

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Кваліфікаційна робота
бакалавра

з теми: **«КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ
ГЛОБАЛЬНИХ ЗАГРОЗ»**

Виконав: здобувач вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
GRS1-B20 групи
спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа
денної форми навчання
Віталій ХМУРИНСЬКИЙ

Науковий керівник:
кандидат географічних наук, старший
викладач кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи
Інна КОВТУНИК

Кам'янець-Подільський – 2024 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕСУ В ЗАХІДНОМУ РЕГІОНІ УКРАЇНИ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНИХ ЗАГРОЗ.....	6
1.1. Характерні особливості розвитку готельної справи в західних областях України.....	6
1.2. Показники діяльності готельного бізнесу у Львівській, Івано- Франківській, Закарпатській областях.....	11
1.3. Сучасний стан ринку готельних послуг на прикладі готельного комплексу Radisson Blu (Буковель).....	16
1.4. Стан екологічної безпеки та заходи щодо її поліпшення.....	20
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ.....	24
2.1. Тенденції розвитку підприємств готельного господарства України.....	24
2.2. Інноваційні підходи та напрями вдосконалення діяльності готельного бізнесу.....	32
2.3. Перспективи розвитку українського готельного бізнесу в умовах глобальних викликів.....	39
РОЗДІЛ 3. ОХОРОНА ПРАЦІ В ГОТЕЛЬНІЙ ГАЛУЗІ.....	47
3.1. Стан охорони праці, виробничої санітарії і гігієни праці у підприємствах туристичної сфери.....	47
3.2. Пожежна безпека готельного господарства.....	51
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57

ВСТУП

Актуальність теми обумовлена необхідністю адаптації індустрії гостинності до нових реалій, викликаних сучасними викликами та ризиками. Глобальні загрози, такі як пандемії, природні катастрофи, економічні кризи та терористичні акти, значно впливають на діяльність готелів і ресторанів, що вимагає розробки нових підходів та стратегій для забезпечення їхньої стійкості та конкурентоспроможності. В умовах постійних змін і непередбачуваних ситуацій важливо вивчити та впровадити ефективні методи управління, що сприятимуть мінімізації ризиків та забезпеченню стабільного функціонування закладів готельно-ресторанного господарства.

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах глобальних загроз потребує особливої уваги до інноваційних рішень та технологій, які можуть забезпечити безпеку та комфорт гостей. Крім того, важливо враховувати екологічні та соціальні аспекти діяльності закладів, що сприяє їхній стійкості та відповідає сучасним тенденціям сталого розвитку.

Врахування глобальних загроз в розвитку готельно-ресторанного господарства також включає необхідність розробки нових бізнес-моделей та стратегій, що дозволять адаптуватися до мінливих умов ринку. Дослідження та аналіз ефективних практик управління кризовими ситуаціями, диверсифікація послуг та створення гнучких організаційних структур є важливими елементами для забезпечення успішного розвитку галузі. Таким чином, актуальність теми обумовлена необхідністю комплексного підходу до розвитку закладів готельно-ресторанного господарства в умовах глобальних загроз, що дозволить підвищити їхню стійкість та конкурентоспроможність на міжнародному ринку.

Зв'язок роботи з науковим програмами, планами, темами. Дипломна робота бакалавра виконана у контексті тематики, яку розробляє кафедра туризму та готельно-ресторанної справи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка.

Мета роботи – дослідити концептуальні засади розвитку закладів готельно-ресторанного господарства в умовах глобальних загроз.

Для досягнення мети дослідження були сформульовані такі **завдання**:

- дослідити характерні особливості розвитку готельної справи в західних областях України;
- оцінити показники діяльності готельного бізнесу у Львівській, Івано-Франківській та Закарпатській областях;
- проаналізувати сучасний стан ринку готельних послуг на прикладі готельного комплексу Radisson Blu (Буковель);
- вивчити стан екологічної безпеки в готельному бізнесі західного регіону України та розробити заходи щодо її поліпшення;
- охарактеризувати тенденції розвитку підприємств готельного господарства України в умовах глобальних загроз;
- описати інноваційні підходи та напрями вдосконалення діяльності готельного бізнесу в Україні;
- проаналізувати перспективи розвитку українського готельного бізнесу в умовах глобальних викликів;
- вивчити стан охорони праці, виробничої санітарії і гігієни праці та пожежної безпеки на підприємствах туристичної сфери.

Об'єкт даного дослідження: організація та діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

Предмет дослідження: засади розвитку закладів готельно-ресторанного господарства в умовах глобальних загроз.

Методи та методологія дослідження. Для дослідження концептуальних засад розвитку закладів готельно-ресторанного господарства в умовах глобальних загроз використовувалися такі методи: аналіз і синтез літературних джерел та нормативно-правових документів для вивчення теоретичних основ і правових аспектів; статистичний аналіз для оцінки сучасного стану і тенденцій розвитку готельно-ресторанної індустрії; порівняльний аналіз для виявлення особливостей функціонування закладів у

різних країнах в умовах глобальних загроз; методи моделювання для розробки концептуальних засад і практичних рекомендацій.

Практичне значення одержаних результатів Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці рекомендацій щодо адаптації закладів готельно-ресторанного господарства до умов глобальних загроз, таких як пандемії, економічні кризи та природні катастрофи. Впровадження запропонованих стратегій дозволить підвищити стійкість та конкурентоспроможність підприємств, забезпечити безперервність їхньої діяльності, поліпшити управління ризиками та ефективно реагувати на виклики. Результати дослідження можуть бути використані керівниками готелів і ресторанів для оптимізації операційних процесів, підвищення рівня безпеки для гостей і персоналу.

Елементи наукової новизни роботи Елементи наукової новизни роботи полягають у розробці концептуальних засад розвитку закладів готельно-ресторанного господарства з урахуванням специфічних умов глобальних загроз. Уперше запропоновано інтегровану модель адаптації, яка включає інноваційні підходи до управління ризиками, стратегічне планування та впровадження цифрових технологій для підвищення стійкості підприємств. Також визначено нові критерії оцінки ефективності заходів із забезпечення безпеки та безперервності діяльності закладів в умовах пандемій, економічних криз та природних катастроф.

Апробація результатів дослідження здійсненна шляхом обговорення її основних положень на кафедрі туризму та готельно-ресторанної справи, а також через виголошення її окремих положень на студентській науковій конференції навесні 2024 р.

Структура роботи визначена метою і завданнями дослідження, складається зі вступу, трьох розділів, поділених на підрозділи, висновків та списку використаних джерел. Основний зміст роботи викладено на 56 сторінках. Загальний обсяг роботи – 63 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕСУ В ЗАХІДНОМУ РЕГІОНІ УКРАЇНИ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНИХ ЗАГРОЗ

1.1. Характерні особливості розвитку готельної справи в західних областях України.

Глобальні загрози, такі як пандемії, зміна клімату, терористичні акти, природні катастрофи та інші події, мають значний вплив на готельний бізнес. Ці загрози можуть викликати серйозні виклики для готельних підприємств і вимагати адаптації до нових умов. Основні зв'язки між глобальними загрозами і готельним бізнесом полягають у наступному:

Пандемії, наприклад, COVID-19, можуть призвести до масового скасування подорожей, закриття кордонів і обмежень переміщення, що призводить до суттєвого зниження кількості гостей, бронювань і доходів для готелів. Готелі повинні швидко адаптуватися до нових умов, впроваджуючи санітарні заходи безпеки, вдосконалюючи системи очищення та дезінфекції, а також змінюючи стратегії маркетингу та приваблення клієнтів.

Зміна клімату може призвести до змін у туристичних патернах і попиті на готельні послуги. Наприклад, зростання температур може змінити сезонність туризму і вимагати нових інвестицій у кондиціонування приміщень або енергоефективність. Крім того, природні катастрофи, такі як повені або урагани, можуть призвести до пошкодження майна готелів і інфраструктури.

Терористичні загрози можуть впливати на безпеку подорожей та призводити до зменшення туристичного попиту в певних регіонах. Готелі повинні мати плани надзвичайних ситуацій і співпрацювати з органами із безпеки для забезпечення безпеки гостей і персоналу [6].

Економічні кризи можуть призвести до скорочень у витратах на подорожі та відпочинок, що може вплинути на кількість туристів, які обирають готелі. Готелі повинні бути гнучкими і адаптивними до змін у попиті та можливостей гостей.

Загалом, глобальні загрози підкреслюють необхідність для готелів мати стратегії управління кризовими ситуаціями, бути готовими до змін у зовнішньому середовищі та швидко реагувати на нові виклики. Також ці загрози можуть стимулювати інновації та нові підходи до бізнесу, спрямовані на збереження конкурентоспроможності та стійкості у готельній індустрії.

Галузь гостинності виступає як ключовий елемент потенціалу туристичної індустрії. Незважаючи на поступове відновлення темпів зростання, управління цією галуззю залишається складним: загострення політичної та економічної ситуації у 2022 році спричинило зменшення числа туристів, як з-за кордону, так і з власної країни. Власники готелів були змушені зменшувати витрати, оскільки збільшення числа гостей стало неможливим через пріоритет на власну безпеку [8].

У першій половині 2022 року спостерігалось раптове зниження ринку готельної нерухомості через нестабільну економічну ситуацію та збройні конфлікти на сході, півдні та півночі країни. Туристична інфраструктура, яка щойно відновлювалася після глобальної пандемії і набирала обертів як у столиці, так і по всій Україні, відчула значне зниження кількості туристів, що відвідували та подорожували до України і в межах її території.

Зменшення заповненості готелів можна пояснити також наявністю тіньового ринку послуг у Україні, який функціонує протягом багатьох років. Зазвичай, приватні особи надають різноманітні додаткові послуги для своїх гостей, такі як транспорт і харчування. Маючи низькі фіксовані витрати і часто уникаючи оподаткування, фізичні особи мають достатньо коштів для підтримки високої якості послуг і розвитку свого бізнесу. Тіньовий готельний бізнес також використовує гнучке ціноутворення, що відповідає попиту та сезонності, і перебуває поза межами державного регулювання, що призводить до відсутності додаткових витрат [11].

У березні 2022 року уряд України розпочав стимулювати бізнес повертатися до роботи там, де це можливо і безпечно. Згідно з прем'єр-міністром України Денисом Шмигалем, успіх країни у переході до воєнної

економіки та перемога у війні визначаються цим фактором. Відновлення готельного бізнесу, включаючи роботу та податкові процедури, може сприяти наповненню державного бюджету, створенню нових робочих місць та забезпеченню базових товарів і послуг для населення. Це означає, що підприємці виконують соціальну місію збереження своїх позицій на туристичному ринку, розпочинаючи або відновлюючи свій бізнес, та сприяють впровадженню стандартів національної ринкової економіки. Уряд вживає ряд заходів для підтримки бізнесу під час воєнного конфлікту, зокрема в галузі гостинності та туризму. Ці ініціативи, в основному, передбачають зменшення податків.

Було введено нову фіксовану ставку податку у розмірі 2%, що замінила 5% ставку для ФОПів групи 3, яку можуть застосовувати як існуючі, так і нові підприємства. Однією з основних умов для переходу є обмеження щорічного доходу до 10 мільярдів гривень. Платники податків цієї групи звільнені від сплати ПДВ, але це правило не поширюється на імпортні товари. Багато підприємств у готельному та туристичному бізнесі скористалися цією можливістю, сплачуючи 2% від свого обороту. Відкладення масового впровадження касових апаратів було важливим кроком для готелів та туристичних операторів. Всі штрафи за неправильне використання касових апаратів під час воєнного стану були скасовані. Тому підприємцям у галузі гостинності та туризму не потрібно хвилюватися, якщо вони не використовують касові апарати або роблять це неправильно [19].

Бойові дії призвели до зменшення пропозиції на українському готельному ринку, багато об'єктів розміщення було закрито з міркувань безпеки, а попит на туристичні послуги зник з технічних причин та через пошкодження електромережі внаслідок обстрілів. В цілому, ситуація в секторі відрізняється від регіону до регіону. У західних областях країни ситуація спокійніша.

В даний момент найкращі умови для сталого розвитку спостерігаються в Західній Україні, зокрема в Івано-Франківській, Львівській та Закарпатській

областях. За словами Ірини Сідлецької, генерального директора «Vertex Hotel Group» та голови Української асоціації готелів та курортів, «готелі там працюють на повну потужність і немає жодних підстав для закриття чи зупинки» [11].

Особлива увага приділяється роботі готелів з міжнародними брендами, які часто припиняють свою діяльність наразі з міркувань безпеки, оскільки їх цільова аудиторія, переважно іноземні туристи, припинила приїзд в Україну.

Готельний бізнес, який залишився активним, змушений переорганізувати всі свої бізнес-процеси. Компанії повинні забезпечувати встановлений рівень обслуговування та безпеки для клієнтів, надавати підтримку своїм працівникам і їх сім'ям, включаючи волонтерську роботу та допомогу біженцям із можливістю надання притулку. Водночас це завдання стоїть перед невеликою групою працівників готелю, деякі з яких можуть намагатися переїхати в безпечніші місця або виїхати за кордон, а деякі можуть навіть вступати до лав військових чи територіально оборонних організацій.

В минулому основною проблемою було привернення й утримання команди, а тепер центр уваги переноситься на те, як залучити персонал до роботи в умовах низького попиту та обмеженої кількості відвідувачів.

Введення комендантської години також змінило режим роботи готелів. Обмеження у часі ускладнює переміщення та транспортування персоналу, при цьому основні завдання доручаються ранковій зміні. Крім того, комендантська година може вимагати від працівників залишатися на ніч у готелі. Ресторани, бари, перукарні та SPA-салони також працюють у режимі обмеженого функціонування. Деякі готельні послуги можуть бути недоступними під час дії повітряних попереджень. Це підкреслює необхідність дотримання підвищених стандартів безпеки. Зокрема, важливо забезпечити інформування про попередження та скасування рейсів, а також створити безпечні зони та приміщення для укриття з метою забезпечення безпеки в разі небезпеки.

На жаль, стан гостинності в Україні у 2022 році можна описати як ринок, що перебуває в стані відсутності. За винятком деяких західних регіонів, туристичний або корпоративний сегмент взагалі відсутній.

Згідно з оцінками щодо розвитку готельної індустрії, понад половина турфірм у західному регіоні припинили свою діяльність. Решта з економічних міркувань припинили найм гідів на місцях, і зараз екскурсії проводяться гідом, який супроводжує туристів від компанії. Внаслідок цього практично всі місцеві екскурсоводи з невеликих туристичних міст залишилися без роботи.

Тим не менш, важливо зазначити, що туризм повністю не зник. Його відновлення залежить від подій на фронті і тривалості війни. Таким чином, попит на послуги розміщення в готелях значно зменшився в більшості регіонів України через війну, і це також відбилося на туристичних підприємствах.

Також можна говорити про часткове відновлення корпоративного туризму. Наприкінці 2022 року та на початку 2023 року країну відвідало майже 100 тисяч іноземних гостей та понад 170 тисяч громадян України. Ці цифри є низькими у порівнянні з попереднім роком, коли за рік відвідувачів було близько 2 мільйонів, за даними Держагентства розвитку туризму (ДАРТ). Більшість іноземних туристів прибували в Україну у ролі волонтерів, журналістів або представників дипломатичного корпусу, тоді як кількість цільових корпоративних туристів була значно меншою. Проте важливо відзначити, що кількість відвідувачів зростає, що сприяє стабільній позиції сфери гостинності на туристичному ринку [21].

Щодо ділового туризму у західному регіоні, він ще не має системного характеру, але його розвиток характеризується збільшенням динаміки відвідування.

Наприкінці 2022 року туризм в Україні продовжував зростати, незважаючи на зменшення кількості міжнародних мандрівників. Фокус ринку змінюється, і кількість людей, які подорожують по роботі, значно

зменшується, але попит на проживання в класичних готелях залишається стабільним. Це стосується також заміських готельних комплексів, гірськолижних курортів у Карпатах та екотуризму, наприклад, глемпінгу. Причина популярності таких типів подорожей зрозуміла: люди прагнуть втекти від війни.

Військовий та діловий туризм наразі є другим за популярністю видом туризму. Ще одна нова тенденція, яка з'явилася останнім часом, - це міський туризм. Він набуває популярності завдяки бажанню людей змінити оточення та відпочити на кілька днів. Наприклад, унікальні сервіси готелів, такі як сніданки та невеликі спа-центри, дозволяють місцевим мешканцям відчувати себе як у подорожі. Ще одна причина цієї популярності – часті перебої з електропостачанням [29].

Люди обирають міські готелі, обладнані генераторами, системами водопостачання та повними кухнями, щоб виконати невідкладні домашні справи або просто відпочити комфортно на деякий час. Щодо ділового туризму, він, хоч і зменшився, але все ще існує.

На даний момент більшість номерів у бізнес-готелях заброньовані іноземцями, які прибули з-за кордону. Це переважно представники міжнародних організацій та іноземні журналісти. Ці гості зазвичай залишаються в готелях на тривалий період і оплачують за проживання та харчування, що приносить значні доходи українським готельним компаніям.

Умови, які українські гості ставлять перед готелями, залишаються незмінними з початком широкомасштабної війни. Основними критеріями при виборі готеля є ціна, розташування та відгуки. Для сучасних відвідувачів також важливою є наявність засобів для самозабезпечення, таких як генератори електроенергії, власна система водопостачання та опалення.

1.2. Показники діяльності готельного бізнесу у Львівській, Івано-Франківській, Закарпатській областях.

Протягом останніх кількох років готельний бізнес зазнав значних випробувань: локдаун, війна та блекаути. Ці обставини значно вплинули на рівень обслуговування, способи взаємодії з гостями та операційні процедури. При цьому змінювалися також цінності клієнтів.

Протягом останніх років питання безпеки, чистоти та використання безконтактних технологій стали вельми актуальними для всіх готельних підприємств і лишатимуться такими ще довгий час. Висока освіченість людей щодо екологічності, свідомого споживання, здоров'я та самообізнаності встановила нові стандарти для готелів. Водночас війна максимально актуалізувала питання безпеки і підняла його на абсолютно новий рівень.

Важливим аспектом при виборі готелю для гостей стала наявність приміщень для укриття та чіткий алгоритм дій персоналу у разі надзвичайних ситуацій. Також в сучасних умовах значну роль відіграє можливість гнучкого підходу до дати заїзду, скасування та повернення коштів. Зараз людям складно робити далекосяжні плани навіть на кілька годин, тому якщо готель виходить на зустріч гостям у цьому плані, це позитивно впливає на його завантаженість. Показник завантаженості є дуже важливим для всіх готельних підприємств, оскільки кожна структура прагне збільшити й покращити цей показник, оскільки він має прямий вплив на прибуток готельних установок [34].

Дані відображають транзакції лише в робочих закладах України за період з 2021 по 2023 рік. Згідно з цими даними, кількість транзакцій в готельній галузі Львівської області в 2021 році збільшувалася і склала 20%. У 2022 році цей показник збільшився лише на 4% в порівнянні з 2021 роком. Тим часом гостьовий трафік у Львові зменшився наприкінці 2022 року, але почав збільшуватися на початку 2023 року і досяг 46% від показника клієнтського навантаження в готельній сфері. У той самий період динаміка транзакцій зростає на 25%.

Звертаючись до Закарпатської області, спостерігаються схожі тенденції зі змінами у рівні навантаження та динаміки транзакцій, аналогічні до тих, що мали місце у Львівській області. Так, ми зафіксували зниження навантаження відвідувачами на 28% у 2022 році порівняно з 2021 роком. Однак ситуація покращилася, і цей показник зрос на 11% у 2023 році порівняно з попереднім роком.

Також зростання динаміки транзакцій у 2023 році досягло найвищого рівня в 18%, що пов'язано з наявністю значної кількості рекреаційних ресурсів, що використовуються для оздоровлення та відпочинку.

Крім того, подібна динаміка спостерігається в Івано-Франківській області, де в 2021 році відбувався відновлення вищезазначених показників, а в 2022 році спостерігався помітний спад через політичну ситуацію в країні, спричинений вторгненням Росії в Україну. Ситуація почала покращуватися перед початком 2023 року і продовжила покращуватися протягом усього 2023 року.

Позитивні тенденції розвитку і зростання показників відвідуваності та транзакцій спостерігаються майже у всіх областях Західного регіону України. Зміни у меті перебування іноземних відвідувачів стали наслідком активізації переселення журналістів, які висвітлюють події війни. Вони поселялися у готелях західного регіону, таких як Львів та Івано-Франківськ, ще до початку повномасштабного наступу, оскільки цей регіон забезпечував високий рівень безпеки для перебування переселенців [30].

На сьогоднішній день журналісти та представники преси активно обирають готелі, що знаходяться близько до лінії фронту. Основними вимогами до готелів є наявність зв'язку, як мобільного, так і Інтернету, а також можливість забезпечення відносної безпеки.

Готелі перетворюються на центри роботи та спілкування. Серед іноземних користувачів готельних послуг слід виділити волонтерів, які активно долучаються до допомоги Україні. З урахуванням цих факторів, у

2022 році близько 99% відвідувачів готелів склали громадяни України, а лише приблизно 1% – іноземці.

Активний розвиток і відновлення готельних закладів на західному спектрі готельної галузі продовжували розвиватися у напрямку зростання.

Загалом, кількість готелів у західних областях показувала тенденцію до збільшення. Це було обумовлено високим попитом на місця розміщення для українських і іноземних відвідувачів, а також місцевих мешканців, які були змушені змінити своє місце проживання через військовий конфлікт, який почався в Україні.

Найбільшою кількістю нових готелів і готелів, що відновилися, відзначається Львівська область, в той час як Закарпатська область показала найменший ріст в цьому плані. Івано-Франківська область займає середнє положення за цим показником.

Наразі, новини про Україну розповсюджуються по всьому світу через соціальні мережі та засоби масової інформації. Багато людей висловлюють бажання відвідати та побувати в Україні, і вони особливо зацікавлені в західних регіонах країни, переважно через транспортну доступність.

У 2021 році до всього західного регіону України, зокрема до Буковелю, прибуло понад 200 000 туристів з Аравійського півострову. Для них Україна стала альтернативою альпійським курортам у Австрії, Швейцарії та Італії, що принесло значний дохід. Дев'ять із десяти опитаних туристів заявили, що планують повернутися в Україну ще раз.

Як підтверджують результати проведеного дослідження, у 2021 році ситуація у готельному бізнесі виявилася досить позитивною. Після періоду карантинних обмежень під час пандемії готельна галузь, особливо у західних областях з їх великими рекреаційними ресурсами, змогла відновити свою діяльність та продемонструвати стійкий рівень на туристичному ринку країни, зокрема в Львівській області [41].

У період 2022 року, в умовах війни, попит на бізнес-центри та торгові об'єкти значно знизився. Багато компаній переїхали в інші регіони або

припинили свою діяльність, що призвело до порожніх офісів. Згідно з даними компанії Colliers, найбільша активність інвесторів спостерігалась у секторі складської нерухомості. Протягом останніх 5 років було укладено понад 10 інвестиційних угод. Прибутковість була невисокою — до 5%, але сьогодні ситуація змінилась через значні руйнування та постійні обстріли з боку Росії. Зараз розумно інвестувати в смарт-апартаменти, які є частково житловою, частково готельною нерухомістю. На такі апартаменти буде попит у регіонах України з більш-менш стабільною безпековою ситуацією, оскільки люди шукають нове житло на короткий або середньостроковий термін. У першій половині 2022 року були відкриті апартаменти типу "home + hotel", де клієнт, що бронює житло, отримує доступ до коворкінгу, кафе та тренажерної зали разом з квартирою на короткий або довгий термін.

Це виявлялося у такому співвідношенні використання: 60% номерів здавалося на довгий термін (більше трьох місяців), 20% на середній термін (два-три місяці), а ще 20% на короткий термін (від кількох днів до місяця). Це дозволяло бізнес-проектам, що обрали такий напрямок розвитку, мати привабливу окупність на рівні 8-10% щорічно.

У 2022 році всі готельні комплекси країни постраждали. Галузь гостинності на заході страждала матеріально через високий попит на місця перебування для переселенців зі східних, південних та північних регіонів України. Ці місця передусім надавалися приватними особами та державними установами, наприклад, на «Арені Львів» у Львові, а потім переселенці переїжджали у напрямку Закарпатської або Івано-Франківської областей. Додатковим фактором, який спричинив зменшення прибутку у західному секторі гостинності, був різкий спад відвідуваності іноземними туристами.

Щодо ситуації з внутрішнім туризмом у 2023 році, очікується його стійке закріплення на заході України, оскільки навіть після нашої перемоги Приазов'я та Причорномор'я залишатимуться закритими протягом певного часу через мінування акваторії. Також популярними стануть заміські готельні комплекси, які можна доїхати за дві-три години на автомобілі [45].

Незважаючи на повномасштабне вторгнення Росії в Україну, будівництво готелів продовжується. Зараз триває зведення одразу трьох об'єктів у Івано-Франківську та околицях, а також будується нові готелі у Львові та Ужгороді. Таким чином, готельна галузь вдається адаптуватися до складних умов і викликів, і продовжує свій розвиток. Покращення рівня безпеки сприяє почуттю свободи у людей і дозволяє їм продовжувати своє звичне життя, що сприяє збільшенню активності пересування та розвитку сфери послуг, у тому числі готельної галузі.

1.3. Сучасний стан ринку готельних послуг на прикладі готельного комплексу Radisson Blu (Буковель).

Найбільший гірськолижний курорт Європи – Буковель, з довжиною трас 12 км і розташований на висоті 920 метрів над рівнем моря, розташований поблизу сіл Поляниця і Татарів Яремчанської міської ради. Сезон тут триває з кінця листопада до середини квітня, а також в кінці травня. У 2012 році Буковель отримав визнання як найбільш динамічний у плані розвитку гірськолижний курорт у світі. Курортна зона нараховує 3500 номерів і пропонує широкий спектр послуг, включаючи проживання, харчування та розваги протягом усього сезону.

Буковель – це рекреаційна зона з унікальними можливостями для спорту, бізнесу, відпочинку і зміцнення здоров'я. Тут прокладено 60 км трас різних рівнів складності, з сніговим покриттям на всіх трасах, де працюють снігові гармати на 100%. Курорт має 16 підйомників з загальною пропускною спроможністю 34,700 осіб на годину. Також в Буковелі є гірськолижні школи, включаючи спеціалізовані школи для дітей, а також прокат лижного спорядження. Це все приваблює відвідувачів до курорту Буковель.

З початку 2008 року "Буковель" перетворився на сучасний медичний і спа-центр, обладнаний передовим діагностичним та лікувальним обладнанням. В центрі надають допомогу людям з проблемами опорно-рухового апарату, травлення і урологічними захворюваннями. Крім того, на

території курорту доступний безкоштовний бювет з природною мінеральною водою, яка має визнану корисність, підтверджену Одеським бальнеологічним інститутом (вода пройшла випробування і сертифікацію) [4].

У зв'язку з початком пандемії, гірськолижний курорт "Буковель" був тимчасово закритий з 13 березня 2021 року відповідно до рішення регіональної комісії з питань техногенно-економічної безпеки та надзвичайних ситуацій. Встановлено, що курортна зона стала територією з обмеженим в'їздом до 27 березня. Протягом цього періоду обмежено в'їзд громадян, які направлялися до села Поляниці, включаючи туристичний комплекс "Буковель", з розважальною, спортивною або іншою відпочинковою метою.

Тим, хто придбав послуги на час тимчасового закриття, керівництво комплексу "Буковель" пообіцяло надати можливість скористатися придбаними послугами після 27 березня 2021 року. Після цього сезон відновився, дотримуючись всіх санітарних норм як для відвідувачів, так і для всього персоналу. Рівень відвідуваності залежав від сезону.

В результаті даних, представлених у таблиці вище, кількість відвідувачів періодично змінювалася з року в рік з моменту початку цілорічної роботи. Глобальні виклики для світу і України відіграли значну роль у зменшенні кількості відвідувачів. Першим серйозним викликом стала світова пандемія, результатом чого стали спади відвідування у літні й зимові періоди з 2019 по 2021 роки у туристичному підприємстві [4].

На гірськолижному курорті «Буковель», під час поширення нової хвилі коронавірусу, було введено систему ідентифікації безпечних гостей. Усі відвідувачі проходили перевірку своїх ковід-документів при поселенні в готель на рецепції, при придбанні скіпасів у касах курорту, під час отримання прокатного спорядження та проходження експрес-тесту у спеціальній зоні курорту і т. д.

Після підтвердження негативного результату на Covid-тесту гість отримував ідентифікатор безпечного гостя - наліпку, яку кріпили на видному

місці свого верхнього одягу або шолома. Ця наліпка інформувала працівників курорту та компетентні органи про те, що гість пройшов перевірку на Covid і є безпечним для оточення.

Згодом, коли карантинні обмеження поступово зменшувалися, а ситуація з вірусом набула нормалізації завдяки вакцинації, подорожувати між країнами стало простіше. Кількість відвідувачів поступово зросла на початку зимового сезону 2021 року. Курорт має добре розвинуту інфраструктуру, яка включає багатоповерхові автостоянки, готелі та ресторани.

Після повномасштабного вторгнення Росії в Україну, діяльність туристичних підприємств по всій країні була порушена, і це також вплинуло на функціонування комплексу "Буковель". Згідно з указом Президента України у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, з 24 лютого четверга по всій території України було оголошено воєнний стан на 30 днів. У зв'язку з цим туристичний комплекс "Буковель" тимчасово припинив свою роботу та не приймав гостей.

Зі світанку агресії проти ворога, керівництво та персонал курорту активно допомагали армії, співпрацюючи з волонтерськими та урядовими організаціями у наданні фінансової, гуманітарної та матеріально-технічної підтримки. Керівництво також вирішило відкрити польову кухню для безкоштовного харчування [5].

Ця послуга була доступна для всіх осіб, які залишили свої домівки та прибули до «Буковеля», або тих, хто перебував на території комплексу. Польова кухня була відкрита з 1 березня 2022 року і розташовувалася в холі багаторівневої парковки №1. Двічі на день вона надавала безкоштовне гаряче харчування для усіх потребуючих.

Починаючи з кінця квітня, почалося часткове відновлення готельних секторів курорту, що сприяло відновленню роботи туристичного комплексу. І вже влітку всі розважальні заклади на території «Буковеля» повністю запрацювали.

Курорт «Буковель» став місцем для відновлення фізичного та психічного здоров'я. Активний сезон 2022-2023 років розпочався для цього гірськолижного комплексу. Це прекрасне місце, де кожен може провести час на схилах Карпат, насолоджуючись чистим гірським повітрям, щоб набрати нові сили й допомагати досягти перемоги.

Режим зимової роботи курорту "Буковель" був змінений у зв'язку з певними обставинами: відсутність новорічних розваг і святкових заходів у центрі, але присутність ялинки створювала святкову атмосферу для дітей; зони "Après Ski" працювали як майданчики для відпочинку без розважальної програми; послуга нічного катання була виключена із програми.

У Буковелі, так само як і в усій Івано-Франківській області, проводяться планові відключення електроенергії за розкладом. Проте сам курорт, його партнери і більшість підприємств, які працюють неподалік від курорту, вже забезпечили себе альтернативними джерелами енергії. Під час аварійних відключень електропостачання курорт забезпечував мінімально необхідну енергію для безпечного спуску лижників з витягів та освітлення для безпечного пересування на території курорту [1].

На курорті встановлені загальні правила безпеки з другої половини 2022 року:

- Під час повітряної тривоги всіх просять проходити в укриття у будівлях паркінгу №2, РЦ Вука, а також у готелях Hvoya та Radisson.
- Витяги зупинятимуться під час повітряної тривоги лише після доставки всіх гостей до зон висадки.
- На випадок блекауту на території Bukovel для всіх облаштовано Пункт Незламності з резервним освітленням, стартерним комплектом, аптечками та питною водою.
- На території курорту, як і в усій Україні, діє комендантська година з 23:00 до 05:00.

Курорт "Буковель" виступає площадкою для підготовки та проведення світових і європейських спортивних заходів, включаючи чемпіонати України

з зимових видів спорту, таких як біатлон, слалом, могула, фрістайл, сноубординг та інші. Крім того, постійно вдосконалюється інфраструктура курорту, щоб усі любителі спорту та прихильники здорового способу життя могли знайти захоплюючі та активні заняття для себе [4].

На території туристичного комплексу "Буковель" реалізуються соціальні програми благодійного фонду Олександра Шевченка "Новий Івано-Франківськ". З 2017 року курорт приймає людей з усієї України на оздоровлення та реабілітацію. Програма підтримки учасників АТО активно працює безперервно і продовжує свою діяльність й до сьогоднішнього дня.

На курорті "Буковель" військовослужбовці можуть скористатися спа-центрами для оздоровлення, спробувати страви української кухні та вивчити курорт. Одним із найбільш захоплюючих вражень є підйом на витягу та прогулянка до оглядового майданчика, з якого відкривається панорамний вид на Говерлу та весь Чорногорський хребет.

Цей проект виник після подій Майдану, а фонд займається десятками різноманітних ініціатив: від гуманітарної допомоги до лікування українських бійців за кордоном.

Як найбільший курорт у Східній Європі, він створює значну кількість робочих місць, дотримується всіх податкових вимог щодо своєї діяльності, що сприяє наповненню бюджету та підтримує економіку країни. Таким чином, працюючи в тилу, він сприяє нашій перемозі.

1.4. Стан екологічної безпеки та заходи щодо її поліпшення.

У останні роки часте будівництво нових і великих готелів призвело до значного накопичення відходів і забруднення, з якими місцева влада і громади не можуть впоратися. Збільшене споживання енергії, води та палива туристами часто призводить до експлуатації цих ресурсів, позбавляючи місцеве населення можливості користуватися ними. Забезпечення турботи про довкілля, розумне використання невідновлюваних ресурсів та використання відновлюваних джерел у господарській діяльності готельних

комплексів стає важливим пріоритетом. Крім усвідомлення власної відповідальності перед планетою та усвідомлення впливу на навколишнє середовище, зростаючий попит мешканців на екологічно чисті послуги означає, що готельний бізнес повинен урахувати екологічні потреби мешканців.

Основними джерелами забруднення є відпрацьовані стічні води, недостатньо ефективні системи опалення, надмірна забудова, неправильний розподіл туристичних об'єктів, неконтрольований відпочинок біля готелів та ресторанів, неструктурований розвиток приватного житла і занадто велика кількість відвідувачів. Ці фактори негативно впливають на навколишнє середовище, спричиняючи забруднення води та повітря, виснаження водних ресурсів, порушення кліматичного балансу, зміну структури ґрунту, збільшення щільності забудови, візуальне засмічення та деградацію естетичного середовища [8].

Протягом останніх років активно розроблялися програми країн, що займаються туризмом, спрямовані на гармонізацію відносин між туризмом і навколишнім середовищем. Серед них - концепція сталого розвитку туризму від Всесвітньої торговельної організації ООН, Всесвітній кодекс поведінки в туризмі та Хартія туризму, а також рекомендації та декларації міжнародних туристичних конвенцій. Вони наголошують, що розумне та раціональне використання природних ресурсів, збереження та примноження туристичних ресурсів, є основою позитивного розвитку соціального чинника навколишнього середовища.

Засноване у 2015 році, бюро SHOVK спеціалізується на створенні сучасної та функціональної архітектури та дизайну з енергоефективними та сталими рішеннями. У 2019 році архітектори цього бюро розробили концепцію реставрації "Фабрики Ріхардта" - колишньої пивоварні на Подолі, побудованої наприкінці 19 століття купцем Михайлом Ріхардтом. Для невідомого конкурсу архітектори SHOVK розробили концепцію редевелопменту цієї споруди у вигляді еко-готелю, розташованого подалі від

міста. Готель "На Дніпрі" розташований на земельній ділянці площею 1 гектар, що знаходиться на відстані 100 метрів від берега Дніпра відповідно до законодавства. Екоготель створений з метою надати людям можливість відчувати себе частиною природного середовища [18].

Основна мета екологізації полягає в зменшенні негативного впливу туристичної діяльності на навколишнє середовище шляхом зменшення споживання традиційних енергоресурсів.

Процес екологізації готельного бізнесу має бути впроваджений у всіх аспектах діяльності готелю. Сьогодні концепція екологічно чистих готелів є дуже популярною у всьому світі. Головною метою таких готелів є зменшення негативного впливу послуг розміщення на навколишнє середовище, що є важливим для підвищення конкурентоспроможності українського готельного бізнесу.

Еко-готелі оснащуються енергозберігаючим технічним обладнанням та санітарно-гігієнічними засобами, виготовленими виключно з органічних матеріалів без синтетики, а також використовують бавовняну та шовкову постільну білизну. Усі страви готуються з натуральних інгредієнтів. Екоготелі дотримуються принципу гармонійного співіснування з природою, уникнення забруднення навколишнього середовища відходами мандрівників. Наприклад, деякі готелі використовують матеріали, які біологічно розкладаються. Відповідно до європейських стандартів, екологічні готелі повинні виконувати такі вимоги, як встановлення екологічно чистих систем опалення, наявність власних очисних споруд, сортування відходів за класифікацією, використання електроенергії, виробленої з екологічно чистих джерел палива, використання енергозберігаючих ламп для освітлення та застосування екологічно чистих продуктів у кулінарії [24].

Один з найбільш ефективних способів захисту довкілля полягає у добровільній участі в програмах екологічної сертифікації та екологічного маркування. Кількість таких програм зростає з кожним роком. Загальне

екологічне маркування і, зокрема, екологічне маркування туристичної діяльності є ефективними маркетинговими інструментами, спрямованими на підтримку розвитку туристичного бізнесу і захист навколишнього середовища.

Найвідоміші програми сертифікації готелів включають Green Globe (Великобританія), Green Key (Данія), НАС Greenleaf (Канада) та Touristik Union International (TUI) (Німеччина). Багато готелів відповідають стандартам LEED. Міжнародна програма екологічної сертифікації Green Key реалізується у понад 25 країнах світу. Green Key є однією з п'яти програм Фонду екологічної освіти, міжнародної неприбуткової та незалежної організації, що базується в Данії.

У 2010 році вона розпочала кампанію щодо впровадження та популяризації екологічної сертифікації в Україні. Компанії, які беруть участь у програмі екологічної сертифікації, можуть демонструвати свою відповідальність за захист навколишнього середовища та отримувати додаткові переваги на туристичному ринку. Green Key є найбільш активною програмою екологічної сертифікації для українського готельного бізнесу та першою міжнародною програмою екологічної сертифікації для готелів і курортів. У 2011 році екологічну сертифікацію Green Key отримав готель Radisson Blu у Києві, а також готелі Reikartz Медіваль, Reikartz Дворжець та Premier Hotel Dniester у Львові. Ці готелі використовують лише енергоефективні технології: «Reikartz Медіваль» використовує екологічно чистий транспорт для гостьових автобусів та екскурсій, щоб розширити спектр додаткових послуг та зменшити шкідливі викиди в атмосферу [26].

Розуміння того, що будь-яка діяльність може мати негативний вплив на довкілля, є важливим кроком до свідомого ставлення до управління відходами. Згідно з Державними будівельними нормами України, які були змінені у 2019 році, роздільне збирання відходів є обов'язковим лише для нових та реконструйованих готелів. Тим не менш, інші готелі можуть відвозити відходи на сміттєві полігони, що має негативні наслідки. Для

зменшення кількості відходів готельний бізнес може використовувати екологічно чистий одноразовий посуд, багаторазові контейнери з екологічно чистих матеріалів, целюлозні зубні щітки, гребінці та декоративні елементи.

Ще одним методом обробки відходів є компостування. За даними вчених, компостування може зменшити кількість відходів, що потрапляють на смітник, на 40% протягом п'яти років. Мінімізація забруднення навколишнього середовища повинна стати не лише гаслом, але й способом мислення, роботи та пріоритетною стратегією для готельного бізнесу.

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

2.1. Тенденції розвитку підприємств готельного господарства України.

Ефективне функціонування готельного сектору є показником позитивних змін у вітчизняній економіці та важливою передумовою для зміцнення міжнародних зв'язків та інтеграції країни у світове співтовариство. Серед сучасних тенденцій розвитку готельного бізнесу в Україні дослідники відзначають такі напрямки: розширення спеціалізації готелів через створення міжнародних готельних мереж та мереж малих підприємств, впровадження новітніх інформаційних технологій у галузь гостинності.

Проте, не дивлячись на те, що сфера послуг розвивається все більш активно в Україні, розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється цілою низкою проблем:

- Наявні значні бар'єри для входу на український готельний ринок, що призводить до дефіциту готелів, стримуючи розвиток готельної індустрії та унеможливаючи входження на вітчизняний ринок відомих готельєрів та створення національної готельної мережі, здатної забезпечити належний рівень обслуговування туристів з усього світу, які відвідують Україну.
- Різниця між якістю та ціною готельних послуг пов'язана з недостатнім державним регулюванням готельного сектору та відсутністю державного органу з реєстрації готелів. Також існує зв'язок із іншими засобами розміщення, їх регулюванням та контролем за діяльністю, а також з низьким рівнем диверсифікації готельних послуг, нерозвиненістю мереж гостьових будинків, мотелів, кемпінгів та пансіонатів.
- Низький рівень конкуренції на готельному ринку через відсутність корпоративних стандартів контролю якості готельних послуг.

Український готельний ринок характеризується недостатнім попитом та обмеженою пропозицією з боку іноземних готельних мереж та українських готельєрів.

- Відсутність розвиненої та офіційно задокументованої мережі альтернативних об'єктів для розміщення економічних благ.
- Недостатній рівень підготовки кадрів у сфері гостинності.
- Обмежене використання електронних та автоматизованих систем бронювання і сучасних технологій при наданні послуг у готелях та інших засобах розміщення.
- Існують проблеми з завантаженістю та якістю обслуговування в готелях та інших засобах розміщення [28].

Готельний сектор в Україні на сьогоднішній день стикається з рядом проблем, включаючи нерозвиненість готельних мереж, нестачу готелів середнього класу, недостатню кваліфікацію персоналу та недосконале законодавство.

Проте ці проблеми поступово подолаються. Компанії активно розвиваються, а також переймають досвід від західних партнерів, які входять на український ринок і підвищують рівень обслуговування. Розвиток готельного бізнесу також сприяв розвитку інших галузей, таких як транспорт, торгівля, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання та послуги.

У середньому, за кожних 10 туристів, які зупиняються в готелі, створюється близько трьох прямих і двох непрямих робочих місць, пов'язаних з обслуговуванням (працівники туристичних агентств, транспортних компаній і т. д.).

Україна активно сприяє розвитку готельного господарства з метою створення конкурентоздатного готельного продукту з розширеним спектром послуг, збільшення в'їздового та внутрішнього туризму, а також збільшення надходжень до бюджету. Ця тенденція охоплює всі готельні підприємства,

незалежно від їхньої організаційно-правової форми власності та галузевої приналежності [34].

На даний момент інфраструктура готельного господарства України не відповідає міжнародним стандартам розміщення та відпочинку. Кількість готельних підприємств є недостатньою, а частка підприємств високого класу в структурі готельного бізнесу досить низька. Матеріально-технічна база застаріла і потребує модернізації, засоби зв'язку та передачі інформації застаріли, а ефективна та надійна система безпеки відсутня, що є необхідною умовою для забезпечення високої якості послуг.

Україна має лише 18% готелів, які відповідають міжнародним стандартам якості і комфорту для розміщення ділових людей. Географічно майже всі готелі класу "люкс" розташовані в Києві та найбільших регіональних містах, таких як Донецьк, Одеса, Львів, Харків та Дніпро. Проте, за результатами моніторингу галузевої інфраструктури, який проводять міжнародні професійні організації, українські готелі класу "люкс" відстають від своїх східноєвропейських колег за рівнем сервісу.

У європейських країнах від 15 до 25% готельного фонду складають великі корпоративні готелі, а решта, від 75 до 85%, - це готелі та мотелі сімейного типу. Україна відрізняється тим, що близько 60% готельного фонду становлять великі корпоративні готелі, і практично немає мотелів, кемпінгів або молодіжних центрів. Міжнародний досвід підтверджує, що саме малі готелі є основою сучасного готельного сектору. Вони формують ринок готельних послуг, задовольняють попит споживачів, створюють конкурентні умови і сприяють створенню додаткових робочих місць [37].

Ростучий запит на готельні послуги потребує розширення пропозиції шляхом розробки різноманітних послуг і гнучкої цінової політики. Проте готелі в Україні залишаються високими в ціноутворенні на розміщення. Впровадження принципів фінансового управління для ефективного контролю над доходами стає нагальною задачею для української готельної індустрії. Гнучка цінова політика повинна сприяти збільшенню попиту в періоди

зниження кількості гостей і зменшувати знижки в періоди стабільного попиту.

Протягом останніх років відбулися позитивні зміни в законодавчій базі для готельних операторів. Помітно не лише скасування готельного збору, а й прийняття законів, спрямованих на підтримку розвитку готельного бізнесу. Хоча вартість проживання в багатьох випадках не змінилася, вивільнені фінансові ресурси часто використовуються для різноманітних цілей, таких як реструктуризація номерного фонду або розширення спектру послуг. У результаті цього зростає заповнюваність готелів різних категорій, розмірів і розташування.

Аналіз фінансових показників готелів у Києві та Львові відображає стабільний попит на чотири- та п'ятизіркові готелі протягом 2016-2019 років, навіть у той час, коли прибутковість готельного сектору помітно знизилася. Це свідчить про стійкість ринку готелів класу люкс і не вказує на значні зміни, спричинені з'явою нових конкурентів у цьому сегменті. Наразі ринок елітних готелів відносно стійкий до нових пропозицій, оскільки нові готелі не становлять більше 10% від загального обсягу готельної індустрії. Інші сегменти ринку потребують розширення фізичної інфраструктури готелів у зв'язку зі зростанням попиту на послуги. Сучасний готельний бізнес в Україні зазвичай спрямований на бізнес-мандриків і відрізняється різноманітністю послуг та спеціалізацією. Розкішні готелі потребують додаткової диверсифікації послуг та модернізації матеріально-технічної бази [40].

Впровадження більш глибокої спеціалізації та підвищених стандартів обслуговування у вітчизняному готельному секторі пов'язане з утворенням міжнародних готельних мереж, які відповідають традиційній корпоративній формі світової готельної індустрії. Великі готельні підприємства, що діють як товариства з обмеженою відповідальністю, функціонують спільно під виключним керівництвом ланцюга. Професійний менеджмент несе повну відповідальність за підвищення операційної ефективності та конкурентоспроможності. З технічної точки зору, успіх корпоративної

гостинності залежить від високої якості готельних продуктів, однаковості послуг і доступності цих послуг у всіх мережах компанії.

Консолідація готелів пропонує значні економічні переваги для власників та операторів. Основні позитивні аспекти включають загальне зниження витрат, об'єднання систем бронювання, ланцюжка поставок і надання послуг. Однак механізми корпоративного управління ще не настільки поширені серед вітчизняних готельних операторів. Це зумовлено переважно відсутністю досвіду у корпоративному управлінні, значними фінансовими ризиками, пов'язаними з бюрократизацією бізнес-процесів та відсутністю чітких законодавчих визначень щодо правових, економічних та організаційних аспектів створення та розвитку конкурентного середовища на ринку гостинності. Законодавча база повинна сприяти розвитку ринку та входженню на нього нових готельних підприємств, особливо малих, а також створювати умови для правового захисту та стабільності [37].

Впровадження стратегії розвитку ділового туризму, яка відповідає в'їзним та внутрішнім туристичним потокам, передбачає розвиток сучасної готельної інфраструктури, що включає бізнес-центри, зони відпочинку, торгові площі та сервісні установи. Використання принципів «розумного готелю» сприятиме наданню високоякісних готельних послуг та задоволенню потреб клієнтів. Робота готельного комплексу має бути спрямована на задоволення різноманітних потреб клієнтів.

Серед основних послуг, які потрібні діловим мандрівникам, входять телекомунікаційні сервіси для швидкого обміну інформацією, автоматизоване управління системами життєзабезпечення, супутникове та ефірне телебачення, а також системи ідентифікації та контролю доступу. На сьогодні лише обмежена кількість готелів у країні може дозволити собі встановлення та підтримку автоматизованих систем управління.

У майбутньому готельне господарство має стати ключовим фактором у розвитку туризму, інтеграції України в глобальну структуру міжнародного співробітництва та збереження національної культури. Дослідження

готельного господарства України свідчить про те, що рівень туристичної інфраструктури країни значною мірою залежить від росту та розвитку інвестицій.

Загалом визнано, що готельне господарство впливає на формування соціального простору, культурної та ділової інфраструктури в межах міст. Готель є комерційною організацією, що надає різноманітні послуги у вигляді товарів. Одна з особливостей послуг полягає в тому, що вони надаються в безпосередньому контакті між постачальником і споживачем, що перетворює задоволення від послуги на безпосереднє задоволення потреб клієнта. Попит на готельні послуги піддається сезонним коливанням, включаючи як постійні, так і змінні витрати бізнесу. Сезонність також часто вимагає збільшення обслуговуючого персоналу, який може виявляти меншу прив'язаність до готелю та менший інтерес до забезпечення кращого обслуговування клієнтів.

Надання послуг і представлення готельних продуктів залежать від загальної якості роботи персоналу готелю, організації логістики, комфорту, рівня обслуговування та асортименту послуг, що пропонує готель. Економічні чинники, такі як місце розташування готелю, рівень екологічної безпеки, історична та культурна спадщина регіону, наявність пам'яток культури, доступність як туристичного напрямку, також якість готелю, мають значний вплив на продуктивність готельної індустрії [42].

Згідно з вітчизняними дослідниками, ефективне функціонування українського готельного господарства є індикатором позитивних економічних змін і передумовою інтеграції України у світове співтовариство. Пріоритетним напрямом розвитку сфери готельних послуг є впровадження технологій на основі міжнародних стандартів. Конкурентоспроможність готельних послуг виступає комплексним показником, що відображає ступінь ефективності впливу зовнішніх і внутрішніх факторів, таких як ціна, якість, інноваційність, наукове і інтелектуальне наповнення послуг, які мають важливе значення для успішного функціонування будь-якого готельного бізнесу.

Відповідно до міжнародних стандартів, основним викликом для готельного бізнесу є створення конкурентоспроможності, підвищення конкурентоспроможності, пошук нових шляхів розвитку та оновлення політики з метою досягнення динамічного ринку готельних послуг.

Фактори що впливають на конкурентоспроможність готелю:

Внутрішні:

- система управління та методи управління;
- технічні стандарти та організація процесів виробництва послуг;
- система довгострокового планування;
- орієнтація на маркетингові концепції;
- інноваційність послуг;
- ступінь задоволення додаткових потреб конкретного споживача;
- якість розробки з точки зору оптимальних показників надійності.

Зовнішні:

- внутрішньополітична ситуація;
- економічні відносини;
- наявність конкурентів;
- розташування виробничої одиниці;
- наявність ресурсів;
- загальний рівень технологій;
- структура управління;
- централізація виробництва;
- нормативно-правова база.

Інвестиційний клімат в Україні поки що не отримав довіри іноземних інвесторів через політичну нестабільність, триваючі антитерористичні операції та високі ризики. Проте іноземних готельєрів приваблює український ринок, де повернення інвестицій відбувається відносно швидко. За оцінками експертів, термін окупності тут майже вдвічі менший, ніж у Європі. Готелі в Україні є дуже прибутковими, а ця бізнес-ніша ще не

заповнена. Незважаючи на ризики, інвестиції в цей сектор залишаються дуже привабливими [43].

Проживання є ключовим елементом туристичної подорожі, займаючи важливе місце в туристичному секторі. Туристичні потоки, а отже, і доходи, значною мірою залежать від кількості туристів у цьому секторі та якості наданих послуг. За даними Державної служби статистики України, динаміка основних показників діяльності колективних засобів розміщування в Україні.

У міжнародній практиці застосовується стандартна класифікація засобів розміщення, розроблена експертами Всесвітньої туристичної організації, відповідно до якої всі засоби розміщення поділяються на дві групи: колективні та індивідуальні.

Засоби розміщення готельного типу поділяються на стандартні та спеціалізовані. Відповідно до ГОСТ 51185-98 "Туристичні послуги", колективні засоби розміщення готельного типу класифікуються як "туристичні послуги". До загальних вимог належать готелі, мотелі, заїжджі двори, гостьові будинки, мебльовані кімнати та хостели [45].

Спеціалізовані заклади розміщення включають санаторії, оздоровчі центри, будинки відпочинку, пансіонати, туристичні бази, спортивні центри, бази відпочинку та мисливські будинки. Різноманітність таких закладів дозволяє туристам вибирати рівень обслуговування, що найкраще відповідає їхнім потребам та умовам проживання, залежно від доходу, особистих уподобань і типу туризму. В умовах поглиблення співпраці між Україною та Європейським Союзом необхідно підвищувати якість готельних послуг до міжнародних стандартів та розширювати ринок для забезпечення сталого розвитку туристичного сектору.

Для вирішення стратегічних завдань необхідне державне фінансування у двох ключових напрямках: залучення туристів на визначений цільовий ринок через рекламно-інформаційні заходи, такі як виставки та створення мережі інформаційних центрів, а також гармонізація державного

регулювання, стандартів безпеки та якості продуктів і послуг з міжнародними стандартами.

Розвиток України як туристичної дестинації світового рівня є складним завданням, що потребує координації зусиль державних органів і готельних операторів. Для цього необхідно:

- Розробити оптимальну стратегію розвитку готельного господарства та нормативно-правову базу для індустрії туризму, курортів і відпочинку, включаючи їх інфраструктуру.
- Створити сприятливі умови для залучення інвестицій та запровадити механізми стимулювання будівництва і реконструкції готелів та інших об'єктів у сфері туризму, курортів та дозвілля.
- Забезпечити розвиток іноземного та внутрішнього туризму.
- Сприяти розвитку проектів у сфері гостинності, гармонізувати національні стандарти та підвищити якість туристичних послуг.
- Впроваджувати заходи для підвищення позитивного іміджу України та розробляти ефективні маркетингові стратегії на ключових зовнішніх ринках.
- Сприяти створенню додаткових робочих місць та розширенню тимчасової зайнятості в туристичному секторі.
- Забезпечити безпечні умови для туристичних подорожей, особисту безпеку подорожуючих та надання екстреної медичної, технічної та правової допомоги.

Реалізація цих стратегічних цілей дозволить перетворити вітчизняну готельну індустрію на прибутковий та конкурентоспроможний сектор економіки.

2.2. Інноваційні підходи та напрями вдосконалення діяльності готельного бізнесу.

Вивчення принципів бізнес-інновацій є основою для менеджменту. Менеджмент — це структура, яка постійно еволюціонує та адаптується до

змін у бізнес-середовищі, тому необхідно враховувати вплив зовнішніх трансформацій на прийняття управлінських рішень. Варто зазначити, що інноваційна діяльність стає складнішою з розвитком ринків і технологій. Інноваційний розвиток відзначається зміщенням акценту на використання нових, більш досконалих технологій, переходом до високотехнологічної продукції, а також організаційними та управлінськими рішеннями щодо інновацій у контексті мікро- та макроекономічного розвитку (створення технопарків і технополісів, реалізація політики ресурсозбереження, перетворення всіх видів виробничої діяльності в інтелектуальну).

Відповідно до Закону України «Про інноваційну діяльність», інноваційна діяльність включає новостворені (застосовані) та вдосконалені технології, конкурентоспроможні продукти та послуги, а також організаційно-технічні рішення, які значно покращують структуру та якість виробництва і соціального середовища у сфері виробництва, управління, торгівлі та інших галузях. Таким чином, інновації стосуються засобів виробництва та технологічних процесів і є необхідною, але недостатньою умовою для ефективного використання інвестиційних ресурсів у національній економіці. Це слід враховувати при розгляді питань розвитку інновацій [47].

Інноваційною вважається будь-яка діяльність, спрямована на використання або комерціалізацію результатів наукових досліджень і розробок, що призводить до випуску нових товарів і послуг на конкурентний ринок. Інновація має задовольняти потреби споживачів якісніше та повніше, а також приносити економічний ефект у вигляді прибутку для підприємства, яке її розробило та впровадило. Інноваційна діяльність полягає у перетворенні результатів наукових досліджень і розробок у нові або вдосконалені продукти, нові або покращені технологічні процеси, а також у впровадженні якісно нових підходів до виробництва і надання послуг, необхідних для суспільства.

Інноваційний розвиток - це процес еволюції, що базується на постійному пошуку та застосуванні нових методів і способів використання потенціалу підприємства відповідно до змінних умов зовнішнього середовища, у контексті обраної стратегії та прийнятих стимулів бізнесу, а також у зв'язку з трансформацією існуючих ринків і формуванням нових. Цей процес також включає в себе ідею сталого розвитку, який гармонізується з природним середовищем та відповідає екологічним потребам, а також постійно оновлює товарні асортименти і вдосконалює технології виробництва, а також управління виробництвом і збутом. Інноваційна діяльність в значній мірі залежить від різних факторів, які можна умовно поділити на внутрішні та зовнішні [50].

Внутрішніми факторами є наявність матеріальних та фінансових ресурсів, наявність обладнання та технологій, організація та управління виробництвом, кадровий потенціал, наукові можливості, маркетингові стратегії, інноваційний настрій, а також реакція на нововведення та ступінь автономності компанії. Зовнішні фактори можна розділити на прямі, такі як споживачі, ринкове середовище, бюджет та оподаткування, конкуренти, науковий потенціал країни, експортно-імпортна політика та національна стратегія інновацій, і непрямі, такі як макроекономічні умови, національна фінансова та соціальна політика, наявність природних ресурсів, законодавча база, міжнародне науково-технічне співробітництво та політичні чинники.

Галузь гостинності фокусується на задоволенні клієнтів, що є кінцевою метою діяльності будь-якої компанії. Готельний сектор є ключовим компонентом галузі гостинності. У конкурентному середовищі надання послуг інновації стають ключовими не лише для забезпечення конкурентоспроможності, але й для підтримки та покращення фінансового стану готельних підприємств. Інновації означають постійний розвиток нових продуктів і послуг у відповідь на попит, а також розробку нових технологічних процесів на основі вже існуючих технологій і комерційних знань у сфері маркетингу і пропозиції. Це дозволяє компаніям ефективно

конкурувати і брати участь у ціновій конкуренції без втрати прибутку. Однак нові технології вимагають не лише їхнього надання, але і зміни існуючої корпоративної стратегії. Бізнес-процеси повинні радикально змінитися, а їхня ефективність має значно зрости. Це означає, що компанії повинні мати глибоке розуміння своїх поточних процесів і вміти використовувати блок-схеми як інструмент для візуального проектування або редизайну цих процесів [46].

Як одна з найбільш прибуткових галузей світової економіки, індустрія гостинності стає ключовим сектором економічного та соціального прогресу в Україні у 21 столітті. Постійна потреба у пошуку нових методів для поліпшення обслуговування клієнтів є важливою для успішної діяльності на готельному ринку та збільшення прибутковості.

Сучасна готельна індустрія пропонує широкий спектр послуг для своїх клієнтів, включаючи послуги сомельє, часи щасливого споживання для гостей, кулінарні демонстрації, гала-презентації страв, бар-перформанси, риболовлю та приготування страв перед очима гостей, караоке, кальян, системи знижок для постійних клієнтів, бонусні програми, виїзне обслуговування з розважальними заходами, а також широкий спектр інших послуг, що доступні для клієнтів.

У готельній сфері добре відомо, що лише 20% сталій бази клієнтів можуть генерувати 80% прибутку, як передбачено законом Парето. Одночасно, якість обслуговування та надання послуг є необхідною складовою для ефективної діяльності готельного закладу та сприяють збереженню клієнтів. Навіть на сьогоднішній день підприємства готельного бізнесу приділяють велику увагу якості послуг, які вони надають, оскільки якість є однією з ключових умов успішного та ефективного розвитку бізнесу. Однак, для того щоб утримати постійних клієнтів і привернути нових у сучасних умовах конкуренції, підприємства готельного господарства вже не можуть обмежуватися лише стильним інтер'єром і якісною, смачною їжею. Досягнути цієї мети можна за допомогою інновацій. Технології впливають на

суспільство та економіку країни, трансформуючи виробництво продуктів, надання послуг та маркетинг [30].

Досвід економічного і соціального розвитку визначає, що стійке зростання готельного господарства можливе лише завдяки використанню інноваційних технологій на всіх рівнях – макро-, середньому та мікро. Ці технології сприяють структурній та економічній модернізації і реструктуризації. Тому питання інновацій стає надзвичайно актуальним. Одночасно, досягнення сталого росту на всіх рівнях може бути лише тимчасовим, якщо воно не ґрунтується на інноваціях. Тому інвестиції в інноваційні технології сьогодні забезпечують сталий розвиток у довгостроковій перспективі. Інновації спрямовані на покращення задоволення споживчого попиту та створення конкретних економічних переваг.

Інновації охоплюють всі нововведення, які вперше впроваджуються на підприємстві і приносять конкретні економічні та/або соціальні користі. Це означає, що інновація - це не лише випуск нової продукції на ринок, але й різноманітні інші покращення. Це можуть бути:

- нові або покращені товари (продуктові інновації);
- нові або покращені послуги (сервісні інновації);
- нові або покращені виробничі процеси та технології (процесні та технологічні інновації);
- змінені або покращені соціальні відносини в межах підприємства (соціальні інновації або інновації у сфері управління людськими ресурсами);
- нові або покращені виробничі системи.

Насправді, на підприємствах гостинності ці типи інновацій поєднуються один з одним. В умовах сучасних технологій технологічні, економічні, організаційні та соціальні зміни у виробничому процесі неможливо відокремити один від одного.

Основні характеристики інновацій можуть бути сформульовані таким чином. Практичне втілення, тобто застосування у виробництві або споживанні. Важливо підкреслити, що навіть якщо ідея вже досконало сформульована і виражена у формі концепцій або схем, вона не вважається інновацією, поки не буде впроваджена у новий продукт, послугу або процес, які пройшли випробування на практиці. Тільки ідея, яка матеріалізується у новому продукті, послугі або процесі, може бути визнана інновацією. Інновації спрямовані на вирішення практичних потреб суспільства і матеріалізуються у конкретних товарах або процесах [34].

Комерційна життєздатність, яка означає, що інновація знаходить своє місце на ринку, тобто має попит і може задовольнити споживчий попит. У соціальній сфері особливо важлива соціальна застосовність, оскільки багато інновацій впроваджуються за межами комерційних відносин, що пов'язано з політичними, психологічними та етнічними аспектами прийняття інновацій.

Систематизація основних сфер інноваційної діяльності:

1) Значні нововведення: «Перша у світі» послуга, для якої ринок ще не є чітко визначеним або масштабованим. Такі інновації пов'язані з високим ступенем невизначеності та ризику з точки зору проникнення на ринок.

2) Нові види діяльності: Нові послуги, які є традиційними для певних соціальних груп і створюють можливості для залучення інших соціальних груп і груп споживачів (інших сегментів ринку) у вигляді споживчої активності.

3) Нова послуга для існуючого ринку: Додавання нових послуг для існуючих клієнтів у тому ж сегменті ринку, які раніше не пропонувалися організацією-постачальником послуг.

4) Розширення номенклатури пропонованих послуг: Додавання послуг до існуючих лінійок послуг, які покращують поточну пропозицію та розширюють асортимент послуг (наприклад, нова форма надання певних спеціалізованих послуг у готельному закладі).

5) Поліпшення продукту: Покращення продукту – це модифікація певних характеристики послуги з метою забезпечення кращої якості для споживачів або підвищення цінності (співвідношення ціна/якість) послуги. Перше досягається у вигляді прискорення обслуговування або додаткових функцій, які покращують «зовнішній вигляд» послуги, сприяють простоті використання та забезпечують однорідність соціального складу споживачів. Другий напрямок стосується включення додаткових безкоштовних послуг до стандартного пакету послуг.

6) Зміна стилю послуги: До цієї категорії можна віднести ремонт будівель і споруд, нову уніформу для працівників, нові логотипи та слогани для бізнесу тощо. Такі нововведення у сфері послуг є дуже важливими і можуть бути класифіковані як інновації. В результаті формується новий імідж послуги та постачальника послуг, а також нові якісні характеристики послуги [23].

Важливо зазначити, що створення та впровадження інновацій дозволяє підприємству отримати конкурентну перевагу, яка в певних випадках є унікальною і важко підвідомою (або складною для наслідування). З іншого боку, розробники інновацій користуються отриманою конкурентною перевагою, впроваджуючи нові сервісні технології або ідеї, які не так легко змінити конкурентам.

Основними шляхами інноваційної діяльності в готельній сфері є:

- Впровадження сучасних та передових методів бронювання номерів у готельних закладах.
- Інноваційні сервіси з обслуговування клієнтів на різних рівнях готелю.
- Використання передових технологій для прибирання та догляду за готельними приміщеннями.
- Запровадження сучасних інформаційних систем для оптимізації управління та обслуговування гостей.

Інновації у сфері інформаційних технологій відіграють ключову роль у діяльності готельних підприємств. У сучасній практиці широко використовуються системи управління готельними об'єктами (PMS - property management system), які розподіляють всю готельну діяльність на три основні категорії: зовнішні послуги, внутрішні послуги та зони взаємодії. Зовнішні послуги виконуються за допомогою комп'ютерних програм, таких як бронювання, керування номерним фондом, розрахунки з гостями та загальне управління готелем. Наприклад, система HOTEL 3 забезпечує автоматизоване керування процесами прийому індивідуальних і групових бронювань для проживання в готелі [22].

Інновації у сфері сервісних технологій також включають такі системи, як програми зі знижками, бонусні програми та клубні картки, які стимулюють клієнтів до повторного відвідування готелю. Система клубних карток має велике значення в сучасних умовах. Це технологія, яка забезпечує централізований облік, миттєву обробку замовлень, автоматизоване обслуговування кредитних карток та електронне управління виконанням замовлень. Інші інновації в готелях включають телевізори, вбудовані в дзеркала, роботів, які займаються складанням рушників, інтерактивні столи у лобі-барах, "розумні" ліжка з аудіо- та відеосистемами і засобами зв'язку.

2.3. Перспективи розвитку українського готельного бізнесу в умовах глобальних викликів.

Туризм сприяє регіональному розвитку, інвестиціям, сільському господарству, енергетиці, транспорту і гостинності. Продажі туристичних послуг іноземцям українськими підприємствами принесли доходу на суму 50 мільярдів гривень. Україна має 3278 готелів різних форм власності з загальною кількістю 574,2 тисячі ліжко-місць, які грають важливу роль у наданні туристичних послуг, забезпечуючи сучасне проживання та необхідні сервіси для туристів. Згідно з інформацією від International, у 2021 році в Києві було 34 готелі категорії 4-5 зірок, 54 готелі категорії 2-3 зірки та

близько 31 готелю категорії 1 зірка. Порівняно з 2020 роком, темпи росту готельного бізнесу зросли в середньому на 30%, що свідчить про зростання галузі. У 2021 році загальна кількість готельних номерів різних категорій становила 12 740, включаючи 4005 трьохзіркових готелів, 36311 чотирьохзіркових готелів та 1532 п'ятизіркових готелів. Середньо мандрівники платять від 70 до 160 євро за ніч, залежно від категорії готелю.

Сучасний туризм представляє собою масштабний комп'ютеризований сектор, в якому задіяні великі компанії, авіакомпанії, готелі та ресторани з усього світу. Завдяки процесам інтернаціоналізації та глобалізації світового суспільства з одного боку, та зростаючому впливу непередбачуваних зовнішніх факторів, таких як глобальний тероризм, екологічні проблеми та економічні кризи (зокрема, пандемія COVID-19), з іншого боку, відбуваються значні зміни в інфраструктурі світового туристичного ринку [11].

У зв'язку з введенням карантинних обмежень, туристичні оператори обмежені в можливості активного впливу на ситуацію або масове скасування туристичних пакетів з боку клієнтів. Внутрішній сектор туризму та гостинності змушений адаптуватися: авіакомпанії, які раніше здійснювали пасажирські перевезення, переключилися на перевезення вантажів, а туроператори створили нові туристичні пакети. Українські туроператори оперативно пристосовувалися до ситуації, намагаючись забезпечити максимально комфортні умови для мандрівників, щоб уникнути масового скасування подорожей. Відповідно до обставин, спричинених коронавірусом, вони внесли зміни в умови бронювання та активно взаємодіяли зі своїми клієнтами.

Пандемія також спричинила значні трансформації у галузі гостинності в Україні. Згідно зі звітом Української асоціації індустрії гостинності, кількість іноземних туристів, що відвідують країну, не перевищує п'яти мільйонів щорічно, у той час як внутрішній туризм налічує понад дев'ять мільйонів подорожей. Під час періоду карантину серйозні збитки відчували не лише власники готелів, а й ресторани, туристичні агентства, туристичні

центри та всі, хто працює у сфері послуг. У великих містах, таких як Київ, Львів та Одеса, сфера гостинності була досить стійкою під час карантину і вдалося уникнути масових закриттів підприємств навіть у період кризи. Не лише іноземні туристи, але й місцеві мешканці становлять значну частину прибутку. Багато готелів активно співпрацюють з корпоративними клієнтами, організуючи конференції, тренінги, приймаючи спортивні та туристичні групи. Проте в невеликих містах сектор туризму та гостинності відчув значні втрати [8].

Уряд розробив тимчасові рекомендації щодо роботи готелів:

1. Керівництво готелю виділяє особу, відповідальну за вимірювання температури тіла всіх працівників перед початком роботи. Працівники, температура тіла яких перевищує $37,2^{\circ}\text{C}$ або які мають ознаки респіраторних захворювань, не допускаються до роботи.

2. Адміністрація готелю повинна забезпечити наявність засобів індивідуального захисту щонайменше на п'ять днів. Повинна бути забезпечена чітка інформація (банери, наклейки, таблички тощо) про необхідність дезінфекції рук.

3. Якщо у гостей з'являються симптоми респіраторного захворювання або підвищується температура, вони повинні бути ізольовані у своїх номерах до прибуття швидкої допомоги, викликаної персоналом готелю.

4. Гості можуть одночасно перебувати у вестибюлі з розрахунку не більше одного гостя на 10 квадратних метрів площі обслуговування. Зони загального користування повинні постійно провітрюватися, щоб запобігти поширенню вірусу.

5. Керівництво готелю має забезпечити та контролювати дотримання вимог щодо запобігання утворенню черг у місцях, де можливе скупчення подорожуючих. Якщо очікується скупчення людей, слід встановити відповідні тимчасові знаки для забезпечення дотримання дистанції не менше 1,5 метра.

6. Щоб уникнути черг під час реєстрації, готелі повинні надавати гостям можливість попередньої електронної реєстрації.

7. Зона рецепції готелю повинна бути обладнана бар'єром між персоналом та гостями.

8. Персонал готелю повинен дотримуватися всіх гігієнічних правил і стандартів, встановлених політикою МГЗ та ВООЗ, а також конференц-зали, тренажерні зали та спа-центри не повинні функціонувати в приміщеннях готелю.

9. Харчування в готелях може здійснюватися лише в готельних ресторанах (кафетеріях), де їжа доставляється в номер за попереднім замовленням гостя, або в готельних ресторанах (кафетеріях), на відкритих (літніх) майданчиках, у тому числі під навісами та на терасах, з дотриманням відстані не менше 1,5 метра між місцями для сидіння в суміжних.

10. Запроваджується шведський стіл – подача страв персоналом, забезпечення усунення контакту гостей з сервісним. Відбувається регулярна щоденна обробка всіх ресторанів і барів з дезінфікуючими помповими розпилювачами.

11. При заїзді в готель кожному гостю надається спеціальний набір із санітайзером, гумовими рукавичками та маскою. Проводиться обробка дезінфікуючим засобом багажних сумок, колясок і інших речей гостей. Після виїзду кожного гостя з метою дезінфекції в номерах слід використовувати професійні дезінфікуючих озонаторів.

12. В готелі повинні бути експрес-тести на антитіла до COVID-19 для тестування співробітників готелю при перших симптомах ГРВІ (для гостей у разі відповідних звернень на рецепцію викликається швидка допомога) [7].

Аналізуючи вплив війни на готельну індустрію в Україні, варто зазначити наступні негативні наслідки: пошкодження інфраструктури, припинення або анексія діяльності бізнесу на окупованих територіях, виведення готелів з міжнародного ринку через їх розташування на окупованих територіях, втрата кваліфікованого персоналу через еміграцію

або мобілізацію, скорочення або відсутність попиту на готельні послуги, перетворення деяких готелів на об'єкти військового призначення. Буде доцільно виокремити кілька аспектів негативного впливу війни на готельну індустрію в Україні.

Війна в Україні мала надзвичайно руйнівний вплив: після невдалого спроби досягнути результатів у перший місяць війни, російська армія перейшла до тактики "вогняного моря" та проводила систематичні ракетні обстріли. Аналіз звітів про руйнування готельних споруд до грудня 2022 року вказує на те, що у березні 2022 року стали жертвами бомбардувань готель "Україна" у Чернігові та готель "Інгул" у Миколаєві, у квітні 2022 року готель "НТОН" у Львові отримав пошкодження в результаті ракетного удару, а у травні 2022 року ракети зруйнували готель "Гранд Петгіне" у Одесі, а також кілька готелів у Затоці, в Одеській області. У липні 2022 року через ракетний обстріл постраждали готелі "Миколаїв" та "Рейк'ярд Рівер" у Миколаєві, а в грудні ракети ударили в готель "Альфа Віто" у Києві.

Інформація про пошкодження готельних споруд у містах, де тривають бойові дії, недоступна. Чекають на пошкодження на територіях, що звільнені від окупаційних військ. Зокрема, за даними проекту RebuildUA, лише у Ірпені руйновано 63 з 74 готелів та закладів відпочинку, у Бучі – 20 з 54, у Хостмері – 7 з 10.

Аналіз поточної діяльності найбільшого готелю в Україні «Рейкалець» дозволяє зрозуміти унікальність роботи готелів під час військових дій. З 61 готелю, що належать мережі, 21 готель у ворожих районах (Київ, Кривий Ріг, Херсон, Суми та Миколаїв) був закритий на тривалий період часу. Більшість з них знову відкрили свої двері після 12 квітня 2022 року.

Найскладніше становище виникло з готелями, що розташовані на окупованих або контрольованих територіях. Серед готелів мережі, які зазнали впливу, можна відзначити «Раціотель Рішельє Херсон», «Оптима Херсон» та «Reikartz Маріуполь».

Активні воєнні дії також вразили діяльність національної мережі готелів Premier Hotels. У зв'язку зі збройними конфліктами Premier Hotel Aurora (Харків) припинив свою роботу, так само як і Compass Hotel Kherson (Херсон), що розташований на територіях під контролем ворожих сил. З 2014 року, через військові дії, український готельний сектор зазнав великих втрат, втративши численні міжнародні та національні готельні мережі. Анексія Криму призвела до втрати двох готелів мережі Rezidor Hotel Group та одного готелю мережі Best у місті Алушта [11].

Найбільше відбитку війна залишила на готельній галузі на півночі, сході та півдні України, а також у Києві. З іншого боку, готельний сектор у центральній та західній частині країни майже не відчував наслідків конфлікту, але втратив через відсутність безпеки в країні.

Відтік робочої сили також негативно відіграв роль у функціонуванні українського готельного бізнесу. За результатами опитування 2021 року, у готельній сфері переважають жінки серед працівників. Наприклад, 5,1% усіх працюючих жінок України зайняті в готельній галузі, тоді як чоловіки становлять лише 3,2% від загальної кількості працездатних. За таких умов, внутрішня міграція має велике значення, зокрема для жінок з дітьми. Згідно з даними Міжнародної організації з міграції, у травні 2022 року в Україні було понад 8 мільйонів внутрішньо переміщених осіб, з яких 7,5 мільйонів втекли за кордон, а 3,4 мільйона шукали захисту в інших регіонах країни. Ці втрати мають серйозний вплив на український ринок праці та функціонування готельного сектору. Зменшення кількості працівників-чоловіків пов'язане з тривалою мобілізацією. В даний момент, через зменшення завантаженості готельних підприємств, проблема відтоку робочої сили вже не є настільки актуальною.

Поведінка клієнтів у готельному секторі також зазнала змін у період війни. Робота готелів під час конфлікту відображає декілька тенденцій, які пов'язані зі змінами у групах основних користувачів готельних послуг.

По-перше, активність готельної індустрії у Західній Україні значно зросла після того, як дипломатичний корпус переїхав з Києва до Львова. Найбільший приплив туристів припав на готелі вищого класу, які тимчасово адаптувалися під дипломатичні представництва. Ця ситуація тривала до травня, коли дипломати почали повертатися до столиці.

По-друге, масове переміщення населення з районів, де відбувалися бойові дії, також суттєво вплинуло на готельну індустрію у Західній Україні. Деякі переселенці зупинялися в готелях.

По-третє, іноземні туристи змінили свої маршрути подорожей через збільшення кількості журналістів, що висвітлюють війну. Їхня присутність була помітна ще до початку повномасштабного наступу, але переважно вони перебували у готелях у Києві, Львові та Дніпрі. Нині вони активно обирають готелі неподалік від лінії фронту. Вимоги до таких готелів включають надійний Інтернет та забезпечення відносно безпечного середовища. Таким чином, готель стає місцем роботи і спілкування [21].

Особливістю іноземних клієнтів готельних послуг є те, що серед них є волонтери, що активно допомагають Україні. У зв'язку з цим, 99% користувачів готелів у 2022 році складатимуть українці, а лише 1% - іноземці.

Серед негативних аспектів, що впливають на готельну індустрію, слід відзначити, що її основне призначення у віддалених від зони конфлікту місцях втрачається. Готелі на таких територіях використовуються окупаційними військами як командні пункти, склади, тюрми тощо. Ці ситуації спостерігаються, зокрема, у Новій Каховці, Херсоні та Кирилівці.

Економічні показники готельного сектору відображають негативну динаміку. Інвестиції майже припинилися, а проекти, розпочаті до початку війни, зараз перебувають у замороженому стані. У перші місяці війни декілька готельних компаній, що входять до міжнародних готельних мереж, припинили свою діяльність, орієнтуючись на залучення міжнародних клієнтів і розглядаючи вакансії для іноземних менеджерів.

В даний момент ці готелі знову працюють у містах, які оголосилися безпечними. Також варто відзначити, що часто інвесторами готельних підприємств виступають російські компанії, які більше не можуть функціонувати в Україні. У цьому контексті необхідно вирішити інвестиційні питання та припинити можливість російським компаніям працювати в готельному секторі країни.

Незважаючи на негативні тенденції у готельній сфері країни, в період війни на заході України відбулися певні позитивні зміни. Відкриття у 2022 році американської мережі готелів Best Western Plus Market Square та мережі готелів Accor Ibis у Львові свідчить про те, що інвестори розуміють важливість завершення розпочатих проєктів. Умови війни спонукали готельєрів впроваджувати нові послуги та підвищувати соціальне значення готельного бізнесу [24].

Незважаючи на ворожість зі сторони агресора, спільно з Асоціацією готелів та курортів України, Агентство розвитку туризму впроваджує проєкт з апробації європейської системи класифікації готелів "Hotels Stars Union". Ці заходи спрямовані на наближення української готельної стандартизації до європейських норм і стануть одним із кроків на шляху України до вступу в Європейський Союз.

Поточна військово-політична ситуація в Україні визначає перспективні напрямки розвитку готельної індустрії: переорієнтація готельного бізнесу на безпечніші регіони Західної України; зростання попиту на реабілітаційні заклади, що користуються популярністю; збільшення кількості квартирних готелів для комфортного і тривалого проживання; очікуваний зріст туристичної активності та міжнародної промоції України після війни, що позитивно вплине на готельну індустрію; адаптація готелів до умов воєнного часу та пошук нових обслуговування; створення "відкладеної пропозиції" на ринку готельних послуг, що сприятиме конкуренції та підвищить якість обслуговування; реорганізація готелів з акцентом на безпеку та автономну роботу, включаючи облаштування бомбосховищ та автономне

енергозабезпечення; розвиток екоготелів з фокусом на альтернативні джерела енергії; зміцнення контролю за походженням інвестицій у готельну індустрію; наближення готельних стандартів до європейських норм; залучення коштів з різних фондів для розвитку нових підприємств та реконструкції існуючих.

РОЗДІЛ 3. ОХОРОНА ПРАЦІ В ГОТЕЛЬНІЙ ГАЛУЗІ

3.1. Стан охорони праці, виробничої санітарії і гігієни праці у підприємствах туристичної сфери.

Охорона праці – це система правових, соціально-економічних, організаційно-технічних, лікувально-профілактичних та інших заходів і засобів, спрямованих на збереження життя, здоров'я і працездатності працівників у процесі трудової діяльності. Сучасний готельний заклад оснащений великою кількістю різноманітного обладнання і майна. У ньому працює значна кількість обслуговуючого персоналу, постійно змінюються постояльці. Через це питанням охорони праці та техніки безпеки в готельних установах приділяється особлива увага.

У готелях необхідно проводити заходи з профілактики травматизму, створення нормальних санітарно-гігієнічних умов, забезпечення електробезпеки та навчання персоналу. Загальне керівництво роботою з охорони праці в готелі здійснює директор (роботодавець). Він зобов'язаний забезпечити дотримання вимог трудового законодавства, правил і норм з охорони праці, державних стандартів, а також виконання зобов'язань, передбачених колективним договором (контрактом).

Директор готелю своїм наказом призначає відповідального за безпеку праці, формує склад служби охорони праці та призначає відповідальних за стан охорони праці в кожному підрозділі. Він також призначає відповідальних за навчання персоналу готельного бізнесу та перевірку їхніх знань з охорони праці. На основі положень, правил і типових інструкцій у кожному готелі розробляється власне положення про організацію роботи з охорони праці та виробничої санітарії. Крім того, для кожної категорії працівників складаються відповідні інструкції [16].

Працівник готелю зобов'язаний дотримуватися норм, правил та інструкцій з охорони праці, вміти правильно використовувати колективні та індивідуальні засоби захисту, а також негайно повідомляти своєму

безпосередньому керівникові про будь-який нещасний випадок або ситуації, що становлять загрозу життю та здоров'ю людей. Працівники допускаються до роботи тільки після проходження інструктажу з техніки безпеки. Інструктаж буває таких видів: вступний, первинний, повторний, позаплановий та поточний.

Профілактика виробничого травматизму є обов'язковою для забезпечення безпеки на робочому місці. Причини травматизму можуть бути як організаційними, так і технічними. Організаційні причини включають недостатній контроль за дотриманням правил техніки безпеки, брак необхідної технічної кваліфікації у персоналу, роботу без запобіжних засобів, неправильне розташування працівників на робочому місці, недостатній інструктаж, погане освітлення, низьку або високу температуру, слабку вентиляцію тощо. Технічні причини травматизму включають несправність або недосконалість технологічного обладнання, інструментів, пристроїв та засобів техніки безпеки, а також незручність або захаращеність робочого місця.

Причиною травми можуть бути також хворобливий стан працівника, недостатня підготовка до виконання завдань, неуважність, втома і стан сп'яніння. Розслідування та облік нещасних випадків проводяться відповідно до «Положення про порядок розслідування й обліку нещасних випадків на виробництві». Це положення встановлює єдиний порядок розслідування й обліку нещасних випадків на виробництві, обов'язковий для всіх готельних закладів. За результатами розслідування складається висновок, який є обов'язковим для роботодавця і може бути оскаржений в органах державної інспекції праці або в суді [19].

Особливу увагу слід приділяти виробничій санітарії та гігієні. Гігієна праці вивчає питання, пов'язані з умовами роботи та їхнім впливом на організм людини, і розробляє гігієнічні та лікувально-профілактичні заходи для покращення і збереження здоров'я працівників, підвищення їх працездатності та продуктивності. Існує кілька гігієнічних критеріїв оцінки

умов праці: забруднення повітря, температура, вологість і швидкість руху повітря; рівень шуму; освітленість; санітарний стан; особиста гігієна співробітників.

Забруднення повітря є важливим аспектом для забезпечення комфортних умов роботи працівників туристичних підприємств. Усі приміщення готелів, де працює персонал, повинні бути просторими, з високими стелями, та оснащеними природною або штучною вентиляцією, яка забезпечує нормальну циркуляцію повітря та запобігає проникненню сторонніх запахів.

Температура, вологість та швидкість руху повітря значно впливають на здоров'я людини та її працездатність і регулюються системою опалення. Температура повітря в приміщеннях має бути не нижче 18 °С, вологість повітря в теплий період року повинна становити 30-60%, у холодний – не більше 70%, швидкість руху повітря в холодний період – до 0,3 м/с, у теплий – до 0,5 м/с.

У готелях необхідно дотримуватися правил для зменшення шуму. Підлоги в коридорах, холах і вітальнях слід покривати шумопоглинальними килимами або аналогічними покриттями. Телевізори мають бути встановлені лише в номерах або спеціальних приміщеннях, а телефони загального користування повинні розміщуватися далеко від житлових кімнат у спеціальних кабінах або під акустичними ковпаками. Для зниження рівня шуму в житлових і громадських приміщеннях використовуються спеціальні звукоізолюючі вікна та двері, а також звукоізолююче оздоблення стін [21].

Освітленість приміщень може значною мірою впливати на робочий процес та здоров'я працівників. Недостатнє освітлення спричиняє зорову втому, загальну млявість, погіршення зору та зниження продуктивності праці. Приміщення повинні мати природне освітлення (не менше одного вікна) та штучне освітлення, яке забезпечує належну освітленість протягом усього дня: при лампах накаливання – 100 лк, при люмінесцентних лампах – 200 лк, а в коридорах – природне або штучне освітлення. Кожне робоче місце має бути

достатньо освітлене без створення осліплюючого ефекту. Штучне освітлення може бути загальним, місцевим або комбінованим, але застосування тільки місцевого освітлення на робочих місцях не допускається. У приміщеннях також має бути аварійне освітлення для випадків евакуації.

У готельному бізнесі слід дотримуватися норм і правил санітарно-гігієнічного характеру, встановлених відповідними органами епідеміологічного нагляду. Ці правила охоплюють такі аспекти, як чистота приміщень, стан сантехнічного устаткування, видалення відходів, ефективний захист від комах і гризунів, а також обробка білизни. Все газове, водопровідне і каналізаційне обладнання має бути встановлене й експлуатоване згідно з "Правилами технічної експлуатації готелів та їх обладнання".

У приміщеннях слід проводити щоденне вологе прибирання, видаляти пил і павутину, використовуючи пилосос для очищення килимів і килимових покриттів, а також протирати вікна і двері. По завершенню робіт приміщення слід уважно прибрати і залишити в належному стані. Час від часу слід проводити миття приміщень з використанням мильно-лужного розчину або хлорного вапна, а також здійснювати генеральне прибирання та проводити дезінфекцію і дезінсекцію для боротьби з комахами. Особлива увага має бути приділена роботі покоївок, а транспортування білизни, приладдя для прибирання та інвентарю здійснюється на візках [12, с. 113].

У службових приміщеннях, призначених для відпочинку, прийому їжі та зміни одягу персоналу, заборонено зберігати інвентар для прибирання і брудну білизну. Ці приміщення обладнуються індивідуальними шафами, обідніми столами, стільцями та іншими зручностями.

Інструкція з санітарного утримання наголошує на важливості ретельного догляду за постільною білизною постояльців та своєчасній її заміні, зокрема забезпеченні ідеальної чистоти у білизняній. Чисту і забруднену білизну слід зберігати в окремих приміщеннях, розділяючи одну

від одної. Після контакту з брудною білизною необхідно обов'язково мити руки та змінювати халат.

Процес прання білизни гостей здійснюється покоївками у спеціально обладнаних приміщеннях. Інструкція з санітарного утримання також включає вимоги до території, прилеглої до готелю. Вона повинна бути охайною, зеленою та доглянутою. Для збирання побутових відходів на території двору встановлюються сміттєзбиральні контейнери. Відокремлене збирання вторинної сировини та макулатури є також обов'язковим.

Особиста гігієна працівників є обов'язковою і вимагається для забезпечення її дотримання та підтримання належного стану. Кожен працівник готелю має обов'язок проходити медичний огляд в поліклініках не рідше одного разу на рік та представляти медичні довідки щодо свого здоров'я. Співробітників, які не пройшли медичний огляд, не допускають до роботи. У разі захворювання мешканця готелю адміністрація має негайно викликати лікаря. При інфекційних захворюваннях працівники здійснюють дезінфекцію у номерах. Прибирання номерів, де перебувають хворі, повинно проводитися з використанням розчину хлорного вапна. Кожен поверх готелю повинен мати інструкції щодо надання першої медичної допомоги та аптечки з необхідними медикаментами.

3.2. Пожежна безпека готельного господарства.

Охорона праці є організаційним впровадженням технічних заходів, що спрямовані на запобігання травмам та захворюванням персоналу, одночасно забезпечуючи високу ефективність роботи всіх підприємств, які надають туристичні послуги. Крім того, інженерно-технічні працівники та обслуговуючий персонал у сфері туризму повинні створювати безпечні та нешкідливі умови проживання для туристів.

Ця специфіка готельного господарства покладає на персонал туристичних комплексів особливу відповідальність не лише за особисте дотримання вимог охорони праці, але й за роз'яснення та популяризацію цих

вимог серед гостей готелю. Персонал також зобов'язаний, у разі необхідності, забезпечити розміщення туристів, своєчасно надавати медичну допомогу, здійснювати евакуаційні заходи, а також запобігати та ліквідувати небезпечні ситуації.

Найбільшою загрозою для життя і здоров'я гостей та персоналу готелю, а також для збереження їхнього майна і будівлі самого готелю є пожежі. Тому забезпечення захисту будівель, приміщень і людей від пожежі є надзвичайно важливим у готельних господарствах. Основні причини виникнення пожеж у готелях включають необережне поводження з вогнем, несправність електромереж і електрообладнання, порушення технологічного процесу та правил експлуатації, а також недотримання заходів пожежної безпеки під час ремонтних та інших робіт [12, с. 119].

Метою пожежної безпеки в готельному господарстві є попередження виникнення пожежі відповідно до чинних нормативів, а в разі її виникнення – обмеження поширення, своєчасне виявлення та гасіння пожежі, а також захист людей і матеріальних цінностей. Для цього повинні створюватися системи запобігання пожежі, що включають сукупність засобів і організаційних заходів, спрямованих на створення умов, за яких ймовірність виникнення і/або розвитку пожежі не перевищує допустиме значення (ДСТУ 2272:2006).

Основними вихідними даними при розробці комплексу технічних і організаційних заходів для забезпечення належного рівня пожежної безпеки є чинна законодавча нормативно-технічна база з питань пожежної безпеки, вибухонебезпечні властивості матеріалів і речовин та особливості підприємства готельного господарства. Процес створення системи протипожежної безпеки в готелях включає такі етапи:

- Організація пожежної охорони в готелі.
- Проведення протипожежної підготовки працівників.
- Проведення протипожежної профілактики.

Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі передбачає таку послідовність дій. Керівник готельного підприємства, який несе відповідальність за забезпечення пожежної безпеки відповідно до чинного законодавства, призначає наказом відповідального за організацію заходів із забезпечення протипожежної безпеки готелю. Також призначаються відповідальні за пожежну безпеку в кожному підрозділі готелю. Таблички із зазначенням осіб, відповідальних за пожежну безпеку, вивішуються на видних місцях. Розробляються правила, положення пожежної безпеки для кожного підрозділу, а також інструкції із заходів протипожежної безпеки на кожному робочому місці.

Формуються пожежні бойові розрахунки, до складу яких входять чергові адміністратори, менеджери, працівники служби безпеки готелю та інший черговий персонал, який забезпечує цілодобовий контроль за пожежною безпекою. Розробляється система оповіщення на випадок виникнення пожежі, а також визначаються основні обов'язки кожного члена пожежного бойового розрахунку під час пожежі. Після сигналу пожежної тривоги всі особи, призначені наказом директора відповідальними за пожежну безпеку, повинні прибути до готелю, з'ясувати причину тривоги, розпочати евакуацію людей і вжити всіх необхідних заходів для гасіння та запобігання поширенню вогню до прибуття пожежників [18].

Протипожежна підготовка включає протипожежний інструктаж (вступний, первинний і повторний) та заняття за програмою пожежно-технічного мінімуму. Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться під час прийому на роботу. Первинний і повторний інструктажі проводяться на робочому місці особою, відповідальною за пожежну безпеку в цьому підрозділі. Заняття з пожежно-технічного мінімуму організуються за спеціально затвердженою директором готелю програмою для працівників інженерно-технічної служби та матеріально-відповідальних осіб. Після завершення навчання проводиться залік, результати якого заносяться у відомість.

Інструкція з пожежної безпеки охоплює службові приміщення та встановлює вимоги для забезпечення пожежної безпеки в цих зонах. Вона є обов'язковою для виконання всіма працівниками, які перебувають у службових приміщеннях, а також персоналом готелю.

Основними вимогами пожежної безпеки є: розміщення меблів та готельного обладнання таким чином, щоб забезпечити вільний евакуаційний прохід до вихідних дверей, з шириною не менше одного метра. Евакуаційні шляхи та виходи не повинні бути заблоковані будь-яким обладнанням підприємства. Електричні мережі, пристрої та інші електроприлади мають бути функціонуючими і відповідати вказівкам та рекомендаціям виробників. При виявленні пошкоджень електричних мереж, вимикачів, розеток та інших електронних пристроїв слід негайно вимкнути їх та вжити заходів для забезпечення безпеки від пожежі [20].

Документи, папір та інші легкозаймисті матеріали повинні бути розміщені на безпечній відстані від електричних щитів (не менше 1 м), від освітлювальних приладів (0,5 м), від сповіщувачів автоматичної пожежної сигналізації (0,6 м) та від приладів центрального водяного опалення (0,15 м). Засоби протипожежного захисту мають бути завжди готові до використання та знаходитися у належному стані. Усі працівники повинні мати навички використання вогнегасників та інших засобів для загасання пожежі і знати їх місце знаходження. Відстань від будь-якого місця приміщення до найближчого вогнегасника не повинна перевищувати 20 метрів.

Отже, більшість готельних закладів усвідомлюють важливість дотримання норм пожежної безпеки, однак все ще існують значні недоліки, які потребують негайного вирішення. З огляду на глобальні загрози, такі як природні катастрофи чи техногенні аварії, забезпечення високого рівня пожежної безпеки є критично важливим для збереження життя та здоров'я гостей і персоналу готелів.

Щодо рекомендацій з поліпшення пожежної безпеки то варто впроваджувати сучасні технології виявлення та гасіння пожеж, проведення

регулярних навчань і тренувань для персоналу, а також посилення контролю за дотриманням пожежних норм і стандартів. Підвищення рівня пожежної безпеки сприятиме не лише захисту життя та майна, але й підвищенню загальної надійності та репутації готельного бізнесу в умовах глобальних загроз.

ВИСНОВКИ

У результаті дослідження характерних особливостей розвитку готельної справи в західних областях України було встановлено, що цей регіон має значний потенціал для розвитку туристичної індустрії. Західні області вирізняються багатим культурно-історичним спадком, природними ресурсами та географічною близькістю до європейських країн, що робить їх привабливими для внутрішніх і зовнішніх туристів. Аналіз показав, що зростання кількості туристів стимулює розвиток готельного бізнесу, що в свою чергу сприяє підвищенню економічного добробуту регіону.

Оцінка показників діяльності готельного бізнесу у Львівській, Івано-Франківській та Закарпатській областях виявила стабільне зростання кількості готелів і поліпшення їхніх показників якості обслуговування. Дані свідчать про зростання інвестицій у готельну інфраструктуру, підвищення рівня зайнятості населення в цій галузі та збільшення доходів від туристичних послуг. Це підтверджує, що готельний бізнес стає однією з ключових складових економіки регіону. Аналіз сучасного стану ринку готельних послуг на прикладі готельного комплексу Radisson Blu (Буковель) показав, що високі стандарти обслуговування та інноваційні підходи є визначальними факторами успіху. Готель демонструє ефективне використання сучасних технологій для забезпечення комфорту гостей, що сприяє підвищенню їхньої лояльності та приваблює нових клієнтів попри глобальні загрози.

Екологічна складова стає все більш важливою для туристів. Готелі, які впроваджують екологічно дружні практики, мають конкурентну перевагу та сприяють збереженню навколишнього середовища. Запропоновані заходи, такі як зменшення споживання енергії та води, використання екологічних матеріалів, сприятимуть покращенню екологічного стану регіону. Глобальні загрози, такі як пандемія, економічні кризи, військовий стан вимагають від готельного бізнесу гнучкості та швидкого реагування на нові виклики.

Вивчення цих тенденцій дозволяє розробити ефективні стратегії управління ризиками та забезпечити стабільний розвиток галузі.

Впровадження нових технологій і методів управління є ключем до підвищення ефективності. Інновації в обслуговуванні, управлінні персоналом та маркетингу дозволяють готелям підвищити якість послуг та збільшити свою конкурентоспроможність на ринку. Це підкреслює важливість постійного розвитку та впровадження новітніх досягнень у готельний бізнес. Незважаючи на труднощі, галузь має великі можливості для зростання. Підприємства, які вміють адаптуватися до нових умов, можуть не лише вижити, але й зміцнити свої позиції на ринку. Важливою складовою успіху є стратегічне планування та використання досвіду міжнародних компаній для подолання викликів.

Вивчення стану охорони праці, виробничої санітарії і гігієни праці у підприємствах туристичної сфери показало, що забезпечення безпечних умов праці є критично важливим для підтримки високого рівня обслуговування. Інвестиції в охорону праці сприяють не лише здоров'ю працівників, але й підвищенню продуктивності та якості обслуговування клієнтів. Оцінка стану пожежної безпеки в готельному господарстві та розробка рекомендацій щодо її поліпшення показали, що дотримання норм і стандартів пожежної безпеки є необхідною умовою для захисту життя та здоров'я гостей і персоналу. Впровадження сучасних систем виявлення та гасіння пожеж, а також навчання персоналу є ключовими заходами для запобігання надзвичайним ситуаціям.

Загалом, дослідження підтверджує, що розвиток закладів готельно-ресторанного господарства в умовах глобальних загроз можливий за умови впровадження інновацій, дотримання високих стандартів безпеки та екологічності. Готельний бізнес України має значний потенціал для зростання, і, долаючи складні виклики, він може стати ще сильнішим і більш конкурентоспроможним.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архипова Л. М. Гранична місткість та сталий розвиток рекреаційної зони «Буковель». *Науково-технічний журнал*. 2014. № 2 (10). С. 93-100. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=ebzp_2014_2_1 (дата звернення: 12.03.2024).
2. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: підручник. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
3. Будя О. П., Вертелева О. В. Інноваційні напрямки розвитку маркетингу в сфері туризму і гостинності. *Зовнішня торгівля: право та економіка*. 2018. № 12. С. 213-219.
4. Буковель. Вмикай літо в серці Карпат. URL: <https://bukovel.com/> (дата звернення: 07.02.2024)
5. Буковель. Ski-паси. URL: <https://bukovel24.com/uk/skipass> (дата звернення: 27.03.2024).
6. Бунтова Н. В. Стратегічні орієнтири розвитку готельного бізнесу в Україні. *Ефективна економіка*. 2013. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.Ua/?n=12&y=2013> (дата звернення: 27.03.2024).
7. Встояти під час війни: як працюють готелі України. *Commercial Property*. URL: <https://commercialproperty.ua/analitics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini/> (дата звернення: 13.03.2024).
8. Готельне господарство. Стратегія розвитку Івано-Франківської області на 2021-2027 роки. URL: <https://orada.if.ua/wp-content/uploads/2020/01/%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%96%D1%8F-%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%BA%D>

[1%83-%D0%86%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BE-%D0%A4%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D1%96%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D1%97-%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%96.pdf](#)

(дата звернення: 15.03.2024).

9. Державна служба статистики. URL: <https://ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 12.01.2024).
10. Державне агентство України з туризму та курортів. URL: <http://www.tourism.gov.ua/ua/25020/27508/> (дата звернення: 15.02.2024).
11. Діагностування стану українського бізнесу під час повномасштабної війни Росії з Україною. *Український соціологічний портал*. URL: <https://usp-ltd.org/diahnostuvannia-stanu-ukrainskoho-biznesu-pid-chas-povnomasshtabnoi-vijny-rosii-z-ukrainoiu> (дата звернення: 23.01.2024).
12. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці. Київ: ПП «Вектор», 2009. 244 с.
13. Довкілля України. 2019. Київ: Держкомстат, 2019. 204 с.
14. Івано-Франківськ: Головне управління статистики в Івано-Франківській області, 2010. 59 с.
15. Івано-Франківська обласна наукова бібліотека імені І. Франка. URL: <http://lib.if.ua/535082.html> (дата звернення: 18.01.2024)..
16. Левковська Л., Чабан Р., Мунін Г. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу в Україні. *Економіка України*. 2013. № 12. С. 342-347.
17. Мазур Ф. Ф. Соціально-економічні умови розвитку рекреаційної індустрії (на прикладі Карпатського регіону): навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 96 с.
18. Матвеева Н. М. Організація готельного господарства. Харків: ХНУМГ, 2019. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/189598977.pdf> (дата звернення: 08.01.2024).

19. Матвійчук Л. Ю. Інституційні аспекти раціонального використання туристичних ресурсів. Науковий вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту КНТЕУ: зб. наук. праць. 2019. Вип. 2. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/matvijchuk4.htm (дата звернення: 18.01.2024).
20. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Київ: Центр учбової літератури, 2012. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/34590> (дата звернення: 14.01.2024).
21. Михайлова Н. В., Рогова Н. В., Рибаківа С. С. Готельний бізнес в Україні: проблеми та основні тенденції розвитку. Економіка сфери сервісу. 2020. №1(97). URL: http://puet.poltava.ua/journal/97_2020/10.pdf (дата звернення: 05.02.2024).
22. Олабоді О. В., Фесун Т. П. Організація готельно-ресторанної справи. Київ: КНУТ, 2021. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/9acfb666-43e3-401d-b94f-6a1634e76208/content> (дата звернення: 07.03.2024).
23. Остапенко Я. О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. Вип. 8. С. 1216-1221. URL: <http://global-national.in.ua/issue-8-2015/16-vipusk-8-listopad-2015-r/1633-ostapenko-ya-o-statistichnij-analiz-pidpriemstv-gotel'nogo-gospodarstva-ta-prognozuvannya-jogo-rozvitku> (дата звернення: 12.01.2024).
24. Охріменко А. С. Особливості функціонування рекреаційного комплексу в умовах сталого розвитку. *Регіональна економіка*. 2012. № 7. С. 15-32. URL: <http://www.tsatu.edu.ua/et/wp-content/uploads/sites/33/posibnyk-.rehionalna-ekonomika.pdf> (дата звернення: 15.01.2024).
25. Папі В. В. Роль готельного господарства у розвитку туризму в регіоні. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія*

- «Економіка». 2015. № 2 (46). С. 207-212. URL: http://www.visnyk-ekonomold.uzhnu.edu.ua/images/pubs/46/1/46_37.pdf (дата звернення: 19.01.2024).
26. Перший готель в Україні. URL: <https://city-adm.lviv.ua/portal/history-of-lviv/for-%20the-first-time-in-lviv/5262-pershyi-v-ukraini-hotel-pid-rymskym-tsezarem> (дата звернення: 22.03.2024).
27. Пілюшенко В. Л., Шкрабак І. В., Славенко Е. І. Наукове дослідження: організація, методологія, інформаційне забезпечення: навч. посіб. Київ: Лібра, 2004. 344 с. URL: https://science.logistics-gr.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1101&catid=13&Itemid=5 (дата звернення: 15.01.2024).
28. Подпеліна П., Болото К. Еко-готелі як інноваційний напрям розвитку готельної індустрії. *Інновації, гостинність, туризм*. 2022. URL: https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=Eq1etvEAAAAJ&cstart=20&pagesize=80&citation_for_view=Eq1etvEAAAAJ:NMxIIDl6LWMC (дата звернення: 23.01.2024).
29. Подпеліна П., Фень Д. Вплив пандемії COVID-19 функціонування туроператорського сектору. *Інновації, гостинність, туризм*. 2022. URL: <https://sportsscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/1391> (дата звернення: 14.02.2024).
30. Ринок HoReCa під час війни: поточний стан та ключові тенденції. Вокс Україна. URL: <https://voxukraine.org/rynok-horeca-pid-chas-vijny-potochnyj-stan-ta-klyuchovi-tendentsiyi/> (дата звернення: 12.01.2024).
31. Саєнко Н. П., Волошенко Т. Д. Устаткування підприємств громадського харчування. Київ: ЛДЛ, 2005. 318 с.
32. Смирнов І. Г. Логістика в сфері гостинності: історичний аспект. *Вісник Львівського університету*. 2013. Вип. 43 (2). С. 273-279.
33. Смирнов І. Г. Геологістичні стратегії розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в умовах овертуризму. *Науковий*

- вісник Херсонського наукового університету*. 2019. Вип. 10. С. 86-95.
34. Скопець М. М., Сукач М. К. Основи інформаційних систем і технологій в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Київ: ЦП Компринт, 2020. 504 с. URL: <https://lira-k.com.ua/preview/12212.pdf> (дата звернення: 15.01.2024).
35. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : кол. монографія / О. М. Варипаєв та ін.; за заг. ред. А. Ю. Парфіненка; Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2017. 411 с. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua> (дата звернення: 14.03.2024).
36. Сімак С. В., Горник В. Г. Удосконалення основних напрямів реалізації проектів державно-приватного партнерства у сфері готельно-ресторанного господарства. *Вчені записки Таврійського національного університету ім. В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2019. Т. 30 (69), № 1. С. 19-24. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_econ_2019_30\(69\)_1_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_econ_2019_30(69)_1_6) (дата звернення: 19.02.2024).
37. Січка І. І. Особливості страхування готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2020. Вип. 1. С. 88-92. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/cxeebu_2020_1_14 (дата звернення: 20.01.2024).
38. Стригуль Л. С. Дослідження особливостей застосування статистично-економічних методів оцінювання стану та перспектив розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу України. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*. 2017. № 3 (1). С. 88-92. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/piprp_2017_3\(1\)_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/piprp_2017_3(1)_16) (дата звернення: 15.01.2024).
39. Тележенко Л. М. Роль напоїв в організації сервісу готельно-ресторанних комплексів. *Харчова наука і технологія*. 2018. № 3.

- С. 7-10.
40. Ткаченко О. В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві. Харків: Світ книг, 2020. 98 с. URL: <https://profbook.com.ua/prof-etika-restoran.html> (дата звернення: 24.02.2024).
41. Тулуб О. М. Концептуальний підхід до управління майновою безпекою готельно-ресторанних комплексів в Україні. *Причорноморські економічні студії*. 2018. Вип. 27 (2). С. 36-41. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_27\(2\)_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_27(2)_9) (дата звернення: 17.01.2024).
42. Тупчії А. Ф. Аналіз залежності доходу та прибутку підприємств готельно-ресторанного бізнесу від надання послуг. *Адаптивне управління: теорія і практика. Економіка*. 2018. Вип. 5. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/admthp_2018_5_20 (дата звернення: 13.03.2024).
43. Чириченко Ю. В. Глобальні світові тренди та інвестиційні пріоритети готельно-ресторанного бізнесу. *Економічний простір*. 2018. № 132. С. 14-22. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2018_132_4 (дата звернення: 19.02.2024).
44. Шостак Л. Б., Петровська І. О. Страхування як економічний інструмент управління ризиками у сфері індустрії гостинності та сталого розвитку. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2020. № 7-8. С. 29-46. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu_2020_7-8_5 (дата звернення: 22.01.2024).
45. Юдіна, О. І. Аналіз сучасного стану підприємств готельно-ресторанного господарства: особливості та проблеми розвитку. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 12 (4). С. 16-20. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_12\(4\)_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_12(4)_6) (дата звернення: 03.03.2024).

46. Юдіна, О. І. Методи витратного підходу в оцінюванні економічної стійкості підприємства готельно-ресторанної сфери. *Економічний простір*. 2019. № 147. С. 174-185. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2019_147_16 (дата звернення: 17.03.2024).
47. Яровенко Т. С., Юдіна О. І. Сучасні підходи щодо класифікації витрат підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічний простір*. 2019. № 146. С. 149-160. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2019_146_14 (дата звернення: 22.01.2024).
48. Янчева Л. М., Герасимова О. О., Нестеренко О. О. Проектування системи внутрішнього аудиту підприємств готельного господарства. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2013. Вип. 2 (1). С. 3-10. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp_2013_2\(1\)_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp_2013_2(1)_3) (дата звернення: 19.03.2024).
49. Язіна В. А. Застосування інтернет-маркетингу рекламної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Вісник Донбаської державної машинобудівної академії*. 2015. № 1. С. 225-228. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vddma_2015_1_39 (дата звернення: 25.01.2024).
50. Ящук В. І. Концептуальні підходи до проектування автоматизованих інформаційних систем управління готелем. *Підприємництво і торгівля*. 2016. Вип. 20. С. 28-31. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Torg_2016_20_8 (дата звернення: 28.01.2024).