота у номерах; низькі ціни на

розміщення та харчування. Представлені дані свідчать про наявність певної матеріально-технічної бази цих закладів розміщення, яка може бути розширена за умов активізації автотуризму в Україні, а також про необхідність підвищення якості обслуговування туристів у мотелях.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
2. Фамуляк Я. Особливість формування підприємств мотельних господарств в Україні / Я. Фамуляк, Т. Качура / Вісник Львівського національного аграрного університету. Серія: Архітектура і сільськогосподарське будівництво. Вип. 14. – Львів: ЛНАУ, 2013. – С. 179-184.
3. Галасюк С. С. Проблеми категоризації мотелів в Україні / С. С. Галасюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. Вип. 18. – Херсон: ХДУ, 2016.
4. Галасюк С. С. Мотель як основний тип готельних підприємств автотуризму / С. С. Галасюк // Економіка та суспільство: електор. наук. фах. видання. Вип. 3. – Мукачево: МДУ, 2016.
5. Колективні засоби розміщування в Україні у 2011 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2012. – 190 с.
6. Туристична діяльність в Україні у 2013 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2014. – 272 с.
7. Колективні засоби розміщування в Україні у 2015 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України. 2016. – 200 с.
8. Заремба П. А. Перспективы развития рынка мотелей Украины / П. А. Заремба, С. И. Охременко, Е. С. Тищенко // Евразийский Союз Ученых (ЕСУ): научный журнал. Серия: Экономические науки. Вып. 10 (19). – М.: ЕСУ, 2015. – С. 166-169.
9. Відомості про мотелі України на Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.