

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЗЕМЛЕВПОРЯДКУВАННЯ ТА ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Ступінь вищої освіти Бакалавр

на тему

«СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ В УКРАЇНІ»

Виконав: здобувач вищої освіти

групи Тур-32сп

спеціальності 242 Туризм

(шифр і назва спеціальності)

освітньо-професійної програми Туризм

Іваненко Святослав Володимирович

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник к.е.н, в. о. доцента Ірина ДИДІВ

(наук. ступінь, вчене звання, ім'я та прізвище)

Рецензент: Володимир ХУДОБА

(ім'я та прізвище)

ДУБЛЯНИ 2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЗЕМЛЕВПОРЯДКУВАННЯ ТА ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ

Ступінь вищої освіти Бакалавр
Галузь знань 24 Сфера обслуговування
(шифр і назва)

Спеціальність 242 Туризм
(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Туризм»
(назва ОП)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
туризму
(назва кафедри)

(підпис)
Оксана КРУПА
(ім'я, та прізвище)

“ ”

З А В Д А Н Н Я
на кваліфікаційну роботу здобувачу вищої освіти
Іваненку С. В.

(Прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні»

Керівник роботи к.е.н, в. о. доцента Дидів І. Б.
(ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджена наказом ЛНУП від «30» грудня 2022 р. №452/к-с.

2. Строк подання здобувачем роботи 5 червня 2023 р.

3. Вихідні дані до роботи: Закони України та Постанови Кабінету Міністрів України, дані Державної служби статистики України, Головного управління статистики у Івано-Франківській області, наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, Інтернет ресурси та інші інформаційні дані

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

Розділ 1. Теоретико-методичні поняття і зміст готельно-ресторанного бізнесу в Україні

1.1. Загальна характеристика та основні поняття готельно-ресторанних комплексів

1.2. Формування туристичних послуг та основні завдання готельно-ресторанної індустрії

1.3. Методика дослідження та оцінки готельно-ресторанних комплексів

Розділ 2. Оцінка та аналіз діяльності готельно-ресторанних комплексів

2.1. Оцінка розвитку засобів розміщування готельно-ресторанних комплексів в Україні

2.2. Аналіз інвестиційної привабливості готельно-ресторанних комплексів в Україні

2.3. Вплив готельно-ресторанних комплексів на стан хорони навколишнього середовища

Розділ 3. Перспективи розвитку та роль інновацій у готельно-ресторанному бізнесі

3.1. Використання інновацій в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності на ринку туристичних послуг

3.2. Перспективи розвитку ринку готельно-ресторанних послуг в Україні

Розділ 4. Охорона праці

4.1. Аналіз стану охорони праці і заходи покращення виробничої санітарії і гігієни праці у підприємствах та організаціях готельно-ресторанної справи

4.2. Пожежна безпека

4.3. Інструкція з охорони праці

5. Перелік графічного матеріалу: рисунки, таблиці, схеми

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Ім'я, прізвище та посада консультанта	Підпис, дата		Відмітка про виконання
		завдання видав	завдання прийняв	
Стан охорони навколишнього середовища				
Охорона праці				

7. Дата видачі завдання «30» січня 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Відмітка про виконання
	Отримання завдання для написання кваліфікаційної роботи	30.01.2023	
	Розробка плану кваліфікаційної роботи, ознайомлення з літературними джерелами за темою, збір практичних матеріалів	до 08.02.2023	
	Написання вступу і I розділу	до 03.03.2023	
	Написання II розділу	до 07.04.2023	
	Написання III розділу	до 05.05.2023	
	Написання IV розділу і висновків	до 26.05.2023	
	Оформлення кваліфікаційної роботи і подання науковому керівнику для написання відгуку	до 05.06.2023	
	Перевірка тексту кваліфікаційної роботи на унікальність. Скерування на зовнішню рецензію	до 08.06.2023	
	Представлення кваліфікаційної роботи на кафедру	до 16.06.2023	
	Захист кваліфікаційної роботи перед Екзаменаційною комісією	27.06.2023	

Здобувач вищої освіти _____ (підпис)

Святослав ІВАНЕНКО
(ім'я та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи _____ (підпис)

Ірина ДИДІВ
(ім'я та прізвище)

УДК 338.488.2(477)

Кваліфікаційна робота: 68 сторінок текстової частини, 2 рисунки, 6 таблиць, 53 літературних джерел.

Іваненко С. В. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні. Кваліфікаційна робота за спеціальністю 242 Туризм. Львів: ЛНУЦ, 2023. 68 с.

У роботі розглянуто теоретико-методичні поняття і зміст, загальну характеристику готельно-ресторанного бізнесу в Україні та процес формування туристичних послуг і основні завдання готельно-ресторанної індустрії, також у роботі описано методику дослідження та оцінки готельно-ресторанних комплексів.

Надано оцінку розвитку засобів розміщування готельно-ресторанних комплексів, динаміку кількості та показники колективних засобів розміщування в Україні. Також у роботі проаналізовано інвестиційну привабливість готельно-ресторанних комплексів в Україні, фактори впливу на інвестиційну привабливість підприємств готельно-ресторанного бізнесу та етапи залучення інвестицій у готельно-ресторанну справу.

На основі результатів досліджень наведено особливості використання інновацій в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності на ринку туристичних послуг. Виділено перспективи розвитку ринку готельно-ресторанних послуг в Україні та наведено напрями забезпечення ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг України.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ПОНЯТТЯ І ЗМІСТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ	7
1.1. Загальна характеристика та основні поняття готельно-ресторанних комплексів	7
1.2. Формування туристичних послуг та основні завдання готельно-ресторанної індустрії	15
1.3. Методика дослідження та оцінки готельно-ресторанних комплексів	21
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ТА АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ	25
2.1. Оцінка розвитку засобів розміщування готельно-ресторанних комплексів в Україні	25
2.2. Аналіз інвестиційної привабливості готельно-ресторанних комплексів в Україні	30
2.3. Вплив готельно-ресторанних комплексів на стан хорони навколишнього середовища	35
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ТА РОЛЬ ІННОВАЦІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	38
3.1. Використання інновацій в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності на ринку туристичних послуг	38
3.2. Перспективи розвитку ринку готельно-ресторанних послуг в Україні	43
РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ	51
4.1. Аналіз стану охорони праці і заходи покращення виробничої санітарії і гігієни праці у підприємствах та організаціях готельно-ресторанної справи	51
4.2. Пожежна безпека	56
4.3. Інструкція з охорони праці та пожежної безпеки	59
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65

ВСТУП

Актуальність теми. Тема «Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні» є актуальною, оскільки готельно-ресторанні комплекси відіграють значну роль в економіці України. Вони сприяють створенню робочих місць, доходам від туризму та загальному економічному зростанню. Розуміння поточного стану та перспектив розвитку цих комплексів допомагає оцінити їх економічний вплив та визначити можливості для подальшого зростання.

Розвиток і вдосконалення готельно-ресторанних комплексів в Україні мають вирішальне значення для залучення та розміщення вітчизняних та іноземних туристів. Аналіз стану та перспектив цих комплексів дає розуміння потенціалу туристичного сектору та допомоги у стратегічному плануванні та прийнятті інвестиційних рішень. Готельна та ресторанна індустрія є ключовим компонентом ширшого сектору гостинності. Вивчення стану та перспектив розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні допомагає зрозуміти виклики та можливості, з якими стикається бізнес у цій галузі. Він може надати цінну інформацію для підприємців, інвесторів і політиків, зацікавлених у секторі гостинності.

Готелі та ресторани відіграють важливу роль у туристичній діяльності, сприяють загальній привабливості та конкурентоспроможності міст і регіонів. Вивчення їхнього стану та перспектив розвитку допомагає у розвитку та плануванні міст, включаючи правила зонування та інтеграцію пов'язаної з туристичною інфраструктурою. Стан та перспектив розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні дають змогу зрозуміти їх економічне, туристичне та містобудівне значення. Це сприяє прийняттю обґрунтованих рішень, сприяє сталому зростанню сфери гостинності та сприяє загальному розвитку країни.

Метою теми «Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні» є оцінка та аналіз поточної ситуації і можливостей готельно-ресторанних комплексів в Україні, включаючи їх якість, послуги,

конкурентоспроможність та позиціонування на ринку туристичних послуг.

Завдання кваліфікаційної роботи полягає у:

- визначенні основних поняття та загальної характеристики готельно-ресторанних комплексів;
- формуванні туристичних послуг та основних завдань готельно-ресторанної індустрії;
- методиках дослідження готельно-ресторанних комплексів;
- оцінці розвитку засобів розміщування готельно-ресторанних комплексів
- аналізі інвестиційної привабливості готельно-ресторанних комплексів;
- визначенні ролі використання інновацій в готельно-ресторанному бізнесі;
- визначенні перспективних напрямків розвитку ринку готельно-ресторанних послуг в Україні.

Об'єктом дослідження виступають готельно-ресторанні комплекси в Україні.

Предмет дослідження є готельно-ресторанна галузь України, зосереджена на оцінці поточного стану та перспективи розвитку готельно-ресторанних комплексів у країні.

До методів дослідження, які використані для написання кваліфікаційної роботи входять: метод індукції та дедукції, методи кількісного та якісного аналізу, методи порівняння та спостереження.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ПОНЯТТЯ І ЗМІСТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

1.1. Загальна характеристика та основні поняття готельно-ресторанних комплексів

Готельно-ресторанне господарство відіграє важливу роль у розвитку туристичної інфраструктури України, виступаючи основним постачальником вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. До пандемії туристична індустрія переживала стрімке зростання та мала перспективний потенціал для того, щоб стати важливою складовою загальної економіки України. Готельно-ресторанний бізнес, виділяється як основний внесок у індустрію туризму, як з точки зору матеріальних і фінансових ресурсів, кількості робочої сили, так і доходів, отриманих від туризму. Таким чином, готельно-ресторанний бізнес, що включає широкий спектр послуг для туристів, займає ключову позицію в розвитку туризму в Україні.

Сфера гостинності включає в себе кілька галузей, які надають необхідні послуги клієнтам і туристам, коли вони знаходяться далеко від своїх постійних домівок. Він охоплює різноманітні сектори, такі як готелі, ресторани, транспорт і розваги. У цій сфері готельно-ресторанний бізнес займає ключову позицію, оскільки пропонує гостям повний спектр послуг. Він охоплює всі компоненти, які є в індустрії гостинності, і намагається задовольнити вподобання клієнтів [1].

Терміни «готельно-ресторанний бізнес», «готельне господарство», «ресторан», «галузь готельного бізнесу» позначають господарську діяльність, яку здійснюють спеціалізовані підприємства, які надають комерційні послуги, забезпечують розміщенням і харчуванням подорожуючих клієнтів.

На туристичному ринку існує постійна конкуренція, керована підприємствами, які прагнуть максимізувати свої прибутки. Крім того, зростаюча фінансова спроможність споживачів туристичних послуг спонукає підприємства готельно-ресторанного бізнесу розширювати спектр туристичних послуг, які вони можуть запропонувати. У результаті розширюється поняття

«готельний бізнес» і сфера самої індустрії гостинності. [7] .

Для розуміння поняття готельного бізнесу, важливо розглянути різні тлумачення терміна «готель» (Табл. 1.1). На думку наукоців, часто вважають, що поняття «готель» походить від латинського слова «hospitalis», яке передає ідею бути привітним і гостинним.

Таблиця 1.1. – Наукові підходи щодо розуміння поняття «готель»

№ з/п	Автори	Зміст дефініції «готель»
1	Вікіпедія. Вільна енциклопедія [9]	Готель (від фр. hôtel), заст. гостіниця — будинок з мебльованими кімнатами для короткочасного проживання приїжджих. Залежно від рівня готелю, в ньому можуть бути додаткові послуги — ресторани, кафе, бари, бібліотеки, спортзали, сауни та ін.
2	Постанова Кабінету міністрів [8]	Готель є головним і класичним типом підприємств розміщення туристів, який уявляє у широкому розумінні будинок з мебльованими кімнатами для короткочасного проживання.
3	С. М. Журавльова[6]	Готелі – об’єкти, що складаються з номерів, число яких перевищує деякий мінімум (7–10), згруповані в класи і категорії відповідно до послуг і стандартів країни, які мають єдине керівництво і надають різноманітні готельні послуги.
4	В. М. Зайцевої [14]	Як підприємство, готель надає людям, що знаходяться поза домом, комплекс послуг, найважливішими серед яких в рівній мірі є послуги розміщення і харчування
5	Всесвітньої туристської організації [3]	Готелі – це колективні засоби розміщення, які складаються з певної кількості номерів, мають єдине керівництво, надають певні послуги, згруповані у класи й категорії відповідно до надаваних послуг і наявного устаткування
6	М.П. Мальська [1, с. 61]	Готель – це засіб розміщення, що надає особам, які перебувають поза місцем постійного проживання комплекс послуг, головними серед яких є послуги розміщення та харчування.
7	«Класифікація видів економічної діяльності» [7]	Готелі є установами для тимчасового проживання громадян

Джерело: систематизовано автором за [1, 3, 6, 7, 8, 9, 14].

Готельна індустрія є основним компонентом туристичного сектору в Україні, маючи значний внесок у матеріальні та фінансові ресурси, зайнятість та загальний дохід від туризму. Отже, готельно-ресторанний бізнес, пропонуючи широкий спектр послуг для обслуговування туристів, відіграє вирішальну роль у зростанні

та розвитку туризму в Україні.

Індустрія гостинності являє собою комплексну сукупність різноманітних підприємств, які створюють і пропонують послуги, пов'язані з розміщенням, харчуванням і додатковими зручностями. Це не обмежується лише готелями, ресторанами чи готельно-ресторанними закладами. Спеціалізовані заклади, які зосереджуються на медичних або рекреаційних послугах, також можуть надавати житло як другорядну функцію, навіть якщо це може не бути їх основною сферою діяльності. Незважаючи на це, вони пропонують послуги розміщення за цінами, порівнянними з вартістю їхніх послуг.

Послуги готельно-ресторанних комплексів означають діяльність і операції підприємств, які спеціалізуються на розміщенні та харчуванні гостей, пропонуючи номери та приміщення для тимчасового проживання в готелі, а також інші послуги, пов'язані з розміщенням і тимчасовим перебуванням. Ці послуги можна розділити на основні та додаткові послуги, які рекомендуються гостям під час перебування в готельно-ресторанних комплексах. Різниця між цими послугами полягає в наступному:

Основні послуги: вони охоплюють основні готельно-ресторанні послуги, такі як проживання та харчування. Вони входять у вартість номера і надаються гостям за попередніми домовленостями.

Додаткові послуги: це послуги, які не входять до основного пакету готельних послуг. Гості можуть замовити ці послуги окремо, і вони вимагають додаткової оплати. Приклади додаткових послуг включають паркування, послуги пральні, прибирання, надання додаткових туалетно-косметичних засобів, поповнення міні-барів, доступ до саун тощо [14].

Однією з характеристик сучасного готельно-ресторанного обслуговування є розподіл надання послуг між різними підрозділами. Великі готельні асоціації створюють спеціалізовані підрозділи для надання основних послуг. У зв'язку з цим певні операції, пов'язані з обслуговуванням туристів, безпосередньо не керуються окремими підрозділами готельного підприємства. Натомість вони делегуються спеціалізованим туристичним агентствам або іншим

посередницьким структурам. Отже, на якість обслуговування в готелях може впливати продуктивність цих проміжних ланок, відповідальних за виконання основних послуг.

Поняття «готель» тісно пов'язане з поняттям «гість» і традиційним розумінням «гостинності». За словником В. Даля, гостинність асоціюється з заїжджим двором або будинком з обслугою, що забезпечує проживання та їжу мандрівників. У сучасному розумінні готель – це місце проживання осіб, які знаходяться поза місцем постійного проживання, що пропонує певний набір послуг. Основні послуги зазвичай включають проживання та харчування. Комбінація цих послуг може бути виражена в різних форматах, наприклад:

- Проживання зі сніданком (континентальним або англійським) в номерах або спеціалізованих закладах.
- Можливість проживання з харчуванням в ресторані.
- Проживання з харчуванням в ресторані, барі, кафе.
- Проживання з харчуванням в ресторанах європейської та національної кухонь, а також барах з цілодобовим обслуговуванням на території [2].

Що стосується самої послуги розміщення, то вона передбачає наступні аспекти:

Надання спеціалізованих приміщень, а саме готельних номерів.

Надання послуг спеціалізованим персоналом, таким як адміністратори, відповідальні за реєстрацію гостей, і покоївки, призначені для прибирання готельних номерів, серед іншого.

Готельні номери - це спеціально спроектовані приміщення, призначені для відпочинку, які є центральним елементом послуг розміщення. Оскільки гості переважно користуються готельними номерами ввечері та вночі, їх основною функцією є забезпечення комфортних умов для сну та відпочинку. Значущість інших функцій номерів залежить від конкретних цілей і можливостей готелю, а також від уподобань гостей. Наприклад, у готелях, орієнтованих на бізнес, важливою функцією номеру буде надання гостям спеціального робочого простору, зазвичай обладнаного такими зручностями, як блокноти, ручки, олівці,

телефони, факси та комп'ютери [4].

Незважаючи на різноманітність готельних номерів з точки зору розміру, меблів і зручностей, є певні важливі елементи, які повинні бути присутніми в кожному номері, незалежно від його категорії. Це ліжко, стілець, тумбочка або тумбочка (залежно від кількості осіб), шафа для кожного ліжка, достатнє освітлення та відро для сміття. Крім того, у кожному номері має бути інформація про готель та план екстреної евакуації.

Готельно-ресторанний бізнес є як основою для зростання туристичного ринку, так і важливою складовою системи управління та економіки країни. Він пропонує власні послуги розміщення та харчування, а також співпрацює з різними секторами економіки та впливає на них, як показано на Рис. 1.1.



Рис. 1.1. Зв'язок готельно-ресторанного бізнесу в системі туристичного господарства

Джерело: систематизовано автором

Послуги харчування в готельно-ресторанних комплексах охоплюють ряд

процесів, включаючи приготування їжі на кухні, комерційну діяльність, таку як продаж готових до споживання страв, а також алкогольних і безалкогольних напоїв. Гостей обслуговують офіціанти в різних закладах харчування, включаючи ресторани, бари, кафе і навіть у готельних номерах [5].

Готельно-ресторанні комплекси також можуть пропонувати додаткові послуги для покращення враження від гостей, такі як басейн, тренажерний зал, конференц-зали, приміщення для ділових зустрічей, послуги прокату автомобілів, хімчистки, перукарні та масажні кабінети. Ці додаткові послуги відіграють все більш вирішальну роль у формуванні загальної привабливості готельних закладів на ринку.

Таким чином, терміни «готельно-ресторанний бізнес», «готельне господарство» і «готельний сектор» стосуються економічної діяльності, що здійснюється спеціалізованими підприємствами, які пропонують комерційні послуги та забезпечують відповідне розміщення та харчування для туристів. На конкурентному ринку гостинних послуг прагнення цих підприємств до максимальної прибутковості в поєднанні зі зростаючою купівельною спроможністю споживачів послуг спонукає їх пропонувати більше, ніж просто проживання та харчування. Це призводить до попиту на розширення додаткових і супутніх послуг, таким чином розширюючи розуміння поняття «готельно-ресторанний бізнес» і розширюючи спектр діяльності, пропонованої готелями, включаючи як власні послуги, так і ті, що надаються суміжними галузями [10].

Основна пропозиція готельно-ресторанного комплексу полягає в наданні готельних номерів і супутніх послуг. Однак для кожного такого комплексу є важливим надавати особливий продукт, який включає в себе особливі характеристики, що виділяє його серед конкурентів на ринку. Це може передбачати спеціалізовані туристичні послуги, добре обладнані бізнес-центри, унікальні розважальні заклади, спортивні зручності чи послуги для відпочинку.

Супутній готельний продукт складається з необхідних послуг і товарів, які потрібні клієнтам для повного використання основних і спеціальних пропозицій. Ця категорія охоплює такі послуги, як телефонні та поштові послуги,

прибирання та наявність туристичних продуктів у готелі.

Додатковий готельний продукт виходить за рамки стандартних послуг і демонструє додаткові переваги, які відрізняють його від конкуруючих продуктів. Приклади можуть включати оздоровчі послуги, комплексні зручності бізнес-центру, відомі пам'ятки тощо. Цей аспект стає все більш вирішальним у готельній індустрії, оскільки він сприяє загальній привабливості готельного бізнесу. У той час як базові послуги стають звичайними і менш привабливими, наявність унікальних і надзвичайних пропозицій викликає підвищений інтерес серед клієнтів. Часто це стає додатковою складовою і проявляється в успіху відомих готельних мереж і окремих закладів. Наприклад, готелі в Брюсселі, Страсбурзі чи Давосі, які відвідують впливові професіонали, такі як політики, економісти та банкіри, забезпечують найсучаснішу технічну підтримку, добре обладнані конференц-зали, фітнес-центри та виняткові заклади харчування [11].

Розміщення, харчування та додаткові послуги працюють у гармонії, щоб створити комплексний і цілісний досвід для гостей протягом усього їхнього перебування. Часом відрізнити спеціальний готельно-ресторанний продукт від додаткового може бути складно, оскільки послуги, які вважаються спеціальними в одному закладі, можуть пропонуватися як додаткові послуги в іншому місці. Це підкреслює важливість проведення ретельних досліджень та аналізу поточних ринкових тенденцій і потреб споживачів для розробки комплексного та конкурентоспроможного готельного продукту.

Крім перерахованих вище видів готельно-ресторанних продуктів, загальний імідж готельного підприємства формують різні складові та характеристики. Ці фактори охоплюють атмосферу та якість обслуговування, представлення пропозицій, рівень толерантності та ввічливості обслуговуючого персоналу та професіоналізм працівників готелю. Навіть окремий фактор, наприклад загальна атмосфера, створена пропозиціями готельно-ресторанних продуктів, може стати вирішальним елементом у виборі клієнтом продукту [12].

У зв'язку з нематеріальним характером комплекс готельно-ресторанних послуг не може зберігатися для подальшого продажу і має обмежений термін

зберігання. Послуги надаються тільки після отримання замовлення від клієнта. Якщо готельний номер залишився непроданим протягом поточної доби, він не може бути проданий пізніше. Терміновий характер готельних послуг зумовлює необхідність розробки стратегії досягнення оптимального співвідношення попиту та пропозиції. Стимулювати попит на готельно-ресторанні послуги можна різними способами, такими як впровадження різних тарифів, надання знижок, розширення асортименту додаткових послуг.

Кілька відмінних рис відрізняють готельні послуги від самого продукту, зокрема:

- Основу послуги характеризують нематеріальні якості.
- Сам продукт має обмежений термін придатності.
- Послуги надаються оперативно, часто в екстрених випадках.
- Попит на послуги може бути нестабільним і залежно від сезону.
- Якість обслуговування має неоднорідний характер.

Управління обсягом попиту полегшується завдяки впровадженню систем попереднього бронювання та оптимізації надання послуг шляхом автоматизації процесів. Сучасні інформаційні технології, включаючи широко поширену рекламу та телекомунікаційні системи на базі Інтернету, можуть сприяти підвищенню попиту.

Терміновість готельно-ресторанних послуг є ключовим фактором, що впливає на вибір клієнтом конкретного готелю. Час, необхідний для вибору бажаної окремої послуги з доступних варіантів, часто вимірюється хвилинами, а іноді навіть секундами. Ринок готельних послуг відчуває коливання попиту на сезонній та тижневій основі. На ці коливання впливає періодичність і сезонність туристичних відвідувань конкретних територій. Як правило, висока завантаженість готелів спостерігається в осінньо-весняний період, а готелі, розташовані в курортних напрямках, відчувають пік попиту влітку. Крім того, у будні дні, як правило, заповненість готелів вище, ніж у вихідні [13].

Важливою характеристикою готельно-ресторанних послуг, що відрізняє їх від виробничих процесів, є використання людської праці. Людський фактор

відіграє вирішальну роль у неоднорідності та мінливості якості послуг, а також дотримання стандартів обслуговування. Якість послуг значною мірою залежить від таких факторів, як рівень професійної підготовки працівників, командна робота та спілкування всередині організації, психофізичні якості кожного працівника та загальна робоча атмосфера.

На мінливість якості обслуговування впливають і самі клієнти. Кожен клієнт має унікальні потреби, які вимагають високого рівня задоволеності персоналу завдяки індивідуальному наданню послуг. Управління поведінкою споживачів і проведення досліджень щодо впливу на їхню поведінку під час процесу обслуговування стають важливими для вирішення цього аспекту.

1.2. Формування туристичних послуг та основні завдання готельно-ресторанної індустрії

Характерною рисою сучасного готельного сервісу є децентралізація надання послуг. Великі готельні асоціації створюють спеціалізовані підрозділи, відповідальні за надання основних та додаткових послуг. Певні операції, пов'язані з обслуговуванням туристів, такі як бронювання місць, не здійснюються окремими підрозділами готельного підприємства, а зосереджені в спеціалізованих туристичних агентствах або всередині самого підприємства. Як наслідок, на якість обслуговування в готелях впливає діяльність посередницьких суб'єктів, які надають їм первинні послуги.

Кількість, якість і різноманітність послуг у готельному господарстві визначаються насамперед станом фізично-технічної інфраструктури та рівнем кваліфікації та кваліфікації персоналу закладу розміщення. Відбувається постійне розширення та диверсифікація як фізичної та технічної інфраструктури, так і складу персоналу готелю. Крім основних будівель готелю, будуються додаткові об'єкти, такі як спортивні, лікувальні та розважальні заклади. Отже, процес обслуговування туристів стає більш складним, а пропоновані послуги більш комплексними [18].

Щодо визначення термінології поняття «готельні послуги», вчені

виділяють дії, які здійснює туристичний бізнес для обслуговування клієнтів. Поняття готельних послуг охоплює результат взаємодії між готельним закладом і клієнтом, зусилля обслуговуючого персоналу для виконання вимог клієнта, надання житла та супутніх послуг (Табл. 1.2).

Таблиця 1.2. – Наукові підходи щодо визначення термінології поняття «готельна послуга»

№ з/п	Зміст термінології поняття «готельна послуга»	Автори
1	Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю	Закон України [15]
2	Готельна послуга — це дія (операція) підприємства з розміщення споживача через пропозицію номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням.	Мальська М.П. [1]
3	Готельна послуга – це короткострокова загальнодоступна оренда будинків, приміщень, номерів, місць для ночівлі, а також місць для встановлення намета чи автофургонів та надання у межах об'єкта пов'язаних з цим послуг	Маначинська Ю. А. [16]
4	Готельні послуги створюють умови для тимчасового проживання людей в умовах робочих відряджень, відпочинку та у інших випадках. Основною є послуга із тимчасового проживання людей. Готельні послуги надаються на готелів – будівель різних типів та видів, пристосованих спеціально для тимчасового проживання людей	Чоренька Н. В. [17]
5	Готельна послуга – організована взаємодія гостя та персоналу готелю, що безперервно впливає на гостя протягом перебування в готелі	Михайлова О.П., Брінь П.В. [13]

Джерело: систематизовано автором за [1, 13, 15, 16, 17].

Термін «туристичні послуги» підходить для унікальних характеристик готельної індустрії, де виробництво та споживання послуг переплітаються. У цьому контексті готельні послуги стосуються оперативних зусиль, вжитих бізнесом, щоб полегшити тимчасове розміщення клієнта шляхом надання

кімнати та виконання інших дій, пов'язаних із розміщенням і тимчасовим перебуванням.

Формування туристичних послуг у готельно-ресторанному господарстві передбачає декілька ключових процесів, які сприяють створенню, розвитку та наданню послуг, задовольняючи потреби та очікування туристів. Нижче наведемо етапи становлення туристичних послуг у готельно-ресторанному господарстві:

- планування: цей етап передбачає визначення видів туристичних послуг, які будуть запропоновані, визначення цілей і завдань, а також створення стратегічного плану готельно-ресторанного бізнесу. Це може включати дослідження ринку, визначення цільових сегментів клієнтів і аналіз конкурентів;

- дослідження ринку: цей процес передбачає проведення дослідження ринку, щоб зрозуміти вимоги, переваги та тенденції в індустрії туризму. Це допомагає визначити цільовий ринок і конкретні потреби туристів;

- проектування та розробка: на цьому етапі проектуються та розробляються готельні та ресторани послуги. Це включає в себе створення меню, планування та атмосферу ресторану, вибір і придбання необхідного обладнання та ресурсів, а також встановлення стандартів і процедур обслуговування;

- дизайн послуг: на основі дослідження ринку та вимог клієнтів готелі та ресторани розробляють свої послуги. Це включає в себе визначення типів номерів, зручностей, зручностей і закладів харчування, які вони пропонуватимуть. Дизайн послуг також передбачає створення привабливого меню з урахуванням таких факторів, як місцева кухня, дієтичні обмеження та культурні уподобання [20];

- розвиток послуг: після того, як буде створено дизайн послуг, готелі та ресторани працюють над розробкою своїх послуг. Це може включати реконструкцію та модернізацію приміщень, навчання персоналу для надання якісного обслуговування клієнтам та впровадження ефективних операційних процесів для забезпечення безперебійного надання послуг;

– стратегія ціноутворення: встановлення відповідної стратегії ціноутворення має вирішальне значення у формуванні туристичних послуг. Встановлюючи ціни на свої послуги, готелям і ресторанам необхідно враховувати такі фактори, як цільовий ринок, конкуренція, операційні витрати та бажана норма прибутку;

– маркетинг і просування: готелі та ресторани повинні ефективно продавати та просувати свої послуги, щоб залучити клієнтів. Це передбачає створення привабливої реклами, використання онлайн-платформ і соціальних медіа, участь у туристичних ярмарках і заходах, а також налагодження партнерства з туристичними агентствами та туроператорами;

– надання послуг: коли туристи прибувають, готелі та ресторани зосереджуються на наданні своїх послуг ефективно та результативно. Це включає в себе забезпечення комфортного розміщення, підтримку чистоти та гігієни, пропонування швидкого та доброзичливого обслуговування клієнтів, а також подачу смачних та добре поданих страв [19];

– відгуки клієнтів і постійне вдосконалення: відгуки клієнтів відіграють важливу роль у формуванні та покращенні туристичних послуг. Готелі та ресторани активно шукають відгуки клієнтів, щоб визначити сфери, які потрібно вдосконалити, і внести необхідні корективи для покращення загального досвіду клієнтів;

– контроль якості: моніторинг і підтримка якості послуг має вирішальне значення в готельній і ресторанній індустрії. Це передбачає регулярну оцінку відгуків клієнтів, проведення інспекцій, навчання та розвиток персоналу для покращення стандартів обслуговування та впровадження заходів контролю якості для забезпечення послідовності.

– постійне вдосконалення: щоб залишатися конкурентоспроможними та відповідати вимогам клієнтів, необхідні постійні вдосконалення. Це передбачає бути в курсі галузевих тенденцій, запроваджувати нові технології, інноваційні послуги та адаптуватися до вподобань клієнтів [21].

Загалом, процес формування туристичних послуг у готельно-ресторанній

індустрії передбачає розуміння потреб ринку, розробку привабливих послуг, ефективну розробку та надання їх, а також постійне прагнення до вдосконалення на основі відгуків клієнтів.

Швидке зростання туристичної діяльності країни вимагає створення високо-якісних готельно-ресторанних комплексів, особливо в містах, які є бізнес-центрами. Однак, поряд зі створенням великих і розкішних готельно-ресторанних комплексів, готельна індустрія України також бачить потенціал у розвитку їх середнього рівня у великих містах, про що свідчить світова практика та переважаючий попит. Світова та вітчизняна готельно-ресторанна індустрія, як окремий сектор економіки, пройшла власну історичну еволюцію під впливом культурних рівнів різних епох, моделей подорожей і туризму, типів закладів розміщення та моделей гостинності [12].

Основні завдання туристичного обслуговування в готельно-ресторанному господарстві зосереджені навколо задоволення потреб і очікувань туристів. До основних завдань готельно-ресторанного бізнесу:

- забезпечення розміщення: однією з першочергових завдань готельної індустрії є забезпечення комфортного та відповідного розміщення для туристів. Це включає в себе пропонування різноманітних типів номерів, забезпечення чистоти та гігієни, а також надання зручностей, які покращують перебування гостей;

- послуги харчування та напоїв: ресторанна індустрія відіграє вирішальну роль у забезпеченні туристів враженнями від харчування. Це включає в себе пропонування різноманітних меню та страв на різні смаки та дієтичні уподобання. Ресторани також зосереджуються на наданні якісних послуг, дотриманні стандартів безпеки харчових продуктів і створенні приємної їдальні;

- обслуговування клієнтів: забезпечення відмінного обслуговування клієнтів є основним завданням готельної та ресторанної індустрії. Персонал навчений бути доброзичливим, професійним і уважним до потреб гостей. Надання швидкої допомоги, розгляд запитів і скарг, а також створення доброзичливої атмосфери є важливими аспектами обслуговування клієнтів;

– гостинність і досвід: ще одним ключовим завданням є створення теплої та гостинної атмосфери. Готелі та ресторани прагнуть забезпечити гостям позитивний і незабутній досвід. Це включає персоналізовані послуги, увагу до деталей, передбачення потреб гостей і докладення додаткових зусиль, щоб перевершити очікування;

– безпека: підтримка безпеки гостей є надзвичайно важливою. У готелях і ресторанах діють засоби для забезпечення благополуччя гостей, зокрема впровадження заходів безпеки, дотримання правил охорони здоров'я та техніки безпеки та забезпечення систем реагування на надзвичайні ситуації;

– управління бронюванням: ефективне керування резервуванням і бронюванням має вирішальне значення для готелів і ресторанів. Це включає обробку запитів, керування доступністю номерів, обробку бронювань і координацію з туроператорами чи туристичними агентствами для забезпечення безперебійної роботи;

– туристична інформація та допомога: готелі та ресторани часто служать джерелами туристичної інформації для гостей. Вони містять вказівки щодо місцевих пам'яток, заходів, транспорту та іншу відповідну інформацію. Пропозиція допомоги в організації турів, квитків або транспортних послуг також може бути частиною їхніх завдань;

– співпраця та партнерство: налагодження співпраці та партнерства з іншими підприємствами, пов'язаними з туризмом, є важливим для готельної та ресторанної індустрії. Це включає співпрацю з туристичними агенціями, туроператорами, організаторами подій і місцевими визначними пам'ятками для покращення загального туристичного досвіду та надання додаткових послуг або знижок;

– сталий розвиток і відповідальна практика. Зі зростанням усвідомлення сталого розвитку та відповідального туризму готелі та ресторани мають завдання впроваджувати екологічно чисті продукти, зменшувати свій вплив на навколишнє середовище та просувати місцеву культуру та продукти;

– постійне вдосконалення: прагнення до постійного вдосконалення є

постійним завданням у готельній та ресторанній індустрії. Це передбачає моніторинг відгуків гостей, проведення регулярних програм навчання та розвитку персоналу, модернізацію обладнання та адаптацію до мінливих уподобань клієнтів і галузевих тенденцій.

Ефективно виконуючи ці завдання, готелі та ресторани можуть надавати високоякісні туристичні послуги, які сприяють позитивному та задовільному досвіду для туристів.

1.3. Методика дослідження та оцінки готельно-ресторанних комплексів

У готельно-ресторанній індустрії дуже важливо використовувати методику для оцінки загального стану інновацій у туристичному бізнесі. Запропонований підхід передбачає оцінку наявності або відсутності інновацій у секторі послуг для визначення масштабу інноваційної практики. Використовуючи спеціальні аналітичні та статистичні методи щодо різних параметрів готельно-ресторанного бізнесу, можна отримати якісні фактори розвитку туристичної діяльності.

Аналіз теоретичних тенденцій та інформації дає цінні дані, необхідні для визначення напрямків розвитку та майбутніх перспектив у туристичному секторі готельно-ресторанної індустрії. Дослідження використовувало кілька методів, включаючи аналіз інформації, статистичне порівняння, аналіз динамічних рядів і статистичне групування.

Метод аналіз інформації має велике значення, оскільки технологічні, економічні та соціальні системи покладаються на інформацію. Можна визнати, що кількість інформації, яка використовується в системах, постійно зростає з часом. Інформація, яка використовується в системі, розвивається паралельно з розвитком і вдосконаленням самої системи. Своєчасна та актуальна інформація забезпечує стабільність системи, її здатність до адаптації та здатність до відновлення у разі збоїв у її структурі чи функціонуванні. При проведенні системного аналізу важливо враховувати, що слід використовувати не всю

наявну інформацію, а лише ту її частину, яка необхідна для дослідження готельної системи в конкретному напрямку [23].

Інформаційний аналіз дає змогу розглядати та вивчати специфічний склад інформації, що циркулює в системі, включаючи її кількість, форму вираження та послідовність введення, зберігання, обробки, передачі та виведення. У центрі уваги дослідження в цьому контексті – інформаційні процеси, що відбуваються в інформаційній системі відповідного суб'єкта. На даний момент існує багато характеристик інформації, включаючи:

- Повнота (довершеність); наявність усіх необхідних даних, що характеризують досліджуваний предмет або явище;
- Релевантність (важливість, необхідність);
- Доречність (відповідність);
- Надійність;
- Цінність – в принципі, ймовірність досягнення мети системою збільшується, коли ця якісь інформації присутня [24].

Застосування комбінації різних типів аналізу дозволяє вивчити ключові характеристики системи та дає повне розуміння механізмів її функціонування.

Метод статистичного порівняння передбачає зіставлення статистичних даних у сфері туризму для оцінки рівня конкретного підприємства відносно інших. Шляхом порівняння та аналізу статистичних даних по підприємствах готельного господарства виявляються відмінності в рівні та структурі показників з урахуванням їх соціально-економічного контексту, варіацій методів будівництва, різноманітних джерел і форм статистичних спостережень.

Порівняльна статистика також охоплює порівняльний аналіз діяльності підприємств та організацій у певних регіонах країни, а також порівняння результатів, досягнутих окремими операторами на місцевому, регіональному та національному рівнях. Порівняльна статистика може бути використана для порівняння технічної оснащеності праці, ефективності спеціалізації та кооперації та інших аспектів. Основна мета порівняльної статистики полягає в тому, щоб описати й охарактеризувати один і той самий предмет у різних

регіонах і містах [25].

Кожен готельний і ресторанний бізнес функціонує як система, що складається з взаємопов'язаних елементів, які разом працюють для досягнення спільної мети. Інвестори насамперед прагнуть окупити свої інвестиції та отримати прибуток від діяльності готелю та ресторану. Оцінка рентабельності готелю передбачає кілька показників, зокрема:

- аналіз ринкових умов, конкуренції та позиції бізнесу на ринку;
- встановлення конкретних цілей на поточний період, таких як підвищення рівня заповнюваності, підвищення прибутковості, проведення реконструкцій;
- формулювання стратегії досягнення цих цілей.
- встановлення контрольних показників як для загального функціонування готелю, так і для його різних підрозділів.
- створення прогнозованого бюджету із зазначенням очікуваних доходів і витрат.

Ці показники сприяють оцінці прибутковості готелю та сприяють процесу прийняття рішень для максимізації фінансових прибутків.

Групування є вирішальним кроком у статистичному аналізі, оскільки воно має важливе значення для ефективного застосування інших статистичних методів. Статистичні методи покладаються на групування для створення вичерпних підсумків вихідних статистичних даних. Це не тільки сприяє систематичним функціям, але й дозволяє точніше узагальнювати результати спостереження.

Статистичне дослідження, проведене за допомогою аналізу, в кінцевому підсумку завершується розрахунками, представленими заздалегідь визначеними статистичними показниками. Ці показники відіграють значну роль у створенні, передачі та зберіганні інформації про розміри, пропорції, часові зміни та інші закономірності, пов'язані з досліджуваними критеріями.

У статистичній практиці для опису змін різних явищ і критеріїв різної складності часто використовують певні узагальнені статистичні показники. За допомогою цих розрахунків стає можливим спостерігати ступінь відхилення

значень показників від заданих норм [22].

Дослідження ринку передбачає вивчення цільового ринку, аналіз галузевих тенденцій та оцінку конкурентного середовища. Це дослідження може допомогти визначити ринковий попит, поведінку споживачів, нові тенденції та конкурентне позиціонування.

Проведення опитувань та анкет серед гостей, персоналу та інших зацікавлених сторін може дати цінну інформацію про задоволеність клієнтів, уподобання та сфери, які потрібно вдосконалити. Ці методи можуть допомогти оцінити якість обслуговування, досвід клієнтів і зібрати відгуки.

Аналіз фінансової звітності та показників ефективності може дати розуміння фінансового стану та прибутковості готельно-ресторанних комплексів. Ключові фінансові показники, такі як дохід, витрати, норма прибутку, рентабельність інвестицій (ROI) і грошовий потік, оцінюються для оцінки фінансової ефективності.

Показники ефективності та ключові показники ефективності (KPI): встановлення та відстеження показників ефективності та KPI, характерних для готельної та ресторанної індустрії, може забезпечити кількісні показники ефективності. Приклади включають середню денну ставку (ADR), рівень заповнюваності, дохід на доступну кімнату (RevPAR), швидкість обороту столів і оцінки задоволеності клієнтів [26].

Моніторинг онлайн-оглядів і соціальних медіа-платформ може надати цінну інформацію про відгуки клієнтів, настрої та управління репутацією. Аналіз відгуків клієнтів і згадок у соціальних мережах може допомогти визначити сфери покращення та оцінити рівень задоволеності клієнтів. Ці методи дослідження та оцінки можна поєднувати та налаштовувати на основі конкретних цілей та вимог готельно-ресторанного комплексу.

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ТА АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ

2.1. Оцінка розвитку засобів розміщування готельно-ресторанних комплексів в Україні

Враховуючи кризові ситуації останніх років пандемію COVID-19 та військову ситуацію в країні готельно-ресторанні комплекси гостинності внесли певні зміни у своїй діяльності. Власники деяких готелів і ресторанів почали впроваджувати «зелений» тренд у дизайні, який наголошує на екологічно свідомому підході та зв'язку з природою. Власники готелів і ресторанів почали віддавати перевагу сертифікованій продукції, яка відповідає екостандартам. Особливо модними стали натуральна деревина та екологічно безпечні сертифіковані продукти.

Деякі готельно-ресторанні комплекси почали використовувати еко-декор: зелені рослини широко використовуються для оживлення інтер'єрів готелів і ресторанів, створюючи бажану атмосферу. Вони включаються різними способами, від традиційних композицій у горщиках до настінних прикрас із зеленню та мохом. Готельні номери більше не обмежуються одним шаблоном. Готелі та ресторани змагаються за клієнтів, пропонуючи різноманітні стилі, такі як класичний, сучасний, арт-деко та мінімалізм, іноді навіть на одному поверсі. Однак ці різноманітні стилі об'єднані фірмовим стилем готелю, що досягається використанням фірмових кольорів, оригінальних аксесуарів і логотипів.

Значної уваги також почали приділяти здоров'ю та енергозберігаючим технологіям, впроваджуючи датчики руху, автоматичного відключення води, інноваційних систем очищення повітря, фільтрів для води та регуляторів освітлення. Ці технології демонструють розумний підхід до споживання та прагнення забезпечити гостей здоровим і комфортним середовищем.

Важливість домашньої атмосфери визнали навіть ті, хто постійно в русі. У відповідь індустрія гостинності розробила концепцію проектування готельних номерів як повноцінних житлових приміщень, що забезпечують максимальний

комфорт і спокій, а також містять новизну. Цей ефект досягається за рахунок:

- планування та зонування в стилі студії або квартири;
- використання теплих колірних палітр і виразного декору;
- прекрасно обладнані ванні кімнати та кухні, затишні спальні та вітальні

з унікальним декором. Застосовуючи ці тенденції та інновації, заклади гостинності прагнуть створити покращений досвід для гостей, який поєднує в собі екологічну свідомість, персоналізований стиль і домашню атмосферу в межах готелю чи ресторану.

Однією з сучасних тенденцій, яка набула популярності, є включення місцевих традицій в оформлення готельних номерів і місцевих ресторанів. Такий підхід дозволяє гостям зануритися в культурну атмосферу міста чи країни, навіть якщо вони перебувають переважно з діловими цілями, а огляд визначних пам'яток обмежений [25].

Тренди дизайну готельних спалень/номерів. Сучасні готельні номери перестали бути типовими та скромними. Тенденції 2021 року наголошують на створенні дружніх і гостинних просторів, які надають гостям усі необхідні зручності для комфортного проживання. Це досягається за допомогою різних рішень, зокрема світлі та спокійні кольорові палітри для більшості кімнат.

Включення характерних і запам'ятовуються елементів декору, таких як яскраві акцентні стіни, велика кількість зелених рослин, унікальні предмети мистецтва та копії відомих творів мистецтва, впровадження передових технологій шумоізоляції, в тому числі звукоізоляційні вікна, естетичні та комфортні облаштування спальних місць, складні схеми освітлення, візуально привабливі матеріали та розкішні матраци.

Серед різноманітних складових готельно-ресторанних комплексів заклади розміщення відіграють важливу роль, оскільки вони не лише залежать від кількості туристів, а й сприяють економічному розвитку регіонів України.

Статистичні дані Державної служби статистики України, пропонують аналітичну оцінку, зосереджену на колективних закладах розміщення. До таких закладів відносяться заклади, що надають ночівлю в номерах або інших

приміщеннях загальною місткістю не менше 10 місць. Ця категорія включає готелі та подібні засоби розміщення, варіанти тимчасового житла для відпустки та іншого короткострокового перебування, такі як хостели, будинки відпочинку, пансіонати, центри відпочинку, туристичні бази та гірські притулки [45].

Аналіз статистичної інформації щодо цих закладів розміщення у готельно-ресторанних комплексах дає змогу визначити загальні тенденції їхнього просторового розміщення по Україні. Це також допомагає зрозуміти ключові фактори, які позитивно чи негативно впливають на ці тенденції. У 2013 році в Україні було найбільше колективних засобів розміщення – 6411 одиниць (рис. 2.1).

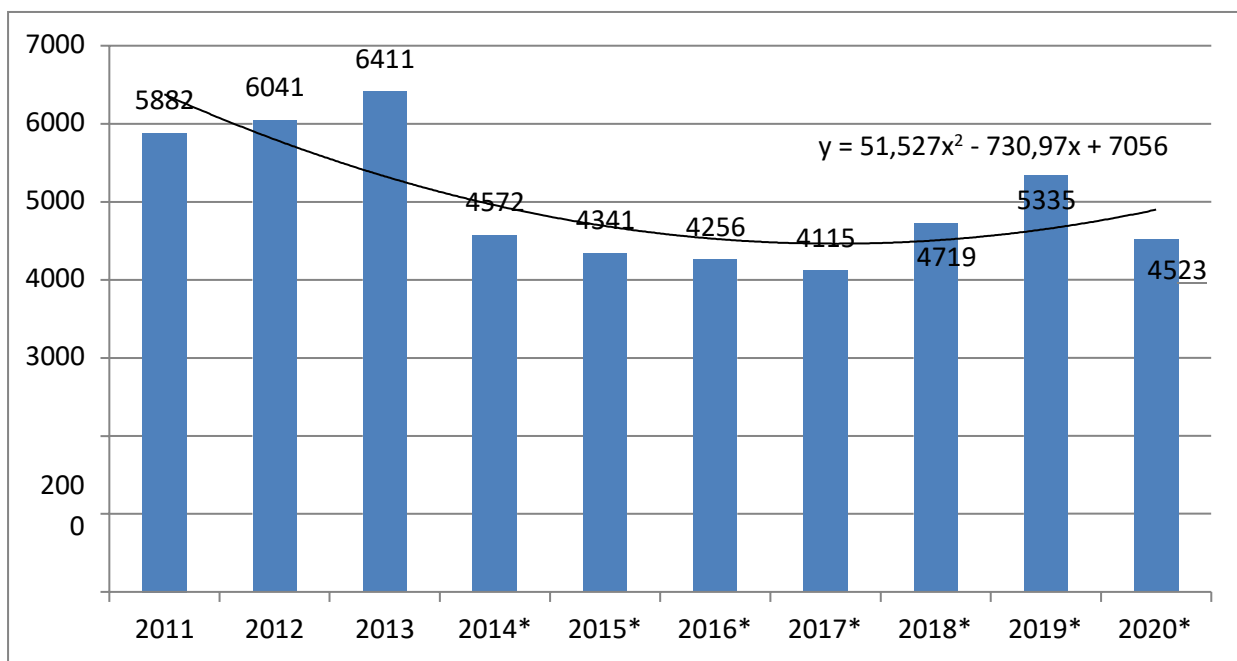


Рис. 2.1. Динаміка кількості колективних засобів розміщування в Україні у 2011-2020 рр.

Джерело: систематизовано автором [44,45, 46].

Починаючи з 2014 року кількість колективних засобів розміщування на території України суттєво зменшилася. Це пов'язано з тим, що із дослідження вилучена інформація щодо наявності колективних засобів розміщування на окупованій території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях. Однак, аналізуючи динаміку показників з 2014 р. також спостерігаємо негативну тенденцію.

Основні показники, що відображають роботу закладів колективного розміщення в Україні в період з 2018 по 2020 роки, наведено в таблиці 2.1. Зменшення кількості засобів колективного розміщення з 4719 одиниць у 2018 році до 4523 одиниць у 2020 році (-4,2%) підкреслює негативні наслідки факторів навколишнього середовища, насамперед широкого впливу пандемії COVID-19.

Порівняно з 2018 роком кількість колективних засобів розміщування в Україні зменшилася на 812 одиниць або 15,2 %. При цьому загальна кількість місць у колективних засобах розміщування за досліджуваний період зростає на 4,0 % – з 300,0 до 312,1 тис. од., в тому числі у готелях та аналогічних засобах розміщування – на 11,0 % – з 71,1 до 79,0 тис. од. Проти 2019 року в 2020 році спостерігаємо зменшення кількості місць у колективних засобах розміщування в Україні на 58,5 тис. од. або 15,8 %, в тому числі у готелях та аналогічних засобах розміщування – на 4,2 тис. од. або 5,0 %.

Таблиця 2.1. Показники колективних засобів розміщування в Україні у 2018-2020 рр

Показники	Роки			Темп приросту у 2020/2018 рр.
	2018	2019	2020	
Кількість колективних засобів розміщування(КЗР), од.	4719	5335	4523	-4,2
Кількість місць у КЗР, од.	300010	370560	312093	4,0
Кількість номерів у готелях та аналогічних засобах розміщування, од.	71132	83147	78955	11,0
Кількість осіб, що перебували у КЗР – усього	7006220	6960949	3379475	-51,8
з них іноземців, осіб:	917889	959423	254410	-72,3
% до підсумку	13,1	13,8	7,5	-42,5
Кількість ночівель осіб у КЗР - усього, од.	17668844	18459138	9142525	-48,3
з них ночівель іноземців, одиниць:	1918007	2016623	510551	-73,4
% до підсумку	10,9	10,9	5,6	-48,6

Джерело: систематизовано автором [44,45, 46].

Якщо у 2018 р. на один колективний засіб розміщування припадало в середньому 64 місця, то у 2020 р. — 69, або на 8,5 % більше. Це свідчить про укрупнення колективних засобів розміщування, в першу чергу за рахунок поглинання збанкрутілих суб'єктів [44].

Поточний стан галузі очевидний із значного зменшення кількості відвідувачів, що впало з 7,0 мільйонів до 3,4 мільйонів людей, що становить зменшення на 51,8%. Зменшення іноземних відвідувачів є ще більш відчутним — у 3,6 раза або на 72,3%. Частка іноземних відвідувачів зменшилася з 13,1% до 7,5% між 2018 та 2020 роками. Що стосується ночівель, то у 2020 році в колективних закладах розміщення було лише 9 142,5 тис., що становить лише половину рівня 2019 року. У середньому кожен колективний заклад у 2020 році було 2021 ночівель, що на 46,0% менше порівняно з 2018 роком, з яких лише 113 були іноземними відвідувачами, що становить лише 27,8% від рівня 2018 року.

Оцінка розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні вказує як на позитивні тенденції, так і на напрямки для покращення. Індустрія туризму в Україні стабільно розвивається, що призвело до збільшення кількості готельно-ресторанних комплексів по всій країні. Ці заклади відіграють вирішальну роль у забезпеченні розміщення та харчування як для внутрішніх, так і для іноземних туристів.

Позитивним моментом є постійне розширення готельно-ресторанного сектору, оскільки будуються нові та реконструюються та модернізуються існуючі заклади. Це демонструє реакцію галузі на зростаючий попит на якісне розміщення та харчування. Крім того, все більше уваги приділяється використанню сучасних зручностей і технологій для підвищення комфорту та зручності гостей. Україна має різноманітні варіанти, від розкішних готелів у великих містах до затишних бутик-готелів у мальовничих сільських районах. Ця різноманітність обслуговує різні типи мандрівників і сприяє загальній привабливості туристичного сектора в Україні.

Проте все ще є сфери, які потребують уваги та вдосконалення. Одним з ключових аспектів є необхідність підвищення якості послуг, що надаються

готельно-ресторанними комплексами. Це включає в себе такі аспекти, як навчання персоналу, обслуговування клієнтів і підтримання високих стандартів чистоти та гігієни. Постійне задоволення або перевищення очікувань клієнтів має вирішальне значення для створення позитивної репутації та залучення постійних відвідувачів.

Ще один напрямок, на якому варто зосередитися, – це розвиток екологічних практик у готельно-ресторанних комплексах. Це передбачає прийняття екологічно чистих заходів, таких як енергозбереження, управління відходами та просування місцевих і органічних продуктів харчування. Впровадження екологічних практик не тільки сприяє збереженню природних ресурсів, але й відповідає зростаючому попиту на відповідальний та етичний туристичний досвід. Крім того, існує потреба в продовженні інвестицій в інфраструктуру та об'єкти, щоб задовольнити зростаючі потреби мандрівників. Покращення зручностей, модернізація технологій і покращення доступності можуть значно покращити враження від гостей і зробити Україну більш конкурентоспроможним напрямком на світовому ринку туризму.

Загалом, незважаючи на те, що в Україні відбулися позитивні зрушення у сфері розміщення готельно-ресторанних комплексів, все ще є можливості для покращення щодо якості послуг, практики сталого розвитку та розвитку інфраструктури. Звернувшись до цих сфер, Україна може ще більше розвинути свою індустрію туризму та залучити більшу кількість відвідувачів як усередині країни, так і за кордоном.

2.2. Аналіз інвестиційної привабливості готельно-ресторанних комплексів в Україні

Готельно-ресторанний бізнес в Україні потребує постійних інвестиційних вкладень для збереження конкурентних позицій на ринку туристичних послуг, підвищення рівня задоволення попиту споживачів, які за асортиментом та якістю відповідають світовим стандартам.

Готельно-ресторанна індустрія є перспективною сферою

капіталовкладень, оскільки вона розвивається досить швидкими темпами, зумовлюючи рівень зайнятості у відповідних регіонах, створює матеріальну базу для розвитку туризму. Останнім часом підприємства готельно-ресторанних комплексів розвиваються в негативних умовах та нестабільній економіко-політичній ситуації в країні, а це призводить до зниження туристичної та бізнес-активності, дефіциту фінансування, відсутності привабливих для будівництва готельних комплексів земельних ділянок, довгої окупності таких проєктів. Кращій ситуації сприятиме розробка програми розвитку готельно-ресторанних комплексів та туристичного бізнесу, пошук фінансових джерел і створення сприятливого інвестиційного клімату.

Інвестиційна привабливість підприємств готельно-ресторанного бізнесу не може розглядатись як характеристика, яка опирається лише на оцінку фінансових показників, оскільки це звужує спектр аспектів, значущих для інвестора при виборі об'єкта інвестування. Особливо помітним це є у сфері готельного та ресторанного бізнесу, тому, що там є значно важливими позиціонування підприємства на ринку послуг гостинності, прихильність споживачів, імідж, напрацьоване коло постійних клієнтів і постачальників [47].

У таблиці 2.2 наведено комплекс зовнішніх і внутрішніх факторів, що впливають на інвестиційну привабливість підприємств готельно-ресторанного господарства. Інвестиційна привабливість бізнесу піддається коливанням через вплив різних факторів.

Таблиця 2.2. Фактори впливу на інвестиційну привабливість підприємств готельно-ресторанного бізнесу

№ з/п	Фактор	Складові факторного впливу
Зовнішні		
1	Інвестиційна привабливість країни	Динаміка ВВП; динаміка валютного курсу; рівень попиту на вироблену продукцію; динаміка фондових індексів; рівень ставок банківського кредитування; податкове оточення; динаміка та структура закордонних інвестицій в економіку країни

2	Інвестиційна привабливість галузі	Прибутковість галузі; перспективність розвитку галузі; інвестиційні ризики (рівень конкуренції в галузі, рівень інфляційної стійкості продукції галузі, соціальна напруга галузі)
2	Інвестиційна привабливість регіону	Загальний рівень економічного розвитку; рівень розвитку інвестиційної інфраструктури регіону; демографічна характеристика регіону; рівень розвитку ринкових відносин і комерційної інфраструктури в регіоні; рівень криміногенних та екологічних ризиків.
Внутрішні		
1	Спеціалізація	Ринкова ніша; потенціал розширення кола споживачів; частка ринку спеціалізованих закладів
2	Стан матеріально-технічної бази	Наявність і достатність основних засобів; дотримання відповідного обсягу та складу матеріально-технічної інфраструктури закладу відповідно до його спеціалізації; рівень зносу основних засобів; обсяг інвестицій в оновлення основних фондів.
3	Кадрове забезпечення	Рівень компетентності обслуговуючого персоналу; відповідність чисельності та складу персоналу спеціалізації та розміру установи; майстерність управління; організаційні основи управління.
4	Маркетингове забезпечення	Наявність маркетингової стратегії, цінової політики, рекламної політики, акційної політики, інформаційної політики
5	Гудвіл	Наявність ліцензій, прав, патентів; імідж; ділова репутація; наявність вебсайту в мережі Інтернет
6	Фінансово-майновий стан	Ступінь прибутковості, фінансової спроможності, ліквідності, ділової активності та фінансової стійкості; рівень фінансового та комерційного ризику.

Джерело: систематизовано автором [47,17].

Готельно-ресторанні заклади сфери туризму та готельного господарства повинні залучати як вітчизняних, так і іноземних інвесторів, які готові вкладати кошти в перспективні проекти будівництва нових об'єктів або реконструкції існуючих. Ці проекти повинні відповідати міжнародним стандартам і мати бажані якісні характеристики. У міжнародній практиці використовуються різні інвестиційні сценарії розміщення фінансових ресурсів у готельному господарстві з урахуванням специфіки підприємств та систем управління.

Одним із ефективних джерел фінансування інноваційної діяльності є утворення спільних підприємств, у тому числі з іноземними партнерами. Процес залучення інвестицій відбувається декількома етапами (табл. 2.3).

Таблиця 2.3. Етапи залучення інвестицій

№ з/п	Етап	Характеристика етапу
1	Підготовчий	Проведення первинної оцінки інвестиційного проекту, щоб переконатися, що він відповідає очікуванням кредиторів або інвесторів, передбачає вивчення фінансової звітності компанії, практики управління та позиціонування на ринку. Цей аналіз має на меті оцінити придатність проекту для задоволення вимог та інтересів потенційних фінансистів або інвесторів.
2	Розробка	Розробка або оптимізація середньо- та довгострокової концепції фінансування проекту та узгодження з клієнтом
3	Term-sheet	Визначення рамкових умов фінансування різних фінансових інститутів, які є потенційними інвесторами для інвестиційного проекту. Розробка списку потенційних інвесторів (Long/Short List)
4	Реалізація	Маркетинг інвестиційних проектів охоплює різноманітні види діяльності у зв'язках з інвесторами, такі як розповсюдження проектної документації інституційним і приватним інвесторам, публікація інформації на інвестиційних порталах і в ЗМІ, виступи на міжнародних інвестиційних конференціях і бізнес-форумах. Це також супровід клієнта під час переговорів з інвесторами, допомога в оформленні віз до країн ЄС, аналіз кредитних/інвестиційних контрактів, юридичний супровід під час підписання контрактів.
5	Закриття проекту	Моніторинг і координація розподілу фінансових ресурсів є важливим аспектом управління інвестиціями. Тому важливою є оцінка інвестиційної привабливості готельного та ресторанного бізнесу, яка тісно пов'язана з оцінкою загальної привабливості країни чи регіону. Для підвищення рівня фінансування готельно-ресторанних закладів необхідно посилити управління внутрішніми ресурсами та враховувати як інвестиційну та туристичну привабливість конкретної території, де розташований готельно-ресторанний комплекс.

Джерело: [47]

Оцінюючи інвестиційну привабливість підприємств готельно-ресторанного бізнесу, які планується створити, або які діють і потребують інвестицій, важливо правильно обрати необхідну для цього методику. Серед методик оцінки інвестиційної привабливості майже всі побудовані на системі фінансових показників. З одного боку, такий підхід є виправданим тому, що оцінка здійснюється на основі наявної та широкодоступної інформації фінансових звітів підприємств. З іншого – така односторонність призводить до викривлення результату через неврахування значущих зовнішніх факторів (привабливість країни, галузі, регіону). Неврахування цих факторів для готельно-ресторанної сфери є неприпустимим [47].

Аналіз інвестиційної привабливості готельно-ресторанних комплексів в Україні розкриває як можливості, так і виклики для потенційних інвесторів. Одним із ключових факторів інвестиційної привабливості цього сектору є розвиток індустрії туризму в Україні. Країна може похвалитися різноманітними природними ландшафтами, історичними та культурними пам'ятками, які приваблюють значну кількість туристів. Зростаюча популярність України як туристичного напрямку дає можливість для готельних і ресторанных комплексів задовольнити зростаючий попит на розміщення та заклади харчування.

Крім того, відносно низькі операційні витрати та витрати на оплату праці в Україні порівняно з іншими європейськими країнами можуть бути привабливими для інвесторів. Це потенційно може призвести до сприятливих норм прибутку та повернення інвестицій. Стратегічне розташування України, розташованої між Європою та Азією, надає можливості для залучення міжнародних мандрівників та розширення клієнтської бази готельно-ресторанних комплексів. Розвиток транспортної інфраструктури, включаючи аеропорти та покращене дорожнє сполучення, ще більше полегшує доступність для туристів.

Однак є й проблеми, які необхідно враховувати. Одним із головних викликів є необхідність подальших інвестицій в інфраструктуру та об'єкти. Незважаючи на прогрес за останні роки, все ще існує потреба в модернізації та

розширенні існуючих готельних і ресторанних комплексів, щоб вони відповідали міжнародним стандартам і задовольнили мінливі уподобання мандрівників.

Ще одним викликом є необхідність регуляторних реформ і покращення бізнес-середовища. Спрощення адміністративних процедур, забезпечення прозорості та посилення правового захисту інвесторів може значно покращити інвестиційний клімат у готельно-ресторанному секторі. Існує потреба в постійних зусиллях для покращення якості послуг, клієнтського досвіду та навичок гостинності серед робочої сили. Цього можна досягти за допомогою навчальних програм, співпраці з міжнародними організаціями гостинності та впровадження передового досвіду в галузі.

Політична та економічна стабільність України – ще один аспект, який враховують інвестори, оцінюючи інвестиційну привабливість готельно-ресторанних комплексів. Хоча за останні роки було досягнуто прогресу, постійні зусилля щодо забезпечення стабільного та передбачуваного бізнес-середовища є важливими для залучення довгострокових інвестицій.

На інвестиційну привабливість готельно-ресторанних комплексів в Україні впливають такі фактори, як розвиток індустрії туризму, сприятливі експлуатаційні витрати, стратегічне розташування та потенціал для іноземних відвідувачів. Однак для максимізації інвестиційних можливостей у цьому секторі необхідно вирішити проблеми, пов'язані з інфраструктурою, регуляторним середовищем і якістю послуг. Постійні зусилля щодо покращення цих аспектів разом із політичною та економічною стабільністю сприятимуть загальній привабливості інвестицій у готелі та ресторани в Україні.

2.3. Вплив готельно-ресторанних комплексів на стан хорони навколишнього середовища

Готельно-ресторанні комплекси мають значний вплив на навколишнє середовище, який може бути як позитивним, так і негативним. Їхня діяльність може сприяти збереженню навколишнього середовища та стійкості, якщо вжити відповідних заходів. Однак вони також можуть спричинити негативні наслідки,

якщо екологічні міркування не будуть пріоритетними.

Позитивні наслідки включають впровадження екологічно чистих практик, таких як збереження енергії та води, утилізація відходів і використання екологічно чистих матеріалів. Застосовуючи зелені технології та практики, готелі та ресторани можуть мінімізувати свій вуглецевий слід і зменшити погіршення стану навколишнього середовища. Крім того, деякі заклади можуть брати участь в ініціативах екотуризму, які сприяють цінуванню та збереженню природних ресурсів і місцевих екосистем.

Деякі готелі беруть активну участь у зусиллях із збереження навколишнього середовища, наприклад, захист природних середовищ існування, реалізація програм відновлення лісів і підтримка місцевих ініціатив щодо збереження дикої природи. Вони також можуть сприяти екотуризму, який інформує гостей про навколишнє середовище та заохочує відповідальну поведінку. Деякі намагаються зменшити споживання енергії та води, впроваджуючи енергозберігаючі технології, такі як світлодіодне освітлення, розумні термостати та водозберігаючі світильники. Ці зусилля допомагають зберегти цінні ресурси та зменшити викиди парникових газів.

Готелі можуть запроваджувати ефективні системи управління відходами, включаючи програми переробки та належної утилізації небезпечних матеріалів. Мінімізуючи утворення відходів і сприяючи переробці, готелі сприяють зменшенню впливу на навколишнє середовище, пов'язаного з утилізацією відходів.

З іншого боку, можуть бути негативні екологічні наслідки, пов'язані з готельно-ресторанними комплексами. Це може включати збільшення споживання води та енергії, утворення відходів, забруднення від транспортування та виснаження природних ресурсів для будівництва та експлуатації. Масштабні розробки також можуть призвести до руйнування середовища існування, втрати біорізноманіття та порушення місцевих екосистем.

Готельно-ресторанні комплекси зазвичай споживають значну кількість

енергії та води для опалення, охолодження, освітлення та обслуговування гостей. Це споживання може навантажувати місцеві ресурси та сприяти викидам вуглецю та дефіциту води, якщо не управляти ним ефективно. Готельна індустрія створює значну кількість відходів, включаючи харчові відходи, пакувальні матеріали та одноразові зручності. Якщо не поводитися належним чином, ці відходи можуть забруднювати навколишнє середовище, сприяти переповненню звалищ і завдати шкоди місцевим екосистемам.

Робота готелів, включаючи транспорт, послуги пральні та системи опалення, може призвести до забруднення повітря та шуму. Крім того, використання певних хімічних речовин для очищення, обслуговування та боротьби зі шкідниками може мати негативні наслідки для навколишнього середовища, якщо не регулювати належним чином.

Щоб пом'якшити негативний вплив і сприяти екологічній стійкості, для готельних і ресторанних комплексів вкрай важливо впроваджувати системи управління навколишнім середовищем, дотримуватись екологічних норм і застосовувати екологічні практики. Це може включати такі ініціативи, як програми переробки та зменшення відходів, ефективного використання ресурсів, впровадження відновлюваних джерел енергії, відповідальне постачання продуктів харчування та матеріалів, а також сприяння екологічній обізнаності серед персоналу та гостей.

Загалом, вплив готельних і ресторанних комплексів на навколишнє середовище залежить від їхньої прихильності екологічним практикам і їхніх зусиль мінімізувати негативний вплив, максимізуючи позитивний внесок у навколишнє середовище.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ТА РОЛЬ ІННОВАЦІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

3.1. Використання інновацій в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності на ринку туристичних послуг

На конкурентному ринку туристичних послуг підприємствам готельно-ресторанної індустрії варто зосереджуватись на впровадженні інновацій, щоб підвищити свою конкурентоспроможність щодо послуг і загальної ефективності організації. Щоб залишатися конкурентоздатними на ринку туристичних послуг, готельно-ресторанні організації повинні задовольняти традиційні потреби своїх цільових споживачів новими способами та інтегрувати інновації у сфері обслуговування. Гостра конкуренція в готельно-ресторанній індустрії вимагає постійного підвищення якості обслуговування. Таким чином, інновації є перспективним напрямком розвитку бізнесу та просування послуг.

Як в Україні, так і в усьому світі готельно-ресторанна індустрія активно впроваджує інновації. Враховуючи високий рівень конкуренції, кожен готель та ресторан прагне залучити якомога більше потенційних клієнтів, задовольняючи їхні потреби та пропонуючи гостям чудове обслуговування. Такий підхід забезпечує постійний прибуток і більшу популярність серед клієнтів порівняно з іншими подібними готелями [41].

Для готельно-ресторанних підприємств застосування інноваційного підходу передусім передбачає посилення інформаційного забезпечення діяльності закладів розміщення. Для підтримки конкурентоспроможності вкрай важливо використовувати новітні інформаційні технології під час впровадження нових основних і допоміжних послуг. Крім того, важливо розширити використання нових каналів зв'язку для просування готельно-ресторанних послуг. Розвиток нових готельно-ресторанних послуг може варіюватися від новаторських інновацій, які є абсолютно новими послугами в глобальному масштабі, до незначних модифікацій існуючих послуг. Незначні зміни можуть передбачати адаптацію існуючих послуг (наприклад, заміну звичайних ключів

на ключ-картки) або додавання вартості за допомогою додаткових функцій (наприклад, обслуговування номерів).

Інновації в готельно-ресторанних підприємствах впливають із мінливих вимог і переваг споживачів, змін у вимогах до виробничого процесу (наприклад, застаріле обладнання чи технології), структурних зрушень у галузі чи ринку та демографічних змін. Використовуючи нові знання в менеджменті та маркетингу, готелі можуть застосовувати більш ефективні методи управління персоналом, програми залучення клієнтів і стратегічні альянси.

На сьогодні для готельно-ресторанних комплексів надзвичайно важливо включати інноваційні процеси у стратегії розвитку. Інноваційний процес можна поділити на кілька етапів, таких як визначення інноваційного потенціалу готелю або ресторану, постановка чітких цілей і завдань впровадження інновацій; генерування, аналіз та відбір ідей; розробка інноваційних концепцій на основі найбільш перспективних ідей; ініціювання процесу впровадження обраних інновацій; інтеграція інновацій у корпоративну культуру готельно-ресторанних комплексів.

Змінні тенденції в сучасному суспільстві впливають на зміну потреб туристів, тому зростаюча увага до здоров'я та самопочуття призвела до включення додаткових послуг, таких як тренажерні зали та спортивні центри, тоді як фітнес та дієтичне меню стали основними вимогами для більшості готельних ресторанів.

Легкий доступ до інформації через сучасні платформи розміщення дає два результати: по-перше, готелі прагнуть бути максимально прозорими та доступними для потенційних клієнтів, а по-друге, ця відкритість наражає їх на швидке повторення управлінських інновацій конкурентами. За такого сценарію лише готелі, які постійно застосовують інноваційний підхід до своїх методів управління, можуть вийти переможцями в конкурентній боротьбі [40].

Готельно-ресторанна індустрія використовує різні типи інновацій, щоб стимулювати прогрес розвитку і вдосконалення. Ці інновації можна класифікувати за різними сферами, включаючи технологічний прогрес, екологічні ініціативи, інновації в управлінні та заходи безпеки клієнтів (Табл. 3.1).

Таблиця 3.1. Види інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу

№ з/п	Види інновацій	Зміст інновацій
1	Програмний комплекс в управлінні	Спрямований на виконання робіт з обліку, контролю і статистичної обробки інформації
2	Забезпечення якісної безпеки клієнтів	Наявність системи відеоспостереження не тільки на території готельно-ресторанного комплексу, але і на прилеглій території, електронні замки на дверях номера і програмовані сейфи, як засоби захисту клієнтів.
3	Застосування сучасних інформаційних технологій	Від систем автоматизованого управління службами готелю до програм бронювання номерів в мережі Інтернет. Наявність подібної системи дозволяє готелю підтримувати швидку взаємодію з туроператорами і турагентами, виходити на ринок бронювання послуг для індивідуальних туристів, а також вбудовуватися в системи глобального бронювання через спеціалізовані портали.
4	Впровадження штучного інтелекту	Використання в наданні готельних та ресторанных послуг роботів-консьєржів, чат-ботів, відбитків пальців, тривимірних проекцій і відеомепінг, концепція «інтелектуального» номера готельної компанії, технологія цифрової реєстрації
5	Бенчмаркінг	Безперервний процес оцінки рівня продукції, послуг і методів роботи на основі порівняння з найсильнішими конкурентами або тими компаніями, які визнані лідерами

Джерело: систематизовано автором

Порівняльний аналіз включає визначення та аналіз найкращих показників ефективності, контрольних показників і найкращих практик з метою підвищення якості продуктів і послуг і встановлення процесу безперервного вдосконалення. Завдяки бенчмаркінгу іноземні компанії отримують цінну інформацію про науково-технічний прогрес, а також про стратегії адаптації до національного та світового ринків. У результаті бенчмаркінг займає значну позицію в конкурентному середовищі, слугуючи метою, чинником, методом та інструментом для стратегічних ініціатив сучасних іноземних компаній.

Екологічні інновації є ефективним і перспективним рішенням у сфері готельно-ресторанного обслуговування. Їх впровадження обумовлено подвійною метою: бажанням вирішити екологічні проблеми та визнанням їх значення для підвищення конкурентоспроможності та ефективності роботи.

Проаналізувавши веб-сайти готельно-ресторанні комплекси, які рекламують інноваційні практики, було виявлено наступні екологічні інновації:

- реалізація глобальної програми, спрямованої на зменшення харчових відходів і упаковки в ресторанах по всьому світу;
- інтеграція сонячних панелей на даху готелю для виробництва електроенергії;
- використання вітрових генераторів для використання відновлюваної енергії;
- встановлення вікон та використання меблів із перероблених матеріалів;
- виконання зелених дахів з висадженою рослинністю;
- вжиття заходів щодо мінімізації негативного впливу на навколишнє середовище, таких як впровадження комбінованої системи опалення, яка зменшує викиди вуглекислого газу на 30%. Крім того, інтеграція автоматичної системи керування освітленням, яка регулює рівень освітлення залежно від часу доби та сезону, використання екологічно чистих продуктів, закупівля від місцевих виробників та впровадження коротких ланцюгів постачання продуктів харчування [29].

Ці екологічні інновації не тільки сприяють екологічній стійкості, але й позиціонують готельно-ресторанні комплекси як прогресивні та свідомі установи, таким чином підвищуючи їхню конкурентну перевагу.

Застосування інновацій у готельно-ресторанному бізнесі має вирішальне значення для підвищення конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг. Впроваджуючи інноваційні підходи та технології, компанії можуть виділитися, залучити більше клієнтів і надати унікальний досвід [43]. Наведемо кілька прикладів, де інновації можуть бути використані для підвищення конкурентоспроможності:

– Досвід гостей: запровадження нових вражень для гостей може виділити готелі та ресторани серед конкурентів. Це може включати інтерактивні технології, персоналізовані послуги, захоплюючі середовища або тематичні ресторани. Пропонуючи унікальні та незабутні враження, компанії можуть залучати та утримувати клієнтів.

– Інтеграція технологій: впровадження технологічних досягнень може значно підвищити ефективність роботи та задоволеність гостей. Це може включати впровадження мобільних процесів реєстрації заїзду та виїзду, забезпечення автоматизації номерів і інтелектуальних зручностей, використання цифрових послуг консьєржа та включення варіантів безконтактної оплати. Технології можуть оптимізувати роботу, підвищити зручність і покращити загальний досвід гостей.

– Стійкі практики: впровадження екологічно чистих практик та ініціатив може бути значною конкурентною перевагою. Це включає впровадження енергоефективних систем, реалізацію стратегій зменшення відходів, просування програм переробки та постачання місцевих та органічних інгредієнтів для ресторанів. Екологічно чисті методи резонують серед екологічно свідомих мандрівників і можуть залучити зростаючий сегмент екологічно обізнаних клієнтів.

– Присутність в Інтернеті та цифровий маркетинг: створення сильної присутності в Інтернеті є важливим у сучасну епоху цифрових технологій. Використання ефективних стратегій цифрового маркетингу, залучення соціальних мереж і платформ онлайн-бронювання може допомогти підвищити видимість, залучити потенційних гостей і створити базу лояльних клієнтів. Крім того, використання аналітики даних і інструментів управління взаємовідносинами з клієнтами може надати розуміння вподобань гостей і забезпечити цільові маркетингові кампанії.

– Кулінарні інновації: ресторанна індустрія може отримати вигоду від кулінарних інновацій, таких як пропонування унікальних кухонь ф'южн, впровадження нових технологій приготування їжі, використання місцевих і

органічних інгредієнтів або дотримання певних дієтичних уподобань і обмежень. Пропонуючи інноваційні та різноманітні кулінарні пропозиції, ресторани можуть залучити любителів їжі та створити конкурентну перевагу.

– Співпраця та партнерство з місцевими підприємствами, туристичними пам'ятками чи організаторами подій може покращити загальний досвід відвідувачів і збільшити видимість на ринку. Завдяки партнерству з додатковими підприємствами готелі та ресторани можуть пропонувати комплексні пакети послуг, ексклюзивні пропозиції або спільні рекламні кампанії, залучаючи ширше коло клієнтів і підвищуючи конкурентоспроможність.

Загалом, впровадження інновацій у різні аспекти готельно-ресторанного бізнесу може сприяти підвищенню конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг. Постійно розвиваючись і задовольняючи мінливі вимоги та очікування мандрівників, компанії можуть виділятися, залучати більшу клієнтську базу та процвітати у висококонкурентній галузі.

3.2. Перспективи розвитку ринку готельно-ресторанних послуг в Україні

Проаналізувавши розвиток готельно-ресторанного господарства в Україні, можна виділити наступні перспективні напрямки розвитку даної галузі:

- інтеграція інноваційних технологій у діяльність готельно-ресторанних комплексів;
- впровадження сервісних технологій на основі міжнародних стандартів;
- створення сприятливого інвестиційного клімату як на макро, так і на мікрорівні;
- вивчення та впровадження сучасних стратегій і підходів до управління готельно-ресторанним бізнесом;
- впровадження формування та розширення національних готельно-ресторанних мереж;
- розвиток малого підприємництва у створенні бюджетних міні-готелів для недорогого туризму.

- покращення компонентів готельно-ресторанних послуг, таких як програми лояльності та екологічність;
- впровадження альтернативних форматів роботи готельно-ресторанних комплексів [39].

Для забезпечення ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг України в сьогоdnішніх умовах пріоритетними є такі напрями:

- підтримка внутрішнього повітряного та залізничного транспорту шляхом надання можливих субсидій та регулювання цін на квитки;
 - сприяння розвитку внутрішнього туризму шляхом запровадження туристичних ваучерів та кредитних ліній, характерних для цього виду туризму;
 - надання подальших продовжень податкових зобов'язань, таких як ПДВ і податок на прибуток, для закладів розміщення та харчування;
 - постійна оптимізація та оновлення принципів роботи готельного сектору.
- Створення офіційного та надійного інформаційного порталу для консолідації всіх необхідних даних є надзвичайно важливим;
- впорядкування статистики готельно-ресторанних комплексів.
 - застосування гнучких заходів, таких як організація відкритих майданчиків (терас) для ресторанів і кафе в громадських місцях, де це можливо.

Для пом'якшення впливу пандемії COVID-19 та воєнної ситуації в країні на готельно-ресторанну індустрію є вкрай важливим посилити впровадження заходів на державному рівні з підтримки готельно-туристичної сфери. Нездатність цього зробити створить значну загрозу для глобальної конкурентоспроможності туристичної галузі в наступних роках [35].

Урядові заходи щодо підтримки готельно-туристичної сфери можна класифікувати наступним чином: збалансування попиту та пропозиції на ринку готельних послуг шляхом захисту інтересів туристичних споживачів та підтримки готельного господарства; створення оптимальних умов для функціонування готельного бізнесу з особливою увагою до малого та середнього підприємництва; надання адресного реагування та сприяння відновленню

готельно-ресторанного бізнесу. Заходи для підтримки готельно-ресторанного комплексу включають:

- Стимулюючу підтримку бюджету та ліквідності компаній: це передбачає підтримку ліквідності готельних підприємств шляхом рекапіталізації та рефінансування.

- Відтермінування платежів за кредитами та заставою: відстрочення платежів за існуючими кредитами та заставами.

- Відстрочення податкових зобов'язань: Це включає відстрочення, зменшення або скасування податкових платежів, спрощення процедур податкової декларації та скасування штрафів за прострочення платежів.

- Підтримка заробітної плати населення: такі заходи, як розширення доступу до допомоги по короткостроковому безробіттю, розширення програм підтримки дітей для малозабезпечених батьків, спрощення доступу до базової підтримки доходу для самозайнятих, а також надання субсидій на заробітну плату та допомоги по безробіттю для постраждалих працівників [38].

В Україні за період карантинних заходів на компенсацію за кредитами та підтримку мікро- та малих підприємств було виділено 4 млрд грн. Програму доступних кредитів розширено зниженням процентних ставок (5-7-9%), запроваджено нульове декларування та податок на виведений капітал, скасовано тотальну фіскалізацію з повним впровадженням програмного забезпечення РРО, скасовано податки за березень 2020 року та тим, хто втратив роботу внаслідок пандемії, надано допомогу по тимчасовому безробіттю.

Поточний стан ринку готельно-ресторанних послуг вимагає збереження галузі з боку уряду, а також необхідність реорганізації та прискорення внутрішньої діяльності, такої як законодавча база та статистик. Згідно з міжнародними стандартами, головними цілями готельного бізнесу є створення конкурентних переваг, підвищення конкурентоспроможності, дослідження нових шляхів розвитку та оновлення політики відповідно до динамічного ринку готельних послуг [37].

Вітчизняні науковці виділяють ефективне функціонування ринку готельно-

ресторанних послуг країни як індикатор позитивних економічних змін та передумову інтеграції України у світове співтовариство. Пріоритетним напрямком розвитку сфери готельно-ресторанних послуг вважається впровадження технології обслуговування на основі міжнародних стандартів. Конкуренентоспроможність готельно-ресторанних послуг є комплексним показником, який відображає ефективність як зовнішніх, так і внутрішніх факторів, включаючи ціну, якість, інноваційність, наукомісткість та інтелектуальність туристичних послуг. Ці фактори істотно впливають на успішну роботу будь-якого готельно-ресторанного комплексу.

Рентабельність українських готельно-ресторанних комплексів також помітно висока, що робить цю бізнес-нішу перспективною для інвестицій. Для підтримки готельно-ресторанних комплексів, держава має розглянути такі заходи [42] :

- запровадження диференційованих ставок податку на додану вартість залежно від зірковості готельних підприємств, частки іноземних гостей, видів і категорій закладів ресторанного господарства. Крім того, надання податкових пільг для малих підприємств;

- встановлення спеціального режиму інвестування для суб'єктів господарювання, які здійснюють будівництво та реконструкцію об'єктів туристичної інфраструктури, насамперед об'єктів розміщення, таких як готелі, ресторани, санаторії, бази відпочинку, парки розваг[34].

Для сприяння розвитку готельно-ресторанних комплексів важливо створити сприятливий інвестиційний клімат як на макрорівні, що передбачає привабливі та передбачувані економічні умови по всій країні, так і на мікрорівні, включаючи податкові та митні пільги для підприємств у країні сектору готельно-ресторанних послуг. Це сприятиме залученню внутрішніх та іноземних інвестицій, безпосередньому державному залученню та підтримці масштабних інвестиційних проєктів, розширенню додаткових послуг, підвищенню якості та культури обслуговування клієнтів, покращенню автомобільних доріг до міжнародних стандартів. Зрештою, готельно-ресторанний бізнес має відігравати

провідну роль у розвитку туризму, інтеграції держави в міжнародні структури співробітництва, підвищенні значущості національної культури [33].

Для забезпечення сталого розвитку ринку готельно-ресторанних послуг в умовах поглиблення відносин між Україною та Європейським Союзом вкрай важливим є підвищення якості готельних та ресторанных пропозицій до міжнародних стандартів та розширення ринків збуту. Досягнення стратегічних цілей потребує державного фінансування у двох ключових сферах, таких, як залучення туристів із обраних цільових ринків за допомогою рекламних та інформаційних кампаній, таких як виставки та створення інформаційних центрів; приведення національних норм, стандартів безпеки та якості товарів і послуг у відповідність з міжнародними стандартами [32].

Виведення України в ряди провідних туристичних напрямків – складне завдання, яке потребує скоординованих зусиль державних установ та зацікавлених сторін готельно-ресторанного господарства. Необхідні наступні заходи:

- створення оптимальної нормативно-правової бази для розвитку туристичної і курортно-рекреаційної галузі та її інфраструктури, у тому числі формування стратегії розвитку готельно-ресторанного господарства;
- створення сприятливих умов для залучення інвестицій та впровадження ефективних механізмів стимулювання будівництва та реконструкції готелів, ресторанів та інших об'єктів туристичного спрямування;
- створення належних умов для розвитку внутрішнього та міжнародного туризму, у тому числі створення спеціалізованих туристично-інформаційних центрів;
- сприяння розвитку готельно-ресторанного бізнесу, впровадженні національних стандартів, підвищення якості туристичних послуг;
- реалізація заходів щодо підвищення позитивного іміджу України та формування ефективної маркетингової стратегії на ключових зовнішніх ринках;
- стимулювання створення робочих місць і розширення можливостей тимчасової зайнятості в туристичному секторі;

– забезпечення безпечних умов подорожі туристів, у тому числі їх особистої безпеки та надання оперативної медичної, технічної та юридичної допомоги. Досягнення цих заходів дозволить перетворити вітчизняне готельне господарство України на високоприбуткову та конкурентоспроможну галузь економіки [30].

В умовах сьогодення пошук новітніх стратегій і підходів до управління готельно-ресторанним бізнесом є особливо актуальним. Одна з таких стратегій – управління доходами – технологія, що передбачає формування цінової політики на основі прогнозування попиту для забезпечення високої прибутковості. Основною метою технології управління доходами в сфері туристичних послуг є досягнення оптимального балансу між попитом на готельні послуги та відповідною пропозицією. Це означає пропонувати рівень обслуговування, який відповідає певному рівню попиту.

Український готельно-ресторанний бізнес визнає важливість впровадження інноваційних інформаційних технологій як першочергову задачу. Ці технології дозволяють фінансове планування, підвищують ефективність роботи, збільшують заповнюваність готелів та ресторанів і покращують якість обслуговування. Готельно-ресторанна індустрія представляє значні перспективи для підприємців та інвесторів різного рівня завдяки своїй молодості та значному потенціалу розвитку. Розширення кількості готельних та ресторанних мереж по всій Україні змінить галузь, що призведе до підвищення ефективності управління, поширення високих операційних стандартів і технологій та підвищення якості обслуговування [31].

Перспективним напрямком для індустрії гостинності в Україні є створення та розвиток національних готельно-ресторанних мереж. Використання мереж як організаційної форми сприяє створенню єдиної маркетингової системи та впровадженню стандартів якості готельних та ресторанних послуг. Розвиток національних готельно-ресторанних мереж дає необхідний імпульс для подальшого розвитку галузі. Це дозволяє застосовувати та поширювати високі операційні стандарти серед готельно-ресторанних підприємств корпоративного

рівня, що призводить до підвищення продуктивності та ефективності. Розширення кількості мережевих готелів створює конкурентний тиск на незалежні готельні операції та покращує загальну структуру галузі [29].

Незважаючи на те, що українська індустрія гостинності досягла значного прогресу, вона все ще перебуває на стадії зародження порівняно зі світовими стандартами. Ефективні підходи до вирішення виявлених проблем можна підсумувати таким чином:

- створення методики оцінки інвестиційної привабливості підприємств для залучення коштів інвесторів у туристично-готельний бізнес;
- розробка та реалізація маркетингових стратегій;
- застосування передових технологій для забезпечення високої прибутковості, таких як управління доходами, надмірне бронювання та інноваційні технології.
- вирішення кризи, спричинених пандемією COVID-19 та воєнною ситуацією в країні [27].

Незважаючи на тимчасове уповільнення, викликане пандемією та війною в Україні компанії з чітко визначеними моделями управління, кваліфікованим персоналом і збалансованим поєднанням ціни та якості можуть продовжувати успішно працювати. Таким чином, перспективи розвитку індустрії гостинності є виправданими, оскільки криза також відкрила можливості для власників готелів та ресторанів досліджувати нові шляхи та інновації в роботі та управлінні, підкреслюючи необхідність кризи як каталізатора для нового зростання [36].

Ринок готельно-ресторанних послуг України має багатообіцяючі перспективи розвитку. Україна все більше приваблює туристів, як внутрішніх, так і міжнародних. Країна пропонує різноманітні пам'ятки, такі як історичні місця, культурна спадщина, природні ландшафти та живі міста. Ця зростаюча індустрія туризму створює можливості для готельного та ресторанного секторів і розширення та задоволення зростаючого попиту на розміщення та ресторани.

Український уряд працює над покращенням інвестиційного клімату в країні, включно з готельним і ресторанним секторами. Зусилля із залучення іноземних

інвестицій, надання стимулів та спрощення правил ведення бізнесу сприяють створенню більш сприятливого середовища для підприємців та інвесторів, які бажають заснувати чи розширити готельний та ресторанний бізнес в Україні [28].

В Україні набирає обертів створення та розвиток національних мереж готелів і ресторанів. Ця тенденція допомагає підвищити якість послуг, запровадити стандартизовані практики та підвищити ефективність роботи. Національні мережі також сприяють формуванню єдиної маркетингової системи, яка сприяє просуванню індустрії гостинності країни в цілому.

Впровадження інноваційних технологій і цифрових рішень стає все більш важливим у готельному та ресторанному секторах. Інтеграція технологій може підвищити ефективність роботи, покращити досвід гостей і оптимізувати процеси. Використання платформ онлайн-бронювання, мобільних додатків, систем безконтактної оплати та персоналізованих послуг може надати українським підприємствам конкурентну перевагу та залучити технічно підковану клієнтську базу.

Українська кухня набуває визнання у всьому світі завдяки своїм унікальним смакам і традиційним стравам. Кулінарна спадщина країни дає можливість ресторанам продемонструвати автентичну українську кухню та запропонувати різноманітні страви. Крім того, культурні заходи, фестивалі та виставки сприяють загальній привабливості України як туристичної дестинації, що сприяє зростанню попиту на готельні та ресторанні послуги в Україні.

Український уряд визнає важливість індустрії гостинності та реалізує різні ініціативи для підтримки її розвитку. Інвестиції в розвиток інфраструктури, включаючи транспортні мережі, заклади розміщення та туристичні об'єкти, сприяють загальному розвитку готельного та ресторанного секторів.

Загалом ринок готельно-ресторанних послуг в Україні має багатообіцяючі перспективи зростання та розвитку. Зосереджуючись на якості, інноваціях, інвестиціях і просуванні української культури та кухні, підприємства цього сектору можуть отримати вигоду від зростаючого попиту та зробити внесок у туристичну галузь країни.

РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ

4.1. Аналіз стану охорони праці і заходи покращення виробничої санітарії і гігієни праці у підприємствах та організаціях готельно-ресторанної справи

Стан охорони праці та заходи щодо поліпшення виробничої санітарії та гігієни праці в готельно-ресторанному бізнесі мають вирішальне значення для забезпечення безпеки і благополуччя як працівників, так і клієнтів. Ось аналіз поточного стану та деякі потенційні заходи щодо посилення цих аспектів на підприємствах та організаціях готельно-ресторанного господарства:

Поточний стан:

Відповідність нормам: у багатьох країнах діють спеціальні норми та вказівки щодо охорони праці, промислової санітарії та гігієни праці. Однак правозастосування та відповідність можуть відрізнятися в різних регіонах і установах.

Навчання та обізнаність: Рівень навчання та обізнаності щодо охорони праці та гігієни може відрізнятися серед працівників готельного та ресторанного господарства. Деякі заклади можуть віддавати пріоритет навчанню, а в інших можуть бути відсутні відповідні програми.

Небезпеки на робочому місці: працівники готелів і ресторанів можуть зіткнутися з різними професійними небезпеками, включаючи проблеми з ергономікою, небезпеки послизнутися та спіткнутися, вплив небезпечних хімічних речовин і середовище високого стресу.

Санітарні стандарти: підтримання високих стандартів чистоти та гігієни має вирішальне значення для запобігання поширенню хвороб, особливо в зонах приготування їжі та обслуговування.

Заходи щодо поліпшення охорони праці:

Покращені програми навчання: розробіть комплексні програми навчання, які охоплюють основні теми, такі як безпека на робочому місці, ергономіка, поводження з небезпечними матеріалами та реагування на надзвичайні ситуації.

Регулярно оновлюйте та посилюйте навчання, щоб забезпечити обізнаність і компетентність співробітників.

Оцінка ризиків: Проведіть ретельну оцінку ризиків, щоб визначити потенційні ризики на різних робочих посадах. Впроваджуйте превентивні заходи для зменшення ризиків, наприклад, забезпечення засобами індивідуального захисту (ЗІЗ), покращенням робочих станцій і встановленням протоколів безпеки [48].

Комітети з охорони праці: створіть комітети з охорони праці, до складу яких входять представники керівництва та працівників. Ці комітети можуть контролювати та вирішувати питання, пов'язані з охороною праці, визначати сфери для покращення та сприяти відкритим комунікаційним каналам.

Звітування про інциденти та розслідування: запровадьте надійну систему для звітування та розслідування інцидентів на робочому місці або загрози. Цей процес може допомогти виявити першопричини, вжити коригувальні дії та запобігти майбутнім випадкам.

Заходи щодо поліпшення виробничої санітарії та гігієни праці:

Санітарні методи: розробіть і запровадьте комплексні протоколи санітарії, включаючи регулярні графіки прибирання, належне поводження з відходами та використання відповідних дезінфікуючих засобів. Наголошуйте на дотриманні вказівок з безпеки харчових продуктів і встановіть процедури безпечного поводження з харчовими продуктами та їх зберігання.

Належні приміщення та обладнання: Забезпечте наявність відповідних станцій для миття рук, туалетів і засобів для прибирання в усіх приміщеннях. Регулярно обслуговуйте та перевіряйте обладнання для забезпечення належного функціонування.

Вентиляція та якість повітря: зверніть увагу на якість повітря в приміщенні, регулярно обслуговуючи та очищаючи вентиляційні системи. Забезпечте належну вентиляцію на кухнях і в зонах приготування їжі, щоб зменшити накопичення забруднюючих речовин у повітрі.

Сприяння дотриманню гігієни: популяризуйте належні практики особистої

гігієни серед працівників, включаючи належне миття рук, особисту чистоту та використання засобів індивідуального захисту, якщо це необхідно. Розмістіть інформаційні плакати та надайте навчальні матеріали для закріплення правил гігієни.

Регулярні перевірки та аудити: Проводьте регулярні перевірки та аудити для контролю за дотриманням санітарно-гігієнічних норм. Забезпечуйте зворотній зв'язок із співробітниками та негайно вирішуйте будь-які виявлені проблеми.

Аналіз стану охорони праці виконується з метою встановлення відповідності робочих місць, виробничих процесів, техніки і обладнання, нормативно-правовим актам, а також виявлення причин виробничих травм і професійних захворювань у сфері готельно-ресторанних комплексів. Для аналізу використовуються знання, набуті під час вивчення курсу “Охорона праці та безпека життєдіяльності”, статистичні дані стосовно охорони праці організацій і підприємств сфери туризму, за матеріалами яких виконується бакалаврська робота. У цьому підрозділі пропонується висвітлити такі питання:

відповідальність за організацію охорони праці в підприємстві, організації;
особливості дотримання вимог трудового законодавства під час організації праці і технологічних процесів при різних заходах та різновидах туристичної сфери;

дотримання вимог щодо проведення інструктажів (вступного, первинного на робочому місці, повторного, цільового, позапланового);

аналіз стану протипожежних заходів;

аналіз виробничого травматизму і професійних захворювань за роки, що аналізуються у бакалаврській роботі (з визначення показників травматизму за статистичним методом – перелік джерел інформації у додатках) [49].

Заходи щодо поліпшення стану виробничої санітарії і гігієни праці здійснюються з метою створення безпечних умов праці шляхом: доведення до нормативного рівня показників виробничого середовища за елементами умов праці (технічні та технологічні рішення); захисту працівників від дії шкідливих

виробничих чинників.

До показників ефективності заходів щодо поліпшення виробничої санітарії і гігієни праці належать:

а) зміни стану умов праці: зміна кількості засобів виробництва, приведених у відповідність до вимог стандартів безпеки праці; поліпшення санітарно-гігієнічних показників виробничого середовища; покращання психофізіологічних показників, зменшення фізичних і нервово-психічних навантажень, покращання естетичних показників, раціональне компонування робочих місць і упорядкування робочих приміщень і території тощо;

б) соціальні результати заходів: збільшення кількості робочих місць, що відповідають нормативним вимогам; зниження рівня виробничого травматизму; зменшення кількості випадків професійної захворюваності; зменшення плинності кадрів через незадовільні умови праці; престиж та задоволення працею;

в) економічні результати заходів щодо поліпшення умов праці виражаються у вигляді економії за рахунок зменшення збитків внаслідок аварій, нещасних випадків і професійних захворювань тощо.

Розробка пункту передбачає аналіз стану та заходи щодо покращання умов праці і виробничого побуту із врахуванням організаційно-правових, санітарно-гігієнічних вимог під час виконання робіт за темою дипломної роботи.

У пункті потрібно охарактеризувати:

1) назва і розташування підприємства, загальна характеристика виконуваних робіт, наданих послуг і перелік шкідливих виробничих чинників, наявність та причина виробничого травматизму та професійних захворювань при виконанні і наданні туристичних послуг, функціонування служби охорони праці на підприємстві, що надає туристичні послуги, виконання основних завдань і функцій з охорони праці, відповідальність посадових осіб за організацію безпечних умов праці, проведення навчань, інструктажів та перевірки знань з охорони праці, наявність журналів реєстрації інструктажів, забезпечення засобами індивідуального захисту, тощо.

2) особливості локації підприємства (туристичної організації), виробничих і допоміжних приміщень відповідно до чинних санітарно-гігієнічних вимог;

3) санітарно-гігієнічні умови пропонувані і виконані робіт в структурних підрозділах підприємства (філіали, відділення) відповідно до завдання на бакалаврську роботу;

4) вплив на штатних працівників підприємства кліматичних умов (температура, вологість, освітлення, запиленість, загазованість, шум, вібрація, різні види опромінення тощо – вказати нормативні документи, норми параметрів);

5) особливості організації роботи і відпочинку персоналу, а також водно-питтєвого режиму та режиму харчування працівників туристичної сфери та користувачів галузі туризму.

Доцільно охарактеризувати стан виробничої санітарії і гігієни праці в загальному з рекомендаціями щодо профілактичних заходів запобігання нещасним випадкам та захворюванням на виробництві. Особливу увагу потрібно спрямувати на використання сучасних засобів індивідуального та колективного захисту, рівень кваліфікації персоналу, допуски до роботи. Необхідно передбачити заходи дотримання правил безпеки праці, загальної санітарії і гігієни під час проведення туристичних заходів з підвищеною небезпекою (транспортні роботи, екскурсії по гірських масивах, водних та заболочених об'єктах, лісових масивах, підземних печерах тощо [50].

Розробка рекомендацій з виробничої санітарії і гігієни праці під час виконання різних видів робіт (за темою роботи) дає змогу систематизувати знання і запропонувати низку безпечних заходів, дотримання яких уможливить виконання робіт з врахуванням мінімальної ймовірності виникнення небезпечних умов та ситуацій.

Підприємствам і організаціям готельно-ресторанного бізнесу важливо ставити на перше місце благополуччя своїх співробітників і клієнтів. Впроваджуючи ефективні заходи з охорони праці, промислової санітарії та гігієни праці, ці підприємства можуть створити більш безпечне та здорове робоче

середовище, підвищити свою репутацію та сприяти загальному задоволенню своїх працівників і клієнтів.

1.2. Пожежна безпека

Пожежна безпека має велике значення на підприємствах і в організаціях готельно-ресторанного бізнесу, оскільки в цих закладах часто відбувається приготування їжі, використання легкозаймистих матеріалів і велика кількість людей. Ось деякі основні міркування та заходи для підвищення пожежної безпеки в таких середовищах:

Запобігання пожежі:

Регулярне технічне обслуговування: Переконайтеся, що все електричне, опалювальне та кухонне обладнання регулярно перевіряється та обслуговується кваліфікованими фахівцями, щоб запобігти несправностям або електричним збоям, які можуть призвести до пожежі.

Пожежне обладнання: установіть і регулярно перевіряйте протипожежне обладнання, таке як датчики диму, пожежна сигналізація, вогнегасники, спринклерні системи та аварійне освітлення. Ведіть записи перевірок і виконуйте регулярні тести для забезпечення належної функціональності.

Зберігання небезпечних матеріалів: зберігайте легкозаймисті речовини, такі як чистячі засоби, паливо та стиснені гази, у спеціально відведених місцях подалі від джерел займання. Дотримуйтеся вказівок щодо належного зберігання та забезпечте наявність відповідних безпечних контейнерів і шаф.

Політика щодо паління: суворо забороняйте паління всередині приміщення, за винятком спеціально відведених місць для куріння, які відповідають правилам пожежної безпеки. Надайте чітко позначені попільнички та забезпечте належну утилізацію недопалків, щоб запобігти ризику пожежі [51].

Електрична безпека: сприяйте безпечній роботі з електрикою, включаючи правильне використання електричних шнурів, уникайте перевантаження ланцюгів і повідомляйте про будь-яке пошкоджене або несправне електричне обладнання. Проводьте регулярні перевірки, щоб виявити й усунути потенційну

небезпеку електричного струму.

Готовність до надзвичайних ситуацій:

Плани евакуації: розробляйте та регулярно переглядайте плани евакуації, які включають чіткі шляхи евакуації, місця збору та інструкції для працівників і гостей. Проводьте періодичні тренування, щоб ознайомити всіх із процедурами та забезпечити плавну та своєчасну евакуацію.

Аварійні виходи та покажчики: тримайте вільні та вільні аварійні виходи, добре освітлені та помітно позначені. Встановити світлові покажчики виходу та забезпечити їх видимість з різних частин приміщення.

Навчання персоналу: Проведіть комплексне навчання з питань пожежної безпеки для всіх працівників, включаючи інструктаж щодо процедур евакуації, використання вогнегасників та спілкування під час надзвичайних ситуацій. Призначте та навчіть конкретних працівників як пожежників для допомоги в евакуації та реагуванні на надзвичайні ситуації.

Системи зв'язку: створіть ефективні системи зв'язку, такі як домофони або пристрої екстреного зв'язку, щоб швидко передавати інформацію під час надзвичайних ситуацій. Переконайтесь, що співробітники знають номери телефонів для екстреної допомоги та процедури повідомлення про пожежі.

Співпраця з органами влади: координуйте роботу з місцевими пожежними підрозділами та органами влади для проведення перевірок, отримання вказівок щодо заходів пожежної безпеки та встановлення ефективних каналів зв'язку під час надзвичайних ситуацій [52].

Культура пожежної безпеки:

Регулярні інспекції та аудити: Проводьте регулярні інспекції для виявлення потенційної небезпеки пожежі, забезпечення дотримання правил пожежної безпеки та негайного вирішення будь-яких проблем. Вести записи перевірок і контролювати коригувальні дії.

Обізнаність співробітників: сприяйте розвитку культури пожежної безпеки шляхом підвищення обізнаності серед співробітників. Проводьте регулярні тренінги та нагадування щодо правил пожежної безпеки, дій у надзвичайних

ситуаціях і важливості дотримання протоколів безпеки.

Політика протипожежної безпеки: встановіть і запровадьте політику пожежної безпеки, яка охоплює всі аспекти запобігання пожежі, реагування на надзвичайні ситуації та процедури евакуації. Чітко донесіть цю політику до співробітників і регулярно посилюйте її.

Постійне вдосконалення: заохочуйте відгуки співробітників щодо проблем пожежної безпеки або пропозицій щодо покращення. Активно залучати працівників до визначення та реалізації заходів щодо підвищення рівня пожежної безпеки на виробництві.

Характеризується система протипожежного захисту у сфері готельно-ресторанних комплексів, як сукупність організаційних заходів і технічних засобів, спрямованих на запобігання дії на людей небезпечних чинників пожежі і обмеження збитків. Наголошується на небезпечних чинниках пожежі, дія яких призводить до травми, отруєння або загибелі людини, а також до матеріальних збитків. Можливість виникнення пожежі на виробництві (в побуті) оцінюється ймовірністю, яка залежить від можливості виникнення умов, необхідних для виникнення загоряння.

В загальному подається характеристика категорій приміщень за вибухо- і пожежною небезпекою, наявність первинних засобів гасіння пожеж, протипожежної сигналізації і водопостачання, категорія приміщень за Правилами улаштування електроустановок, організаційні заходи запобігання ураженню електричним струмом тощо.

Також наводиться характеристика пожежної небезпеки на територіях (акваторіях), де здійснюється надання туристичних послуг і сервісів, та розробляються запобіжно-профілактичні заходи для унеможливлення виникнення пожеж при вказаних роботах.

Розробляються рекомендації пожежної профілактики, як комплексу організаційних і технічних заходів, спрямованих на гарантування безпеки людей, запобігання пожежі, обмеження її поширення, а також створення умов для успішного гасіння пожежі. Організаційні і технічні заходи запобігання

виникненню пожежі повинні розроблятися відповідно до вимог правил пожежної безпеки.

Розміщуючи пріоритети протипожежної безпеки, готовності до надзвичайних ситуацій, виховання культури протипожежної безпеки, підприємства та організації готельно-ресторанного бізнесу можуть мінімізувати ризик виникнення пожеж, захистити працівників і гостей, зберегти їхнє майно та репутацію. Регулярне навчання, перевірки та співпраця з органами пожежної безпеки є важливими для підтримки безпечного середовища.

1.3. Інструкція з охорони праці

Відповідно до завдання у цьому пункті розробляють інструкцію з охорони праці або пожежної безпеки відповідно до вивчених на практичних заняттях з «Основ охорони праці» методик.

Інструкція повинна містити такі розділи: загальні положення; вимоги безпеки перед початком роботи; вимоги безпеки під час виконання роботи; вимоги безпеки після закінчення роботи; вимоги безпеки в аварійних ситуаціях.

Розділ «Загальні положення» повинен містити:

- відомості про сферу застосування інструкції;
- загальні відомості про об'єкт розробки: визначення робочого місця працівника даної професії (виду робіт) в залежності від тривалості його перебування на ньому протягом робочої зміни (постійне чи непостійне); коротка характеристика технологічного процесу та обладнання, що застосовується на цьому робочому місці;
- умови і порядок допуску працівників до самостійної роботи за професією або до виконання відповідного виду робіт (вимоги щодо віку, стажу роботи, статі, стану здоров'я, проходження медоглядів, професійної освіти та спеціального навчання з питань охорони праці, інструктажів, перевірки знань тощо);
- вимоги правил внутрішнього трудового розпорядку, що стосуються питань охорони праці для даного виду робіт або професії, а також відомості про

специфічні особливості організації праці і технологічних процесів та про коло трудових обов'язків працівників даної професії (що виконують даний вид робіт);

- характеристику основних небезпечних та шкідливих виробничих факторів для даної професії (виду робіт), особливості їх впливу на працівника;

- перелік видів спецодягу, спецвзуття та інших засобів індивідуального захисту, що належать до видачі працівникам даної професії (виду робіт) згідно з чинними нормами, із зазначенням стандартів або технічних умов на них;

- вимоги санітарних норм і правил особистої гігієни, яких повинен дотримуватись працівник під час виконання роботи.

Розділ «Вимоги безпеки перед початком роботи» повинен містити:

- порядок приймання зміни у випадку безперервної роботи, в тому числі при порушенні режиму роботи виробничого обладнання або технологічного процесу;

- порядок підготовки робочого місця, засобів індивідуального захисту;

- порядок перевірки справності обладнання, інструменту, захисних пристроїв небезпечних зон машин і механізмів;

- порядок повідомлення роботодавця про виявлені несправності обладнання, пристроїв, пристосувань, інструменту, засобів захисту тощо [53].

Розділ «Вимоги безпеки під час роботи» повинен містити:

- відомості щодо безпечної організації праці, про прийоми та методи безпечного виконання робіт, правила використання технологічного обладнання, пристроїв та інструментів, а також застереження про можливі небезпечні, неправильні методи та прийоми праці, які заборонено застосовувати;

- вказівки щодо порядку утримання робочого місця в безпечному стані;

- можливі види небезпечних відхилень від нормального режиму роботи обладнання та технологічного регламенту і способи їх усунення;

- вимоги щодо використання засобів індивідуального та колективного захисту від шкідливих і небезпечних виробничих факторів;

- умови, за яких надання робіт і послуг повинно бути зупинено (технічні, метеорологічні, санітарно-гігієнічні та соціально-політичні умови тощо);

-вимоги щодо забезпечення пожежо- та вибухобезпеки; порядок повідомлення роботодавця про нещасні випадки чи раптові захворювання, факти порушення технологічного процесу, виявлені несправності обладнання, устаткування, пристроїв, інструменту, засобів захисту та про інші небезпечні та шкідливі виробничі фактори, що загрожують життю і здоров'ю працівників.

Розділ «Вимоги безпеки після закінчення роботи» повинен містити:

-порядок безпечного вимикання, зупинення, розбирання, очищення і змащення обладнання, пристроїв, машин, механізмів та апаратури;

-порядок здавання робочого місця;

-вимоги санітарних норм і правил особистої гігієни, яких повинен дотримуватись працівник після закінчення роботи;

-порядок повідомлення роботодавця про всі недоліки, що виявились у процесі роботи.

Розділ «Вимоги безпеки в аварійних ситуаціях» повинен містити:

-відомості про ознаки можливих аварійних ситуацій, характерні причини аварій (вибухів, пожеж тощо);

відомості про засоби та дії, спрямовані на запобігання можливим аваріям;

-порядок дій, особисті обов'язки та правила поведінки працівника при виникненні аварії згідно з планом її ліквідації;

-порядок повідомлення роботодавця про аварії та ситуації, що можуть до них призвести;

-відомості про порядок застосування засобів протиаварійного захисту та сигналізації.

При викладенні тексту інструкції необхідно керуватися такими правилами:

-текст інструкції повинен бути стислим, зрозумілим і не допускати різних тлумачень;

-інструкція не повинна містити посилань на нормативні акти, вимоги яких враховуються при її розробці. За необхідності ці вимоги відтворюються дослівно;

-треба вживати терміни і визначення, прийняті в Законі України «Про

охорону праці», ДСТУ 2293-93 ССБП «Охорона праці. Терміни та визначення», ДК 003-95 «Державний класифікатор України.

Класифікатор професій» та в інших нормативних актах; у тексті інструкції не допускається застосування не властивих для нормативних актів зворотів розмовної мови, до-вільних словосполучень, скорочення слів, використання різних термінів для одного поняття, а також іноземних слів чи термінів за наявності рівнозначних слів чи термінів в українській мові; допускається застосування лише загально-прийнятих скорочень і аббревіатур, а також заміна застосованих у даній інструкції словосполучень скороченням або аббревіатурою за умови повного відтворення цього словосполучення при першому згадуванні в тексті із зазначенням у дужках відповідного скорочення чи аббревіатури; у тексті інструкції слід уникати викладу вимог у формі заборони, а при необхідності слід давати пояснення, чим викликана заборона; не повинні застосовуватися слова «категорично», «особливо», «обов'язково», «суворо» та ін., оскільки всі вимоги інструкції є однаково обов'язковими; для наочності окремі вимоги інструкції можуть бути ілюстровані малюнками, схемами, кресленнями тощо; якщо безпека роботи обумовлена певними нормами (величини відстаней, напруги та ін.), то вони повинні бути наведені в інструкції.

Охорона праці має вирішальне значення на підприємствах і в організаціях готельно-ресторанного бізнесу для забезпечення безпеки та благополуччя працівників.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Теоретико-методологічні концепції та зміст готельно-ресторанного бізнесу в Україні мають вирішальне значення для розуміння та аналізу галузі. Вивчаючи ці концепції, ми отримуємо уявлення про фундаментальні принципи, рамки та практики, які лежать в основі готельного та ресторанного сектору в Україні. Теоретичні концепції охоплюють різні аспекти, такі як менеджмент гостинності, обслуговування клієнтів, маркетинг та стратегічне планування. Ці концепції створюють основу для розуміння ключових принципів і теорій, якими керується ефективно управління та функціонування готельного та ресторанного бізнесу в Україні.

Готельно-ресторанного бізнесу в Україні включає ряд факторів, таких як галузеві тенденції, ринковий попит, поведінка споживачів, нормативні акти та галузеві стандарти. Він охоплює операційні аспекти готелів і ресторанів, включаючи послуги розміщення, пропозицію їжі та напоїв, якість обслуговування, стратегії ціноутворення та конкурентне позиціонування.

Теоретико-методологічні концепції готельно-ресторанного бізнесу в Україні є важливим для багатьох зацікавлених сторін. Інвестори та підприємці можуть приймати обґрунтовані рішення щодо інвестиційних можливостей, стратегій виходу на ринок і планів розвитку бізнесу. Дослідники можуть зробити внесок у наявний масив знань і визначити сфери для подальшого дослідження та вдосконалення.

Оцінка та аналіз діяльності готельно-ресторанних комплексів в Україні дає цінну інформацію про поточний стан та результати діяльності галузі. Завдяки оцінці розвитку засобів розміщування готельно-ресторанних комплексів ми отримуємо глибше розуміння різних аспектів цих комплексів та їх впливу на сектор гостинності в Україні. Аналізуючи інвестиційну привабливість готельно-ресторанних комплексів ми оцінили їхній внесок у місцеву економіку, створення робочих місць та розвиток туризму в Україні.

Оцінка та аналіз готельно-ресторанних комплексів відіграє вирішальну роль у формуванні загального іміджу та репутації України як туристичної

дестинації. Визначаючи сфери покращення якості послуг, інфраструктури та клієнтського досвіду, зацікавлені сторони можуть працювати над підвищенням привабливості та конкурентоспроможності країни на світовому ринку туризму.

Зі зміною тенденцій подорожей, зростаючою глобалізацією та зростаючими очікуваннями споживачів готельно-ресторанних комплексів є широкі можливості розширювати свої пропозиції, виходити на нові сегменти ринку та диверсифікувати свої послуги. Це включає в себе обслуговування нових тенденцій, таких як екотуризм, оздоровчий туризм і заклади харчування, що може створити нові джерела доходу та залучити ширшу клієнтську базу.

Інновації відіграють ключову роль у розвитку готельного та ресторанного бізнесу. Технологічний прогрес зробив революцію в галузі, дозволивши компаніям оптимізувати роботу, підвищити ефективність і покращити враження від гостей. Такі інновації, як платформи онлайн-бронювання, цифрові послуги та персоналізовані рекомендації, змінили спосіб взаємодії клієнтів із готелями та ресторанами. Крім того, інновації в практиках сталого розвитку, енергоефективності та екологічно чистих ініціативах стають все більш важливими та затребуваними серед туристів. Клієнти шукають екологічно свідомі заклади, а підприємства, які віддають перевагу сталому розвитку, можуть отримати конкурентну перевагу, роблячи внесок у збереження природних ресурсів.

Для підприємств готельної та ресторанної індустрії важливо розвивати культуру інновацій, охоплювати нові технології та постійно адаптуватися до мінливих вимог клієнтів. Для цього потрібне мислення, яке заохочує творчість, співпрацю та експерименти. Крім того, співпраця з постачальниками технологій, дослідницькими установами та галузевими експертами сприяє впровадженню передових інновацій і передового досвіду.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
2. Ivanov, A. (2022). Класифікація готелів «Adult only» та їх географія. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті, 1(78), 118-131. <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2022-1-118-131>
3. Шикіна О.В. Аналіз тенденцій міжнародної готельної індустрії. Інфраструктура ринку. Вип. 39. 2020. С. 56-61.
4. Всесвітня туристична організація: офіц. вейб-сайт. URL: <https://www.unwto.org>
5. ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»
6. Журавльова С. М. Інформаційні та фінансові потоки в готельному господарстві. Розвиток харчових виробництв, ресторанного та готельного господарств і торгівлі: проблеми, перспективи, ефективність : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 19 травня 2009 р.: тези доп. Харків: ХДУХТ, 2009. С. 138-140.
7. Класифікація видів економічної діяльності. URL: <https://evrovektor.com/kved/2010/>
8. Про віднесення об'єктів права державної власності до сфери управління Державної туристичної адміністрації: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 лютого 2002 р. № 84-р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/34>
9. Вікіпедія. Вільна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C>
10. Solovei, I., Ostrovska, N., & Lygovyi, V. (2023). Аналіз тенденцій готельної індустрії в Україні. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті, 1(82), 140 - 149. <https://doi.org/10.31375/140 - 149>
11. Ткаченко А.М., Лелі Ю.Г. Проблеми та перспективи розвитку готельного бізнесу в умовах сьогодення. Причорноморські економічні студії. 2016. Вип. 12-1. С. 185-188.
12. Індустрія гостинності в Україні: стан і тенденції розвитку: монографія за заг. ред. проф. В.М. Зайцевої. Запоріжжя : Просвіта, 2017. 240 с.
13. Михайлова О.П., Брінь П.В. Основні проблеми готельного бізнесу в Україні. Вісник НТУ «ХП». Серія: Актуальні проблеми управління та фінансово-господарської діяльності підприємства. 2012. №58(964). С.101-106.
14. Зайцева В. М. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації: монографія. Запоріжжя: ЗНТУ, 2018. 120 с.
15. Готельна послуга (ст. 1 Закону № 324/95) URL: <https://ips.ligazakon.net/document/reader/BZ012910>

16. Маначинська Ю. А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2010. Вип.4. С.211-217.
17. Чорненька Н.В. Організація туристичної діяльності: Навчальний посібник. Київ: Атіка, 2006. 264 с.
18. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: підручник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2006. 448 с.
19. Левковська Л., Чабан Р., Мунін Г. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу в Україні. Економіка України. 2013. № 12. С. 342.
20. Папп В. В. Роль готельного господарства у розвитку туризму в регіоні. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка». 2015. №2 (46). С. 207-212.
21. Подлепіна П. О. Функціонування готельного господарства України в контексті сучасних тенденцій розвитку економіки. Туризм і гостинність в Україні: стан, проблеми, тенденції, перспективи розвитку : матеріали І Міжнар. наук-практ. конф. Черкаси : Брама-Україна, 2012. С. 370–374.
22. Остапенко Я. О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Вип. 8. С. 1216–1221.
23. Макогон Ю. В., Пилипенко В. В. Основи наукових досліджень в економіці: Навч. посібник. Донецьк: Альфа-прес, 2007. С. 7-23.
24. Пілюшенко В. Л., Шкрабак І. В., Славенко Е. І. Наукове дослідження: організація, методологія, інформаційне забезпечення: навч. посіб. Київ: Лібра, 2004. С. 52-60.
25. Стеченко Д. М., Чмир О. С. Методологія наукових досліджень: підручник. К.: Знання, 2015. С. 91-190.
26. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. 463 с
27. Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні. Ексклюзив. URL: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez>
28. Артеменко В.С., Ольшанский О.В. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб. наук. пр. у 2-х ч. (Ч. 2). Харків: ХДУХТ, 2013. №. 2 (18). С. 253–258.
29. 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

30. Матвійчук, Л., Лепкий, М., & Молнар-Бабіля, Д. (2021). Регіональний аналіз розвитку готельного господарства в Україні. Економіка та суспільство, (31). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-68>
31. Гакова М.В. Управління підприємствами готельно-ресторанного господарства: сутність та специфіка. URL: [http://elibrary.donnuet.edu.ua/222/1/Gakova_article_13_\\$1_2017.pdf](http://elibrary.donnuet.edu.ua/222/1/Gakova_article_13_$1_2017.pdf).
32. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.
33. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4 (21). С. 297–304.
34. 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. URL: <https://doi.org/10.18371/.v4i39.241444>
35. Пандемія COVID-19 та її наслідки в сфері туризму в Україні (Оновлення до документу «Дорожня карта конкурентоспроможного розвитку сфери туризму в Україні»). URL <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf>.
36. Смирнов І., Любіцева О. Туристичний бізнес під час пандемії COVID-19: світовий та український досвід. Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. 2020. № 3(2). С. 196–207.
37. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельноресторанного бізнесу : колективна монографія / за ред. д.і.н., проф. Чепурди Г.М. Черкаси : ЧДТУ, 2019. 157 с.
38. Шацька З.Я., Шевель А.А. Шевчук Ю.А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. Ефективна економіка. 2020. № 10. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8249>
39. Шевчук Ю.А. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного бізнесу України: чинники та проблеми. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія Економічні науки. 2020. № 1 (143). С. 41–51.
40. Безуглий І.В. Інноваційна основа формування національних готельних мереж України. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. №22. С.136-141.
41. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. №16. С. 224-228.
42. Капліна Т. В., Капліна А. С., Тагільцева Я. М. (2022). Моніторинг стану

підприємств готельного господарства України і Полтавського регіону. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки», (1 (105), 138-147. <https://doi.org/10.37734/2409-6873-2022-1-18>

43. Мазур С. А., Прилуцький А. М. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні. Ефективна економіка. 2019. № 2. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_2_2

44. Мех Л. М., Рублевська Л. Ю. Статистичне оцінювання засобів розміщування готельного господарства в Україні. URL: <http://surl.li/ianvt>

45. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>

46. Колективні засоби розміщування в Україні у 2018-1920 роках. Державна службастатистики України. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2019/tyr/kol_zas_ukr/arch_kol_zas_ukr.htm

47. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. Бізнес Інформ. 2020. №5. С. 218–226.

48. Закон України «Про охорону праці». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>

49. Зацарний В. В. Охорона праці : навч. посіб. для дистанц: відкр. міжнар. ун-т розвитку людини "Україна". К. : Ун-т "Україна", 2006. 303 с.

50. Основи охорони праці : навч. посібник / Г. Г. Гогіташвілі, В. М. Лапін. - 4-те вид., виправл. і доповн. К. : Знання, 2008. 302 с.

51. Пістун І. П., Березовецький А. П., Тимочко В.О., Городецький І. М. Охорона праці (гігієна праці та виробнича санітарія): навч. посібн. / за ред. І.П.Пістуна. Львів: Тріада плюс, 2017. Ч. I. 620 с.

52. Пістун І. П., Тимочко В.О., Городецький І. М., Березовецький А. П. Охорона праці (гігієна праці та виробнича санітарія) : навчальний посібник, за ред. І.П.Пістуна. Львів: Тріада плюс, 2015. Ч. II. 224 с.

53. Тимочко В.О., Березовецький А.П. та ін., Безпека життєдіяльності та охорона праці. Практикум. Навчальний посібник. Львів: СПОЛОМ, 2022. 376с.