

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

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ **Дудник І.М.**

«_____» _____ 2023 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «БАКАЛАВР»

на тему:

**Готельне господарство як складова туристичної
сфери Естонії**

Виконавець: здобувач вищої освіти Дяченко Юлія Олександрівна

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

Нормоконтролер: к.геогр.н., доцент кафедри міжнародного туризму та країнознавства **Борисюк Оксана Анатоліївна**

КИЇВ – 2023

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

_____ Дудник І.М.
« _____ » _____ 2023р.

ЗАВДАННЯ НА ВИКОНАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

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

Тема дипломної роботи: «Готельне господарство як складова туристичної сфери Естонії», затверджена наказом ректора № 2355 /ст від «14» грудня 2023 р.

2. Термін виконання роботи: «17» січня 2023 р. по «28» лютого 2023 р.

3. Вихідні дані до роботи: дослідження має теоретичний і практичний характер, виконане на основі аналізу статистичних даних, наукових праць та інформаційних джерел, туристичних організацій Китаю які досліджують національну туристичну систему країни.

4. Зміст дипломної роботи:

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК СКЛАДОВОЇ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА РОЗВИКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В ЕСТОНІЇ

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЕСТОНІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: рис.1.1. «Класифікація готелів за функціональним призначенням», рис.1.2, «Функціональна схема організації готелю», рис.2.1. «Структура туристичних потоків до Естонії», рис. 2.2. «Об'єкти розміщення Естонії за кількістю», рис. 2.3. «Класифікація готелів за кількістю зірок», рис. 2.4. «Карта готелів Таллінна», рис 2.5. «Туристичні регіони Естонії», рис 2.6. «Карта розміщення готелів в Парну», рис. 3.1. «Номер люкс Мальдіви», рис. 3.2. «Приклад номеру Дубай», рис. 3.3. «Картини Navitrolla», рис. 3.4 «Логотип візитка готелю», табл.2.1. «Найпопулярніші готелі за категорією», табл.2.2. «Найпопулярніші готелі Старого міста Таллінна», табл 2.3. «ТОП готелів у центрі Таллінна», табл. 2.4. «Найпопулярніші готелі Парну», табл. 2.5. «Найпопулярніші готелі Тарту»

6. Календарний план-графік

№ з/п	Завдання	Термін Виконання	Відмітка про виконання
1.	Проаналізувати літературні та інші джерела з проблеми дослідження.	22.11. – 23.11 2022 р.	Виконано
2.	Обґрунтувати об'єкт, предмет дослідження, сформулювати завдання і мету. Написати вступ.	01.12– 03.12 2022 р.	Виконано
3.	Продіагностувати розвиток готельного господарства готельного господарства Естонії	04.12. – 20.12. 2022 р.	Виконано
4.	Проаналізувати передумови розвитку готельного господарства. Написати другий розділ	20.12.– 28.12. 2022 Р.	Виконано
5.	Проаналізувати проблеми та перспективи розвитку готельного господарства Естонії. Написати третій розділ роботи.	10.01. – 22.01. 2023 р.	Виконано
6.	Узагальнити результати проведеного дослідження, сформулювати висновки.	09.02. – 12.02. 2023 р.	Виконано
7.	Підготувати реферат.	13.02. – 15.02. 2023 р	Виконано
8.	Підготувати доповідь на попередній захист, розробити демонстраційні матеріали.	16.02. – 18.02. 2023 р.	Виконано

9.	Провести роботу над зауваженнями після попереднього захисту дипломної роботи.	19.02 – 20.02. 2023 р.	Виконано
10.	Захист дипломної роботи.	27. 02.2023 р.	

7. Дата видачі завдання: «22» листопада 2023 р.

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

Завдання прийняв до виконання _____ Дяченко Ю.О.
підпис випускника) ПІБ

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи : «Готельне господарство як складова туристичної сфери Естонії»: 66 сторінок, 14 рисунків, 5 таблиць, 64 літературних джерела.

Об'єкт даного дослідження: готельне господарство Естонії.

Предмет дослідження – розвиток та формування готельного господарства Естонії як складової її туристичної сфери.

Мета роботи: надання пропозицій щодо удосконалення розвитку готельного господарства Естонії

Методи дослідження:

- Аналіз статистичних даних: можна зібрати дані про кількість готелів, їхню загальну кількість кімнат, кількість туристів, які приїжджають до Естонії та користуються послугами готелів, а також інші показники, які допоможуть оцінити стан готельної галузі.
- Спостереження: можна провести спостереження за роботою готелів, оцінити якість обслуговування, описати особливості роботи готелів в різних регіонах країни, проаналізувати досвід відвідувачів готелів.
- Експертна оцінка: можна залучити експертів з готельної галузі, щоб дізнатися про тенденції та перспективи розвитку галузі, оцінити переваги та недоліки різних готельних послуг.
- Історичний аналіз: можна дослідити історію розвитку готельної галузі в Естонії, зокрема, як змінювалася кількість готелів, їхня якість та послуги, якість обслуговування та інші фактори.

Результати бакалаврської роботи можуть бути використані при розробці спецкурсів для студентів спеціальностей міжнародного туризму, міжнародних відносин, країнознавства, а також як пропозиції щодо розробки стратегії розвитку готельної справи в Естонії.

ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО ЕСТОНІЇ, ГОТЕЛІ ЕСТОНІЇ, ПРОБЛЕМИ ТА
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ, АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА, ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ,

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК СКЛАДОВОЇ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ.....	10
1.1. Туристична сфера та її складові.....	10
1.2. Сутність та завдання готельного господарства	14
1.3. Типи готелів та їх характеристика	16
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА РОЗВИКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В ЕСТОНІЇ.....	22
2.1. Передумови розвитку готельного господарства в Естонії.....	22
2.2. Аналіз розвитку готельного господарства в Естонії.....	29
2.3. Регіональні аспекти розвитку готельного господарства Естонії.....	33
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЕСТОНІЇ	43
3.1. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Естонії.....	43
3.2. Розробка концепції готелю в Естонії.....	46
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	56
ДОДАТКИ.....	62

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Тема "Готельне господарство як складова туристичної сфери Естонії" є досить актуальною, оскільки туризм є однією з головних галузей економіки країни та готельне господарство є невід'ємною складовою інфраструктури для забезпечення комфортного перебування туристів. Естонія, як і більшість країн Балтії, стала популярним напрямком для туристів з усього світу, зокрема з Європи, Азії та Америки.

Готельне господарство є однією з найважливіших складових туристичної сфери, оскільки воно забезпечує тимчасове проживання туристів. Розвиток цього сектору впливає на конкурентоспроможність країни, яка намагається привернути якомога більше туристів та збільшити дохід від туризму. Готельне господарство у світлі пандемії COVID-19 стало ще більш актуальним. У зв'язку з обмеженнями на міжнародний туризм, деякі туристи обирають відпочинок в межах своєї країни, тож запит на місця розміщення збільшився. Туризм є однією з найбільш важливих галузей економіки країни, і велика частина доходів, пов'язаних з туризмом, пов'язана з готельним господарством. Саме ця сфера створює робочі місця та приносить доходи для багатьох підприємств у галузі транспорту, громадського харчування та інших пов'язаних галузей.

Готельне господарство Естонії відображає важливі тенденції у розвитку туризму в цій країні. Важливою складовою готельного господарства є якість обслуговування та його вплив на імідж країни. Готелі та інші заклади розміщення є одним з головних елементів враження про країну у туристів, тож важливо, щоб вони були якісними та відповідали вимогам сучасних туристів.

Також слід зазначити, що готельне господарство є дуже динамічною галуззю, яка постійно змінюється та адаптується до змін в попиті та уявленнях клієнтів про комфорт та рівень обслуговування. Отже, вивчення цієї теми дозволить розкрити

різні аспекти розвитку туризму в Естонії, виявити проблеми та шляхи їх вирішення, а також визначити перспективні напрямки розвитку готельної галузі.

Об'єкт даного дослідження - готельне господарство Естонії.

Предмет дослідження – розвиток та формування готельного господарства Естонії як складової її туристичної сфери.

Мета роботи: надання пропозицій щодо удосконалення розвитку готельного господарства Естонії

Задля досягнення загальної мети, було встановлено **завдання:**

- дослідити теоретичні аспекти розвитку готельного господарства;
- дослідити ринок туристичних послуг в Естонії та провести аналіз тенденцій розвитку туризму в країні;
- дослідити вплив готельного господарства на розвиток інших галузей економіки в Естонії, таких як транспорт, громадське харчування та інші послуги;
- дослідити територіальну організацію готельного господарства Естонії;
- визначити проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Естонії в майбутньому та рекомендації для покращення його діяльності.

Методи дослідження включають в себе статистичний, картографічний методи, також метод порівняння, абстрагування та структурного аналізу.

Практична значимість дослідження основним чином полягає в тому, що формування високорозвинутого ринку готельних послуг вимагає врахування особливостей функціонування туристичної сфери. Дослідницька робота може бути використана для поглибленого дослідження тематики розвитку готельного господарства в різних країнах світу, а також застосовуватись для модернізації та розгляду перспектив подальшого розвитку і функціонування готельного господарства в Естонії.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК СКЛАДОВОЇ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ

1.1. Туристична сфера та її складові

Туристична сфера – сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів.

Серед сучасних географів та економістів дедалі частіше спостерігають тенденцію до виокремлення специфічної міжгалузевої структури, яка є в складі господарства держави, індустрії туризму. Становлення індустрії туризму розглядалося ще в Радянському Союзі. Проте ряд авторів вважають, що цю структуру не варто виділяти в окрему галузь, оскільки використання рекреантів тісно пов'язане з послугами та продуктами багатьох інших галузей народного господарства, за винятком специфічних курортних послуг. Чіткі межі туристичної індустрії цими авторами визначені не були.

В. С. Преображенський розглядав систему індустрії туризму як галузь господарства країни, у складі якої є два основні блоки: відпочивальні та рекреаційні ресурси, до яких, у свою чергу, належать природні комплекси, споруди різного призначення та обслуговуючий персонал. Згодом таке трактування індустрії туризму покладено в основу її визначення як складної міжгалузевої структури, що включає виробничі та транспортні підприємства, які продукують та реалізують різні туристичні послуги та товари[1].

Готельний та ресторанний бізнес – складова туристичної сфери, яка спрямована на задоволення туристичних потреб населення у вигляді житла, харчування, транспортного й екскурсійного обслуговування та іншого сервісу.

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 будування туристичної інфраструктури. Готельне господарство 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.

Ресторанний ринок не може бути одноманітним, він формується під впливом смакових уподобань абсолютно різних людей, звідси і цілий спектр пропозицій. Більшість популярних концепцій успішно уживаються на одній території і дають можливість у буквальному сенсі нагодувати кожного - вегетаріанця, любителя м'яса або навіть сиріода.

Ресторанне господарство – вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього[2].

Соціальна сутність туристичного дозвілля полягає також у формуванні й забезпеченні особистісних і суспільних потреб людини, поглибленні знань, розвитку культури дозвілля. Сучасний ринок туристичних послуг неможливий без цілеспрямованої дозвільної діяльності, від якої досить часто залежить імідж та популярність готелю, його прибуток, психологічний клімат, перспективи й темпи розвитку.

Організація туристичного дозвілля здійснюється спеціальними службами в туристичних комплексах, які мають назву “анімаційної”, “рекреаційної”. Саме наявність такої служби, її матеріально-технічне оснащення, кадрове забезпечення відбивають статус та роль туристичного комплексу на ринку дозвільно-туристичних послуг, його комерційний успіх та перспективи розвитку[3].

Транспортні подорожі розглядаються як самостійний вид туризму. Транспортні подорожі - це подорожі організованих груп туристів при наявності

путівок (ваучерів) по розроблених маршрутах з використанням різних транспортних засобів. Вони класифікуються за рядом основних ознак:

- способом пересування на маршруті;
- видом використовуваного транспорту;
- побудовою траси маршруту;
- тривалістю траси маршруту;
- сезонністю й ін.

Найбільшою популярністю користуються автобусні, авіаційні і залізничні подорожі (близько 88% від загального обсягу транспортних подорожей).

Туристична транспортна подорож, як правило, реалізується декількома видами транспорту: залізничний + автобусний (легковий автомобіль), авіаційний + автобусний і т.д. Найбільш мобільний вид транспорту - автобус і легковий автомобіль використовуються як на самостійному маршруті, так і у вигляді трансферного транспорту по доставці туристів з аеропорту (вокзалу) у готель і назад. При плануванні своєї подорожі турист враховує такі фактори, як швидкість доставки до мети поїздки, комфорт подорожі, вартість, можливість перевезення багажу і його вага, можливість зупинки у дорозі, умови харчування, рівень шуму, вібрацій, умови для сну та відпочинку, можливість широкого огляду під час поїздки, наявність несприятливих екологічних факторів і, звичайно, безпека.

Отже, соціальна сутність туристичного дозвілля полягає також у формуванні та удосконаленні особистісних і суспільних потреб особистості, поглибленні знань, розвитку культури дозвілля. Сучасний ринок туристичних послуг неможливо уявити без цілеспрямованої організації дозвілльової діяльності, від якої досить часто залежить імідж та популярність готелю, його прибуток, психологічний клімат в ньому, перспективи та темпи розвитку.

1.2. Сутність та завдання готельного господарства

Головна ціль підприємства готельного господарства – надавати послуги проживання, харчування тощо і отримувати максимальний прибуток в довгостроковій перспективі.

Організація підприємств готельного господарства – це процес створення структури, яка дає можливість співробітникам ефективно працювати для досягнення мети.

Слід обирати таку організаційну структуру, яка відповідає стратегічним планам і забезпечує ефективну взаємодію з навколишнім середовищем й досягнення накресленої мети. Структура організації не може залишатися незмінною впродовж тривалих проміжків часу, тому що змінюється як зовнішнє, так і внутрішнє її середовище. Оскільки, функціональні структури готельних комплексів виявилися недостатньо ефективними, то великі готельні підприємства перейшли до використання дивізійних структур.

Дивізійні структури готельних комплексів орієнтовані на різні види послуг або на різні групи споживачів. Підприємства готельного господарства (ПГГ) - складова сфери обслуговування, дії якої спрямовані на забезпечення потреб людей у повноцінному відпочинку, харчуванні тощо. ПГГ це заклад визначеної категорії, який забезпечує організацію розміщення, харчування тощо за межами постійного проживання споживачів послуг[4].

Чимало питань з організації підприємств готельного господарства необхідно розглядати поряд з технологією, яка складається з послідовно виконаних процесів надання основних та додаткових послуг, якість виконання яких залежить від організації (підприємств), типу і категорії; від організації праці, організації управління тощо і ш виконуються співробітниками. Перехід до ринкових умов кардинально змінює погляди на організацію підприємств готельного господарства, створюючи умови для якнайкращого використання інженерних систем,

устаткування і людей в процесі виробництва й тим самим підвищуючи його ефективність[5].

Сьогодні готельна індустрія – це могутня система господарювання регіону чи окремого туристичного центру і надзвичайно важлива дохідна складова економіки країни. Суть поняття готельна індустрія сьогодні більшість науковців ототожнюють із поняттями "готельний бізнес", "готельне господарство", "готельна справа". Це пов'язано з тим, що суб'єкти господарювання здійснюють свою діяльність з метою отримання прибутку внаслідок розміщення туристів та надання їм інших додаткових послуг. А тому більшість науковців переконані, що готельна індустрія є невід'ємною частиною сфери гостинності[6].

На конкурентному ринку послуг гостинності прагнення підприємств до отримання найбільшого прибутку та зростаюча платоспроможність споживачів послуг спонукають підприємства готельного бізнесу надати не лише проживання та харчування, а й розширити обсяг додаткових і супутніх послуг. Це збагачує зміст поняття "готельний бізнес", розширює сферу діяльності готельних підприємств, що надають послуги, і власного виробництва, і суміжних галузей. Окрім цього, готельний бізнес є складним багатофункціональним видом діяльності, соціальним за своєю суттю[7].

Зміст та значення діяльності підприємств готельної індустрії визначається її функціями, а вони - соціальною і економічною складовими, а саме:

- надання тимчасового житла на комерційній основі;
- максимальне задоволення потреб споживачів готельних послуг;
- оптимізація прибутків від готельної діяльності внаслідок ефективного управління фінансово-господарською діяльністю;
- оптимальне задоволення інтересів суб'єктів, які беруть участь у розподілі доданої вартості, що сформувалась внаслідок виготовлення та реалізації готельних послуг (власники готелів, працівники, держава);

- створення нових додаткових робочих місць; - важливе джерело наповнення місцевих та державного бюджетів;
- презентує державу та її рівень на міжнародному ринку.

Отже, зазначені особливості діяльності галузі є важливою передумовою для аналізу конкретних умов, що формують обсяг, структуру, якість послуг і повинні враховуватись у проектуванні сучасних готелів.

1.3. Типи готелів та їх характеристика

Всі готелі за функціональним призначенням поділяють на великі групи: транзитні готелі та цільові готелі (Рис 1.3.).



Рис.1.1. Класифікація готелів за функціональним призначенням

Джерело: [10]

Транзитні готелі призначені для обслуговування туристів в умовах короткочасної зупинки (пересадка, затримка, відміна рейсу). Вони проектуються, зазвичай, малої та середньої місткості з обмеженим рівнем комфорту, скороченим набором службових приміщень. Наприклад, у готелях при аеропортах, розташованих у віддаленості від міста, є спрощений склад закладів ресторанного

господарства, розрахований лише на проживаючих у готелі. Номерний фонд транзитних готелів може мати менший розмір площі на людину, можлива організація спеціально обладнаних кімнат відпочинку, де пасажир, не займаючи номер, зможе відпочити протягом декількох годин[9].

Як правило, аеровокзальні готелі не скаржаться на заповнюваність, оскільки через аеропорти проходить безліч пасажирів, як у складі груп, так і однаків.

До транзитних засобів розміщення відносять мотелі та кемпінги.

Мотелі диференціюються за місткістю, рівнем комфорту та рівнем технічного обслуговування автомобілей. Вони надають обмежений набір послуг. Клієнтами мотелів є різні категорії туристів, що подорожують рухомим транспортом, тому мотелі повинні мати місця для паркування автівок, що складають 100% від місць в мотелі та станцію технічного обслуговування автомобілів. Рекомендована місткість мотелів від 200-800 місць. Мотелі для автотуристів рекомендується розміщувати повздовж магістральних трас, при цьому відстань від них до житлових приміщень мотелю має бути не менша 50 м.[10]

Кемпінги – підприємства готельного типу сезонного використання, що призначені для тимчасового проживання та відпочинку автотуристів, зазвичай на умовах самообслуговування.

Кемпінги також диференціюються за місткістю, рівнем комфорту та рівнем технічного обслуговування автомобілів. Кемпінги рекомендується розміщувати в приміській зоні на відстані не менше 200 м. від транспортних магістралей. Ділянка кемпінгу містить житлову зону, зону парковки та технічного обслуговування транспортних засобів. Рекомендована місткість кемпінгів – від 100 до 500 місць. Житлову зону формують з житлових груп на 50-100 місць. В житловій зоні розташовують одно-дво поверхові житлові корпуси, туристські будиночки, палатки, павільйони побутового обслуговування, туристські кухні[11].

До цільових готелів відносяться готелі ділового призначення і готелі для відпочинку (курортні, туристські)[12].

Готелі ділового призначення обслуговують осіб, що перебувають в ділових поїздках і відрядженнях. Підприємства цієї групи найбільш відомі як готелі для конгресного обслуговування - симпозіумів, з'їздів, зборів, конференцій, тощо. Ці готелі користуються найбільшим попитом, оскільки згідно досліджень, 50% людей подорожують з діловою метою, 40% - з метою відпочинку і лікування, 10% - з метою пошуку роботи, відвідин родичів, друзів.

Готелі ділового призначення повинні відповідати наступним умовам:

- місцезнаходження поблизу адміністративних, культурних центрів міста; переважання одномісних номерів;
- наявність в номері «робочої зони»;
- належна ізоляція номерів від зовнішніх подразників;
- наявність номерів-апартаментів;
- наявність конференц-залів, центрів комунікаційних технологій;
- наявність технічного устаткування;
- наявність служб фінансового забезпечення;
- наявність стоянок, гаражів[13].

Курортні готелі передбачають надання послуг розміщення, дієтичного харчування лікувально-оздоровчих програм, розташовані на територіях, що надають можливості для відпочинку, оздоровлення і лікування в природних кліматичних і природних умовах. Основна проблема таких готелів - це сезонність попиту.

Тривалість періоду може варіюватися в межах від 90 до 180 днів, що часто залежить від кліматичних і ряду інших факторів. З метою вирівнювання завантаження в період міжсезоння курортні готельні підприємства прагнуть до завоювання нових сегментів ринків туристичних послуг, зокрема, сегмента ділового туризму.

Сезонність попиту на готельні послуги потребує вирішення ряду проблемних питань:

- кадри (адекватне співвідношення між найманим та постійним складом персоналу);
- утримання в належному стані матеріально-технічної бази готелю в несезонний період.

Готельні підприємства, що працюють цілорічно, мають більш високий рівень комфортності та широкий перелік додаткових послуг, розширений склад приміщень для проведення дозвілля (вітальні, клуби, кегельбани), майданчики для відпочинку та спорту, розвинену мережу підприємств ресторанного господарства.

Функціональні вимоги до курортних підприємств готельного господарства передбачають наявність:

- курортної місцевості зі значними лікувальними ресурсами: бальнеологічними, кліматичними, грязелікувальними типу;
- умов для організації профілактичного та дієтичного харчування;
- можливості надання медичних послуг лікувально-профілактичного характеру, заняття спортом, активного відпочинку тощо;
- умов для організації лікувального сну на повітрі в межах номера, а також в аераріях і соляріях, на лікувальних пляжах;
- торговельної мережі.

Внутрішнє обладнання номерів курортних готельних підприємств характеризується облаштуванням спального місця не тільки в номері, але і у великих за розміром лоджіях, на балконах, терасах. У зв'язку з тривалим терміном проживанням (до одного місяця) у номерах передбачаються збільшені за розміром шафи для збереження одягу та білизни(Таблиця 3.1.)[14].

Туристські готелі (tourist hotel) – розраховані для туристів, котрі зайняті активним відпочинком, приймають участь в екскурсійному, спортивно-оздоровчому туризмі. Туристські готелі розташовані головним чином в містах, а

також на узбережжі, в горах, тобто, на туристському маршруті. Особливістю такого типу готелів є наявність туристського обслуговування для: прокату туристського спорядження, транспортних засобів, майданчиків, фунікулерів. В структурі приміщень виділяють туристсько-методичні кабінети, приміщення для інструктажу, заклади ресторанного господарства, побутового призначення, торговельні, розважальні приміщення, та інші. Саме спеціалізація готелю визначає необхідну матеріально-технічну базу готелю. Готелі високої категорії забезпечують високий рівень комфорту за рахунок надання номерів «люкс», «апартаменти», послуг сауни, конференц-залу та ін.

Туристичне підприємство готельного господарства, як правило, розташовують на туристичних маршрутах. Комплекс послуг, що пропонує туристичне підприємство, формується відповідно до програми маршруту та заздалегідь визначається ваучером або путівкою; для організації обслуговування в структурі туристичного готелю передбачений бюро подорожей і екскурсій.

Основні функціональні вимоги до організації туристичних готельних підприємств:

- наявність приміщень для роботи турагенцій;
- можливість номерного фонду змінювати свою місткість за рахунок «номерів-дубль»;
- організація приміщень для відпочинку, ігор, розважального та культурного дозвілля;
- наявність приміщень спортивно-оздоровчого призначення та озелененої території навколо готельного підприємства;
- організація майданчиків для стоянки екскурсійних автобусів[15].

Туристично-екскурсійні готелі розраховані на туристів, що найчастіше подорожують автобусами. Туристично-екскурсійні готельні підприємства, розраховані на перебування туристів понад три доби, мають деякі особливості в

структурі приміщень, що обумовлено відповідними вимогами туристів. У таких випадках ці підприємства розміщують на територіях міст або сільських поселень, і тому це вимагає наявності озелененої ділянки з організованими майданчиками для відпочинку та спортивних занять.

Туристично-спортивні готельні підприємства призначені для задоволення потреб туристів у туристично-спортивному обслуговуванні та відпочинку в різні пори року. Залежно від пори року передбачається спортивний туризм зимового та літнього сезонів. У зимовий сезон серед населення значно поширені лижні та гірськолижні маршрути. У літній сезон найбільш популярними є піші, гірсько-пішохідні, водні маршрути спортивного туризму.

Готельні підприємства для спортивного туризму та відпочинку мають ряд функціональних особливостей:

- наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування;
- наявність приміщень і споруд, майданчиків спортивно-оздоровчого призначення;
- наявність трас, пляжів, споруд, що відповідають вимогам маршруту;
- озеленена територія навколо підприємства.

Особливі функціональні вимоги висуваються до готельних підприємств, що надають послуги спортсменам, які займаються окремими видами спорту: наявність приміщень для спортивно-тренувальних занять, проведення зборів; наявність приміщення для тренерського складу; - забезпечення медичним обслуговуванням, профілактичним лікуванням, спортивно-оздоровчими заняттями у приміщеннях підприємства і поза ним; - створення умов для торгівлі, ремонту та збереження спортивного інвентарю.

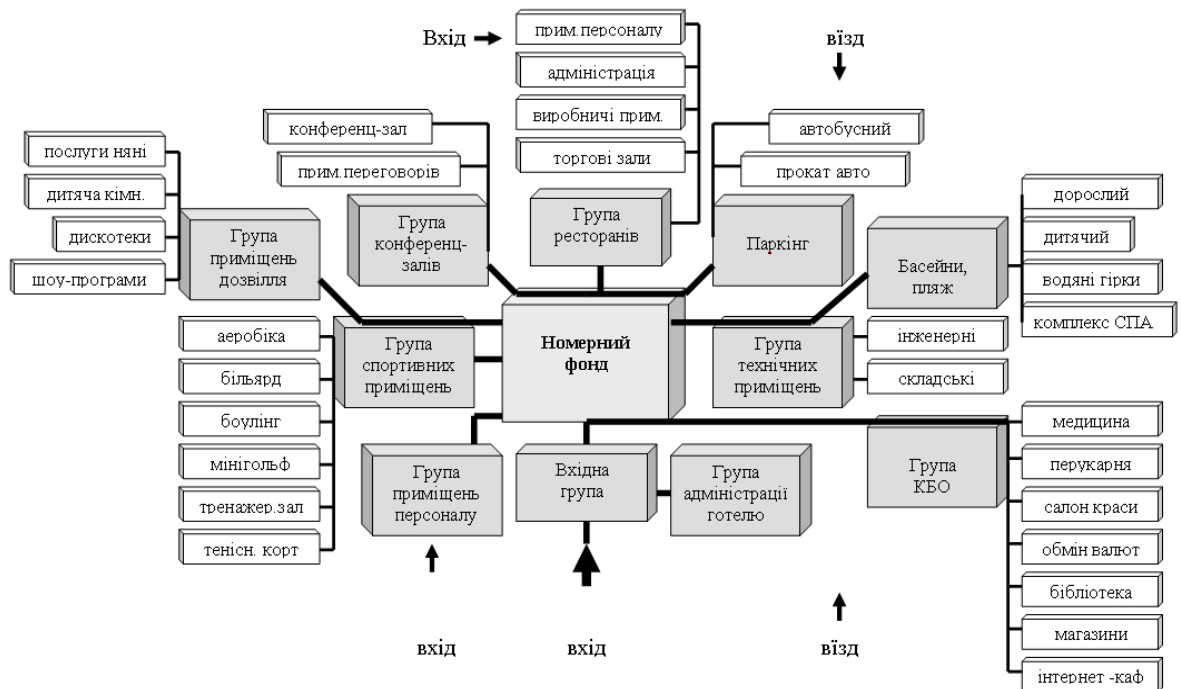


Рис. 1.2. Функціональна схема організації готелю

Джерело: [16]

Отже, особливість діяльності готельних підприємств та його ефективність визначається насамперед приналежністю готелю до конкретного типу закладів розміщення та кола споживачів, які вони обслуговують. А в основі їх діяльності необхідно постійно здійснювати ефективне управління структурою основних і додаткових послуг, які пропонує готельне підприємство, підтримувати високий рівень технологічного виробництва готельних послуг, дотримання комфорту та якості. Запропонований підхід відповідає найважливішій умові діяльності готелю - оптимізація прибутку, за умови максимально повного задоволення споживчих потреб клієнтів.

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА РОЗВИКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В ЕСТОНІЇ

2.1. Передумови розвитку готельного господарства в Естонії

Естонія розташована в північно-східній частині Європи. Це унікальна країна, що сполучає у собі багатство природи, красу морів і цим залучає безліч туристів. Курорти Естонії особливо приваблюють туристів улітку. Це насамперед розташовані на морському узбережжі Пярну Хаапсалу, Курессааре, Тойле й Нарва-Ііесуу, а також туристичні центри на озерах у Вярске й Пюхайярве [19]. Аматори спокійного й відокремленого відпочинку відмінно відпочинуть тут на островах або на хуторах і фермах в естонській «глибинці». В Естонії дуже багато національних парків і заповідників, які займають до третини площі цієї держави. В Естонію туристи приїжджають насамперед з метою ознайомитися із древньою й самобутньою культурою цієї країни, відвідати чудові пісенні фестивалі, якими так славиться ця земля, а також відпочити на морських курортах балтійського узбережжя[20].

Відомим туристичним центром був Таллінн. Естонія славилася розвиненою мережею туристичних готелів, пансіонатів та кемпінгів у різних частинах країни – на березі Пярнуської затоки, на островах Моонзундського архіпелагу, на берегах озер. Проте більшість із них використовується тепер набагато меншою мірою, оскільки змінилася концепція туризму. Туризм з метою лікування та відпочинку змінився розважальним туризмом, внутрішній – міжнародним[21]. Мовна та географічна (80 км) близькість Фінляндії обумовлює переважання фінських туристів, які прибувають із короткостроковими візитами, насамперед у Таллінн. Відому роль при цьому грає відносна дешевизна (порівняно з Фінляндією) спиртних напоїв та послуг, за певної розвиненості сервісу. 1995 року Естонію відвідало 1,3 млн. туристів, їх 96% - з Фінляндії. На підтримку об'єктів культури та

туризму Естонії Фонд регіонального розвитку Європейського Союзу виділив 791 млн крон (50 млн 700 тисяч євро).

В Естонії також почали з'являтися передумови для розвитку міжнародного туризму, спрямованого на туристичні ринки Скандинавських країн і Німеччини, почали застосовуватися світові стандарти у сфері туристичного бізнесу й транспортної системи. Було організовано поромне сполучення за маршрутом «Таллінн - Гельсінкі», «Таллінн - Стокгольм», а також між Ригою й Стокгольмом.

Оцінюючи конкурентоспроможність регіону в цілому, можна виділити чинники, які сприяють розвитку туристичного ринку та формуванню готельного господарства:

- вдале географічне положення між Сходом і Заходом;
- автентичність культури (вплив польської, білоруської й німецької історії й культури);
- матеріальна й нематеріальна спадщина радянського періоду;
- етнічна кухня;
- яскраві традиції;
- заповідне природне середовище;
- велика база для сільського туризму;
- низькі ціни на продукти харчування, напої та розваги;
- світові стандарти туристичної сфери;
- розвинена національна інформаційна система для туристів.

Естонський департамент статистики підбив «туристичні» підсумки за серпень 2019 року:

1. Порівняно з серпнем 2018 р. кількість туристів з цих країн зросла на 19% (Фінляндія), 32% (Латвія) та 12% (Росія) (рис.2.1.)
2. А загальна кількість іноземних туристів протягом року збільшилася на 11%.
3. 66% від загальної кількості іноземних туристів зупинялися на нічліг у Таллінні.

4. У серпні послугами готелів користувалися 136 400 внутрішніх туристів, що у 15% більше, ніж рік тому.
5. А всього послугами естонських готелів за поточний період скористалися 385 579 місцевих та іноземних туристів, що на 12% більше, ніж за аналогічний період минулого року.
6. У серпні в Естонії послуги готельного типу пропонували 1182 підприємства, які мають 21 400 номерів та 50 300 ліжок.



Рис.2.1. Структура туристичних потоків до Естонії

Джерело: складено автором за даними

За словами аналітика Департаменту статистики Хельгі Лаурмаа, на підприємствах Естонії з розміщення зупинялося понад 229 000 зарубіжних та близько 250 000 місцевих туристів. "Кількість іноземних туристів у річному порівнянні була на 169% більша, проте порівняно з липнем докризового 2019 року все ж таки ще на 30% менша. Чисельність місцевих туристів в останні два роки

зростала швидко, проте порівняно з минулим роком у липні цього року зменшилася на 16%", – уточнила Лаурмаа.

У річному порівнянні в липні збільшилася кількість туристів як із країн Європи, так і з держав за межами Європи. 52% зарубіжних туристів, тобто 118 000 осіб, прибули до Естонії з Фінляндії. З Латвії до Естонії прибуло близько 22 000 чоловік, з Німеччини – 14 000 та з Литви – 8000 туристів. 68% закордонних туристів зупинялися в підприємствах з розміщення Харьюського повіту, далі йдуть Пярнуський (13%), Тартуський (6%) та Сааресський (5%) повіти. В Естонії закордонні туристи провели загалом 440 000 ночей.

З місцевих туристів 76% відзначили за мету своєї поїздки відпочинок, 15% – роботу. Найбільше місцевих туристів, 19%, зупинялося у Харьюському повіті, 17% обрали Пярнуський та 10% – Сааресський повіт. В Іда-Вірумаа та Тартумаа зупинялося 9% місцевих туристів. Місцеві туристи провели на підприємствах із розміщення загалом 459 000 ночей.

У липні свої послуги туристам пропонували 1212 підприємств із розміщення, що на 33 підприємств більше, ніж у червні. У розпорядженні гостей було 23 000 номерів та 55 000 ліжко-місць, заповнено 58% номерів. Вартість розміщення склала в середньому 43 євро на добу на особу, що на 2 євро дорожче, ніж у червні. У Харьюському повіті вартість проживання в підприємствах з розміщення становила в середньому 51 євро, у Тартуському – 47 євро, у Пярнуському – 45 євро, у Сааресському – 41 євро та в Іда-Вірусському повіті – 37 євро на добу на особу.

Є відома трійка лідерів країн, які незмінно вже п'ять років поспіль відвідують Естонію і навряд чи зміниться у найближчому майбутньому – це сусідні Фінляндія, Росія, Швеція, Німеччина та Латвія. Наприклад, 93% фінів хоч раз були у країні. Естонія хоче збільшити кількість туристів з більш віддалених країн. Минулого року 2019 значно зросли туристичні потоки із Великобританії та Німеччини, також працюють, щоб залучити туристів із Японії та Китаю[23].

З економічної точки зору туристична сфера – це особливий вид споживання туристами матеріальних благ, послуг та товарів, що виділяється в окрему галузь господарства, що забезпечує туриста всім необхідним: транспортними засобами, об'єктами харчування, розміщення, культурно-побутовими послугами, розважальними заходами. Таким чином, туризм входить до найбільш перспективних галузей національної економіки країни. Перспективи розвитку туристичної галузі Естонії багато в чому залежать від політичної та економічної та екологічної стабільності держави. Туризм може розвиватися лише у сприятливих умовах[24].

Серед видів туризму, що набули розвитку в Естонії, виділяються лікувально-оздоровчий, діловий, релігійний, освітній, пізнавальний, круїзний (морський, річковий, озерний).

Естонія славиться різноманітністю видів туризму. Північна Естонія ("Тойла", "Нарва Йіесуу") - це мінливий ландшафт, де стрімкий морський берег змінюється піщаними пляжами. На додаток до традиційного грязелікування пропонується лікування органів дихання та шлунково-кишкового тракту. Сприятливий вплив на органи дихання має «соляна камера», стіни якої виготовлені із соляних блоків («Тойла»).

Південна Естонія («Пюхаярве», «Вярська») – це незаймана природа, дивовижна краса пагорбів, тут знаходиться найвища точка Прибалтики – височина Хаанья, національні парки та заповідники з численними річками та озерами. «Пюхаярве» та «Вярська» розташовані на мальовничих озерах. Саме тут можна знайти спокій і тишу, відновити душевну рівновагу. "Вярська" використовує в лікуванні місцеву мінеральну воду[26].

Всі готелі СПА та санаторії Естонії пропонують розміщення в номерах, якість яких відповідає міжнародним стандартам. Оснащення готелів СПА, гарантований сервіс, наявність басейнів робить оздоровчий відпочинок в Естонії приємним незалежно від пори року.

Другий вид туризму в Естонії – пізнавальний туризм. Безперечно, цей вид туризму є дуже популярним в Естонії. Країна багата на історію, пам'ятки архітектури, музеї та інші пам'ятки, що цікавлять туристів з усього світу. Центрами пізнавального туризму є Таллінн, Нарва, Тарту[27].

В Естонії добре розвинений активний вид відпочинку. Водноспортивні види відпочинку. Під час походу на каное турист не тільки опиниться в тісному контакті з природою, а й зможе побачити найкрасивіші місця Естонії, куди зазвичай важко потрапити без човна: піщані урвища високих берегів річки Ах'я з різнобарв'ям геологічних відкладень; верхові болота в заповіднику Соомаа, де первозданну тишу порушуватимуть лише сплески ваших весел. На вибір пропонується кілька варіантів походів на каное.

Вітрильний спорт може бути насолодою навіть для спостерігача. Білі вітрила, граюча вода, гарні та сміливі люди, які, незважаючи на безнадійний штіль чи нестримну бурю, ведуть своє судно туди, куди вони забажають. Яхтсменам рекомендується попросити адміністрацію порту повідомити наступний порт, до якого вони прибувають[28].

Гірськолижний туризм. Катання на лижах прийшло в Естонію зі Скандинавії на початку століття і тут швидко прищепилося. Можна без перебільшення сказати, що кожен мешканець Естонії хоч раз стояв на лижах. Ходьба по пересіченій місцевості на лижах популярна завдяки рівнинному рельєфу та невисоким пагорбам. Спеціально прокладені траси дають можливість вирватися із ув'язнення у шкільних стінах та офісах [29].

Топ міст, що варто відвідати в Естонії:

1. **Таллін.** Столиця Естонії і найбільше місто цієї прибалтійської держави. Крім старої частини, інтерес представляють парки Глехни і Кадріорг, район Піриту, порт, зоопарк і телевежа. Що стосується музеїв, то їх в Талліні близько півсотні.

2. **Нарва.** Розташований на самому кордоні. З визначних пам'яток зазначу чудово реставрований лицарський замок Германа, мальовничу набережну і ряд будівель XVII-XIX століть, серед яких ратуша і магазєя (комора), в якій сьогодні розміщена картинна галерея.
3. **Тарту.** «Мозок Естонії», це місто знамените своїм університетом. Крім того, саме в Тарту знаходиться естонське Міністерство освіти і науки. З визначних пам'яток, крім старовинних будівель варто виділити сучасний науково-освітній центр АХХАА.
4. **Пярну.** Головний пляжний курорт Естонії. Крім знаменитої набережної, в місті збереглися залишки укріплень XVII-XVIII століть і цілий ряд історичних будівель, багато з яких пристосовані під музеї.
5. **Раквере.** Це невелике містечко, розташований на півдорозі між Таллінном і Нарвою, відоме руїнами середньовічного замку Везенберг. Сьогодні в стінах фортеці організована розважальна програма, яка припадає до душі і дітям, і дорослим.

Отже, з розвитком туризму зростає необхідність для людей місця, де вони зможуть переночувати. Готельний бізнес чи готельна справа в широкому змісті входять в більш загальне поняття – готельне господарство, функція якого полягає в наданні платних послуг розміщення в готелях та аналогічних закладах.

2.2. Аналіз розвитку готельного господарства в Естонії

В Естонії офіційно зафіксовано загалом близько 1,3 тис. об'єктів розміщення. За офіційними оцінками обсяг ринку становить 45,3 тис. місць (19,9 тис. номерів). Лідирує, природно, Таллінн – 15 тис. місць, у Пярну налічується 4,3 тис., у Тарту – 1,9 тис., на островах Сааремаа та Муху – 4,3 тис., у регіоні Іда-Віру (північний схід країни) – 2,7 тис. місць. На думку експертів, готельний ринок Естонії насичений і у

територіальному вимірі, і за різними сегментами (як за критерієм «зірковості», так і за форматами підприємств розміщення)[31].

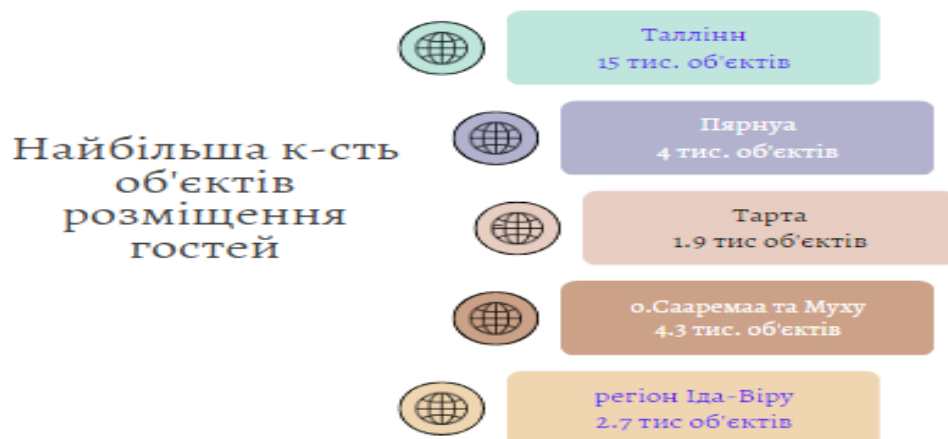


Рис. 2.2. Об'єкти розміщення Естонії за кількістю

Джерело: створено автором

В Естонії існує офіційна класифікація місць розміщення. Рівень готелів позначається від 1 до 5 зірок, рівень мотелів – від 1 до 3 зірок. Готелі проходять офіційну атестацію добровільно. Ранжування здійснює Асоціація естонських готелів та ресторанів (Estonian Hotel and Restaurant Association).

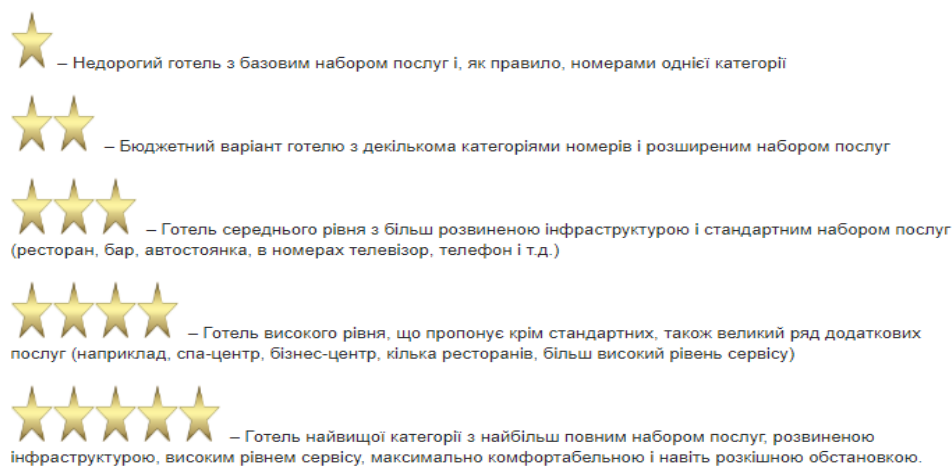


Рис. 2.3. Класифікація готелів за кількістю зірок

Джерело: [32]

Для більш економних туристів завжди є вибір між пансіонами типу Bed & Breakfast, невеликими приватними готелями, хостелами, а також кемпінгами (як стоянками фургонів, так і наметовими таборами). Багато старих санаторій та пансіонатів повністю переобладнано в сучасні лікувально-оздоровчі комплекси, де туристам пропонують різноманітні програми оздоровлення та СПА-послуги. Більше того, в сільській місцевості в Естонії багато місцевих жителів тримають так звані «turismitalud» або туристичні ферми, що пропонують недорогий варіант проживання а-ля «будиночок у селі»[34].

Якщо брати загальні дані, то найчастіше туристи зупиняються в 4-р'юх зірковий готелях або знімають апартаменти.

Таблиця 2.1

Найпопулярніші готелі за категорією

Назва готелю	Кількість *	Розташування	Коротка інф.
Готель Lydia	****	Tartu maakond, Tartu linn	Цей готель з історичним розташуванням та персональним обслуговуванням є ідеальним місцем для зупинки під час ділових поїздок, поїздок на конференції та сімейного відпочинку.
Schlössle	*****	Центр Таллінна	Готель знаходиться в старому місті, ідеально підійде для людей, які хочуть дізнатися історичну культуру міста
Hedon SPA & Hotel	****	Пярна	Готель знаходиться на морському березі та славиться своїми грязелікувальними процедурами
Radisson Collection	*****	Таллінн	Відвідуючи цей готель, гості отримують найкращий сервіс, можуть побачити найкращий вид зі своїх вікон на відомі пам'ятки архітектури
Dorpat Hotel	***	Тарту	Готель пишається тим, що з вікна кожного номеру можна побачити вид на місто або річку

Джерело: [34]

На курортах рівня Пярну та Хаапсалу – широкий вибір спа-готелів та санаторіїв, що пропонують не лише проживання, а й ефективні оздоровчі програми[35].

Слідом за Таллінном готелі почали будувати і в інших великих містах – у Пярну, Тарту, пізніше – у Курессаарі на острові Сааремаа, а потім і в маленьких населених пунктах, де реновувалися старі готелі та гуртожитки чи будувалися нові об'єкти. З розвитком капіталізму в Естонії мати готель стало престижно для підприємців, які на той час володіли, наприклад, заводами чи підприємствами торгівлі[38].

Інша прикметна риса ринку – скромна представленість міжнародних мереж навіть у столиці Естонії. В Таллінні представлені міжнародні готельні мережі Swissotel (Swissotel Tallinn – готель на 238 номерів, що розташований у найвищій, 30-поверховій будівлі багатофункціонального комплексу поряд зі Старим Містом), Radisson SAS (280 номерів), Meriton. 556 номерів) та Clarion (185 номерів). Існують також фінські мережі Sokos (Sokos Hotel Viru, що має 516 номерів, – найбільший готель естонської столиці та одна з сучасних висотних домінант) та Scandic (86 номерів).

Інтенсивний розвиток з початку 2000-х років об'єктів SPA та санаторно-курортного призначення – одна з особливостей естонського ринку готельної інфраструктури. У Союз SPA Естонії, член Європейської асоціації SPA, входять 14 членів – готелів категорій Medical Spa («чотири зірки» та «три зірки») та Wellness Spa, що задовольняє вельми жорсткі вимоги. Загалом у оздоровчому сегменті в Естонії позиціонують себе кілька сотень підприємств розміщення. На частку закладів SPA у 2009 році припадало 1,2 млн. проведених гостями ночей (з 4,1 млн.). При цьому послугами SPA-готелів скористалося вдвічі більше іноземних туристів, ніж місцевих клієнтів[40].

Одна з найважливіших можливостей багатьох SPA-готелів, збудованих в Естонії за останні роки, – проведення конференцій. Так, у Пярну, який з осені по

весну позиціонує себе як центр ділових зустрічей, конференцій та семінарів, для цілей бізнес-туризму пропонується 65 конференц-залів. Значна їх частина знаходиться у готельних комплексах. Діловий туризм належить до пріоритетних і для Тарту, де розташований єдиний в Естонії класичний університет. На початку 2010 року в Тарту налічувалося 57 підприємств розміщення, зокрема 13 готелів[41].

Характерна риса готельного сектора Естонії, що забезпечує додаткову туристичну привабливість країни, – розвинена інфраструктура сільського туризму. Некомерційне об'єднання "Естонський сільський туризм" пропонує понад 320 варіантів розміщення. Втім, можливості сегмента цим не вичерпуються. Сільський туризм відрізняється різноманітною пропозицією – на туристичних, природних, кінних хуторах, у будинках та селах відпочинку, на страусиних фермах. Найбільш активно інфраструктура такого туризму розвивалася на півночі Естонії, на островах Сааремаа та Муху, а також на півдні – до Пярни та Тарти (тут горбистий ландшафт надає можливості для активного відпочинку, особливо для лижного спорту)[42].

Отже найпопулярнішими серед мандрівників залишається Таллінн і західна Естонія, де готельними та туристичними послугами користується більшість приїжджих. Туристи з європейських країн з великим задоволенням відвідують Таллінн, літню столицю Естонії – Пярну, а також різноманітні заходи у Тарту.

2.3. Регіональні аспекти розвитку готельного господарства Естонії

Основи адміністративної системи Естонської Республіки було закладено ще XIII столітті лицарями Лівонського ордена. Взявши до рук територію розселення фінно-угорського народу естів, хрестоносці розділили завойовані землі на вісім районів-маакондів, історичні регіони Естонії - Хар'ю, Ляєні, Вірум, Сааре, Рявала, Уганді, Сакала і Ярва. Також до складу земельних володінь ордена виділивши увійшли чотири незалежні області: Алемпоїс, Нурмекунд, Вайга та Миху[43].

На момент проголошення незалежності на території Естонської РСР налічувалося 15 районів, згодом перетворених на повіти. Адміністративними центрами повітів є найбільші міста регіонів Естонії; навколишні села та хутори об'єднуються у волості, причому у деяких випадках у складі волості значиться лише одне селище.

Північна Естонія. Кам'яний літопис країни відкривають північні регіони Естонії – Харьюмаа, Ляене-Вірумаа, Іда-Вірумаа. Величні руїни лицарських замків та дворянських садиб гармонійно вписуються в панораму вапнякових глінтів та піщаних дюн, відтіненіх смарагдовою свіжістю хвойного лісу.

Харьюмаа – найбільш урбанізований регіон із максимальною щільністю населення. У повіті налічується шість міст, включаючи столицю молодшої республіки – місто Таллінн, засноване датськими поселенцями у 1219 році. Місцевість вражає гарною безпекою будівель XVIII-XIX століття. Для відвідувачів відкрито історичні мизи Саку, Віхтерпалу та Сауе, а також палацово-парковий комплекс Вазалема. У повіті налічується 17 ландшафтних заказників, створених для охорони унікальних пам'яток природи, таких як вапняковий глинт півострова Пакрі, карстове поле та культове каміння в басейні річки Тохала, пустки озер Юссі та Паук'ярв, міст Ору та джерела Сініаллікад у заповіднику. На болоті Хейнасоо збереглися гати III–IV століття, а береговий урвище Тюрісалу з видом на скелястий півострів Суурупі був увічнений у кінокартині «Гамлет» Георгія Козінцева. Морська прогулянка Талліннською затокою надовго врізається в пам'ять захоплюючими видами берегової лінії, а для дослідження малих островів Аегна, Пранглі, Ексі, Колга та Мохні зручно орендувати яхту, каяк або каное[45].

Західна Естонія. На пострадянському просторі добре відомі західні регіони Естонії — Сааремаа, Хійумаа, Пярнумаа та Ляенемаа, які постають улітку у всій красі. Тут зосереджені основні морські курорти та спа-комплекси країни, де можна відпочити зі смаком на тлі архітектурних вишукувань і разом поправити здоров'я в одній із знаменитих грязелікарень прибалтійського узбережжя. Територія повіту

Сааремаа охоплює як найбільший естонський острів, а й сусідні острівці Абука, Муху, Рухну і Вилсанди. Просторі вітряні пляжі облюбували європейські шанувальники серфінгу, віндсерфінгу та кайтінгу. Хійумаа - другий за величиною острів Естонії з художньо порізаною береговою лінією протяжністю 310 км. Пляжний курорт Рісна добре відомий професійним райдерам: могутній вітер цілий рік тримає високу хвилю.

Популярні туристичні маршрути ведуть до коси Кассарі, густо усіяної скам'янілістю силурійського періоду, місць відпочинку перельотних птахів в Орьяку та до берегів озера Тиху. У західній частині острова несе беззмінну вахту маяк Кипу - найстаріший навігаційний орієнтир Балтії, зведений на початку XVI ст.

Центральна Естонія. Навесні особливо привабливі центральні регіони Естонії - Рапламаа, Вільяндімаа та Ярвамаа. Тиша та спокій відокремлених місць відновлює втрачену гармонію з природою та навіває романтичний настрій.

Культурна спадщина повіту Рапламаа меншою мірою постраждала від історичних катаклізмів. Ключовий екскурсійний маршрут зветься «Золоте кільце маєтків Рапламаа». У програму турів входить відвідування садиб Райккюла, Атла, Тохісоо, Хагуді, Рюютлі та Кехтла. У містах Рапла, Вігала, Кохіла та Юуру збереглися лютеранські церкви та каплиці, збудовані шведськими та німецькими вельможами. Деякі мизи функціонують як центри розвитку народних ремесел. У садибі Атла працює гончарна майстерня та салон-магазин керамічних виробів, а в садибі Тохісоо проводяться традиційні ярмарки і міжнародні симпозіуми кераміки великих форм. У селищі Ярваканді відкрито музей скла та складувну студію, де можна виготовити сувенір власними руками. Серед популярних напрямів для пішохідного туризму заслуговує на особливу увагу вапнякове плато в волості Марьямаа. Крихкий альварний ялинник, що рветься до сонця крізь плитняк, справляє сильне враження[47].

Східна Естонія. На берегах Чудського озера влаштувалися східні регіони Естонії - Тартумаа та Йигевамаа. У тутешніх краях проходили вирішальні битви

Лівонської та Російсько-шведської війни, які не щадили пам'яток середньовічної архітектури, через що численні замки, фортеці та маєтки східної Естонії дійшли до наших днів переважно у вигляді мальовничих руїн.

Тартумаа – форпост науково-технічного та культурного прогресу в Естонії. Обласкане променями слави найстарішого університету Східної Європи, місто Тарту акумулює передові ідеї науки та мистецтва, ефектно підносячи масовій публіці авангард сучасної думки на мистецьких фестивалях та літературних читаннях. Серед уцілілих історичних об'єктів регіону заслуговують на увагу садиба Тамме з голландським млином, острів російських старовірів Пійрісаар, храм святого Мартіна в Камб'я і церква святого Якоба у Винну, що володіє одним із найкращих органів у країні.

Гордість повіту Йигевамаа — хвилясті льодовикові ландшафти, серед яких розгортається сюжет народного епосу про подвиги велетня Калевіпоега. Тюриське друмлине поле, заповідні озера Вооремаа та джерело Сініаллікас, пагорби Кассінурме та величезний валун в Ехавері готують мандрівників до відвідування мизи Сааре [48].

Південна Естонія. У зимовий час фокус уваги зміщується на південні регіони Естонії - Валгамаа, Вирумаа та Пилвамаа. Високий сніговий покрив горбистій місцевості сприяє прогулянкам на бігових лижах і катанням на снігоходах. На околицях селища Саверна бере початок річка Виханду, що перевершує довжиною всі водні артерії Естонії. По дорозі до Теплого озера річка утворює долину з високими піщаними берегами.

Найкращі лижні бази країни зосереджені у повіті Валгамаа у зоні Отепяської височини. Невелике містечко Отепя користується репутацією спортивної столиці республіки: взимку тут проводяться відбіркові тури чемпіонатів Європи та етапи Кубка світу з лижних перегонів, а після сходження снігу трамплін К90 для фрістайлу використовується як оглядовий майданчик. Влітку в Отепі працює парк пригод зі скеледромом для альпіністів будь-якого рівня підготовки. Загалом за три

кілометри їзди від міста розкинулося озеро Пюхаярв, удостоєне міжнародної нагороди «Блакитний прапор» за чистоту води.

Пилвамаа - обитель легенд і сказань. Південно-східну частину регіону віднесено до історичної області Сетумаа, заселеної представниками нечисленної фінно-угорської народності сету.

Значна частина повіту зайнята природоохоронними територіями. Найпопулярніші похідні стежки огинають болото Меенікунно, скелі Таеваскода і каньйон річки Ахья, перетворений на ландшафтний заповідник Тіллеору. У штучних печерах долини річки Піуза, що залишилися після розробки кварцового піску.



Рис 2.4. Туристичні регіони Естонії

Джерело: [49]

Хочу почати з столиці Естонії – це Таллінн. Крім величезної кількості визначних пам'яток, порту і міжнародного аеропорту, є в естонській столиці і пляжна зона. Розташовується вона у східному районі Піриту. У той же час готелів на березі практично немає, як і будь-якої пляжної інфраструктури. Все-таки, в Таллінн їдуть не на море[50]. Таллінн це одне з найпопулярніших у туристів міст

на берегах Балтійського моря. У місті є дуже багато готелів(більше 856), тому туристи з будь-яким рівнем доходів зможуть знайти доступне за ціною місце проживання. Це може бути готель, хостел чи апартаменти(близько 1200 разом взятих). При виборі готелю в Таллінні дуже велике значення має його розташування. При цьому, як і завжди, важливими залишаються також і рівень комфорту, що надається, і ціна проживання.

Готелі в Таллінні мають великий попит влітку. Якщо ви плануєте поїздку до столиці Естонії на піку туристичного сезону, то краще забронювати місце для проживання заздалегідь.

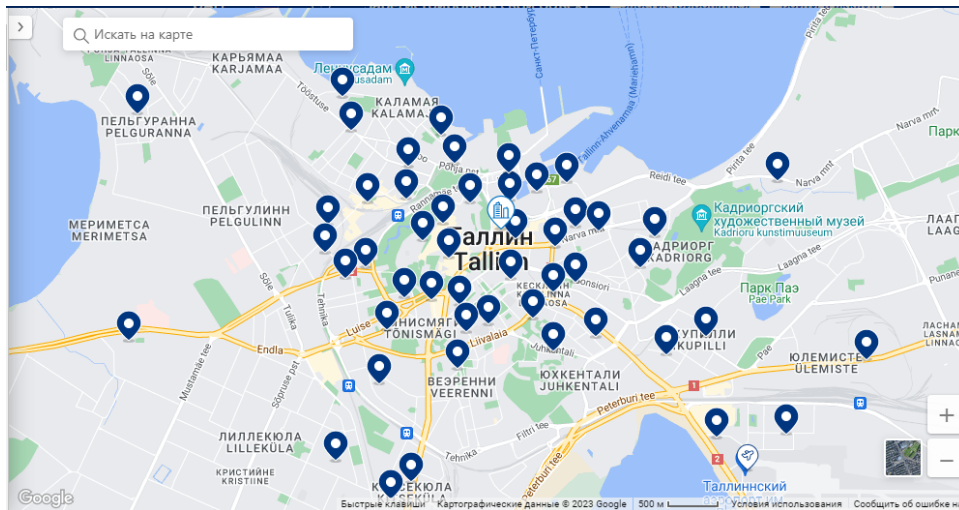


Рис. 2.5. Карта готелів Таллінна

Джерело: [51]

Насправді далеко не всі туристи, що приїжджають в Таллінн, користуються послугами готелів. Дуже багато туристів приїжджає до Таллінна на круїзних судах і повертаються на свої кораблі вночі.

При виборі готелю в Таллінні потрібно враховувати його розташування. **Старе місто** є найвідомішою частиною Таллінна. Всі туристи, що приїжджають до міста, обов'язково відвідують Старе місто. У цій частині міста також є багато готелів. Тут немає великих та сучасних готелів. Будівництво нових будівель

заборонено в історичному центрі Таллінна. Можливість реконструкції старих будівель також дуже обмежена. Тому створити зручні, комфортні умови для проживання дуже непросто. Але проживання у Старому місті надасть вашій подорожі особливих, неповторних вражень.

Таблиця 2.2

Найпопулярніші готелі Старого міста Таллінна

Назва готелю	К-сть зірок	Цікавий факт
<i>Schlössle Hotel</i>	*****	Розкішний готель в історичному центрі Таллінна
<i>St Petersburg Hotel</i>	*****	Невеликий бутік розташований в історичному центрі міста. Вважається найстарішим готелем в Естонії
<i>Kalev Spa Hotel & Waterpark</i>	****	Готель розташований поряд зі стінами середньовічного міста. Сучасний центр місто також знаходиться поряд.
<i>Rixwell Old Town Hotel</i>	***	Готель вбудований у старовинну міську стіну.

Джерело: [52]

Поруч із Старим містом, трохи на схід, навпроти Пасажирського порту розташований сучасний центр міста (район Кесклінн). Тут розташовані сучасні будинки, торгові центри (Віру, Форум, Стокманн), оперний театр. У цій частині міста є як сучасні, комфортабельні готелі, так і недорогі готелі та хостели. Старе місто та порт знаходяться поруч.

Таблиця 2.3

ТОП готелів у центрі Таллінна

Назва готелю	К-сть зірок	Цікавий факт
<i>Swissotel Tallinn</i>	*****	займає найвищу будівлю Таллінна.
<i>Radisson Blu Sky Hotel</i>	*****	Відмінний готель у центрі міста.
<i>Original Sokos Hotel Viru</i>	****	Готель найвідомішої готельної мережі Фінляндії.
<i>Nordic Hotel Forum</i>	****	Знаходиться біля центральної вулиці

<i>Welcome Hostel</i>	Хостел	Це одне з найдешевших місць для проживання в Таллінні, але це не означає нагірше
-----------------------	--------	--

Джерело: [53]

Пярну. Головний пляжний курорт Естонії. Розташований поблизу тихої бухти. Вода в затоці спокійна, а за рахунок переважаючого мілководдя прогривається краще, ніж якби глибина становила кілька метрів. У самому місті є ціла низка заслугують на увагу старовинних будівель.

Головна атракція курорту – Балтійське море. Величезна пляжна смуга, обладнана всім необхідним для комфортного відпочинку, з чистим білим піском. Не випадково щоліта тут піднімають блакитний прапор – міжнародний знак, яким відзначають екологічно чисті та безпечні пляжі в усьому світі. [54].

Незважаючи на те, що Пярну – один із центральних естонських курортів, тут немає висотних готелів-тисячників(близько 459 закладів розміщення). Перевагу невисоким і невеликим еко-готелям, орієнтованим на надання оздоровчих процедур та спа-послуг, завдяки чому тут можна відпочивати не лише у спекотний сезон. Басейни з прісною та морською водою, аква- та банні центри залучають відпочиваючих у будь-яку пору року. Такий напрямок сформувався ще в ХІХ столітті, коли в місті було відкрито першу купальну установу. Всі готелі, комплекси, приватні пансіонати, лише один санаторій «Естонія» знаходиться у власності міста[55].

Пярну можна розділити на 3 центральні райони:

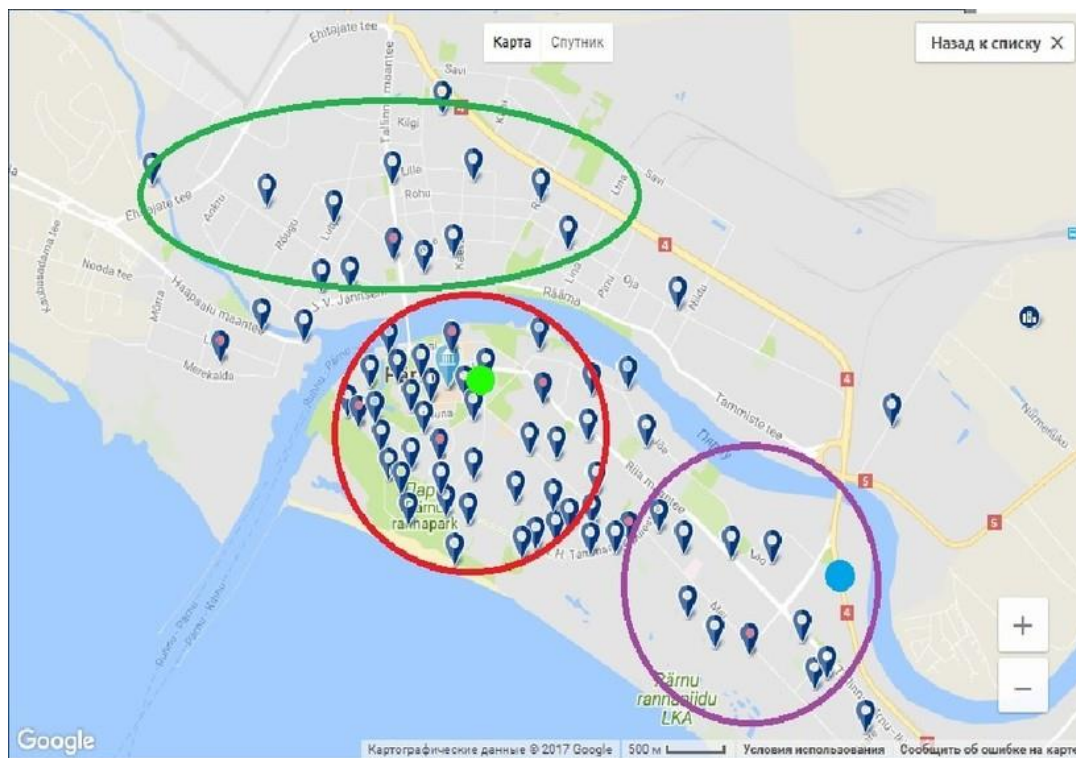


Рис 2.6. Карта розміщення готелів в Парну

Джерело: [57]

ЦЕНТР (на карті коло червоного кольору). Цей район включає Старе місто і його околиці, а також пляжну зону. Звісно, це буде найкращим вибором! Тут можна знайти і шикарні готелі, розташовані прямо на березі Пярнуської затоки, затишні готелі в Старому місті, апартаменти в приватному секторі. Ціна на розміщення в даному районі буде трохи вищою, ніж в інших. Це зумовлено, звісно, близькістю основних визначних пам'яток, пляжу, розвиненої інфраструктури (автобусний вокзал відзначений на карті салативим маркером).

ЛІВИЙ БЕРЕГ. ОКРАЇНА (на карті коло фіолетового кольору). Цей район також розташований на лівому березі річки Пярну, але на порядній відстані (близько 5 км) від міського центру. Натомість у пішій доступності розташована залізнична платформа (на карті маркер блакитного кольору). Так що якщо ви приїхали з Таллінна до Пярни поїздом, то є сенс розміститися тут неподалік.

Здебільшого переважають пропозиції приватного сектору – оренда апартаментів. Є пара невеликих готелів та пара хостелів.

ПРАВІЙ БЕРЕГ (на карті овал зеленого кольору). Цей район у принципі нічим не примітний у плані міського дозвілля та цікавих місць, але він спокійний та тихий. Переважає малоповерхова приватна забудова. На Букінгу пропонується з десяток місць для місцевого проживання – гостьові будинки або апартаменти. За розумну плату можна підібрати симпатичний будиночок на березі річки з усіма сучасними зручностями та сауною.

Таблиця 2.4

Найпопулярніші готелі Парну

Назва готелю	К-сть зірок	Цікавий факт
Villa Ammende Restaurant and Hotel	*****	Знаходиться на 1 береговій лінії
Villa Rosalie	****	Готель, у якому немає гостьових номерів, а є лише вілли
Estonia Resort Hotel & Spa	****	Найкраще СПА у Парну(по відгуках на букінгу)
Hedon Spa & Hotel	****	Є власний ресторан на березі моря, де можна зустріти найкращі заходи сонця

Джерело: [58]

Тарту. «Мозок Естонії», це місто відоме своїм університетом. Крім того, саме у Тарту знаходиться естонське Міністерство освіти та науки. З визначних пам'яток, крім старовинних будівель, варто виділити сучасний науково-освітній центр АХХАА. Тарту дуже різноманітний із погляду архітектури. Кожен район міста має свій характер. Друге за величиною місто Естонії виграло титул Культурної столиці Європи 2024 року].

Крім того, до списку туристичних напрямків 2020 року Sustainable Top100 входить Тарту. У рамках програми Green Destinations проводиться міжнародний конкурс історій успіху в галузі сталого розвитку туризму, що дозволяє висловити

визнання туристичним регіонам, які дбають про охорону природи та культурної спадщини.

Так як, в основному в місті проживають студенти, то більшість місць розміщення це апартаменти або 3-4* готелі, але є звісно і дорогі готелі 5*, де можна отримати найкращий відпочинок.

Таблиця 2.5

Найпопулярніші готелі Тарту

Назва готелю	К-сть зірок	Цікавий факт
Dorpat Hotel	****	Найкращий вид на місто
V Spa & Conference Hotel	****	У вартість проживання включене СПА та масаж
Art Hotel Pallas by Tartuhotels	****	Дизайн готелю створював найкращий студент факультета дизайна
Draakon Hotel	***	Знаходиться у Старому місті, де є милий дворий, де можна відпочити

Джерело: [59]

Отже, Естонія – це туристичний напрямок, що стрімко набирає популярності як серед жителів Європи в цілому, так і серед українських туристів. У зв'язку з цим старі естонські готелі реконструюються та постійно будуються нові. Різноманітність їх вражає: від міні-готелів до розкішних п'ятизіркових мережевих готелів. Готелі, що знову будуються, як правило, дуже комфортабельні, що мають широкі можливості для затишного відпочинку.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЕСТОНІЇ

3.1. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Естонії

Естонія – молода туристична країна, що за останні 15-20 років вивела власну інфраструктуру туризму на світовий рівень. Базою для розвитку в даній країні туристичній індустрії є природне, культурно-історичне та лікувально-оздоровче різноманіття.

В Естонії в останні роки відбулися позитивні зміни, в галузі туристично-рекреаційної діяльності які в перспективі можуть позитивно вплинути на ситуацію. З 1 березня 2001 року в країні діє Закон про туризм, який регулює діяльність туристичних фірм, роботу гідів, об'єктів розміщення й туристської інформації. Практично у всіх регіонах з'являються нові об'єкти розміщення, а старі зазнають глобальної реконструкції. До них пред'являються тверді вимоги. Щоб пройти атестацію, готелі повинні виконати близько 100 умов. Наприклад, на кожні 50 номерів необхідна наявність одного номера, спеціально обладнаного для людей з фізичними недоліками - інвалідів або страждаючих алергією[59].

Проблеми розвитку готельного господарства в Естонії можна виділити на декілька основних напрямків:

1. Недостатня кількість готелів і готельних номерів в популярних туристичних регіонах країни.
2. Нерівномірний розподіл готельних послуг по території країни, що створює збільшену конкуренцію в деяких регіонах та низький попит в інших.
3. Високі витрати на енергію та комунальні послуги, що відображається на ціні проживання для клієнтів, що може негативно вплинути на конкурентоспроможність готельних підприємств.

4. Недостатнє фінансування розвитку та підтримки малих і середніх готелів та інших готельних підприємств.
5. Низький рівень кваліфікації працівників у готельній сфері, що може вплинути на якість обслуговування та задоволеність клієнтів.

У той же час, розвиток готельної галузі в Естонії має також значні перспективи. Деякі з них:

1. Розвиток технологій та інтернету дає можливість розвивати онлайн-бронювання та маркетингові інструменти для залучення туристів.
2. Розширення міжнародного співробітництва та залучення іноземних інвестицій можуть забезпечити додаткові ресурси для розвитку готельної галузі в країні.
3. Розвиток екотуризму та залучення еко-готелів може допомогти залучити нових туристів, які більш уважні до проблем екології та сталих технологій.
4. Сприятливі умови для бізнесу.

В країні діє унікальна система туристично-інформаційних центрів, яких близько 20. Всі вони підкоряються Естонському Агентству по туризму, і їх робота повністю координується зверху, що виключає вплив місцевих фірм. Основними напрямками є санаторно-курортний і оздоровчий відпочинок, діловий і конгресовий туризм, екскурсійні тури, що передбачають відвідування культурно-історичних і природних визначних пам'яток.

Але в Естонії, як і в інших країнах є певні проблеми що стосуються туристичної сфери. Головною проблемою є знаходження інвестицій для розвитку туризму. Естонія прагне пропонувати туристам якісні послуги, тому потрібно покращувати та розвивати інфраструктуру країни, а саме, упорядкувати вулиці, дбати про те, щоб вистачало стоянок для автомобілів, велосипедних, пішохідних доріжок і т.д. Країна повинна бути чистою і затишною, щоб приваблювати туристів. Готелі, ресторани, санаторії, дискотеки й усі заклади, що пропонують послуги, повинні це робити на найвищому рівні. Проблемою є покращення якості

обслуговування, будівництва нових готелів із широким спектром найрізноманітніших послуг. На теперішньому етапі Естонія намагається самостійно вирішувати певні проблеми, так щоб підвищити свою туристичну привабливість рівнем обслуговування, в країні проводиться масове навчання персоналу готелів і курортів, як на теринах Естонії, так і закордоном. Мери міст намагаються покращувати місцеву інфраструктуру. Проводяться масові рекламні компанії по залученні туристів в різних країнах[60].

Щодо перспектив туристичної діяльності, то в Естонії є прекрасні умови для санаторно-курортного відпочинку. На вибір пропонуються лікувально-оздоровчий пакет, що включає проживання, сніданок і SPA(окремі оздоровчі процедури проводяться за бажанням за додаткову плату), або лікувальний пакет, що включає розміщення, триразове харчування, ранкові дві-три лікувальні процедури й прийом в лікаря. Відпочити й підлікуватися можна практично в будь-якому регіоні Естонії. Якщо в плани туриста не входить оздоровчий або лікувальний відпочинок, а ціль поїздки ділова, або клієнт воліє просто подорожувати, зупиняючись у комфортабельних готелях різних міст, то на сьогоднішній день в Естонії є кілька нових об'єктів розміщення, гідних уваги. На острові Саарема, недалеко від міста Курессаре в сосновому лісі розташувався готель "Мянникяби", де можна відпочити й попрацювати або просто зупинитися на кілька днів, подорожуючи по острову, щоб пожити у відокремленім місці. За кілька кроків Ратушної площі стародавнього університетського міста Тарту цього року відкрився сучасний готель "Лондон", який продовжує традиції готелю XIX століття з тією ж назвою, що стояв колись у центрі міста[61].

І на закінчення треба сказати, що кожний з регіонів Естонії безумовно має своєрідність, перспективність, і неповторністю, і виявившись там, хочеться неодмінно залишитися хоча б на кілька днів, щоб відпочити від метушні, скористатися послугами одного з Spa-Hotel, погуляти по вузьких вуличках міст, розглядаючи вигадливі архітектурні форми стародавніх і сучасних будинків,

помилуватися природними красотами національних парків, викупатися в озерах і насолодитися відпочинком на березі моря. І все це цілком можливо поєднувати із проведенням ділових зустрічей, семінарів і конференцій.

3.2. Розробка концепції готелю для Естонії

Авторка дослідження пропонує створити готель у місті Парну на березі моря, головною ідеєю якого буде улюблена морська атракція, яка буде знаходитись у твоєму номері. Кожен буде мати свою назву. Замість № на дверях буде написана назва улюбленого курортного міста або країни туристів. У готелі буде 20 номерів, такі як, номер люкс *PARNU, ZANZIBAR, MALDIVES, DUBAI, FLORIDA, BALI, COMO, COTE D'AZURHELLO*.

Дизайн номерів буде простим, він асоціюється з місцем відпочинку, у світлих тонах, щоб гість міг забути про роботу та насолоджуватися білосніжним пляжем. *PARNU, MALDIVES, FLORIDA, BALI* матимуть власні тераси, на яких гості зможуть відпочивати та загорати на власних лежаках, в той час, як *ZANZIBAR, DUBAI, FLORIDA, COMO* - матимуть просторі балкони з видом на море. Особливістю готелю буде те, що кожен номер буде мати вид лише на море. Кожен номер передає атмосферу країни чи міста, Дубай – це розкіш, дорогі матеріали, високі стелі, панорамні вікна, та багато простору. Мальдіви – це легкість, коли можна відпустити всі проблеми та розслабитися. Флоріда – це молоді люди, які прагнуть більшого і їм важливий комфорт. Острів Комо – це статус, престиж заможність, стиль ``old money`` – перші слова, які спадають на думку, щоб описати стиль.

Візьмемо до уваги номер *MALDIVES* - (38 м², 4 або 2+2 чол.). Номер в прямим спуском до пляжа. Спальня з ліжком king-size, зона відпочинку з диваном, вбиральня, ванна кімната з ванною та душем, обідня зона на відкритій терасі, а також з власними лежаками.



Рис 3.1. Номер люкс Мальдіви

Джерело: розроблено автором

Далі розглянемо номер Дубай – у всіх просторих номерах встановлені панорамні вікна. З номерів відкривається краєвид на море. У кожному номері є безкоштовний міні-бар, для гостей, які зупинилися більше, ніж на 2 ночі, 48-дюймовий телевізор з плоским екраном. До послуг гостей просторі ванні кімнати з окремим тропічним душем, окремою ванною кімнатою та розкішними туалетними пармуфами Chopard.

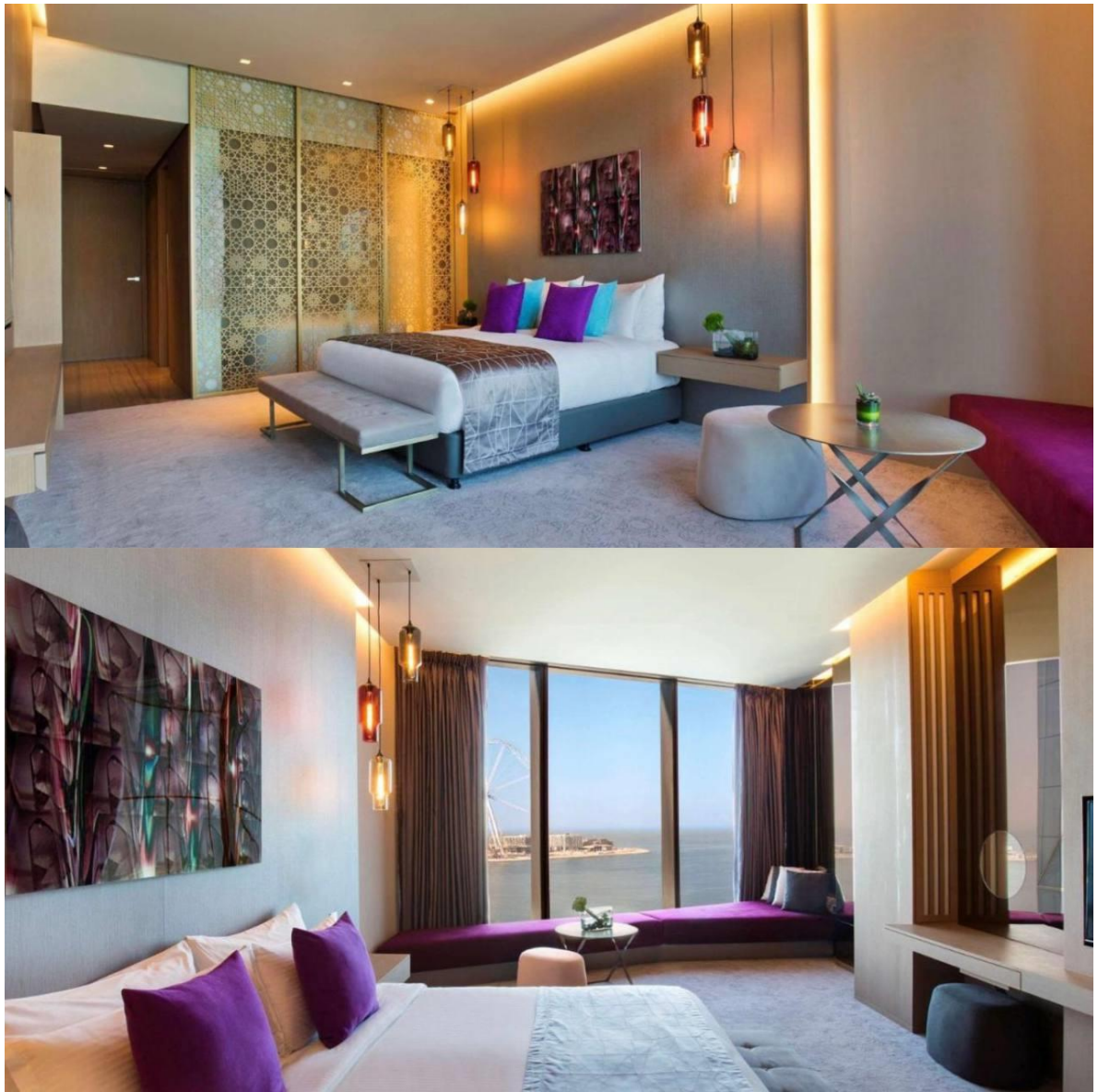


Рис 3.2. Приклад номеру Дубай

Джерело: розроблено автором

Естонська художниця Navitrolla напише для картини для кожного номера і вона буде асоціюватися з улюбленим містом гостя. Кар'єра Navitrolla як артиста почалася на початку 1990-х років. У своїх попередніх творах він уже використовував як наївні, так і сюрреалістичні елементи, ставлячи його десь посередині між цими двома стилями, називаючи себе мореплавцем. Як художник Навітролла дуже різноманітний: олійний живопис, графіка, скульптура, гігантські

фрески в змішаній техніці. У його мистецтві є лише кілька приглушених слідів людської діяльності, чи то камера на полі, чи нафтова платформа далеко в морі. Людське місто рідко зображується, а коли воно й трапляється, то перебуває у застарілому стані. Картини здебільшого керуються природою та тваринним світом, який перемагає в декораціях, відображаючи людську природу в її абсурдності[64].



Рис 3.3. Картини Navitrolla

Джерело: розроблено автором

Готель займає трьох поверхову будівлю. Для жителів та гостей ресторан на криші, кожну п'ятницю та вихідні грає жива музика, де можна відпочити.

Готель розташований у місті Парну, завдяки інвесторам, у нас готель розташований на 1 береговій лінії, що вже є великою перевагою для розміщення. Якщо гостю набридне відпочивати в межах готелю, то він зможе відвідати Пярнуський музей нового мистецтва, Пляжний парк Пярну, Парк Брекманні, Парк

Койдула, Пярнуський ванопарк(СПА комплекс) – ці всі місця знаходяться в межах 1км, тобто, що кожен гість може прогулятися пішки.

Сегмент розрахований на будь-який вік, адже не всі люди можуть поїхати в Дубай чи отримати візу в США та полетіти у Флориду або на Балі, яке знаходиться за 10 808 км(Рис 3.4). Тому, чудовою альтернативою є мій готель, де ми передаємо атмосферу кожної з країн.

Від назви залежить, чи буде бажання відвідати наш готель у гостя. Авторка довго розмірковувала про це, наприклад, була ідея Sunlight Parnu або Eyeland Parni, адже це море, і у нас всі номери виходять на море і можна зустрічати нереальні світанки або заходи сонця, але як на мене, то **Parnu Sunbay Resort** – найкращий варіант. Які у перші асоціації? Звісно, море, сонце, набережна та відпочинок, тому звісно Just relax – головний слоган та мета готелю(Рис 3.4).



Рис 3.4. Логотип та візитка готелю

Джерело: створено автором

Важливо розуміти, що потрібно зробити, щоб гість ще раз повернувся до нас або порекомендував своїм друзям, розглянемо такий варіант, як запропонувати тематичні компліменти гостям від готелю:

1) у кожному номері чекають на гостя свіжі фрукти, які асоціюються з тією країною, де він залишився

2) якщо в готель заселився іменинник то в гостя буде найкращий столик в ресторані біля моря та святкове тістечко зі свічечкою

3) при заселенні, ми знаємо хто приїде, тому роздруковуємо їхні фото з інстаграма або фейсбука на шоколадному принтері

4) після того як гість виселився ми даруємо листівку з найкращими побажаннями та знижкою 10% при наступному бронюванні.

У готелі пропонуємо цілу низку розвал для наших гостей:

1. Кожну п'ятницю та вихідні на криші готелю виступає кавер група, яка співає в живу, де можна випити вина на заході сонця та насолоджуватися моментом
2. Відвідати наш СПА комплекс, де на Вас чекатиме 90-то хвилинний масаж всього тіла, а після цього випити трав'яного чаю та терасі
3. Для тих, хто хоче танцювати, розважитися кожен день, ми пропонуємо тематичні вечірки кожного вечора у різних стилях країн.

Чому варто обрати саме готель Parnu Sunbay Resort:

- 1) цей готель підходить для людей всіх років
- 2) також підходить для сімей
- 3) номери готелю приваблюють своєю особливістю
- 4) вечірки на даху
- 5) розташування на першій береговій лінії
- 6) висококваліфікований персонал

Отже, якщо Ви або Ваша сім'я хочете чудово відпочити, а коштів немає або візи у країну мрії, то рекомендуємо відвідати наш готель, де обіцяємо найкращі послуги, вечірки, чудові СПА-процедури, власний білосніжний пляж та відпочинок, після якого у Вас буде повно сил та енергії на звершення нових етапів у житті. Готельне господарство є однією з найважливіших складових туристичної сфери, оскільки воно забезпечує тимчасове проживання туристів. Розвиток цього сектору впливає на конкурентоспроможність країни, яка намагається привернути якомога більше туристів та збільшити дохід від туризму. Також слід зазначити, що готельне господарство є дуже динамічною галуззю, яка постійно змінюється та адаптується до змін в попиті та уявленнях клієнтів про комфорт та рівень обслуговування.

ВИСНОВКИ

Готельне господарство є важливою складовою туристичної сфери, яка забезпечує розміщення туристів та надання відповідних послуг для їхнього комфорту та задоволення. Теоретичні аспекти готельного господарства включають в себе різноманітні аспекти, такі як класифікація готелів, їхні характеристики та функції, менеджмент готельного бізнесу, маркетинг та продаж готельних послуг, а також якість обслуговування.

Одним з найважливіших аспектів готельного господарства є класифікація готелів. Ця класифікація дозволяє гостям обирати готель залежно від їхніх потреб та фінансових можливостей. Готелі можуть бути класифіковані за різними критеріями, такими як розмір, розташування, рівень комфорту та послуг, які надаються. Крім того, менеджмент готельного бізнесу включає в себе управління персоналом, фінансами, маркетингом та іншими аспектами, що дозволяє забезпечити ефективну та прибуткову роботу готелю. Маркетинг та продаж готельних послуг має велике значення в привабливості туристів та підвищенні відвідуваності готелю. Якість обслуговування є ключовим фактором успіху готелю. Готелі повинні забезпечувати своїм гостям високий рівень комфорту та сервісу, щоб забезпечити їх задоволення та повторний візит. З цієї метою готелі мають враховувати потреби своїх гостей та забезпечувати високу якість послуг.

Розвиток готельного господарства в Естонії став можливим завдяки розвитку туризму та збільшенню потоку туристів до країни в останні роки. У зв'язку з цим, уряд та приватний сектор вкладають значні зусилля в розвиток готельного господарства в країні. Уряд Естонії надає підтримку розвитку готельної інфраструктури та туристичної галузі в цілому, зокрема шляхом надання фінансових пільг та знижок на податки для інвесторів, які займаються будівництвом готелів. Крім того, приватні компанії вкладають значні кошти в будівництво нових

готелів та модернізацію існуючих, що сприяє покращенню якості обслуговування та забезпеченню комфортного перебування туристів в країні.

У загальному, передумови розвитку готельного господарства в Естонії є досить сприятливими, що може сприяти подальшому розвитку туризму в країні та збільшенню його внеску в економіку.

У даний час в Естонії існує велика кількість готелів різного рівня, що відповідає потребам туристів з різних країн. Багато з них відносяться до категорії "економ", що дозволяє туристам з меншим бюджетом знайти зручне і недороге житло. Також в країні з'являється все більше вищого класу готелів, що відповідають потребам більш вимогливих туристів. У майбутньому, розвиток готельного господарства в Естонії може продовжувати свій позитивний тенденцію, що дозволить залучити ще більше туристів та забезпечити їм якісний сервіс та комфортне перебування в країні.

Регіональні аспекти розвитку готельного господарства в Естонії є дуже важливими для забезпечення зручного перебування туристів у різних містах країни. У кожному регіоні є свої особливості, які впливають на розвиток готельної інфраструктури.

Найбільш розвиненим регіоном в готельному господарстві є столиця країни - Таллінн. Тут зосереджена велика кількість готелів, які задовольняють потреби туристів з різними бюджетами та вимогами. Також у Таллінні розвинена інфраструктура для проведення конференцій та інших заходів, що забезпечує постійний попит на готельні послуги. Інші регіони Естонії, такі як Пярну та Тарту, також активно розвивають своє готельне господарство. У Пярну зосереджена велика кількість готелів, які спрямовані на відпочинок та лікування, оскільки це відоме курортне місто. У Тарту розвивається готельна інфраструктура для проведення наукових конференцій та заходів.

Загалом, регіональні аспекти розвитку готельного господарства в Естонії дозволяють забезпечити різноманітність та якість готельних послуг у різних

регіонах країни. Це впливає на збільшення кількості туристів, які відвідують Естонію та позитивно впливає на розвиток економіки країни в цілому.

Однією з основних проблем є недостатність готельної інфраструктури, особливо в популярних туристичних регіонах, таких як Таллінн та Пярну. Це призводить до високих цін на готельні послуги та недостатнього задоволення потреб туристів.

Проте, не зважаючи на ці проблеми, готельне господарство в Естонії має значний потенціал для розвитку. За останні кілька років, було запущено декілька нових готельних проєктів, що свідчить про позитивний тренд у розвитку готельного бізнесу. Крім того, уряд Естонії активно підтримує розвиток туристичної галузі, надаючи підтримку для створення нових готелів та підвищення якості готельних послуг. Загалом, перспективи розвитку готельного господарства в Естонії є позитивними, проте потрібно продовжувати працювати над розвитком інфраструктури, зниженням цін та покращенням якості готельних послуг, щоб забезпечити конкурентоспроможність туристичної галузі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бейдик О. О. Туристські ресурси Естонії: позиціонування в Україні та світі / О. О. Бейдик, Ю. С. Бондарчук, Н. О. Мішеніна // Географія та туризм. - 2014. - С. 112-118
2. Бондаренко М. П. Теоретичні засади розвитку індустрії туризму / М. П. Бондаренко // Економічний часопис ХХІ. – 2012. – № 3-4. – С. 19-22.
3. Вуйцик О. Вплив рекреаційно-туристичного комплексу на розвиток економіки держави / О. Вуйцик // Вісник Львівського національного університету. Серія: Міжнародні відносини. – 2008. – Вип. 24. – С.35-42.
4. Гуткевич С.О. Проблеми діяльності підприємств туристичної сфери і шляхи їх розв'язання / С.О. Гуткевич, Л.А. Дяченко // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 11. – С. 63-70.
5. Довбенко О. М. Туристичний бізнес та його доходи / О. М. Довбенко // Формування стратегії сталого розвитку туризму і курортів в Україні: матеріали Всеукр. круглого столу: зб. наук. ст. та виступів. – К., 2007. – С.58-60
6. Журавльов О. В. Статистичне моделювання трансформації економічних систем країн Балтії / О. В. Журавльов, О. А. Урбан // Економічний форум. - 2015. - № 1. - С. 42-50.
7. Журавльов О. В. Статистичне моделювання трансформації економічних систем країн Балтії / О. В. Журавльов, О. А. Урбан // Економічний форум. - 2015. - № 1. - С. 42-50.
8. Класифікація готелів за функціональним призначенням. URL: <https://studfile.net/preview/9726394/page:17/>
9. Чала В. С. Порівняльний аналіз ринкових реформ в Естонії та Австрії: уроки для України / В. С. Чала, К. Вибла, І. Білова // Економічний простір. - 2016. - № 116. - С. 89-103.

10. Чир Н. В. Економічний аналіз розвитку туристичної індустрії в країнах Балтійського регіону (на прикладі Естонії) / Н. В. Чир, С. В. Жуков // Економічний форум. - 2015. - № 4. - С. 107-118.
11. Donaj Ł. 15 years of the Baltic States membership in EU: problems, perspectives and experience for Ukraine / Ł. Donaj, V. Zavadskyi // Схід. - 2018. - № 6. - С. 46- 51.
12. Білецький М. І. Суспільно-географічна характеристика Естонії: виклики розвитку держави у XXI ст. [Електронний ресурс] / М. І. Білецький, Л. І. Котик // Актуальні проблеми країнознавчої науки : Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція. URL: <https://internationalconference2014.wordpress.com/2016/11/11/суспільногеографічна-характеристик/>
13. Брусиловська О. Друга Естонська республіка: взаємовплив складових системної трансформації [Електронний ресурс] / О. Брусиловська, Н. Сіндецька // Studia politologica Ucraino-Polona. - 2013. - Вип. 3. - С. 318-325. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Spup_2013_3_39
14. Всесвітня туристична організація [Електронний ресурс]. Офіційний сайт. URL: <http://www.unwto.org>.
15. Гайдук А.Б. Фактори формування та розвитку туристичної системи в ринкових умовах [Електронний ресурс] / А.Б. Гайдук. URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/9710/1/30.pdf>
16. Функціональна схема організації готелю URL: <https://studfile.net/preview/9726394/page:17/>
17. Естонський здоровий глузд: посол Естонії в Україні Лаурі Лепік про шлях своєї країни до Євросоюзу [Електронний ресурс] / Спілкувалася Ганна Трегуб. URL: <https://tyzhden.ua/World/43799>
18. . Информационный портал эстонского государства. URL: <https://www.eesti.ee/ru/>.

19. Мертсина Т. Влияние Европейского союза на экономику Эстонии за 15 лет увеличилось [Электронный ресурс] / Т. Мертсина. URL: <https://kukkur.swedbank.ee/ru/analizy/euroopa-liidu-moju-eesti-majandusele-on-15-aastaga-suurenenud>
20. Михайлова А. Роль инноваций в обеспечении экономической безопасности: опыт Эстонии [Электронный ресурс] / А. Михайлова // Современная Европа. - 2019. - №7. - С. 136–147. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rolinnovatsiy-v-obespechenii-ekonomicheskoy-bezopasnosti-opyt-estonii/pdf>
21. Нестор М. Экономику Эстонии больше всего преобразали независимости [Электронный ресурс] / М. Нестор // Деловые ведомости. - 2018, 26 февраля. URL: <https://www.dv.ee/mnenija/2018/02/26/jekonomiku-jestoniibolshe-vsego-preobrazhali-nezavisimosti>
22. Офіційний сайт уряду Естонії. URL: <https://www.valitsus.ee/ru>.
23. Податкове планування в Естонії. URL: <https://www.dklex.ee/ukr/tax-planning.html>.
24. 2019 OECD Economic Survey of Estonia [Электронный документ] / Organisation for Economic Co-operation and Development. URL: <https://www.oecd.org/economy/estonia-economic-snapshot/>
25. Global Tourism: Third edition [Электронный ресурс] / Edited by William F. Theobald. - Burlington, 2005. URL: <https://www.economy.gov.ae/Publications/ButterworthHeinemann.Global.Tourism.ISB.N0750677899.pdf>
26. . Economy: Estonia [Электронный ресурс] / Central Intelligence Agency site. URL: <https://www.cia.gov/library/publications/the-worldfactbook/geos/en.html>,
27. Estonian Economy Overview [Электронный ресурс] / Ministry of Foreign Affairs of Estonia site. URL: <https://vm.ee/en/estonian-economy-overview>
28. Estonian Investments and Trade Agency [Электронный ресурс]. URL: <http://www.investinestonia.com; www.tradewithestonia.com>

29. Estonian Labour Market Review [Електронний документ] / Eesti Pank site. URL: https://www.eestipank.ee/sites/eestipank.ee/files/publication/en/LabourMarket/2019/ty_2_2019_eng.pdf
30. Kerikmäe, Tanel & Mölder, Holger & Chochia, Archil. (2019). Estonia and the European Union. URL: https://www.researchgate.net/publication/337499115_Estonia_and_the_European_Union
31. Tourism in Estonia in 2018 (updated on 19 June 2019). URL: https://static2.visitestonia.com/docs/3371896_tourism-in-estonia2018.pdf
32. Класифікація готелів за кількістю зірок. URL: <https://franklintravel.pro/2020/02/02/%>
33. The economic context of Estonia [Електронний документ] / Nordea Trade site. URL: <https://www.nordeatrade.com/fi/explore-new-market/estonia/economical-context>
34. Peterson A. Emigration and its Effect on the Estonian Labor Market [Електронний документ] / A. Peterson. URL: <https://www.eir.info/2013/05/06/emigration-and-its-effect-on-the-estonian-labor-market/>
35. Найпопулярні готелі Парну. URL: <https://www.visitestonia.com/ru>
36. _Стан та перспективи розвитку туристичного та готельноресторанного бізнесу : колективна монографія / за ред. д.і.н., проф. Чепурди Г.М. –Черкаси : ЧДТУ, 2019. – 157 с.
37. Туристичний розвиток Західної Естонії [Електронний документ] / Режим доступу:<https://www.stud24.ru/turism/turistskorekreacjna-dyalnst-eston/36993-114717-page4.html>
38. Країни Балтії: характеристика рекреаційних ресурсів. URL: <http://www.refine.org.ua/pageid-797-1.html>.

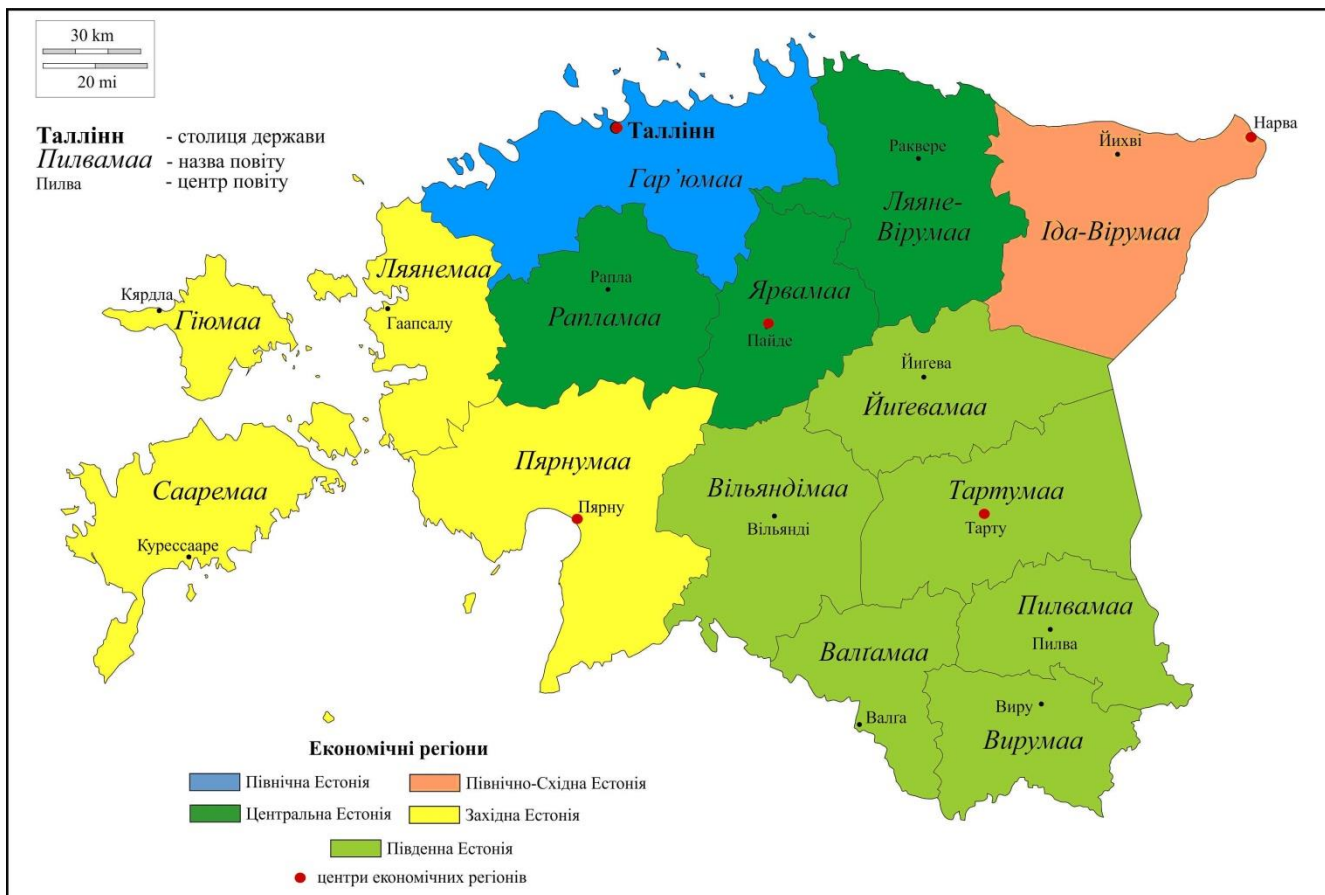
39. Туристичний бізнес країн Балтії та його зв'язок з Україною. [Електронний документ] / Режим доступу: . <http://msoffice.com.ua/>
40. Парахонський Б.О. Україна і південно-східна Європа / Б.О. Парахонський, В.П. Молостовцева // Стратег. панорама. 2002. №4.
41. Чекаленко Л.Д. Співробітництво України з країнами Балтії. URL: <http://westudents.com.ua/glavy/51587-spvrobnitstvo-ukrani-z-kranami-balt.html>.
42. Туристично-рекреаційна діяльність Естонії. URL: <https://www.stud24.ru/turism/turistskorekreacjna-dyalnst-eston/36993-114717-page4.html>
43. Регіональні аспекти розвитку готельного господарства Естонії. URL: <https://works.doklad.ru/view/SD2IsF9Ctzo/all.html>
44. OECD Economic Surveys: Estonia : Executive Summary. December 2019 [Електронний документ] / Organisation for Economic Co-operation and Development. URL: <https://www.oecd.org/economy/estonia-economicsnapshot/>
45. Imports and Exports in Estonia [Електронний ресурс] / Company Formation Estonia site. URL: <https://www.companyincorporationestonia.com/imports-and-exports-in-estonia>
46. Foreign trade figures of Estonia [Електронний документ] / Nordea Trade site. URL: <https://www.nordeatrade.com/fi/explore-new-market/estonia/tradeprofile>
47. Economy: Estonia [Електронний ресурс] / Central Intelligence Agency site. URL: <https://www.cia.gov/library/publications/the-worldfactbook/geos/en.html>
48. З. Таубе Ф. Естонія - зразкова учениця Євразії [Електронний ресурс] / Ф. Таубе, О. Перепадя. URL: <https://p.dw.com/p/19190>
49. Нестор М. Економику Естонии больше всего преобразжали независимости [Електронний ресурс] / М. Нестор // Деловые ведомости. - 2018, 26 февраля. URL: <https://www.dv.ee/mnenija/2018/02/26/jekonomiku-jestoniibolshe-vsego-preobrazhali-nezavisimosti>

50. . Информационный портал эстонского государства. URL: <https://www.eesti.ee/ru/>
51. 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
52. Економічний аналіз розвитку туристичної індустрії в Естонії. URL:<https://dspace.uzhnu.edu.ua> >
53. Таллін як частина туристичної сфери. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B0%D0%BB%D0%BB%D0%B8%D0%BD>
54. Карта готелів Таллінна. URL: <https://www.booking.com/searchresults.ru.html?label=>
55. СПА курорти Парну. URL: <https://visitparnu.com/ru/spa-otdykh/>
56. Карта готелів в центрі Парну. URL: <https://travelask.ru/estonia/parnu>
57. Тарту місто університетів та студентів. URL: <https://traveller-eu.ru/tartu-estonia>
58. Найпопулярніші готелі Тарту. URL: <https://www.booking.com/searchresults.ru.html?label=parnu->
59. Проблеми в туристичній сфері Естонії. URL: <https://rus.err.ee/912213/opros-glavnye-problemy-v-jestonii-udorozhanie-zhizni-zdravoohranenie-i-nalogooblozhenie>
60. Острова Естонії, як складова економіки. URL: <https://mapme.club/kraini/92-estoniya.html>
61. ТОВ САССК Radisson. URL: <https://www.radissonhotels.com/ru-ru/brand/radisson-collection>
62. Номер люкс Мальдіви. URL: <https://www.booking.com/hotel/mv/ja-manafaru-maldives.ua.html>
63. Приклад номеру в Дубай. URL: <https://www.booking.com/hotel/ae/rixos-premium-dubai.ua>

64. Художник, який створив картини для готелю. [URL:
<https://joseartgallery.com/uk/artists/navitrolla>



Туристична карта Естонії



Регіони Естонії