

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ*Р.П. Загнибіда, Н. Я. Мицканюк*

ДВНЗ Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

У статті досліджено актуальний стан ділового туризму Івано-Франківської області в цілому та бізнес-готелів зокрема. Розглянуто проблеми, що виникли на сучасному етапі функціонування засобів розміщення для ділових туристів. Бізнес-туристи у шаленому ритмі змінюють десятки міст, а разом з тим і готелів, що неймовірно втомлює і вимагає відновлення сил для подальшої плідної роботи. І саме на цьому етапі чи не найважливішу роль відіграє засіб розміщення. Виявлено основні недоліки, а також перспективи розвитку бізнес-готелів даного регіону. На основі дослідження було зроблено висновки та запропоновано ряд заходів, що допоможуть вдосконалити організацію надання послуг діловим туристам у готелях. У статті проаналізовано, що Івано-Франківщина є досить сприятливим середовищем для розвитку різного плану бізнесу, через що і має надзвичайно великий потенціал у сфері ділового туризму.

Ключові слова: діловий туризм, бізнес-готель, конференц-зал, бізнес-турист, готель ділового призначення.

PROBLEMS AND PROSPECTS OF BUSINESS TOURISM DEVELOPMENT IN IVANO-FRANKIVSK REGION*R.P. Zahnybida, N. Ya. Mytskaniuk*

Vasyl Stefanik Precarpathian National University

The article analyzes the current state of both business tourism in Ivano-Frankivsk region as a whole and business hotels in particular. After all, business tourism plays a leading role on the market of international hotel services. Nowadays, travel is an integral part of our life. And the purpose of travel can be the most diverse.

However, we can claim that every year more and more people travel for business and professional purposes: participation in conferences, seminars or congresses, professional development, meeting with business partners, negotiating contracts, sales and purchases, as well as tours and concerts.

Business tourists travelling in a fast rhythm change both dozens of cities and hotels, which is really tiring and requires relaxation for their further fruitful work. A type of accommodation plays probably the most important role at this stage.

The article studies the problems that business travelers come across with in a hotel. The best option will definitely be a business hotel. It should be pointed out that this type of a hotel must meet all the requirements and provide a full range of business facilities and services.

Unfortunately, one of the main problems of domestic hotels is hidden here. Every third hotel claims itself to be a business hotel; at the same time it doesn't meet even a half of business travelers' requirements.

The main disadvantages and also prospects of development of business hotels in Ivano-Frankivsk region are revealed. Based on the study, conclusions were drawn and a number of ideas were proposed to help improve the organization of providing services for business travelers in hotels. The article illustrates that Ivano-Frankivsk region is very favorable for the development of different types of businesses, that is why the above region has a great potential for business tourism.

Keywords: business tourism, business hotel, conference service, business tourist.

Постановка проблеми. Діловий туризм займає провідну роль на ринку світових готельних послуг. У наш час подорожі займають невід'ємну частину життя. І мета подорожування може бути найрізноманітнішою: лікування, оздоровлення чи медична реабілітація на курортах, відпочинок від повсякденної рутини, бізнес-подорожі, жага до нових захоплюючих емоцій, культурне пізнання, відвідування родичів та друзів, відрядження, шопінг, релігійний туризм тощо.

Проте, можна з впевненістю сказати, що з кожним роком все більше і більше людей подорожують саме з діловою та професійною метою: участь у конференціях, семінарах чи конгресах, підвищення кваліфікації, зустріч з партнерами по бізнесу, укладання угод, продажі і закупівлі, а також гастролі та концерти.

Бізнес-туристи у шаленому ритмі змінюють десятки міст, а разом з тим і готелів, що неймовірно втомлює і вимагає відновлення сил для подальшої плідної роботи. І саме на цьому етапі чи не найважливішу роль відіграє засіб розміщення. Адже так важливо зупинитися на нічліг у правильному місці, де є все необхідне для того, щоб можна було з легкістю попрацювати і добре відпочити.

Найоптимальнішим варіантом, звичайно, стане бізнес-готель. Але, варто наголосити, що він має відповідати всім вимогам і мати в своєму арсеналі весь спектр послуг, який притаманний діловим засобам розміщення. У такому готелі має бути все необхідне, щоб задовільнити найпримхливіших і найвимогливіших ділових гостей. І тільки за цих умов, його можна буде з впевненістю називати бізнес-готелем.

На жаль, саме тут і криється одна із основних проблем вітчизняних готелів. Адже, чи не кожен третій засіб розміщення позиціонує себе як бізнес-готель, при цьому не задовільняючи і половини вимог ділових туристів. Ще однією проблемою є те, що в Україні, як і в інших державах колишнього Радянського Союзу, категорія бізнес-готелів належить до готелів загального типу. В той час, як у світовому досвіді функціонування готелі цього типу відносять до найбільш рентабельних [2,79].

Метою статті є аналіз перспективи розвитку ділового туризму Івано-Франківської області, стану бізнес-готелів, виявлення основних проблем, а також пропозиція певних заходів, націлених на їх вирішення. У даній статті було досліджено сучасний стан бізнес-готелів на ринку ділового туризму Івано-Франківщини, проаналізовано обсяги потоків бізнес-туристів, зроблено висновки та запропоновано шляхи покращення якості надання послуг у засобах розміщення даної категорії.

В умовах сьогодення діловий туризм є одним з найбільш поширених типів подорожування. Адже кожна людина, незалежно від професії, час від часу змушена їхати по справах у відрядження до іншого міста. Метою таких ділових поїздок може стати участь у конференціях, семінарах чи конгресах, відвідування майстер-класів, тренінгів, підвищення кваліфікації, навчання співробітників, перевірка та контроль якості власниками філіалів своєї фірми, зустріч з партнерами по бізнесу, переговори, встановлення ділових відносин, обмін досвідом, укладання угод, продажі і закупівлі, участь у конкурсах, змаганнях, олімпіадах, концерти та гастролі тощо. Також зараз актуальними є набір працівників з-за кордону, яких також по приїзду потрібно розмістити у готель.

Діловий туризм (бізнес-туризм) - це поїздки (відрядження) співробітників компаній (організацій) з діловими цілями, або організація корпоративних заходів. Діловий туризм включає власне ділові поїздки (відрядження) бізнесменів і підприємців, конгресово-виставковий та інсентив-туризм, проведення подієвих заходів (Event) [4, 68].

Івано-Франківська область поки що не є одним з найбільших осередків бізнес-туризму. Проте, з кожним роком місто розвивається, відкриваються нові підприємства, виробництва та філіали, потоки бізнес-туристів тут збільшуються і вже через деякий час даний регіон може отримати статус центру ділового туризму. Івано-Франківщина є досить сприятливим середовищем для розвитку різного плану бізнесу, через що і має надзвичайно великий потенціал у сфері ділового туризму.

Головне управління статистики інформує про те, що на кінець 2017 року в Івано-Франківській області здійснювали діяльність 244 готелі та аналогічні засоби розміщування туристів і 30 спеціалізованих засобів розміщування, якими обслуговано 340,7 тис. осіб. За кількістю обслугованих цими закладами туристів область посіла п'яте місце серед регіонів України. За результатами статистичних показників, найбільша кількість туристів приїжджає в область з метою службової, ділової поїздки, бізнесу чи навчання. Ще у ранньому 2005 році ця частка туристів вже склала 66,3% до загальної кількості обслугованих туристів [5].

Згідно з даними на сайті Booking.com, станом на 2019 рік, у Івано-Франківську діє 157 готелів. А загалом у області налічується більше 1000 засобів розміщування, з яких 294 готелі [9].

Спеціалізовані готелі та бізнес-центри, що здатні забезпечити ефективну, з усіма зручностями діяльність ділових туристів відіграють основну роль в організації інфраструктури ділового туризму. Вітчизняні готелі часто пропонують у описі своїх послуг забезпечити ділових туристів широким комплексом необхідних умов для професійної роботи. Але реальна ситуація зводиться лише до пропозиції окремими готелями, як правило високої категорії, невеликого «бізнес-центру» з обмеженими послугами. У вітчизняному готельному господарстві бізнес-центр найчастіше ототожнюється з офісом, у якому надаються послуги користування Інтернетом, факсом, а окремо функціонує конференц-зал. У профільних готелях за кордоном бізнес-центри – це поняття набагато ширше, під яким розуміють організації, що пропонують широкий спектр послуг для будь-якої категорії ділових гостей у готелі, а також за його межами впродовж всього часу перебування гостя у закладі [3, 184].

Профільних і повністю обладнаних бізнес-готелів, які б відповідали усім стандартам та вимогам, у місті поки що немає. Проте, декілька готелів надають частковий спектр ділових послуг, таких як конференц-сервіс, оренда обладнання чи бізнес-центр.

Завітавши до Івано-Франківська з діловою метою, туристи найчастіше зупиняються у наведених нижче готелях:

- готель «Надія»;
- «Станіславів»;

- Reikartz Парк-готель;
- «Атріум»;
- «Franz»;
- «Легенда».

Такий вибір обумовлений у першу чергу зручним розташуванням, хорошим рейтингом на відомих сайтах бронювання, а також співвідношенням ціна-якість.

Готелі, при яких діють конференц-зали та які частково надають бізнес-послуги [10]:

- готель «Надія»;
- «Станіславів»;
- Reikartz Парк-готель;
- готельно-ресторанний комплекс «Рів'єра»;
- «Легенда»;
- готель «Прикарпаття»;
- «Бистриця Люкс»;
- «Chateau Royal»;
- «Чорний замок».

Частина з них є маловідомими через недостатню кількість реклами, інші – через розташування за межами центру міста.

Найвідомішим та найбільшим засобом розміщення Івано-Франківська, що єдиний у місті офіційно позиціонує себе як діловий, є тризірковий готель «Надія». Його номерний фонд складає 244 номери, що можуть вмістити загалом 380 туристів.

Найбільшими перевагами даного готелю є зручне розташування у самому центрі міста та присмний висококваліфікований персонал. У готелі «Надія» є професійно обладнаний конференц-зал і 3 зали ресторанів, які трансформуються і можуть також використовуватись для семінарів, ділових зустрічей та конференцій. Але навіть такий великий готель не може розмістити всіх ділових туристів у «гарячі періоди». Та і він має свої недоліки та потребує реконструкції.

На прикладі найбільш популярних готелів Івано-Франківська було виявлено основні недоліки, які можна побачити аналізуючи відгуки бізнес-туристів.

Перше, на що найчастіше скаржаться невдоволені клієнти – платна чи занадто мала автостоянка, або взагалі її відсутність. І це дійсно неправильно, адже у національному стандарті ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» чітко прописано, що готелі категорії 1-3 зірки повинні мати власну автостоянку кількістю місць не менше ніж 20% від кількості номерів [1,3].

Ще одним вагомим недоліком є погана звукоізоляція. Бізнес-туристи не мають можливості попрацювати та відпочити, коли у ресторанах при готелі проводяться гучні бенкети чи коли за вікном у центрі міста вирує нічне життя.

Також не всі номери готелів, що надають послуги діловим туристам, задовольняють їх потреби: деякі кімнати не обладнані зручним робочим місцем, занадто малої площі, погано укомплектовані, з недостатньою кількістю розеток та поганим освітленням. А сам готель не може запропонувати широкий спектр ділових послуг.

Нерідко гості пишуть про те, що при багатьох готелях відсутні відпочинкові зони, SPA-центри, басейни, тренажерні зали, які також є необхідними для відновлення фізичних сил після трудових буднів бізнес-туристів.

Трапляються і скарги на не кваліфікований персонал. Часто працівники готелів не вміють оперативно та професійно реагувати на прохання гостей або не можуть порозумітися з іншомовними туристами через низький рівень знання іноземних мов.

Варто відзначити також, що готелі Івано-Франківська не надають послуги кваліфікованих перекладачів. Що є суттєвим недоліком. У місто часто приїжджають ділові партнери з-за кордону, яким просто необхідна ця послуга.

Проаналізувавши потоки гостей найбільшого готелю ділового призначення Івано-Франківська, можна визначити, чим даний регіон є привабливий для бізнес-туристів.

На першому місці залишаються все ж ділові відрядження. До прикладу, нижче представлені підприємства, на які найчастіше приїжджають працівники та ділові партнери:

- ВО Карпати (АРТІV);
- Іванофранківськцемент;
- Тайко електронікс;
- Leoni;
- Електролюкс;
- Пакко-холдинг.

Також у Івано-Франківську періодично проводяться медичні конференції на різноманітні теми, представниками таких великих компаній як Sanofi- Aventis, Alpen Pharma AG, Фармак, «Дарниця» та багато інших. Переважно найактивніше проведення таких конференцій припадає на березень-квітень.

Часто Івано-Франківськ відвідують зірки народної та зарубіжної естради з концертною програмою, актори, артисти, ансамблі, музиканти та творчі колективи.

На спортивні змагання з інших міст та навіть з-за кордону приїжджають команди футболістів, баскетболістів, а на творчі конкурси – танцювальні групи дітей різного віку, підлітків.

Найактивнішим періодом в році, коли Івано-Франківськ відвідує найбільша кількість ділових туристів є травень та початок червня. Адже саме в цей час за останні роки проводяться такі масштабні фестивалі, як Карпатський простір, Порто Франко, Свято ковалів та святкування Дня міста.

Статистика відвідування міста бізнес-туристами на прикладі офіційних даних про проведення одного із фестивалів така: «під час першого фестивалю «Карпатський простір» вперше зустрілися представники влади, бізнесмени, політики, митці з різних країн. На II фестиваль «Карпатський простір» для участі прибули представники 43 різних країн, серед яких 29 Надзвичайних і Повноважних Послів країн-партнерів. III фестиваль зібрав освітян з різних країн світу за великим круглим столом міжнародної співпраці і взаєморозуміння. Щорічно у фестивалі разом із бізнесменами і дипломатами, політиками, економістами, освітянами беруть участь численні творчі колективи, художники, скульптори, артисти, музиканти з Австрії, Болгарії, Грузії, Естонії, Литви, Молдови, Польщі, Румунії, Словаччини, Угорщини, Чехії, України» [7].

З наведених вище даних видно, що Івано-Франківськ щороку відвідує чимала кількість бізнес-туристів. Є періоди більшої активності потоків ділових туристів, а є і меншої. Але незважаючи на це, місто має бути завжди готовим прийняти максимальну кількість туристів, що приїжджають з діловою метою. Тобто, має бути достатньо спеціально обладнаних бізнес-готелів. З цим, на жаль, на сучасному етапі функціонування, є деякі проблеми. Адже кожен другий готель може позиціонувати себе як діловий, але далеко не кожен зможе задовільнити потреби бізнес-туристів.

Підводячи підсумки, можна з впевненістю сказати, що у Івано-Франківщині є величезний потенціал для розвитку бізнес-туризму. Передумовами цього є зручне географічне розташування поблизу європейського кордону, розвиток та збільшення кількості виробничих підприємств, великий вибір засобів розміщування, деякі з яких у перспективі можуть стати одними з кращих бізнес-готелів України.

Якщо говорити про розвиток ділового туризму у Івано-Франківську та області, то ще одним важливим аспектом, який виступає гальмівним, є недостатньо розвинута система комунікацій, неналежний стан доріг, міського транспорту, міжнародного аеропорту і залізничного вокзалу.

Діловий туризм у цьому регіоні може значно підвищити його економічний рівень. Проте, для цього треба прикласти деякі зусилля і привести у належний стан готелі, що здатні надавати послуги бізнес-туристам. Адже розвиток цього виду туризму стримує якраз недостатня кількість профільних та професійно обладнаних засобів розміщування, які готові прийняти велику кількість ділових туристів та забезпечити їх всіма необхідними умовами для плідної праці та хорошого відпочинку.

На основі проведеного дослідження були розроблені деякі рекомендації щодо вдосконалення організації надання готелями послуг діловим туристам у Івано-Франківську та області:

- реорганізація засобів розміщування, що готові надавати послуги діловим гостям на профільні бізнес-готелі, націлені саме на цей сегмент туристичного ринку;
- розширення та вдосконалення спектру ділових послуг (професійно обладнаний конференц-зал, надання послуг перекладача, юриста, оренди новітнього обладнання, прокат автомобілів чи організація трансферів, факсимільний зв'язок, міжнародні розмови по телефону та багато інших);
- створення сучасних бізнес-центрів європейського рівня;
- покращення комфорту у номерах (просторі кімнати, підвищення рівня шумоізоляції, зручний письмовий стіл або навіть окремо обладнаний кабінет, правильне освітлення, достатня кількість розеток, комфортне спальне місце);
- систематичне підвищення кваліфікації персоналу (шляхом проведення навчання, тренінгів та щомісячне тестування з подальшим винагородженням);
- організувати надання супутніх послуг, спрямованих на відпочинок та відновлення фізичного та морального стану гостей (басейни, SPA-центри, тренажерні зали тощо).

Запропоновані рекомендації можуть підвищити рівень обслуговування готелями бізнес-туристів, а також посприяти активнішому розвитку ділового туризму у досліджуваному регіоні в цілому.

Література та джерела

1. ДСТУ 4569:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ: Держспоживстандарт України, 2003. 13 с.
2. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
3. Пандяк І. Г. Сучасний стан та проблеми розвитку інфраструктури ділового туризму в Україні. Вісник Львівського університету. Серія географічна. 2007. Вип. 34. С. 183-188.
4. Титова Н. В. Діловий туризм в Україні: основні проблеми розвитку та шляхи їхнього вирішення. Економіка і менеджмент культури. Київ, 2013. № 1. С. 67-74.
5. Головне управління статистики в Івано-Франківській області. URL: <http://www.ifstat.gov.ua/> (дата звернення 15.03.2019.).
6. Івано-Франківська область серед лідерів туризму в Україні. URL: <http://mi100.info/2017/04/25/ivano-frankivska-oblast-sered-lideriv-turyzmu-ukrayiny/> (дата звернення: 16.03.2019.).
7. Карпатський простір. URL: <https://carpathian-space.info/about/> (дата звернення: 15.03.2019.).
8. Стан розвитку туризму в Івано-Франківській області за 2018 рік. URL: <https://compass-tour.com.ua/?m0prm=2&show=644> (дата звернення: 16.03.2019.).
9. Booking.com. URL: <http://www.booking.com> (дата звернення: 15.03.2019.).
10. Hotels24. URL: <https://hotels24.ua> (дата звернення: 15.03.2019.).
11. Trip Advisor . [URL:<https://www.tripadvisor.ru> (дата звернення: 16.03.2019.).