

ПРОБЛЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ БИЗНЕС-ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ В УКРАИНЕ

Актуальность данной темы предопределена ростом потока бизнес-путешественников в Украину. В украинские компании инкаминга стали больше обращаться не только люди, едущие по делу, но и организаторы МІСЕ-проектов. В свою очередь многие крупные компании открывают департаменты въездного туризма. Основная часть деловых путешествий (более 85%) - поездки по Украине. Спрос на услуги компании по организации деловых поездок возрастает. Такие тенденции показывают необходимость детального изучения данного вопроса и внедрения современных методик развития и организации делового туризма в украинских реалиях[1].

Цель исследования - разработать рекомендации по развитию делового туризма в Украине на основе оценки его состояния.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач:

- изучить тенденции развития делового туризма в мире и Украине;
- выявить основные проблемы, препятствующие развитию делового туризма в Украине;
- разработать рекомендации по развитию делового туризма в Украине.

Деловой туризм с каждым годом обретает все большую популярность . Он позволяет одновременно заключить очередную деловую сделку и отдохнуть несколько дней в новой обстановке. Бизнес-туризм сформировался как самостоятельная ветвь современного туризма в последние десятилетия прошлого века и на сегодняшний день является одним из популярных и пользующихся высоким спросом направлений туристической индустрии. Иногда бизнес-туризм обозначают английской аббревиатурой МІСЕ, которая произошла от слов meetings, incentives, conferences, exhibitions. Эти понятия и раскрывают суть бизнес-туризма [2].

В Украине деловой туризм начал свое развитие совсем недавно, однако уже существуют организации способствующие продвижению Украины как туристической страны на мировом рынке индустрии делового туризма . Примерами данных организаций являются- Ассоциация делового туризма Украины / ВТА Ukraine - некоммерческое объединение предприятий Украины, деятельность которых связана с деловым туризмом и индустрией встреч, а также, предприятий и юридических лиц, заинтересованных в развитии делового туризма в Украине. Ассоциация организована в феврале 2007 года. ВТА Ukraine это та организация, которая способствует созданию в Украине мощной структуры по организации деловых поездок, встреч и конференц услуг. Способствует продвижению Украины как туристической страны на мировом рынке индустрии делового туризма, проводит анализ рынка делового туризма в Украине, а также изучает мировой опыт развития индустрии и применяет этот опыт на территории Украины[5].

На сегодняшний день различают несколько видов бизнес-туризма: индивидуальные и корпоративные деловые поездки, инсентив-туры (поездки, организуемые компаниями в целях мотивации сотрудников и поддержания корпоративного духа компании), поездки для участия в работе различных выставок, конференций, симпозиумов, конгрессов, тренингов, ярмарок, презентаций, посещения предприятий и фирм-партнеров.

Бизнес-путешественники являются наиболее образованными и требовательными, они имеют определенные предпочтения в выборе гостиниц и предъявляют их владельцам свои требования, которые предполагают не только возможность работать, не покидая номера, но и широкий набор деловых услуг, и тем самым формируют специфический сегмент рынка — бизнес-отели.

Бизнес-отели — это гостиницы особого типа. Рассчитанные на конкретную целевую группу клиентов, они формируют весь спектр своих услуг соответствующим образом. Налаживание связей с корпорациями и стабильная клиентская база — вот два основных приоритета в работе делового отеля. Постоянные клиенты составляют основу процветания бизнес-отеля. Поэтому случайных постояльцев и обычных туристов в таких гостиницах практически не бывает. Во-первых, расположение бизнес-отеля, дизайн его номеров и их цена во многом далеки от предпочтений путешественника, который стремится в первую очередь к отдыху, а не к работе.

Бизнес-отели имеют одну яркую отличительную особенность - это их клиентура. Руководство такого отеля, прежде всего, нацелено на привлечение деловых клиентов. Поэтому бизнес-отели в большинстве случаев расположены в благоприятных местах, в центре или непосредственной близости от центра города. Бизнес-отель обязательно должен иметь налаженное транспортное сообщение с вокзалами, аэропортами, выставками и районами деловой активности города. Одна из причин высокой стоимости деловых поездок в том, что бизнесмены предпочитают останавливаться в дорогих отелях. В первую очередь это связано с поддержанием имиджа своей фирмы как состоятельной и занимающей прочные позиции. Поэтому наличие четырех- и пятизвездочных гостиниц - неотъемлемая часть индустрии делового туризма. Многие бизнес-туристы при выборе отеля обращают внимание на его расположение. Как правило, бизнесмены предпочитают размещение в центре - деловой части города в отелях, расположенных в районе аэропортов. Важное условие для отелей, принимающих иностранных гостей - наличие персонала, говорящего на разных языках. Целесообразно предоставлять бизнес-туристам услуги секретаря, который также выполняет функции переводчика, резервирует места в театре, ресторане т.д.

Для деловых путешественников отель во время путешествия заменяет офис, им предоставляются факс, компьютер, ксерокс и др. Многие отели имеют бизнес-центры, где также могут предоставляться такие услуги или где гость может работать на своем компьютере.

С широким распространением интернет-технологий требования, предъявляемые к среде проживания деловых людей, значительно изменились. Сегодня номер без высокоскоростного доступа в Интернет уже не может удовлетворить путешествующего бизнесмена. Среди стандартов завтрашнего дня - обеспечение возможности проведения видеоконференций, конференц-звонков и высокоскоростной обмен данными из каждого номера. Несмотря на то, что прогнозы развития делового туризма в Украине в целом позитивны, остается ряд нерешенных проблем, препятствующих его развитию:

- 1) Отсутствие необходимой статистической информации о развитии делового туризма, последовательной государственной политики в сфере делового туризма в Украине.

- 2) Неразвитая инфраструктура делового туризма. «По результатам исследования международных деловых организаций столица и другие места Украины оказываются далеко не на высоте по качеству деловой инфраструктуры. Меньше 20 процентов

украинских отелей сегодня отвечают требованиям мировых стандартов по уровню комфорта».

3) Несоответствие цены качеству предоставляемых услуг. 4) Неравномерное распределение деловых туристов по территории Украины. В основном в Украине «развивается направление «делового» туризма в крупных городах, особенно Киеве, Харькове, Донецке и Днепропетровске» [7]. Причина – развитие инфраструктуры в городах, которые принимают чемпионат Европы по футболу в 2012г.

4) Неравномерное распределение деловых туристов по территории Украины. В основном в Украине «развивается направление «делового» туризма в крупных городах, особенно Киеве, Харькове, Донецке и Днепропетровске» [7]. Причина – развитие инфраструктуры в городах, которые принимают чемпионат Европы по футболу в 2012г.

5) Отсутствие эффективной маркетинговой политики для продвижения делового туризма на зарубежных рынках.

6) Недостаточно развитая система профессиональной подготовки и переподготовки кадров для индустрии делового туризма. Услуги по обучению и повышению квалификации кадров в сфере делового туризма предлагает Ассоциация делового туризма Украины путем организации тренингов, семинаров, международных конференций [8]. Этого недостаточно для обеспечения европейского качества обслуживания деловых туристов.

Вывод: Для развития делового туризма в Украине необходимо построение партнерских отношений между государством, учебными заведениями, предприятиями, международными организациями с целью усовершенствования системы сбора статистических данных за счет внедрения методологии WTTC, перехода средств размещения на европейскую систему категоризации HORTEC, разработки и реализации государственной политики, эффективной маркетинговой стратегии для продвижения делового туризма, развития системы профессиональной подготовки и переподготовки кадров в сфере делового туризма и т.д. Это позволит получить дополнительную прибыль, обеспечить рабочие места и даст увеличение поступлений в бюджет.

Список информационных источников:

1. http://utg.net.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=704&Itemid=81
2. http://ru.wikipedia.org/wiki/MICE_%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D1%8F
3. Travel & Tourism Economic Impact 2011 World, World Travel & Tourism Council. – London, 2011. – 17 p.
4. Travel & Tourism Economic Impact 2011 Ukraine, World Travel & Tourism Council. – London, 2011. – 20 p.
5. <http://www.mice.com.ua/>
6. Проект Стратегии развития туристско-рекреационного комплекса Крыма – 2020 / под ред. И.М. Яковенко. – Симферополь, 2011. – 75 с.

7. Украинский туризм в 2011 году: 10 самых актуальных тенденций: [Электронный ресурс]: по состоянию на 15.05.2012. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2011/08/10-trends-in-ukrainian-tourism/>

8. Ассоциация делового туризма Украины: [Электронный ресурс]: по состоянию на 15.05.2012. – Режим доступа: <http://www.mice.com.ua/index.php?Lev=ukrpartners&Lang=rus>