

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН
Кафедра міжнародного туризму та країнознавства

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри

_____ Дудник І.М.
« ____ » _____ 2022 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА (ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «БАКАЛАВР»

на тему:

Структурно-динамічний аналіз готельного господарства в Україні

Виконавець: здобувач вищої освіти групи 501Бз **Кравець Ольга Олегівна**

Науковий керівник: к. геогр. н., доцент кафедри міжнародного туризму та
країнознавства **Мархонос Світлана Миколаївна**

Нормоконтролер: _____
(підпис)

Борисюк Оксана Анатоліївна
(П.І.Б.)

КИЇВ – 2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних відносин
Кафедра міжнародного туризму та країнознавства
Спеціальність: 242 «Туризм»
ОПП: «Туризмознавство»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

_____ Дудник І.М.
«___» _____ 2021р.

ЗАВДАННЯ НА ВИКОНАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ Кравець Ольги Олегівни

(прізвище, ім'я, по батькові в родинному відмінку)

Тема дипломної роботи: «Структурно-динамічний аналіз готельного господарства в Україні», затверджена наказом ректора

2. Термін виконання роботи: з «10» січня 2021 р. по «23» лютого 2021 р.

3. Вихідні дані до роботи: дослідження має теоретичний і практичний характер, виконане на основі аналізу матеріалів періодичних видань, нормативно-правових актів, статистичних даних та інформаційних ресурсів Інтернет.

4. Зміст дипломної роботи:

РОЗДІЛ 1. Готельне господарство як складова розвитку туристичної сфери.

РОЗДІЛ 2. Структурно-аналітичний аналіз готельного господарства в Україні.

РОЗДІЛ 3. Перспективи розвитку готельного господарства в Україні.

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Перелік обов'язкового географічного (ілюстративного) матеріалу: Рис. 1.1 Етапи надання готельних послуг, Рис. 1.2 Напрями нормативно-правового

поля діяльності готельного бізнесу, Табл. 2.1 Статистика кількості засобів розміщення в Україні (2011-2019), Табл. 2.2 Динаміка кількості туристів, що зупинялися в закладах розміщення (2011-2019 роки), Табл. 2.3 Кількість фактично проведених ліжко-днів у колективних засобах розміщування (ліжко-дні) (2013-2019 роки), Рис. 2.1 Динаміка кількості готелів (2018-2019 роки), Рис. 2.2 Динаміка кількості ліжко-місць в готелях (2018-2019 роки), Табл. 2.4 Динаміка розвитку готельного господарства в регіонах України (2018-2019 роки), Рис. 2.3 Готель «11 Mirrors Design Hotel», Рис. 2.4 Готель «Senator Apartments Maidan», Рис. 2.5 Готель «Швейцарський», Рис. 2.6 Готель «Kharkiv Palace Premier Hotel», Рис. 2.7 Готель «Hilton», Рис. 3.1 Логотип готелю 3.2 Приклад інтер'єру номера, 3.3 Приклад інтер'єру ресторану.

6. Календарний план-графік

№ з/п	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Проаналізувати літературні та інші джерела з проблеми дослідження.	10.01-11.01.2022	Виконано
2.	Обґрунтувати об'єкт, предмет, дослідження, сформулювати завдання і мету. Написати вступ.	12.01-13.01.2022	Виконано
3.	Проаналізувати різноманітні джерела інформації щодо теоретичних основ сутності готельного господарства. Написати перший розділ	14.01.-17.01.2022	Виконано
4.	Провести структурно-аналітичний аналіз готельного господарства. Написати другий аналіз.	17.01-22.01.2022	Виконано
5.	Визначити проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Україні, розробити концепцію власного готелю. Написати третій розділ.	22.01-28.01.2022	Виконано
6.	Узагальнити результати проведеного дослідження, сформулювати висновки.	28.01-07.02.2022	Виконано
7.	Підготувати доповідь на попередній захист, розробити демонстраційний матеріал.	09.02-12.02.2022	Виконано

8.	Провести роботу над зауваженнями після попереднього захисту дипломної роботи.	14.02.2022	Виконано
9.	Захист дипломної роботи.	24.02.2022	Виконано

7. Дата видачі завдання: «01» грудня 2021 р.

Науковий керівник дипломної роботи _____ Мархонос С. М.
(підпис керівника) (П.І.Б.)

Завдання прийняла до виконання _____ Кравець О. О.
(підпис керівника) (П.І.Б.)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Структурно-динамічний аналіз готельного господарства в Україні»: 63 сторінки пояснювальної записки та 1 сторінку додатків, 14 рисунків, 4 таблиці, 49 використаних джерел.

Мета роботи: надання пропозицій щодо удосконалення розвитку готельного господарства України.

Об'єкт даного дослідження: готельне господарство України.

Предмет дослідження: особливості розвитку готельного господарства України.

Методи дослідження: теоретичний аналіз джерел інформації з проблеми дослідження, метод порівняння, метод узагальнення інформаційних джерел, порівняння, аналіз, синтез, індукція, дедукція, сходження від абстрактного до конкретного.

Інформаційна база дослідження: У роботі використані наукові дослідження з галузі туризму, законодавчо-нормативні джерела, Інтернет-джерела, науково-практична література з основних проблем роботи.

Практичне значення одержаних результатів: Матеріали дипломної роботи, результати роботи та розроблені рекомендації можуть бути використані для удосконалення процесу розвитку готельного господарства в Україні, вирішення основних проблем, які гальмують розвиток готельного господарства.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО ЯК СКЛАДОВА РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ.....	9
1.1 Сутність та значення готельного господарства.....	9
1.2 Типи готелів та їх характеристика.....	12
1.3 Нормативно-правове забезпечення готельного господарства в Україні.....	17
РОЗДІЛ 2. СТРУКТУРНО-АНАЛІТИЧНИЙ АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ.....	24
2.1 Передумови розвитку готельного господарства в Україні.....	24
2.2 Діагностика розвитку та функціонування готельного господарства в Україні	27
2.3 Регіональні аспекти розвитку готельного господарства в Україні....	32
2.4 Характеристика топових готелів України.....	36
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ.....	46
3.1 Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Україні.....	46
3.2 Розробка концепції готелю.....	51
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	60
ДОДАТКИ.....	66

ВСТУП

Актуальність теми полягає в тому, що готельне господарство в нашій країні потребує значного розвитку, а також робить значний вплив в економіку країни, залучає інвесторів, що вирішує соціальні та економічні завдання.

На даний момент питання розвитку готельного господарства дуже важливе, так як і врегулювання його нормативно-правової бази, розвитку, прагнення до європейського надання якісних послуг. У даній роботі розглянемо саму суть готельного господарства, передумови його розвитку на території України, як держава піклується про розвиток, утримання, розвиток, систематизацію господарств, так як це дуже важливе питання для зручного оформлення та розвитку. Також розглянемо динаміку функціонування готельних господарств в залежності від регіону, що сприяє, чи гальмує розвиток готельного господарства, які регіони мають перспективи на розвиток готельних господарств на їх території. Неможливо не розглянути топові готелі України, які мають хороші відгуки, надають якісні послуги міжнародного рівня, належать до міжнародних ланцюгів, як це впливає на їх роботу. Розберемо проблеми розвитку готельного господарства, на що потрібно звернути увагу, щоб ці проблеми вирішити, та які перспективи розвитку господарства на території України, адже наш рівень не відповідає європейському і існує дуже багато питань, над якими варто працювати. На основі отриманих знань, спробуємо розробити власний готель.

Метою роботи є надання пропозицій щодо удосконалення розвитку готельного господарства України.

Для досягнення цієї мети потрібно виконати наступні завдання:

- визначити сутність поняття «готельне господарство» та його значення;
- визначити передумови розвитку готельного господарства в Україні;
- проаналізувати динаміку розвитку готельних господарств в регіонах України;

- визначити топові готелі на території України;
- виокремити проблеми розвитку готельного господарства;
- розробити концепцію власного готелю.

Об'єкт дослідження: готельне господарство України.

Предмет дослідження: особливості розвитку готельного господарства в Україні.

Для вирішення завдань роботи використані наступні **методи:** Спостереження, сходження від абстрактного до конкретного для виявлення особливостей розвитку готельних господарств; Порівняння, аналіз, синтез, індукція, дедукція - для характеристики розташування, рівня розвитку готелів.

Інформаційну базу дослідження становили положення законодавчих та нормативно-правових актів України з питань туризму, статистичні та аналітичні матеріали, наукові статті, статті з мережі Інтернет.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у розширенні теоретичних положень щодо визначення «готельне господарство», а також дослідили роль готельних господарств в економіці міст, залученні інвестицій та туристів. Детально проаналізовано проблеми та перспективи розвитку готельних господарств, а також визначено напрямки щодо вирішення цих проблем.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що результати роботи та розроблені рекомендації можуть бути використані для удосконалення процесу розвитку готельного господарства на території українських міст, вирішення основних перешкод, які гальмують цей процес, а також запровадження іноземного досвіду для ефективного обслуговування.

РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО ЯК СКЛАДОВА РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ

1.1 Сутність та значення готельного господарства

Готельне господарство є надзвичайно важливим у сфері туризму, і я важливою його складовою, адже виконує ряд надзвичайно важливих функцій і є одним з найважливіших елементів під час будівництва туристичної інфраструктури. Тож розберемо це питання детальніше. Готельне господарство – це частина соціальної інфраструктури регіону, яка створює сприятливі умови для руху та облаштування населення. З розвитком саме готельного господарства тісно пов'язаний розвиток туризму будь-якої місцевості, вдосконалення робочих стосунків та відносин, а також виробничих справ. Якщо ми візьмемо до уваги досвід інших країн, то можна помітити позитивний вплив готельного господарства, що внаслідок забезпечує населення відповідними послугами, адже галузь потребує залучення населення до діяльності, надає робочі місця, а умови постійної конкуренції забезпечують рентабельну їх роботу. Також в Україні розвиток готельного господарства є дуже важливим складовим соціальної державної політики, адже буде сприяти більш посиленому руху людей.

Туристи. Та інші групи населення обслуговуються готелями різного типу, а саме: заклади відпочинку (пансіонати, бази відпочинку, туристичні бази, будинки), мотелі, спеціалізовані установи (транспортні засоби розміщення, молодіжні табори та центри відпочинку, кемпінги) та заклади лікування (санаторії -профілакторії, пансіонати з лікуванням, санаторії). Розвиток готельної індустрії розвивається дуже стрімко і фінансові надходження також зростають включаючи й валютні.

Готельна галузь України є також важливим елементом готельного господарства світу. Все це пов'язано з певними факторами, як наприклад зручне географічне положення, поруч з країнами Європи, адже Україна є країною центральної Європи, що в свою чергу дає розвиток діловим поїздкам в поєднанні

з розвитком українського бізнесу та провокує розвиток готельного господарства, щоб рівень обслуговування відповідав європейським стандартам.

Важливим у готельному господарстві є готельний сервіс та надання готельних послуг. До складу готельного сервісу входять певні послуги для туристів, які є ключовим чинником, для визначення перспектив розвитку туризму в Україні [2][3]. Готельна послуга- це дії підприємства з розміщення шляхом надання номера для тимчасового перебування в готелі. В свою чергу готельні послуги є складовою сфери послуг і діляться на певні етапи надання цих послуг. Розглянути ці етапи детальніше ми можемо на рисунку (рис. 1.1)

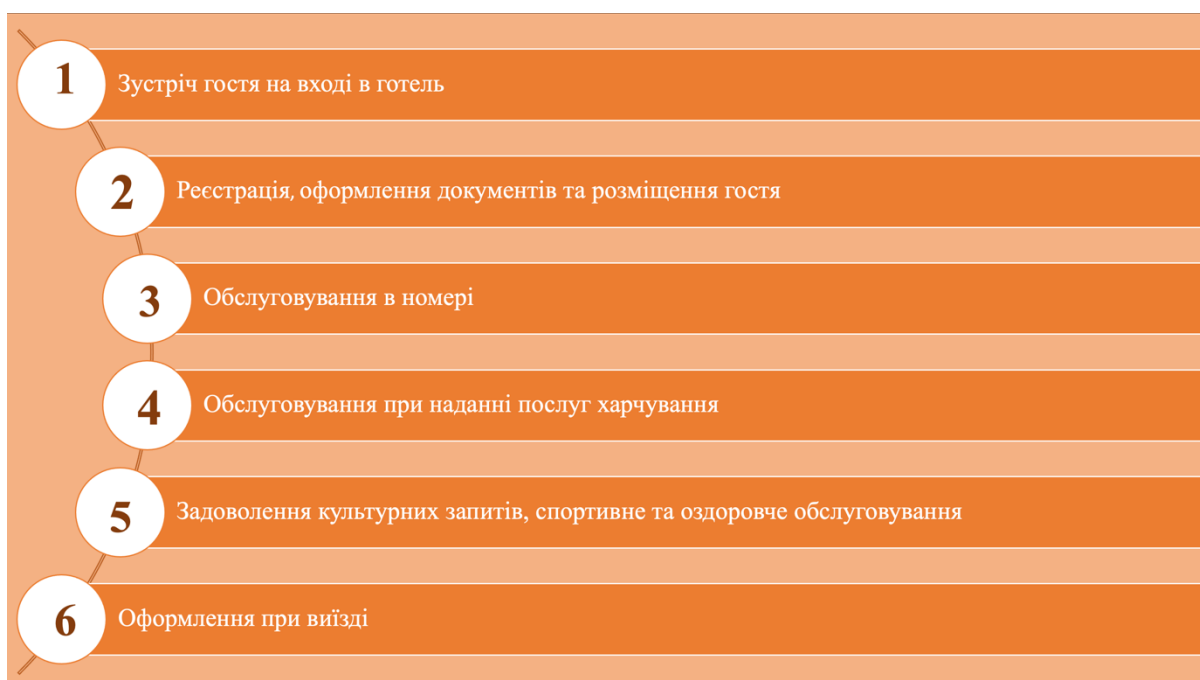


Рис. 1.1 Етапи надання готельних послуг

Джерело: Розроблено автором

Також готельні послуги мають свої особливості, серед яких: мінливість якості, нерозривність виробництва і споживання та нездатність до зберігання. Готельні послуги можна поділити на основні та додаткові. До основних ми можемо віднести загальний обсяг послуг готелю, а саме: користування інвентарем номеру, до прикладу холодильником, чи телевізором, послуги

харчування та послуги проживання. Загалом це послуги, які входять до вартості номеру, які згідно договору надаються.

До додаткових послуг ми можемо віднести послуги, які надаються готелем додатково за додаткову плату та передбачені окремим договором. Це можуть бути: послуги з прання, прасування, надання місця на стоянці для автомобілів, послуги спа, перукарні, прокат різного інвентарю та інші. Також забороняється надавати гостю додаткові послуги без його прохання, а якщо послуги все ж таки готель надав, він не повинен вимагати за них оплату, а якщо гість все ж таки їх оплатив, готель повинен повернути йому ці кошти. Втім ряд послуг (надання гостю відповідного інвентарю, виклик швидкої допомоги, розбудити у час, який гість попросить та надання кореспонденції) готель повинен надавати гостю безкоштовно.

Сфера послуг залежить від ряду певних чинників, до яких входять: економічні (рівень доходів, цін), науково-технічних, психологічних, соціально-демократичних. А також виконує ряд функцій, серед яких : економічні (обслуговування процесу виробництва, відтворення робочої сили, створення додаткових матеріальних благ), соціальні (задоволення потреб населення у різних видах обслуговування, забезпечення значення витрат і покращення умов праці, реалізація вільного часу).

Все це в комплексі складає індустрію гостинності, адже це комплексна послуга, яка веде до створення хорошого іміджу підприємства. Найкращою оцінкою гостинності є вторинне використання послуги. Гостинність також має свої концепції, серед яких : гуманітарна (емоційне задоволення клієнтів), технологічна (матеріально-технічний стан), функціональна (якість обслуговування клієнтів), комерційна (отримання доходів, дотримання принципів економіки). Це в принципі самостійна галузь економіки, яка складається з комплексу функцій і галузей внаслідок яких повинно відбутись повне задоволення попиту на різні види розваг та відпочинку [4].

При наданні готельних послуг важливим є комплексне поняття – культура обслуговування, адже воно свідчить про рівень фізичного та психологічного

комфорту. Втім таким же важливим є і поняття якості обслуговування, що являє собою ступінь корисності послуг, сукупність властивостей, що може повністю задовільнити потреби гостя. На вплив якості також впливають зовнішні та внутрішні фактори. До зовнішніх ми можемо віднести: державну політику в туристичній сфері, структура готельного господарства, територіальний розподіл підприємств готельного господарства (Одеса, Львів, Київ, області). До зовнішніх ми можемо віднести кадрову політику та матеріально-технічну базу готелю.

Отже готельне господарство є надзвичайно важливою складовою в туристичній сфері та інфраструктурі і має в свою чергу ряд факторів, які впливають на якість надання готельних послуг та оцінку їх якості.

1.2 Типи готелів та їх характеристика

Тема типізації та класифікації готелів досить важлива, адже саме від розвитку готелів залежить і рівень розвитку готельного бізнесу, тож для початку розберемо, що ж таке сам готель. Готель- це певне підприємство для розміщення людей, яке надає кімнату для тимчасового проживання, терміном не більше ніж на 45 діб. Також в залежності від рівня готелю, ним можуть надаватись додаткові послуги.

На даний час готелі значно відрізняються за рівнем комфорту, забезпеченістю харчуванням, рівнем цін, місцем розташування, місткістю, функціональним призначенням, рівнем комфорту, кількістю поверхів, режимом експлуатації, тощо. Кожен з цих факторів впливає на будівництво, проектування, розташування готелю, а також сприяють різному складу готельних приміщень. Рівень комфорту, призначення, місткість, поверховість являються основними ознаками при характеристиці готелів.

Класифікаційна система - це поділ на категорії згідно з певних критеріїв і в загальному виділяють офіційний та професійний підходи до класифікації. Офіційний підхід займається розробкою, поширенням, проведенням комплексу необхідних вимог якості комфорту закладу займаються державні органи

(Україна, Греція, Італія), а професійним підходом займаються недержавні об'єднання та союзи у сфері гостинності, прикладом є країни - Австрія, Швейцарія.

Також класифікація закладів розміщення відбувається за певними критеріями:

1. Оформлення й обладнання інтер'єру;
2. Стан будівлі, транспортна доступність, інфраструктура облаштування прилеглої території;
3. Характеристика громадських приміщень, наявність конференц – зали, холу, тощо;
4. Наявність закладів харчування в готелі та їх стан;
5. Стан номерного фонду (стан номерів, частка 1-2 містних, зручності в номері, тощо)
6. Рівень підготовки та якість обслуговування персоналу;
7. Рекламно-інформаційне та інформаційно-технічне забезпечення;
8. Матеріально-технічне забезпечення (стан меблів, інвентарю, тощо);
9. Номенклатура та якість пропозицій, додаткових платних та безкоштовних послуг;

Ці всі критерії застосовують до всіх систем класифікації. До персоналу в свою чергу також висуваються вимоги щодо знання іноземних мов, зовнішнього вигляду, кваліфікації, віку, освіти [6].

Загалом в світі існує понад тридцять систем класифікації, в основі яких лежить рівень комфорту. Втім найрозповсюдженішими є:

1. Європейська система, яку ми знаємо як систему «зірок», яка оснований на розподілі готелів від однієї до п'яти зірок та базується на національній системі класифікації Франції. Саме таку систему ми використовуємо в Україні, як і Єгипет, Австралія, Угорщина й інші.
2. Система букв, яка застосовується в Греції (A,B,C,D + De Lux);
3. Система корон, яку можна зустріти у Великобританії. Дві корони дорівнюють одній зірці, які є червоні та чорні.

4. Індійська система, яка використовується в країнах, які розвиваються, а побудована на бальній оцінці.

В Україні як ми вже зазначали класифікація готелів відбувається за європейською системою і також є два стандарти, які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу, до яких відносяться: «Послуги туристичні. Класифікація готелів» 2003 року та «Послуги туристичні. Заклади розміщення. Загальні вимоги» 2006 року. Тож в Україні готелі поділяються на п'ять категорій (зірок), що визначає ряд критеріїв готелю.

Готель з однією зіркою вміщує в собі до 50 номерів, побудований з недорогих будівельних матеріалів, має вивіску, яка світиться та озеленення біля готелю. Одномісні номери площею 8 м², двомісні- 10 м², номери для трьох гостей- 14 м². В номері повинно бути: ліжко з комплектом білизни, гардини на вікнах, вішалка, килим, склянка для кожного гостя, щітка для одягу, зручності у ванній кімнаті, робота 24 години, надання праски, в умивальнику холодна та гаряча вода, інформаційні матеріали, обов'язкові послуги для готелю з однією зіркою, зміна білизни раз на три дні, виклик таксі, щоденне прибирання номеру.

Готель з двома зірками має все, що й готель з однією зіркою, але одномісні номери - 9 м², двомісні - 12 м², для трьох гостей – 16 м². Додається обов'язково бар, кафе, чи ресторан, а також послуги з бронювання, або продажу квитків до розважальних закладів.

У готелі з трьома зірками площа одномісного номеру – 10 м², двомісного – 14 м². В плюс до всього готель має свій стиль, певний архітектурний ансамбль, меблі й обладнання середньої вартості, має два входи, спеціально оформлена зона ресепшн. В номері: замок з запобіжником, загальне освітлення й місцеве, розетки, телевізор з холодильником, тумбочки, шафа, вішалки, стільці, стіл, жалюзі, дзеркало, письмове приладдя, інформаційні матеріали, також для кожного гостя по 3 рушники, кошик для сміття. Плюс додаються обов'язкові послуги, до яких входять: піднесення багажу, щоденне прибирання номеру, заміна білизни раз на 3 дні, прання, сейф у адміністратора, обмін валюти, прокат туристичного інвентарю, сніданки.

Площа 4 зіркових готелів також збільшується. Номери для одного гостя – 12 м², для двох – 15 м². В номер додається міні бар, міні сейф, журнальний столик, швацький набір, набір посуду для води та чаю, мінеральна вода 0,2л на гостя щоденно, пакети для пральні та хімчистки. До ванної кімнати додається фен, чотири рушники, пакети для предметів гігієни. В готелі – банкетний зал, актовий зал, бізнес центр, басейн, сауна, спортзал, перукарня, камера зберігання. Обов'язкові загальні послуги: щоденна зміна білизни, організація зустрічі та проведів гостя, цілодобова робота хоча б одного бару, обов'язкове знання хоча б двох іноземних мов.

Готелі з п'ятьма зірками мають оригінальний інтер'єр, прикрашений авторськими роботами, живими квітами, меблі дорогі, все в одному стилі, замки підвищеної безпеки, телефон, халат та тапочки, додатковий бар, медичний кабінет, послуга паркування авто персоналом та знання двох – трьох іноземних мов.

Всесвітньою торговельною організацією розроблено класифікацію підприємств готельного господарства. Засоби розміщення поділяються на дві групи. Перша група включає колективні засоби розміщення, до яких входять: готелі та аналогічні засоби розміщення, спеціалізовані заклади (оздоровчі табори праці й відпочинку), інші колективні заклади (помешкання призначені для відпочинку, майданчики для кемпінгу). Друга група включає індивідуальні засоби розміщення, до яких входять власні помешкання, орендовані кімнати в сімейних домах, орендовані помешкання у приватних сімей, чи агентств, помешкання, які надаються родичами, чи знайомими.

Типізація сучасних готельних підприємств має свої ознаки.

За розташуванням готелі можуть бути в містах та центрах міст, в курортних містах, в сільській місцевості, на транспортних засобах, пришляхові.

За місткістю номерного фонду в різних країнах визначається по різному. У нас маленькі мають до 150 номерів, середні - 150-299 номерів, великі – від 300 до 600 номерів, а мега готелі мають у своєму фонді понад 600 номерів. У світі

готельний номерний готельний фонд загалом зосереджений в малих та середніх готелях.

За рівнем цін готелі бувають: бюджетні – 25-30 \$, економічні - 35-55 \$, середні – 55-95 \$, апарт готелі – 65-125 \$, першокласні готелі – 95-195 \$, фешенебельні готелі, вартість яких від 250 \$.

За режимом роботи готелі можуть бути як для постійного так і для сезонного обслуговування.

За тривалістю перебування клієнтури є готелі короткочасного та довготривалого перебування.

За метою готелі можуть бути для ділових клієнтів, для відпочинку, для транзитних клієнтів.

За наданням послуг харчування готелі можуть бути без надання харчування, зі сніданком, або включати повний пансіон.

За формою власності можуть бути як приватні, так державні та муніципальні.

За архітектурно-планувальними особливостями готелі поділяються на історичні, модерні та класичні.

Поверховість готелів може бути будь-якою. В Україні середня кількість поверхів готелів від п'яти до шістнадцяти поверхів. Готелі бувають малоповерхові, середньої поверховості, підвищеної поверховості, багатоповерхові, висотні.

Загалом в Україні найчастіше можна зустріти готелі для людей, які приїжджають по діловим справам, або на короткотривалі подорожі [7]. Це майже завжди готелі загального типу, які переважно знаходяться у центрі міст.

Отже, завдяки класифікації готелей за різними ознаками, завжди можна обрати зручний для себе варіант, розуміти як можна покращити сервіс певного готельного господарства, а також знати, чи всі послуги надає готель, які зобов'язаний, при його відвіданні відповідно до категорії, до якої відноситься.

1.3 Нормативно-правове забезпечення готельного господарства в Україні

Нормативно-правове забезпечення готельного господарства на даний час має дуже багато пунктів для вдосконалення, адже на етапах пов'язаних з законом, ведення готельного господарство дуже ускладнюється. У цьому підрозділі розберемо нормативно-правове регулювання готельної діяльності зі сторони адміністративного важелю державного регулювання як дуже важливе питання, а також дослідимо акти, якими готельне господарство регулюється, за певними групами: постанови Кабінету міністрів України, Закони України, міжнародні стандарти, національні стандарти та інші акти. Готельне господарство України потребує вдосконалення актів, якими регулюється господарство, для створення комфортних умов діяльності, яка буде спрямована на узгодження інтересів як споживачів, так і виробників. Так як до України приїжджає велика кількість іноземних гостей, які залишаються в готелях та закладах розміщення, що робить значний вклад в економіку країни, тому держава повинна бути зацікавлена в розвитку законів та актів, які сприятимуть розвитку діяльності.

Для того, щоб покращити ефективність діяльності готельних господарств, фінансову стійкість, яка залежить від багатьох факторів, важливим з яких є зростання попиту на послуги як на внутрішньому так і на міжнародному ринках, потрібно мати ґрунтовну комплексну систематизацію нормативно-правової бази, в яку входитимуть міжнародні нормативно-правові акти. Втім, якщо існує багато нормативно-правових актів, не існує системи, яка буде єдиною, комплексної дії та взаємозв'язку цих актів. Неможливо без якісної та ґрунтовної бази, яка могла би регулювати та встановлювати правила, забезпечити фінансову стійкість підприємств готельного господарства. То ж робота над цим підрозділом ґрунтується на аналізі нормативно-правових актів, які у готельному господарстві регулюють діяльність суб'єктів господарювання.

Так як держава має виступати гарантом в питаннях економічної та фінансової стабільності, вона має створювати для розвитку готельних підприємств сприятливі умови [8]. У цьому випадку адміністративні важелі державного регулювання виступають невід'ємною складовою системи технологій сфери гостинності, які гуртуються на методико-організаційних засадах, внаслідок чого формується цілісний інституціональний механізм функціонування підприємств сфери гостинності. Якщо проаналізувати нормативно-правове поле саме діяльності готельного бізнесу, всю документацію можна згрупувати за напрямками представленими на рисунку (рис. 1.2)



Рис. 1.2 Напрями нормативно-правового поля діяльності готельного бізнесу
Джерело: Розроблено автором

Основними Законами України, які регулюють основні аспекти діяльності готельних господарств є Цивільний кодекс України, який регулює майнові та немайнові відносини в той час коли готельні господарства надають свої послуги, та Господарський кодекси України, який має забезпечувати підвищення ділової активності різних суб'єктів господарювання, розвиток готельних підприємств, соціальну спрямованість підприємств, налагоджує економічну систему підприємств. Саме ці закони займаються регулюванням основних відносин між учасниками ринку як готельних так і загалом туристичних послуг.

Також одні з найголовніших аспектів роботи готельних підприємств визначає Закон України «Про туризм» [9], в якому визначаються соціально-економічні, правові засади впровадження державної політики, а також забезпечує безпеку відпочиваючим, їх комфорт, враховуючи права людини. Закон України «Про курорти» забезпечує туристам розвиток курортів, спрямовує діяльність територій на оздоровлення, рекреацію, забезпечення комфорту під час розміщення. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» забезпечує безпечні для відпочиваючих стандарти продуктів харчування, які ввозяться до готелів та інших закладів розміщення. Закон України «Про стандартизацію» розрахований на встановлення єдиної технічної сфери в готельній сфері. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» [10], метою якого є врегулювання суспільних відносин та встановлює правила стосовно санітарних норм на підприємствах, контроль здійснення як санітарного так і епідеміологічного нагляду на підприємствах. Закон України «Про захист прав споживачів» слідкує за взаємовідносинами між виробниками послуг, а також їх споживачами.

В свою чергу заклади розміщення відносяться до сфери гостинності, а врегулюванням цієї сфери займається Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, яке затверджує категорії готелям та іншій інфраструктурі, а також надає сертифікати з цими категоріями закладам розміщення та вносить їх в реєстр, а також веде його. Якщо ми візьмемо до уваги дані Реєстру за 2019 рік, загалом до нього входило 389 готелів різних категорій, найбільше з яких, готелі – відзначені 3 зірками у кількості-144 заклади, 4 зіркових трохи менше, а саме – 135, 5 зіркових – 51 заклад, 2 зіркових – 35, а 1 зірку мають 24 заклади. Майже всі 5 зіркові готелі розташовані у великих містах, таких як: Київ, Львів, Одеса, Дніпропетровськ, в яких дуже добре розвинений діловий туризм. Якщо взяти до уваги дані Державної служби статистики України, можна побачити, що у 2019 році на території нашої країни було 5451 засіб розміщення. Якщо ми детальніше розглянемо Закон України «Про туризм», у ньому розбираються також види об'єктів інфраструктури та закладів розміщення.

Цікавим також є те, що цей закон забороняє в закладах розміщення без сертифікату категорії, саме розміщення. Кабінет Міністрів України також має певні постанови щодо діяльності суб'єктів готельного господарювання, основними з яких є: «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелями та іншими об'єктами, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення», якою визначається процедура щодо встановлення закладам розміщення категорій, для чого існують органи сертифікації. Готелям категорії надаються в зірках, а іншим закладам розміщення категорія визначається в залежності від рівня обслуговування. Постанова «Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури», якою встановлюється процедура, якою інформація надається споживачам, стосовно категорії закладів та стосовно самого об'єкта. Постанова «Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення», яка забезпечує питання стосовно послуг розміщення для юридичних та для фізичних осіб.

Важливим також є вимоги щодо діяльності закладів, які встановлені національними стандартами України, серед яких – ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» [11].

Саме за стандартом 4269:2003 проходять роботи щодо оцінки готелів, внаслідок чого і визначається категорія, яку зазначають на вивісках готелів, квитанціях, а також до кожної категорії є обов'язкові умови для виконання та щодо надання послуг та забезпечення комфорту. Також обов'язкові послуги та вимоги визначаються у стандарті 4268:2003. Важливим для закладів розміщення також є державні будівельні норми, адже вони призначені на реконструкцію та будівництво засобів розміщення, а саме такі норми, як: ДБН В.2.2-25:2009, ДБН В.2.2-9:2018, ДБН В.2.2-20:2008 [12].

Розглянемо детальніше суть стандартів. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» надає стандарти, яких слід дотримуватись при наданні послуг, встановлюють класифікацію. Завдяки цим стандартам можна конкретизувати вимоги до закладів, а також він придатний для того, щоб сертифікувати готель, або інші заклади розміщення [13].

ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» також може використовуватись для сертифікації, встановлює класифікацію різних закладів розміщення.

ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», включає в собі терміни, які обов'язкові при оформленні документів в діяльності готельних господарств. Також у цьому стандарті адаптований міжнародний стандарт - ISO/FDIS 18513^2003 Tourism services – Hotels and tourism accommodation –Terminology [14].

Особливо важливим для діяльності готельних господарств є сертифікація закладів та їх ліцензування, яке надає споживачам гарантії стосовно надання послуг відповідної якості та захищає їх права, а також слідкує за дотриманням як санітарних так і інших норм. Якщо встановити певні параметри та встановити чіткі критерії, за наявності яких буде сигналізуватись про обов'язкове придбання ліцензії, що в свою чергу сприятиме створенню дієвої системи ліцензування [15].

Важливими для діяльності є також накази Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України, Державної туристичної адміністрації. З них основними є 3 нормативно-правові акти.

Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», в якому регламентуються вимоги стосовно користування всіма засобами розміщення, а також регулюються відносини між тим хто надає готельні послуги, та споживачем цих послуг [16].

СанПін 42-123-5777-91 – Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво. Цей акт стосується ресторанів, які часто знаходяться на території

готелів, особливо високої категорії. Основною задачею є збереження санітарних умов, контроль поставки свіжих продуктів, їх транспортування, обробка продуктів, які доставляються, гігієна працівників закладів.

Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування», який також стосується ресторанів на території готелів, який в свою чергу спрямований на будівництво та налаштування обладнання, проектування [17].

Найважливішими об'єктами нормативно-правового регулювання є організація надання готельних послуг, виробництво, реалізація. Політика нашої держави спрямовується на покращення критеріїв, а також функціонування. Тож виявивши основні проблеми стосовно діяльності готельних господарств, їх регулювання, оцінюванні рівня значущості в економічних умовах, що може сприяти ствердженню, що для готельної діяльності надзвичайно важлива державна підтримка.

Отже, проаналізувавши нормативно-правове забезпечення готельної індустрії, можна зробити висновок, що це потребує вдосконалення, адже воно є надзвичайно важливим і виконує роль адміністративного важеля державного регулювання. Також досліджено, що поновлювати нашу нормативно-правову базу важливо також для міжнародних відносин, тож необхідно виконати комплексне систематизування основних положень, їх узагальнення, сфери впливу документів, відповідність документів міжнародним аналогам.

РОЗДІЛ 2. СТРУКТУРНО-АНАЛІТИЧНИЙ АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ

2.1 Передумови розвитку готельного господарства в Україні

Готельна індустрія є ключовим елементом туристичної галузі в країні, а також формує вигляд держави на міжнародній туристичній арені. Туристична галузь формується з декількох елементів, і готель, в якому будуть відпочивати туристи або на декілька днів заїдуть подорожуючі, має велике значення як для регіону перебування, так і для країни в цілому.

Наша країна має дуже хороше географічне положення, яке насичене як і природними ресурсами, так і історичними, а також культурними. Також територія нашої країни має ресурси різних мінеральних вод, грязей, пам'яток історії, що сприяє розвитку різних видів туризму, особливо рекреаційного, а це в свою чергу створює попит на заклади розміщення і велику кількість ліжко-місць.

Кожен регіон України має свої ресурси і свій попит на розвиток в ньому готельного господарства. Частково Україну можна поділити на чотири туристичних регіони: Карпатський, Поліський, Дніпровський, Азово-Чорноморський, які в свою чергу поділяються на інші райони. Такі регіони виділено за рекреаційним районуванням.

Клімат нашої країни є сприятливим для різних видів туризму, а також лікування та відпочинку, адже він помірно-континентальний, але відрізняється в Карпатських та Кримських горах, що зумовлює комфортний відпочинок літом, та надає сприятливі умови для зимніх курортів.

Водні ресурси також збагачують всю Україну, адже на території знаходиться Чорне та Азовське моря, а також більше, ніж 70 тисяч річок, багато з яких повноводні, а найвідоміша – Дніпро. Горні річки сприятливі для використання байдарок, що розвиває на території регіону спортивний туризм. Озера України знаходяться переважно на Волинському Поліссі, а в загальному в

Україні їх понад 3 тисячі, що дозволяє здійснювати рекреаційний туризм і залишатись на довгий час.

Важливими є бальнеологічні ресурси, на які багатий переважно Карпатський, а також Причорноморсько-Азовський регіон. Найбільше мінеральних джерел знаходиться на Закарпатті та у Львівській області, що у поєднанні з багатим фондом історичних пам'яток та розвитком на території лижних курортів, дає змогу туристам залишатись на довгий час, а різноманітність видів туризму, який можна здійснити, заохочує багато гостей, надає сприятливі умови для сімейного відпочинку, а високий рівень надання послуг у цьому регіоні сприяє великому попиту на заклади розміщення, які активно будуються.

Багато запасів грязей зосереджені на окупованих територіях нашої країни, що зупиняє повністю розвиток готельного господарства та умов для відпочинку на цих територіях.

Лісові ресурси України одні з найкращих в Європі, що також сприяє розвитку туризму зовнішніх туристів як в рекреаційних цілях, так і полюванню.

Окрім лісів у нашій країні багаті ландшафтні ресурси, серед яких виділяються печери, які знаходяться в більшості в Подільсько-Буковинському, Карпатському, Кримському регіонах.

В Україні також знаходиться більше, ніж 6700 природно-заповідних територій. Функціонує 4 біосферних заповідника, які дуже суворі до відвідування, але в них збережена дика природа, яка дуже цікава для відвідування, але екскурсії там обмежені. Національних природних парків на території України 11 (Азово-Сивашський, Карпатський, Шацький та інші), які також зберігають природу та мають буферні зони для лікування та відпочинку на їх території. Загалом територія заповідників та національних парків займає 10 % території України. В Україні налічується 1020 парків, які мають історико-культурну цінність. З їх числа 19 - дендрологічні парки, метою яких є збереження, вивчення і відновлення у спеціально створених умовах

представників флори. Крім цього, в країні 88 парків, що є пам'ятками садово-паркового мистецтва, а також 17 ботанічних садів, 7 зоологічних парків.

Загалом природні рекреаційні ландшафти України займають 15,6 % загальної території та можуть одночасно містити в собі 50 млн людей [18].

Важливими також є історико-культурні ресурси. Держава охороняє понад 15,6 тисяч історичних пам'яток, і це ще не всі пам'ятки, які знаходяться на території України. Багато пам'яток збереглись ще з часів X століття, будівництва Київської Русі (Софійський собор, Золоті ворота в Києві, Києво-Печерська лавра, Михайлівський собор у Видубицькому монастирі, Юрівська церква в Каневі та інші), з часів XIV- XVII століття на території України багато пам'яток залишилось у західних областях України. Так відомим у Європі є Львів, до якого приїжджає багато туристів, історичний центр якого включено до ЮНЕСКО, внаслідок чого там дуже добре розвинене готельне господарство, а також розвиваються інші засоби розміщення, популярними є апартаменти.

47 найвизначніших історико-архітектурних ансамблів і комплексів оголошені державними заповідниками, серед яких Давній Галич, Києво-Печерська Лавра, могила Т.Г. Шевченка, Софійський собор у Києві, Херсонес, Хортиця мають статус національних. Всього в Україні налічується 6 тис. природних і 150 тис. історико-культурних пам'яток. З цього числа 12 тис. становлять інтерес як туристсько-екскурсійні об'єкти, але функціонують у такій ролі лише близько 5,5 тис.

Також в Україні є цікаві гомогенні ресурси – пам'ятки пов'язані з історією держави, відомих людей, так Полтавщина має багато пам'яток пов'язаних з життям та діяльністю Гоголя, на основі чого розвивають і подієвий туризм області [19].

Туристські інфраструктурні ресурси є складовими соціальної і виробничої інфраструктури, що можуть бути використані в організації туристичної діяльності. Вони охоплюють інфраструктуру краю і всі підприємства, задіяні у прийомі і обслуговуванні туристів. Туристична інфраструктура являє собою сукупність підприємств, які забезпечують екскурсійне обслуговування,

транспортне обслуговування (автомобільний, залізничний, морський, річковий транспорт, аеропорти, транспортні магістралі, автостоянки), послуги гостинності (готелі, туркомплекси, турбази, будинки відпочинку, кемпінги, мотелі, пансіонати, ресторани, кафе, бари) і допоміжні послуги.

Отже територія України має дуже багато як природних, так і культурно-історичних ресурсів, які заохочують до себе багато туристів, що зумовлює попит на засоби розміщення з високим рівнем обслуговування на певних територіях, особливо в Закарпатті завдяки рекреаційному та культурно-пізнавальному туризму, а також у великих містах, таких як Харків, Київ, Одеса, Дніпропетровськ внаслідок розвитку ділового туризму.

2.2. Діагностика розвитку та функціонування готельного господарства в Україні

На сучасному етапі рівень розвитку внутрішнього та міжнародного розвитку туризму значною мірою залежить від забезпеченості матеріально-технічної бази, різноманіття та якості обслуговування в галузі готельного господарства. Основною функцією з обслуговування, яку виконують готельні підприємства для туризму – це забезпечення туристів якісним житлом та іншими різними побутовими послугами.

Особливістю готельної діяльності є її нематеріальний характер. Тобто готельні підприємства надають туристам не готовий продукт, а особливий вид послуг. Це означає, що основою виробництва та реалізації послуг є використання матеріально-технічної бази (експлуатація інвентарю, устаткування, будівель та споруд), при цьому надання послуг не може відбуватися окремо від вже наявного матеріального продукту [20].

Діагностика розвитку готельного господарства – це аналітична комплексна оцінка всіх сфер діяльності готельних підприємств з точки зору ефективного та оптимального використання економічних ресурсів. Діагностика ринку

готельного господарства дає якісну оцінку результативності діяльності готельних підприємств на певній території за певний період часу.

В теперішній час розвитку нашої країни високі вимоги до оцінювання ефективності функціонування різних рівнів економічних систем є великою необхідністю. Оскільки це впливає на соціально-економічний стан всередині держави, а також на міжнародний імідж країни. Галузь готельного господарства якраз є однією з важливих економічних систем, яка несе суттєвий вплив на сферу туризму в Україні. А сфера туризму, як зазначає Державне агентство розвитку туризму України, є пріоритетною галуззю в розвитку економіки України.

Отже, діагностику розвитку готельного господарства слід розпочинати з аналізу територіальної диференціації готельних підприємств в Україні, за статистикою кількості засобів розміщення, яку наведено в таблиці 2.1, за якою можна зробити висновок, що за 8 років у певних областях кількість закладів розміщення в Україні значно зменшилась.

Таблиця 2.1

Статистика кількості засобів розміщення в Україні (2011-2019 роки)

Регіон	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Вінницька обл.	77	90	100	98	99	80	85	22	21
Волинська обл.	130	126	150	138	139	137	131	72	61
Дніпропетровська обл.	275	260	262	265	253	254	228	93	106
Донецька обл.	494	483	458	112	139	126	121	78	88
Житомирська обл.	68	70	77	79	77	83	80	17	19
Закарпатська обл.	216	208	284	287	268	256	250	54	59
Запорізька обл.	312	315	358	355	311	376	374	123	133
Івано-Франківська обл.	378	200	225	243	230	257	274	67	64
Київська обл.	142	134	170	164	158	176	162	86	96
Кіровоградська обл.	61	73	74	77	67	52	46	30	37
Луганська обл.	112	109	105	21	27	29	29	9	11
Львівська обл.	317	328	342	340	331	343	337	129	130
Миколаївська обл.	283	300	316	315	287	261	271	102	103
Одеська обл.	497	623	685	629	647	583	529	177	187
Полтавська обл.	126	133	154	143	139	109	107	43	44
Рівенська обл.	63	63	71	65	59	58	52	17	18
Сумська обл.	72	69	68	60	55	57	52	21	21
Тернопільська обл.	62	64	73	70	68	70	66	14	15
Харківська обл.	197	221	221	200	192	172	175	67	73
Херсонська обл.	256	315	363	319	259	240	225	107	88

Хмельницька обл.	76	84	106	100	87	88	90	33	31
Черкаська обл.	128	115	125	124	119	124	119	54	55
Чернівецька обл.	89	100	97	100	94	86	81	11	13
Чернігівська обл.	81	79	77	74	65	53	49	25	24
М. Київ	198	185	177	194	171	186	182	140	129
АР Крим	1141	1255	1225	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в
М. Севастополь	31	39	48	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в
Усього	5882	6041	6411	4572	4341	4256	4115	1591	1626

Джерело: [51]

Найбільше закладів розміщення зосереджено в Одеській області. Це не дивно, оскільки саме Одещина є одним з центрів притяжіння як для вітчизняних, так і для іноземних туристів. Одеська область є одним із найбільш адаптованих регіонів для прийому туристів. Тут є заклади розміщення на будь який смак та гаманець: від недорогих хостелів до елітних 5-зіркових готелів. Незважаючи на зниження інвестиційних потоків в готельний сектор регіону, все ж таки цей вид бізнесу, як і раніше лишається привабливим та перспективним. Паралельно до цього спостерігається числа українських та іноземних компаній, які наполегливо намагаються диверсифікувати свій бізнес. Головною причиною для підвищення інтересу до регіону Одещини є високий рекреаційний потенціал території, спричинений унікальними для України природно-кліматичними умовами.

На кілька десятків закладів розміщення поступаються Запорізька та Львівська області.

За останні кілька років спостерігається скорочення кількості туристів, які використовують заклади розміщення, динаміку зображено в таблиці 2.2. Так згідно таблиці також можна побачити, що хоча кількість іноземних туристів в закладах зменшилась, втім внутрішні туристи стали зупинятись в закладах розміщення частіше і кількість зросла на 5,4 %. Це безпосередньо пов'язано із нестабільною соціально-економічною ситуацією в країні та постійною загрозою військових дій на території, що спричинило загальне скорочення кількості туристичних потоків з-за кордону. Також галузь готельного господарства зазнала значних збитків з часу початку поширення пандемії COVID-19. Під час

пандемії широкого поширення набув внутрішній туризм, що позитивно відобразилося на підприємствах готельного господарства [21].

Таблиця 2.2

Динаміка кількості туристів, що зупинялися в закладах розміщення
(2011-2019 роки)

Рік	Усього	З них:			
		Іноземці		Резиденти України	
		Тис. осіб	%	Тис. осіб	%
2011	7426,9	1427,7	19,2	5999,2	80,8
2012	7887,4	1554,8	19,7	6332,6	80,3
2013	8303,1	1665,1	20,1	6638	79,9
2014	5423,9	551,5	10,2	4872,4	89,8
2015	5779,9	665,8	11,5	5114,1	88,5
2016	6544,8	863,7	13,2	5681,1	86,8
2017	6661,2	824,5	12,4	5836,7	87,6
2018	7006,2	917,9	13,1	6088,3	86,9
2019	6960,9	959,4	13,8	6001,5	86,2

Джерело: [52]

Насправді, ці фактори, що спричинили зменшення туристичних потоків, окрім зменшення кількості відвідувачів у закладах розміщення, призвели ще до одного негативного явища – простій певного відсотку номерного фонду підприємств готельного господарства та інших структур матеріально-технічної бази.

Ще одним надзвичайно важливим чинником діагностики готельного господарства в Україні є тривалість перебування відвідувачів у закладах колективного розміщення. Вона має визначальний вплив на прибутковість як окремого готельного підприємства, так і галузі готельного господарства в цілому для економіки нашої держави. Всього на території України в закладах розміщення туристами (як вітчизняними, так і іноземними) у 2019 році було проведено 12446841 ліжко-днів, що можна порівняти з іншими роками за таблицею 2.3. Якщо порівняти 2019 рік з 2013, кількість ліжко-днів зменшилась на 37195902.

Кількість фактично проведених ліжко-днів у колективних засобах
розміщування (ліжко-дні) (2013-2019 роки)

Регіон	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Вінницька обл.	1237758	1231612	977250	968883	1038042	148565	151652
Волинська обл.	561711	543969	456214	450624	480980	187299	134495
Дніпропетровська обл.	1981410	1925865	1717394	1619074	1553008	954349	830161
Донецька обл.	3247553	975511	938590	925558	961965	586072	726267
Житомирська обл.	397533	376463	398238	408377	370784	101468	200775
Закарпатська обл.	1468332	1567680	1375834	1304522	1560197	241179	227996
Запорізька обл.	2253029	2260225	1818459	2150947	2181335	940127	883721
Івано-Франківська обл.	1048749	1115223	1213701	1360416	1228943	465556	399461
Київська обл.	1198769	1125807	914010	1022749	1031809	782318	873752
Кіровоградська обл.	263328	265556	225821	219508	195860	96936	105757
Луганська обл.	920092	82552	153410	167207	198560	67526	57561
Львівська обл.	4998988	4265541	3202628	3217165	3401146	1401561	1334232
Миколаївська обл.	1312218	1070807	997396	1058552	1054626	527006	465783
Одеська обл.	4068193	3378154	3283667	3374760	3299921	1134017	1224294
Полтавська обл.	1284509	1151254	1032054	1065725	1181997	307215	304807
Рівненська обл.	510243	520696	360895	372449	352650	112481	102845
Сумська обл.	313068	282400	240733	241200	220821	76622	76229
Тернопільська обл.	484655	429124	315309	382501	276961	97183	88230
Харківська обл.	1430645	1210942	982302	949569	1020447	438796	435288
Херсонська обл.	1593159	1352612	1297796	1286085	1218307	895337	611037
Хмельницька обл.	651938	629908	554260	505839	477499	249419	254897
Черкаська обл.	553910	511499	424520	444116	501698	192354	192342
Чернівецька обл.	288559	233717	272406	255600	273111	118361	133355
Чернігівська обл.	347660	273480	246511	253029	196025	87376	87101
М. Київ	3004943	2852144	2535929	2521590	2539255	2559503	2544803
АР Крим	13731824	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в
М. Севастополь	489967	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в	д/в
Усього	49642743	29632741	25933327	26526045	26765947	12768626	12446841

Джерело: [53]

Отже, сучасний етап розвитку та функціонування готельного господарства характеризується тим, що ця сфера є важливою складовою економічного благополуччя нашої держави. Для забезпечення сталого розвитку галузі готельного господарства необхідне підвищення якості готельної пропозиції, що має відповідати міжнародним стандартам. Потрібно вводити цей фактор як масовий, можливо на законодавчому рівні, а не лише окремих готельних підприємствах. Зрозуміло, що багато закладів розміщення не мають належного фінансування, що унеможливорює переходу до якісно вищого рівня. Проте, навіть незважаючи на ці фактори, галузь готельного господарства України все ще залишається привабливою та перспективною сферою.

2.3 Регіональні аспекти розвитку готельного господарства в Україні

У цьому підрозділі ми розглянемо, як готельні господарства розташовані на території України, а також у яких регіонах є перспективи для розвитку, де закладів не вистачає, а також, що гальмує розвиток закладів розміщення.

Загалом на даний час готельне господарство, як і багато інших напрямків, переживає не найкращі часи, в зв'язку з пандемію, внаслідок чого, враховуючи оцінки різних експертів, можна зробити висновок, що третя частина таких підприємств навряд переживе цю кризу і зупинить свою діяльність. Цю ситуацію можна вирішити пошуком напрямків готельного господарства у регіонах. Це добре вплине на соціально-економічний розвиток різних територій, адже з'являться нові робочі місця та виплачуватимуться податки. До початку пандемії розвиток закладів розміщення відбувався досить швидкими темпами. І зараз, внаслідок цього дослідження саме регіональних особливостей розвитку є популярним.

Для розвитку готелів та інших закладів розміщення дуже важлива кількість відпочиваючих, які купують готельні послуги. У 2019 році показник відпочиваючих дорівнював 6960, що менше, ніж в 2018. Якщо ж ми візьмемо до уваги сусідські країни, не важко зробити висновок, що в нашій країні в регіонах

ліжко-місць значно менше, недостатньо. У 2019 році на території нашої країни діяло 5335 засобів розміщення, в той час, як у Франції – 20,5 тисяч. Також вагомою відмінністю є те, що в Україні великі готельні підприємства становлять 70% від загальної кількості, в той час, коли в країнах Європи такий показник мають мотелі, готелі сімейного типу [23].

На даний час в Україні внаслідок пандемії у певних регіонах кількість закладів розміщення зменшилась, у деяких не змінилась, а у деяких навпаки зросла. За таблицею також можна зробити висновки, що лідируючими областями в цьому питанні є: Дніпропетровська, Запорізька, Донецька, Київська та Одеська області. В той же час значно погіршився стан у таких областях, як: Миколаївська, Херсонська та Волинська.

На підготованому рисунку 2.1 можна побачити динаміку стосовно кількості готельних господарств. Можна побачити як збільшилась кількість готелів в Одеській, Кіровоградській, Запорізькій, Дніпропетровській областях, що зумовлено тим, що індустрія гостинності в цих областях також стала краще розвиненою. Не дивним є те, що в свою чергу в Луганській та Донецькій областях кількість досліджуваних господарств значно зменшилась.



Рис. 2.1 Динаміка кількості готелів (2018-2019 роки)

Джерело: Розроблено автором

На другому рисунку 2.2 зображено динаміку, яка стосується кількості ліжко-місць в регіонах України. На рисунку можна побачити, що в регіонах України певна диспропорція в цьому питанні, а також не тяжко зробити висновок, що У місті Києві та у Херсонській області кількість місць зменшилась, а у Запорізькій, Дніпропетровській та Київській, Вінницькій, Одеській, Черкаській областях навпаки збільшилась. Втім окрім готелів на території України розташовані ще кемпінги, мотелі, інші місця для туристів, але їх кількість незначна.



Рис. 2.2 Динаміка кількості ліжко-місць в готелях (2018-2019 роки)

Джерело: Розроблено автором

Важливим також для уваги є те, що певні області потребують розвитку на їх території готельного господарства, до яких можна віднести : Кіровоградську, Донецьку, Одеську, Черкаську, Чернівецьку, Житомирську, Запорізьку, Тернопільську, Харківську, Закарпатську, Дніпропетровську. Ці області мають певні переваги, адже в них спостерігаються позитивні тенденції стосовно розвитку готельного господарства, регіони мають для цього достатні ресурси, спостерігається також якісне виробництво готельних послуг. Ціллю такого розвитку цілком може бути підвищення рівня конкурентоспроможності готельних послуг регіону, а також однією з цілей є створення платформ для інвестицій, які сприятимуть розвитку. Для розвитку можна задіяти певні способи, до прикладу створення стратегії розвитку індустрії на національному та

регіональному рівнях, також можна вдосконалити спеціалізацію підприємств, вдосконалити інфраструктуру в регіонах [24].

В регіонах, які не настільки потребують розвитку (Київ, Луганська, Івано-Франківська, Миколаївська, Львівська, Хмельницька, Сумська, Херсонська, Рівенська, Полтавська, Вінницька області), переваги трошки інші. Вони мають хороше розташування, спостерігається наявний потенціал розвитку, а також спостерігається потенціал для розвитку + в них можлива участь в грантових програмах. Територія цих областей сприятлива для утворення асоціацій, а також об'єднань. Потрібно використовувати в цих регіонах стратегію нарощення. Потрібно також підтримувати вже створені проекти. Для розвитку можна об'єднати заклади в мережі, знайти нові форми господарювання, розвивати інфраструктуру, модернізувати вже створену інфраструктуру, а також сформуванати хорошу програму розвитку для готельних господарств. Динаміку розвитку готельного господарства можна побачити на таблиці 2.4. За якою можна зробити висновок, що кількість місць збільшилась майже у всіх областях, окрім: Вінницької, Волинської, Івано-Франківської, Львівської, Миколаївської, Сумської, Хмельницької та Чернігівської.

Таблиця 2.4

Динаміка розвитку готельного господарства в регіонах України (2018-2019 роки)

Регіон	Кількість готельних господарств		Кількість місць	
	2018	2019	2018	2019
Вінницька	22	21	1895	1869
Волинська	72	61	3684	3309
Дніпропетровська	93	106	11826	13070
Донецька	78	88	9505	10884
Житомирська	17	19	995	1615
Закарпатська	54	59	3748	4672
Запорізька	123	133	16102	17938
Івано-Франківська	67	64	6229	5912
Київська	86	96	9489	10184
Кіровоградська	30	37	2114	2377
Луганська	9	11	869	952
Львівська	129	130	13191	13188
Миколаївська	102	103	12620	12081
Одеська	177	187	23427	26151

Полтавська	43	44	3363	3453
Рівенська	17	18	1557	1588
Сумська	21	21	1532	1424
Тернопільська	14	15	1267	1392
Харківська	67	73	7511	7824
Херсонська	107	88	19581	16594
Хмельницька	33	31	2823	2606
Черкаська	54	55	3978	4308
Чернівецька	11	13	1325	2108
Чернігівська	25	24	1949	1722
М. Київ	140	129	20662	19619
Усього	1591	1626	181242	186840

Джерело: [50]

Отже, кожен регіон має свій попит на надання готельних послуг і має власну динаміку розвитку, внаслідок чого в певних областях кількість ліжко-місць зменшилась, а в інших збільшилась. Розібрано, які області потребують готелей вищих категорій, та на які категорії відвідувачів вони розраховані.

2.4 Характеристика топових готелів України

Щороку в готелях України зупиняється тисячі подорожуючих з різними цілями, різної категорії, а також як внутрішніх, так і з інших країн. Існує дуже багато різних рейтингів готелів, адже на території країни розміщено не мало конкурентоспроможних закладів розміщення в різних областях.

Для початку розберемо рейтинг з TripAdvisor, адже це всесвітньовідомий сервіс, послуги якого є безкоштовними для користувачів, а також завдяки цьому сервісу можна спланувати повністю свою подорож, враховуючи те, що сервісу вже 22 роки, в ньому міститься багато інформації, відгуків відвідувачів, оцінок, а також, якщо заклад має відзнаку від сервісу, це надає йому певні переваги, що в свою чергу асоціюється з свого роду знаком якості. Офіційний сайт компанії надає такі дані, що щомісяця сайт відвідує 315 мільйонів користувачів, внаслідок чого відгуків на сайті більше ніж 200 мільйонів. Мінусом для українців є те, що відгуки українською мовою заборонені. Так як оцінки відвідувачів є надважливими для закладів розміщення, візьмемо до уваги саме цей рейтинг, до

якого входять 25 готелів з різних міст України, та під час складання якого за основу брали критерії рівню сервісу та зручності. Ми ж розберемо топ 10 готелів з цього списку [25].

Найкращим готелем за версією сервісу став « 11 Mirrors Design Hotel» , який розташований у нашій столиці Києві. Цей готель є єдиним дизайн-готелем в Україні та знаходиться в центрі Києва, а також до нього можна легко дістатись, так як до станцій метро «Театральна» та «Золоті ворота» лише 500 м, а до центрального вокзалу міста, 1 зупинка на метро. Знаходиться готель за адресою – вулиця Богдана Хмельницького 34А. Загальна оцінка готелю 9,7 балів. Номери готелю дуже стильні та сучасні. Поруч з готелем розташована Національна опера України та Володимирський собор, а також одні з найкращих ресторанів міста та магазинів. Цей готель є також дуже гарним рішенням для людей, які приїжджають з діловими цілями. Сам готель позиціонує себе як бутик-готель, а також відзначає, що готель має неординарний характер. У готелі розміщено 50 номерів, у яких втілено найновіші інноваційні рішення, а також світові тренди готельного бізнесу. Дизайн номерів розроблений українськими дизайнерами, що забезпечує невимушену атмосферу, а обслуговування персоналу та команда закладу надають всі умови для повноцінного відпочинку. Готель не розрахований на якусь певну категорію, адже за своєю концепцією вважають, що незабутніх вражень вартий кожен. Вважається, що готель для тих, хто знає життєві цінності, а також звертає увагу на свій особистий досвід, який є унікальним.

Назва також вміщує в себе певний підтекст. За ідеєю, 11 Mirrors, це як одинадцять відображень успішної особистості, до яких входять: креативність, допитливість, сміливість, оптимізм, пристрась, незалежність, почуття гумору, гармонія, впевненість, щедрість, надійність. Готель вважається номером 1 в країні та у столиці протягом 6 років. Окрім нагороди TripAdvisor, готель має ряд інших нагород, таких як: Lux magazine life, Booking.com, Trip Expert, Kyiv Tourism Awards, World Luxury Hotel Awards, Connoisseur circle, International hotel awards, HVS. Також готель має нагороди «Найкращий міський готель у світі» та

«Найкращий міський готель Європи». В готелі найпопулярнішими послугами та зручностями є: безкоштовний вай-фай, послуги транспорту до аеропорту, ресторан з доставкою їжі та напоїв до номеру, бар, та стійка реєстрації, яка працює цілодобово. Втім готель також надає спеціальні пропозиції. Це може бути пропозиція раннього бронювання, при якій можна заощадити 15 %, якщо забронювати номер як мінімум за 11 днів до поселення. Також є послуга Romantic Package, яка надається при бронюванні певних номерів, а також у подарунок гостям надають полуницю та ігристе, а також романтична атмосфера. Також є сезонні пропозиції, а також при бронюванні на довготривалі бронювання, надаються додаткові знижки. Також готель має багато партнерів, серед яких: Senator Hotels and Apartments, Globe Runner Hotel & Hostel, Sky Art Foundation, TulSun та інші [26]. Даний готель зображено на рисунку 2.3.



Рис. 2.3 Готель « 11 Mirrors Design Hotel»

Джерело: [40]

Друге місце в цьому списку займає також столичний готель, який має назву «Senator Apartments Maidan», який розташований на вулиці Тараса Шевченка 8Б. Готель також розташований в центрі міста, від якого до Майдана Незалежності лише 120 метрів, що забезпечує надзвичайний краєвид з номерів готелю. Це також зручно по відношенню до інших пам'яток міста, до яких легко дістатись

як пішки, так і на метро. Готель відомий тим, що входить до мережі Senator Hotels and Apartments, яка є першою в нашій країні мережею апарт-готелів, внаслідок чого готелями мережі надаються послуги на високому рівні, підтримуються єдині стандарти якості та створюється унікальна атмосфера. У готелі розміщено 42 апартаменти та номери. Готелі також є особливими тим, що розташовані в будівлях розкішних маєтків представників ділової еліти Києва ХХ століття. Провівши надзвичайну реконструкцію, готелі наразі представляють гостям надзвичайно вишуканий екстер'єр. Готель розрахований на таких гостей, які є успішними людьми, що в свою чергу люблять свободу, комфорт та вільний простір. Готель надає безліч послуг, які зроблять відпочинок надзвичайно комфортним. Відзначити можна такі послуги: послуги догляду за дітьми, письмового та усного перекладача, доставка продуктів з магазинів, а також з ресторанів міста, оренда ноутбуків та іншої техніки, а також СПА послуги, які допоможуть відпочити. Цей готель також має нагороди, які надають йому певного статусу. Серед них можна відзначити: World Travel Awards – «Найкращі сервісні апартаменти України» у 2015-2017 роках, Luxury Travel Guide: Service Excellence Award 2017, EuropeProperty.com Award – «Кращий готель у Києві» в 2007 році та інші [27]. Зображено готель на рисунку 2.4.



Рис. 2.4 Готель «Senator Apartments Maidan»

Джерело: [41]

Третє місце займає вже Львівський готель, який має назву «Швейцарський», заклад знаходиться у самому центрі міста на вулиці Князя Романа, що дуже зручно, адже всі культурні пам'ятки знаходяться дуже близько. Номери готелю досить витончені, адже ремонт виконано в стилі сучасної класики і в номерах можна помітити класичні елементи, а також використання текстилю в інтер'єрі. Також в готелі розташовано ресторан з італійською кухнею «Валентино», який популярний не тільки серед туристів, а й серед жителів міста, адже у ресторані є ще надзвичайна оглядова площадка. На території готелю також є салон краси для жінок, паркінг з наглядом, римська лазня, бізнес-центр, а також зона для відпочинку дітей, що зробить і сімейний відпочинок зручним [28]. Фото готелю зображено на рисунку 2.5.



Рис. 2.5 Готель «Швейцарський»

Джерело [42]

Далі за рейтингом йде готель Харкова – «Kharkiv Palace Premier Hotel». Готель вважається найкращим готелем міста, а також є досить молодим, адже відчинився у 2011 році і налічує 171 номер, який обслуговує 421 співробітник. Головною ідеєю було зробити заклад домашнім для відвідувачів різних категорій. Всі номери готелю мають надзвичайний вигляд на місто, а також на території готелю є бари та ресторани, а також можна скористатись SPA-послугами готелю. Одна з переваг готелю, це те, що готель знаходиться в історичному центрі міста, а також на території є басейн, фітнес-центр, а також

сауна й салон краси. Заклад також має ряд нагород, які надають йому відповідний статус [29]. Готель зображено на рисунку 2.6.

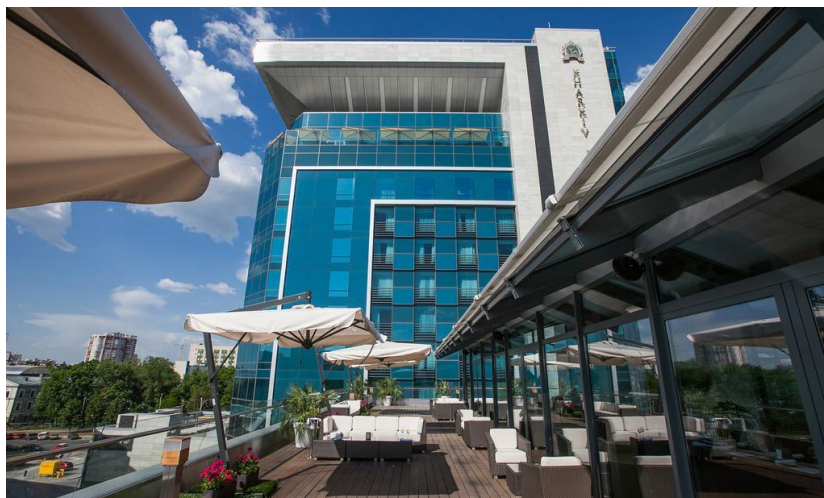


Рис. 2.6 Готель «Kharkiv Palace Premier Hotel»

Джерело:[43]

П'ятим у списку розташовується також столичний готель – «Hilton», який входить до всесвітньої мережі готелів. Ціни проживання в готелі стартують від 236 євро. Як і всі готелі мережі, готель Києва поєднує в собі традиції минулого та сучасності. Готель гарантує теплий прийом, широкий спектр можливостей для роботи та відпочинку. На території готелю ресторани на вибір, конференц-зали для проведення офіційних заходів. Головними цінностями закладу є: гостинність, лідерство, відповідальність та робота в команді. Команда готелю робить все можливе для того, щоб кожен гість відчув піклування та повагу. Готелі продовжують місію Конрада Хілтона (засновника мережі), який мріяв, щоб кожен куточок на землі був наповнений світлом та теплом сфери гостинності. Бронюючи номер на пряму, ви отримуєте безкоштовний доступ до інтернету, електронну реєстрацію, бонуси, які можна обміняти на безкоштовні ночі, а також нижчу ціну. Сервіс готелю відповідає цінам і можна бути впевненим у якісному наданні послуг [30]. Готель зображено на рисунку 2.7



Рис. 2.7 Готель «Hilton»

Джерело: [44]

Не менш відомим є наступний готель – «Fairmont Grand Hotel», який також знаходиться в столиці. Цей готель є ідеальним місцем для елегантних відпочивальників, а також у готелі проводяться знакові події. Розташований готель в центрі історичного міста, в двох хвилинах від чудової набережної та пам'яток архітектури та різних ресторанів. Готель налічує 258 номерів. Головна ціль готелю – дарувати гостям незабутні враження. Готель також входить до світової мережі готелів. На території готелю також є СПА, а також казино. На території готелю часто влаштовують весілля, так як інтер'єр дуже вишуканий. Також враховуючи те, що готель входить до мережі готелів «Accor», діє дуже хороша система лояльності для постійних клієнтів, яка включає в себе готелі різних категорій з різних куточків світу і надає акційні пропозиції [31].

Сьоме місце займає Львівський готель «Astoria Hotel». Цей готель надзвичайно унікальний, адже діє з 1914 року і побудований на замовлення Львівського Оперного театру і будівля в свою чергу є пам'ятником архітектури. Готель вважається креативним простором та місцем де збираються талановиті гості. На території готелю відбуваються виставки художників та фотографів, а також покази мод. У ресторані готелю часто проходять мастер-класи від шефа, а

також цікаві гасгровечори. Також на території готелю є конференц-зала на 55 людей, а також послуги з оформлення романтичного вечора, зі столиком з виглядом на оперний театр, з цілодобовим баром. Можна обрати один з 38 номерів, або одні з трьох апартаментів [32].

На наступному місці розташований столичний готель «InterContinental», який також знаходиться в центрі столиці в «кільці» відомих православних храмів міста. Також положення вигідне з точки зору ділових місць. В готелі проводяться різні заходи, а конференц-зала забезпечена найновішою технікою, яку обслуговує спеціальна команда. Як і у більшості попередніх готелів, які ми вже розглянули, на території готелю чудові ресторани та СПА, яке допоможе розслабитись. Готель надає на вибір будь-який з 272 номерів, які також оформлені в класичному стилі. Ресторан та бар готелю надають безліч акційних пропозицій гостям готелю [33].

Передостаннім у розборі розглянемо «Hyatt Regency» - київський готель, який також входить до міжнародного ланцюга готелів, що гарантує високу якість обслуговування і у власності якого – 234 номери, серед яких 25 номерів категорії люкс, які є одними з найрозкішніших апартаментів в Києві. Готель дозволяє розміщення з тваринами у своїх номерах, забезпечує діловим гостям надання техніки та простору для ділових зустрічей, адже на території готелі 11 конференц-зал. Обслуговування номерів готелю цілодобове, також надаються послуги няні та особливі послуги по прильоту. Для гостей з інвалідністю розроблено 4 номери і враховано всі особливості для їх зручного перебування. Для чудового відпочинку є СПА, тренажерний зал, а також ряд магазинів, в яких можна придбати букет, скористатись послугами стилістів, купити одяг. Також існують спеціальні пропозиції для учасників програми «World of Hyatt», які відвідують готелі мережі та бронюють номери прямо з офіційного сайту [34].

Останнім у розборі буде Львівський готель «Atlas Deluxe», який надзвичайний на вигляд, адже знаходиться у будівлі, яка побудована ще у 1909 році, втім ремонт готелю новий і номери у стилі модерн надзвичайно вишукані. В готелі лише 42 номери, втім присутній ресторан, який славиться надзвичайно

свіжими м'ясом та морепродуктами, які готують на розпеченому лава-камені, а також є фітнес-зал, салон краси, СПА. Ділові зустрічі можна провести в конференц-залі готелю, а також можна отримати хороші пропозиції, серед яких: знижка 18 %, якщо бронюєте номер на сайті, або по телефону; сюрпризи в день народження; Можна організувати романтичну атмосферу; подарувати сертифікат на проживання; корпоративний тариф; знижки на тривале проживання [35].

Отже, можна зробити висновок, що найкращими готелями, з хорошими відгуками є готелі, які надають високий рівень обслуговування, на своїй території мають СПА, тренажерний зал, умови для проведення ділових зустрічей, забезпечують умовами для сімейного відпочинку, а також це 4 зіркові готелі, а також переважно готелі, які входять до міжнародних ланцюгів. Більшість з готелів розташовані в Києві та розраховані як на ділових туристів, так і на звичайних туристів. Також певні готелі розташовані у Львові, адже це культурна столиця України, яка приймає безліч туристів, в тому числі й зовнішніх. Та завдяки сервісам, які зараз доступні всім, можна обрати для себе готель відповідної категорії, який надаватиме якісні послуги при проживанні.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ

3.1 Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Україні

Наразі сфера готельної індустрії в Україні існує в умовах сильної конкуренції, адже у різних регіонах будується велика кількість нових закладів з високим рівнем надання послуг. Існує ряд проблем, які сповільнюють розвиток готельного господарства та впливають на їх статус. Тож розберемо їх детальніше.

Одними з найважливіших, є такі проблеми, як: матеріально-технічна база готелю, яка досить часто застаріла; не достатньо велика кількість національних та міжнародних мереж готелів на території України; структура готельних підприємств є недосконалою; виникає багато проблем на етапі організації документів під забудову саме готелів, а також недосконалість чіткого законодавства щодо ведення готельного бізнесу.

Внаслідок того, що потрапити на готельний ринок досить складно, в нашій країні спостерігається недостатня кількість закладів розміщення різних категорій. Враховуючи те, що кількість місць недостатня, розвиток роботи туроператорів також в певних питаннях відбувається не так швидко, як хотілось би. Будівництво готельних мереж також відбувається повільно, хоча й це важливо для туристів з інших країн [36].

Не менш важливою проблемою є невідповідність якості надання готельних послуг, до цін. Ціни на проживання в готелях Європи значно нижчі, ніж в нашій країні. Це зумовлено тим, що державне регулювання не достатньо розвинене, а в додаток ще рівень диференціації готельних послуг – низький.

Проблема з нестачею закладів розміщення могла би вирішитись, якщо б на території України було би більше закладів більш економного класу (таких як хостели, апартаменти, міні-готелі), які б частково задовольнили би попит туристів на місця розміщення. Такі заклади також мають перевагу в тому, що є

більш бюджетними і більшість можуть собі дозволити саме такі. В Україні ж мережа таких закладів недостатньо розвинена, на відмінну від країн Європи, де таких закладів значно більше, та частина з яких мають єдину систему бронювання.

Не менш важливою проблемою також є невисокий рівень конкуренції внаслідок того, що корпоративні стандарти управління якістю готельних послуг відсутні. На українському готельному ринку попит незадоволений, пропозиції також обмежені як в іноземних готельних мережах, так і серед наших вітчизняних готельєрів. Єдиний готельний оператор, який в Україні є мережевим та національним – це Premier – Hotels, який у своєму складі має 7 готелів. Втім відбувається розвиток й на ринок виходять відомі всесвітні бренди, як до прикладу: Comfort Green Hotels Holiday Inn, Radisson, Hyatt International, Inter-Continental та інші.

Так як рівень надання готельних послуг зростає, це вимагає висококваліфікованих працівників у закладах розміщення. Зараз в Україні 146 навчальних закладів надають таку туристичну освіту, яка може забезпечити відповідні знання для якісної роботи в готельній сфері обслуговування. Відповідні категорії готелів вимагають від своїх працівників знання додаткових мов, всі тонкощі обслуговування гостей, класифікацію закладів. Втім не всі заклади звертають увагу на рівень кваліфікації своїх робітників, що не дуже добре відзначається на їх репутації. Тож це є певною проблемою у готелях України.

Важливим також у наш час є систематизація та можливість забезпечити свій комфорт зарання. Таким чином виникає наступна проблема характерна для багатьох закладів розміщення на території України, яка полягає в тому, що відсутня добре налагоджена система бронювання. Вона потребує вдосконалення, адже багато готелів, якщо і мають можливість бронювання онлайн, або публікації своїх закладів на різних сайтах та мережах, часто не одразу бачать бронювання, або потребують того, щоб телефонували до готелю, оплату на місці, а не онлайн та часто не надають гарантій щодо того, що по приїзду на вас

чекатиме ваш номер. В наш час це є надзвичайно важливим, тому потрібно докладати зусиль для розвитку та доступності онлайн бронювання.

В готельному бізнесі нашої країни також є проблема, яка полягає в тому, що є велика кількість готелів, які тільки готуються до відкриття та введення в експлуатацію. Сумарна їх кількість на даний час є великою для туристичного ринку України [37].

Щоб вирішити ці проблеми, варто вжити певних заходів, які сприятимуть покращенню рівня готельного обслуговування, а також приближення до європейського рівня. Важливо добре підготовувати працівників, звертати увагу на підвищення кваліфікації, залучати до навчання іноземних спеціалістів. Варто звернути увагу на документи підготовки стратегічного планування, а також організації розміщення й враховувати в них кількість туристів, яка відвідуватиме заклад, диверсифікацію закладів, добре було би залучити до розвитку мережі інвесторів, для чого треба розробити певні економічні режими. Так як ми вже з'ясували, що є певні проблеми з автоматизованою системою бронювання, потрібно впровадити електронні системи бронювання та сучасні технічні засоби обслуговування. Так як готелі часто мають проблему завантаженості, державним органам слід контролювати як розробляються нові туристичні маршрути та продукти, а також їх реалізацію відповідно до міжнародного рівня, важливо також звернути увагу на розробку стратегії, яка буде передбачати вихід українських туристичних продуктів до міжнародного ринку. Так як багато маленьких готелів працюють «на чорну», варто створити для таких закладів сприятливі умови оподаткування⁰ та певні вимоги до роботи.

Втім не менш важливим питанням, стосовно розвитку готельного господарства в Україні є перспективи цього розвитку. Наразі, слідкуючи за міжнародним досвідом, можна зробити висновки, що зараз до основи розвитку сфери гостинності входять саме маленькі заклади розміщення, завдяки яким ринок готельних послуг структурується, враховуючи попит споживачів, а також це сприяє формуванню конкурентного середовища та створення нових робочих місць, що є гарною перспективою особливо для курортів, які розвиваються та

набувають популярності, адже наразі більшість закладів розміщення розташовані у містах. У перспективі готельне господарство має стати провідним чинником активізації туризму, інтеграції держави у світові структури міжнародного співробітництва, зростання значення національної культури.

Так як у нашій державі форма власності готельних господарств ще не повністю перейшла в приватну, існують певні проблеми в тому, що прибутки не дуже високі, внаслідок чого такий бізнес часто є просто додатковим. Потрібно звертати увагу на приватизацію, а також акціонування, що сприятиме поліпшенню матеріально-фінансового стану, а також якості обслуговування та управління й швидшому виходу на європейський рівень. Політику питань, які стосуються переходу форми власності з одного стану в інший слід проводити залучаючи фінансові ресурси з різних джерел. Для інвесторів в такому випадку потрібно розробити систему, яка буде надавати державні гарантії щодо захисту капіталу та приватної власності.

В нашій країні заклади розміщення характеризуються низькою спеціалізацією, а також типовою структурою послуг, тому враховуючи такі особливості, поряд з традиційними готелями, які мають повний сервіс, необхідно зробити формування мережі в якій підприємства матимуть вузький спектр послуг, а також будуть зорієнтовані на обслуговування туристів різної категорії. Відповідно до спеціалізації курорту, туристичного центру, варто створювати спеціалізовані підприємства, з чіткими напрямками.

Важливою перспективою в розвитку готельного господарства є створення міжнародних готельних ланцюгів, які у готельній індустрії світу формують корпоративну структуру. Це дуже зручно, адже такі готельні підприємства являють собою колективний бізнес, який перебуває під єдиним контролем та в свою чергу об'єднуються в корпорацію, що надає свої переваги. Це надає безліч переваг, адже фаховий менеджмент робить все, що сприяє виходу на конкурентні позиції, а також ефективності функціонування. Також такі підприємства зазвичай дотримуються високої якості обслуговування, що добре контролюють, а також характеризуються ідентичністю послуг та доступними цінами в не

залежності, який це саме заклад з мережі. Готельні ланцюги, які носять статус міжнародних, потихеньку входять на український ринок та в перспективі планують розширюватись. Так в Україну планує інвестуватись готельна мережа «Ассог», яка планує будівництво своїх готелів починаючи з Києва, розширюючи до 10-12 готелів на території великих міст України.

Втім, послуги та ціни, які формуються в закладах, які входять до готельних ланцюгів, не вирішує всіх проблем, які стосуються модернізації закладів розміщення на території нашої країни. Чітко виражається необхідність в будівництві та розвитку молодіжних готелів, готелів сімейного типу, а також спеціалізованих готелів, які зорієнтовані на обслуговування певних туристів та мають оригінальні послуги [38].

В перспективі також створення маленьких готелів, які будуть надавати певні послуги за невеликі ціни, а також розташовуватись у маленьких туристичних центрах та передмістях. Такі заклади можуть увійти до основного сектору індустрії готельного господарства.

Перспектива розвитку також полягає в аналізі територій, де розвивається туризм та у будівництві закладів на територіях, де посилюється на них попит, інвестиція в які буде максимально вигідною, для чого потрібно проводити постійний аналіз та моніторинг, слідкувати за інформацією, яка з'являється стосовно розвитку стратегії певних центрів.

Інвестори з інших країн звертають увагу на будівництво висококваліфікованих готелів у столиці та у великих містах, попит на які з'являється внаслідок ділового туризму як міжнародного так і внутрішнього.

В перспективі для України важливо звертати увагу на принципи, які стосуються будівництва сучасної туристичної інфраструктури, проводити маркетинговий аналіз, дослідження, збільшувати інвестиційну привабливість, звертати увагу на розвиток ділового туризму, що сприяє тому, що всі великі міста потребують чотиризіркових готелів.

Також не менш цікавими для інвесторів є тризіркові готелі, які за невелику ціну надають не погані послуги і розраховані на масовість, адже дозволити їх собі можуть більше громадян.

Економічні готелі, які розраховані здебільшого на внутрішніх масових туристів, середній бізнес, туристів з сусідніх країн, цікаві тим, що їх можна втілити внаслідок реконструкції колишніх закладів розміщення низької категорії.

Держава також повинна сприяти розвитку програм залучення інвесторів та надавати певні заклади з своєї власності для розвитку.

Отже, розібрано певні проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Україні, які представлені на рисунку в додатках, внаслідок чого можна зробити висновок, що значний внесок може зробити інвестування міжнародних партнерів та вітчизняних, що сприятиме розвитку рівню обслуговування, надання послуг, наблизить якість до європейського рівня. Також розібрано, що потрібно збільшувати кількість закладів на територіях, які цього потребують, а також слідкувати за тим, щоб вони відповідали категорії, яка потрібна. Описані проблеми та перспективи наведені в додатку А. Варто також приділити увагу автоматизації систем бронювання, а також було би добре залучитись підтримкою держави та в оптимізації введення оподаткування таких закладів та спеціальних для них проблем.

3.2 Розробка концепції готелю

При розробці власного готелю автору хотілось створити такий заклад, який відрізнявся би від інших, а також мав би якісь певні особливості, які б приволювали відвідувачів як внутрішніх так і зовнішніх. В наш час проблема екології досить важлива, тому в розробці власного готелю, планується зробити акцент на збереження природи, використання екологічних матеріалів, побудувати систему переробки сировини, яка не буде шкодити зовнішньому

середовищу, при цьому заклад матиме інтер'єр в стилі сучасної класики, що наразі дуже популярно.

Для проектування автор обрала Вінницьку область, адже згідно з попередніми дослідженнями ця область потребує нових ліжко-місць, до міста приїжджає багато туристів по діловому туризму, а також влада міста добре розвиває його з туристичної точки. Місто не дуже велике, втім дуже швидко розвивається. Проектування готелю планується не у центрі міста, адже в інтер'єрі планується багато зелені не тільки всередині, а й зовні. На території міста є безліч цікавих атракцій для відвідувачів. Так цікавим для туристів є фонтан від Рошен, після шоу якого, можна здійснити романтичну прогулянку набережною, відвідуючи місто всі також бувають на центральній площі Гагаріна та Центральний міський парк культури та відпочинку, який розташований поруч та у якому можна як просто прогулятись по великій території, так і прокататись на каруселях а також побачити Вінницю в мініатюрі. Поруч з парком є також планетарій, у якому можна замовляти індивідуальні відвідування. Можна відвідати парк імені Ющенка, з гарною архітектурою, проспект Космонавтів, вздовж якого облаштовано сучасні лавочки, різні скульптури та фонтани. Можна відвідати також старовинну водонапірну вежу та відому всім садибу Пирогова.

Так як готель матиме 4 зірки, він буде розрахований на туристів, які приїжджають по діловому туризму, а також на сімейний відпочинок, адже для цього будуть всі умови. Також в готелі будуть надаватись СПА послуги та ресторан, до якого буде доступ не лише у відвідувачів, а й у жителів міста.

На території готелю буде 25 номерів, яких достатньо для даної місцевості та задля задоволення попиту. Всі номери будуть обладнані згідно зі стандартів, які має мати 4 зірковий готель, а також обов'язкову ліцензію та сертифікацію. Готель, який має сертифікацію, матиме кожен номер, який площею буде не менше 13 метрів квадратних, в кожному номері матиме як телевізор, так і холодильник, кондиціонер, телефон в номері, туалет, душ, щодня зміну постільної білизни, рушників, на території також зал тренажерний та ресторан.

Також на території готелю буде лаунж бар, який працюватиме цілодобово, а також конференц-зала, яка надаватиме можливість проводити бізнес зустрічі.

Назва готелю буде «Fumo», що в перекладі з італійської, означає «Дим». а Слоган готелю – Ecology & you. Логотип готелю зображено на рисунку 3.1. Так як концепція готелю – екологічний готель, така назва досить символічна. Як згадувалось раніше, інтер'єр номерів буде розроблено в стилі сучасної класики, приклад якої показано на рисунку 3.2.

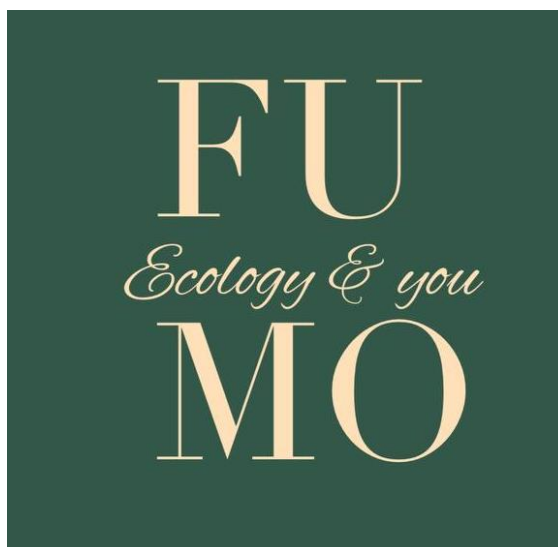


Рис. 3.1 Логотип готелю

Джерело: розроблено автором

На території готелю буде безкоштовний wi-fi, парковка, включені сніданки в вартість номеру, надаватиметься техніка для бізнес-зустрічей, конференц-зала, послуги няні, дитяча кімната, щоб було зручно відпочивати з дітьми, а також послуги перекладача, що буде зручно для іноземних туристів.



Рис. 3.2 Приклад інтер'єру номера

Джерело: розроблено автором

Від готелю гості отримуватимуть по маленькій рослинці, а також брендовану продукцію, як багаторазова чашка для кави, що варто використовувати й щоденному житті для мінімізації використання пластику та паперового посуду. В номерах гостям в якості компліменту заварюватимуться натуральні чаї, а також при заселенні надаватиметься одноразова знижка на вечерю в ресторані готелю. Для постійних клієнтів діятиме програма лояльності, яка надаватиме знижки на довготривалий відпочинок, надаватиме безкоштовні ночі, за набрані бали, спеціальні пропозиції під час дня народження (на вибір безкоштовну ніч, відпочинок в СПА, романтична вечеря в ресторані), організація свят на території готелю. Якщо сім'я відпочиватиме з дітками, для них буде надаватись подарунок у вигляді брендованої іграшки та книжечки.

Персонал готелю буде кваліфікованим, а також зі знанням мов. Форма персоналу буде також у зелених тонах, а при відборі, здійснюватимуться певне опитування, яким визначатиметься рівень кваліфікації.

Концепція готелю не передбачає собою гучних розваг, але вечори з живою музикою на території ресторану будуть регулярними. Кожного четверга буде виступ танцювальної команди, для дітей діятиме кімната з аніматорами, по

неділям у відокремленому залі ресторану, можна буде співати в караоке, перед святами, влаштовуватимуться майстер-класи, по розмальовуванню писанок, пакування подарунків та інших.

Фішкою готелю буде ресторан, на території якого, дерева будуть рости прямо всередині закладу, та буде використано багато рослин, що можна побачити на рисунку 3.3.



Рис. 3.3 Приклад інтер'єру ресторану

Джерело: авторська ідея

Також буде тераса, стіни та стеля якої будуть скляні, а зовні буде також багато рослин, саме тому вирішено зробити проектування не в центрі міста. За деревами також потрібен відповідний догляд, для чого потрібен додатковий персонал. Приклад ми також можемо побачити у додатку Б.

Кухня ресторану буде італійською, меню розроблене італійським кухарем, а у цілодобовому барі, який також буде в стилі готелю, приклад у додатку В, будуть надані до продажу класичні відомі коктейлі хорошої якості.

На території готелю сміття сортуватиметься, що в наш час потрібно впроваджувати у всіх закладах, а також буде обмежене використання пластику.

Тож я вважаю, що такий готель буде цікавим для відвідування між туристами, гостями міста, громадянами міста, а також буде досить

конкурентоспроможним на ринку України, а також своєю концепцією та правилами надаватиме гарний приклад іншим готелям.

ВИСНОВКИ

До України прибуває багато зовнішніх туристів, а також в готелях та засобах розміщення залишається багато внутрішніх туристів, від чого залежить розвиток готельного господарства на території різних регіонів, а також будівництво нових закладів на їх території, будівництву мереж готелів.

Готельне господарство є надзвичайно важливим у сфері туризму, і є важливою його складовою, адже виконує ряд надзвичайно важливих функцій і є одним з найважливіших елементів під час будівництва туристичної інфраструктури. Тож розберемо це питання детальніше. Готельне господарство це частина соціальної інфраструктури регіону, яка створює сприятливі умови для руху та облаштування населення. З розвитком саме готельного господарства тісно пов'язаний розвиток туризму будь-якої місцевості, вдосконалення робочих стосунків та відносин, а також виробничих справ. Якщо ми візьмемо до уваги досвід інших країн, то можна помітити позитивний вплив готельного господарства, що внаслідок забезпечує населення відповідними послугами, адже галузь потребує залучення населення до діяльності, надає робочі місця, а умови постійної конкуренції забезпечують рентабельну їх роботу. Також в Україні розвиток готельного господарства є дуже важливим складовим соціальної державної політики, адже буде сприяти більш посиленому руху людей.

Типізація готельних підприємств має свої ознаки. В Україні найбільше поширені готелі загального типу, які розраховані на людей, що приїжджають з діловими цілями, на короткий термін та інших подорожуючих. На Заході активно будуються спеціальні готелі для нарад (бізнес-готелі), туристські готелі для активних туристів, які будуються і в містах і поза ними і мають широкий спектр надання готельних послуг, туристські бази (гірські, прибережні, гірськолижні), курортні готелі, апартаментні готелі, пансіони, мотелі. Готелі також відрізняються за формою власності, місцем розташування, за рівнем цін та за місткістю номерного фонду.

Нормативно- правове забезпечення готельного господарства потребує вдосконалення, втім регулюється певними законами. Основними з яких є: Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України, Закон України «Про туризм», Закон України «Про курорти», Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», Закон України «Про стандартизацію», Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення», Закон України «Про захист прав споживачів», постанова «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелями та іншими об'єктами, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення », постанова « Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури», постанова «Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення», а також ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Передумовами розвитку готельного господарства в Україні є наявність на її території комфортного клімату для зимнього та літнього відпочинку. Також на території України є вихід до двох морів (Чорного та Азовського), на території країни також більше 70 000 річок, а також гори, які забезпечують розвиток рекреаційного туризму, а високий рівень розвитку курортів надає попит на нові засоби розміщення. Під охороною держави також знаходиться багато пам'яток культури, які також заохочують туристів, а також розвиток економічних відносин зумовлює розвиток ділового туризму, що є не менш важливою передумовою.

За даними державної статистики, за 8 років кількість закладів розміщення в Україні значно зменшилась, як і кількість туристів, які користуються послугами закладів розміщення. Кількість внутрішніх туристів переважає над іноземними. Пандемія сприяла внутрішньому туризму, що сприяло попиту на заклади розміщення і добре підтримувало їх в цей час.

На даний час в Україні заклади розміщення розташовані нерівномірно, а також в деяких регіонах кількість їх зменшилась, в деяких збільшилась. Лідируючі області за кількістю закладів є: Дніпропетровська, Запорізька, Донецька, Київська, Одеська області. В Луганській та Донецькій областях кількість господарств значно зменшилась. Такі області як: Кіровоградська, Черкаська, Одеська, Чернівецька, Житомирська, Харківська, Закарпатська, потребують на своїй території розвитку закладів розміщення.

Головними проблемами розвитку готельного господарства є: застаріла матеріально-технічна база, недосконала структура готельних підприємств, недосконалість законодавчої системи стосовно готельних господарств, недостатньо національних та міжнародних мереж, недостатня кількість засобів розміщення, низький рівень диференціації готельних послуг, недостатня кількість бюджетних закладів, низька кваліфікація працівників, кількість готелів, які готуються в експлуатацію, перевищують потреби туристичного ринку України. Головними перспективами розвитку є: створення бюджетних закладів розміщення, маленьких готелів, створення готелів в передмістях, на територіях, де розвивається туризм, звертати увагу на приватизацію готельних закладів, створення мереж з вузьким спектром послуг, створення міжнародних готельних ланцюгів, залучення інвесторів для будівництва, покращення матеріально-технологічних можливостей бронювання маркетингу.

Автором було розроблено концепцію готелю з назвою «Fumo», який розташовується в Вінниці, та в інтер'єрі акцент на рослини, яких буде дуже багато по всій території, адже концепція передбачає собою збереження природи. Готель матиме 4 зірки, а також буде розрахований на категорію відвідувачів з діловою метою приїзду та на сімейний відпочинок. На території готелю буде СПА, тренажерний зал, послуги няні, перекладача, конференц-зала.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Готельне господарство. URL: https://pidru4niki.com/12210605/rps/gotelne_gospodarstvo.
2. Коцан Н. Н. Роль туризму в розвитку готельного господарства України в контексті інтеграції в європейську економіку URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kocan.htm
3. Коцан Н. Н. Роль туризму в розвитку готельного господарства України в контексті інтеграції в європейську економіку. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kocan.htm
4. Коцан Н. Н. Роль туризму в розвитку готельного господарства України в контексті інтеграції в європейську економіку. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kocan.htm
5. Організація готельного обслуговування : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – К. : Знання, 2011. 366, [2] с.
6. Типи сучасних готелів. URL: https://pidru4niki.com/1376102560339/turizm/tipi_suchasnih_goteliv.
7. 7) Типізація готельного господарства. [URL: <https://studfile.net/preview/9173653>
8. Бакеренко Н. П. Особливості діяльності підприємств готельної індустрії. Науковий вісник НЛТУ України.
9. Кальченко О. М. Інноваційно-інвестиційний механізм підвищення ефективності підприємств туристичної сфери. Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. Серія «Економічні науки». 2011. № 11. С. 58–67
10. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994 № 4004-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/4004-12>.
11. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи

управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) : Наказ Мінагрополітики України від 01.10.2012 № 590. URL: <https://bit.ly/2R3JNhS>.

12. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 № 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/803-2009-%D0%BF>.

13. Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.07.2013 № 470. URL: <https://bit.ly/>

14. ISO/FDIS 18513:2003 Tourism services-Hotels and tourism accommodation-Terminology

15. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виданих Мінекономрозвитку. URL: <https://bit.ly/3uvdw1J>

16. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777-91) від 19.03.1991. URL: <https://bit.ly/3euUWRV>.

17. Цивільний кодекс України : Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/435-15>.

18. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. — К.: Знання, 2011. — 366 с. URL: https://pidru4niki.com/1584072017293/turizm/organizatsiya_gotelnoho_obsługovuvannya

19. Готельна справа: Навчальний посібник/ І. В. Левицька, Н. В. Онищук— К.:Київ.нац.торг.-екон.ун-т,. Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. — 580 с.

20. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

21. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/company/43851744>

22. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні // Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2017. Вип. 52. С. 39–41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8
23. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія / Л.Д. Завідна. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. –600 с.
24. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4(21). С. 297–304.
25. Ковальов М. Названо найкращі готелі України URL: <https://uain.press/news/nazvano-najkrashhi-goteli-ukrayiny-3732>.
26. Про готель. URL: https://11mirrors-hotel.com/ru/about/about-hotel?gclid=Cj0KCQiAhoiQBhCRARIsAPsvo-zOHnHUKjMkis8K_5nssLb0sq9mA8d2Imzb1SPDSVTRuE6Av849IOkaAqULEALw_wcB.
27. Главная. URL: <https://senator-apartments.com/ru>
28. Swiss Hotel URL: <https://swiss-hotel.lviv.ua/uk/>.
29. Kharkiv URL: <https://kharkiv-palace.com/ru/>.
30. Hilton URL: https://www.hilton.ru/hotels/hilton-kyiv/?WT.srch=1&WT.mc_id=zIMDPDA0EMEA1MB2PSH3PPC_Google_search4cid334023324_aid23712557604_me_kkwd-331701323655Brand_Nano6KBPHIH7ru&utm_source=Google&utm_medium=ppc&utm_campaign=paidsearch&campaignid=334023324&adgroupid=23712557604&targetid=kwd-33170132365&gclid=Cj0KCQiAhoiQBhCRARIsAPsvo-y5Y_uJ9hr43hdo1RxOthjuzItSYWFW8KRfHJITlzFMzjeUZwTwVLcaAjyyEALw_wcB&gelsrc=aw.ds.
31. Fairmont Grand Hotel URL: <https://www.fairmont-ru.com/kyiv/>.
32. Astoria Hotel URL: <https://astoriahotel.ua/ru/>.
33. InterContinental URL: <https://www.kyiv.intercontinental.com/ru>.
34. Hyatt URL: <https://www.hyatt.com/ru-RU/hotel/ukraine/hyatt-regency-kyiv/kyivh>

35. Atlas Deluxe URL: <https://atlasdeluxe.com/>.
36. Національний інститут стратегічних досліджень. Щодо розвитку туризму в Україні в умовах підвищених епідемічних ризиків. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2020-06/turyzm-v-ukraini.pdf>
37. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4(21). С. 297–304.
38. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельноресторанного бізнесу : колективна монографія / за ред. д.і.н., проф. Чепурди Г.М. –Черкаси : ЧДТУ, 2019. – 157 с.
39. Матвійчук Л., Барський Ю., Лепкий М., Карпюк І., Подоляк В. Напрями фінансового забезпечення розвитку туристичної галузі України в сучасних умовах. // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2021. № 4(39). С. 570–577.
40. Номери URL: https://11mirrors-hotel.com/ru/about/about-hotel?gclid=Cj0KCQiAxoiQBhCRARIsAPsvo-zOHnHUKjMkis8K_5nssLb0sq9mA8d2Imzb1SPDSVTRuE6Av849IOkaAqULEALw_wcB
41. Апартаменти URL: <https://senator-apartments.com/ru>
42. Про нас URL: <https://swiss-hotel.lviv.ua/uk/>
43. Номери Kharkiv Palace URL: <https://kharkiv-palace.com/ru/>
44. Hilton номери URL: https://www.hilton.ru/hotels/hilton-kyiv/?WT.srch=1&WT.mc_id=zIMDPDA0EMEA1MB2PSH3PPC_Google_search4cid334023324_aid23712557604_me_kkwd-331701323655Brand_Nano6KBPHIH7ru&utm_source=Google&utm_medium=ppc&utm_campaign=paidsearch&campaignid=334023324&adgroupid=23712557604&targetid=kwd-33170132365&gclid=Cj0KCQiAxoiQBhCRARIsAPsvo-y5Y_uJ9hr43hdo1RxOthjuzItSYWFW8KRfHJITlzFMzjeUZwTwVLcaAjyyEALw_wcB&gclsrc=aw.ds
45. [Електронний ресурс]. – 2022. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.pinterest.ru/pin/597852919283217121/>

46. [Электронный ресурс]. – 2022. – Режим доступа до ресурсу:
<https://www.pinterest.ru/pin/19703317110123443/>

47. [Электронный ресурс]. – 2022. – Режим доступа до ресурсу:
<https://www.pinterest.ru/pin/597852919279785779/>

48. [Электронный ресурс]. – 2022. – Режим доступа до ресурсу:
<https://www.pinterest.ru/pin/597852919279785789/>

49. [Электронный ресурс]. – 2022. – Режим доступа до ресурсу:
<https://www.pinterest.ru/pin/597852919279853197/>

ДОДАТКИ

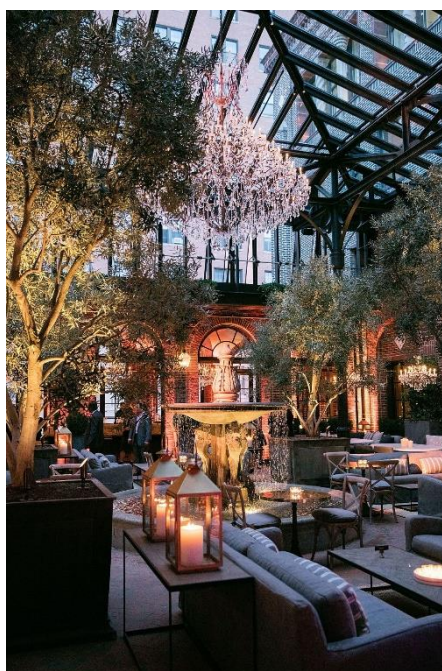
ДОДАТОК А



Схема проблем та перспектив розвитку готельного господарства

Джерело: розроблено автором

ДОДАТОК Б



Інтер'єр ресторану готелю
Джерело: Розроблено автором

ДОДАТОК В



Інтер'єр бару готелю

Джерело: Розроблено автором