

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЗАОЧНОЇ ТА ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Ступінь вищої освіти БАКАЛАВР

на тему: «СТАН ТА ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ
ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
В УКРАЇНІ»

Виконала: здобувачка вищої освіти

IV курсу, групи Тур-43зСП

спеціальності 242 Туризм

(шифр і назва спеціальності)

Освітня програма «Туризм»

ЦИПУК Андріана Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник: к.е.н., доцент Оксана КРУПА

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

Рецензент: Мар'яна ЛУЖНА

(ім'я та прізвище)

ЛЬВІВ – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЗАОЧНОЇ ТА ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ

Ступінь вищої освіти Бакалавр

Галузь знань 24 Сфера обслуговування
(шифр і назва)

Спеціальність 242 Туризм
(шифр і назва)

Освітня програма «Туризм»
(назва ОП)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри туризму
(назва кафедри)

_____ (підпис)

Оксана КРУПА

(ім'я та прізвище)

« ____ » _____ 2024 року

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти

Ципук Андріани Олегівни

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Стан та шляхи підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні»

Керівник роботи Оксана КРУПА, к.е.н., доцент
(ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджена наказом ЛНУП від «08» березня 2024 р. №172/к-с.

2. Строк подання здобувачем роботи до 11 листопада 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи: Закони України та Постанови кабінету міністрів України, дані Державної служби статистики України, Головного управління статистики у Львівській області, Управління туризму та курортів Львівської ОВА, 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 ЗАСАДИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

1.1. Обслуговування в туристичній сфері діяльності: систематизація сучасного розуміння

1.2. Характеристика сутності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

1.3. Теоретичні аспекти підвищення ефективності суб'єктів туристичного обслуговування

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Загальна характеристика особливостей діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні

2.2. Характеристика поточного стану діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні

2.3. Вплив воєнного стану на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні

2.4. Аналіз ролі суб'єктів туристичного обслуговування в забезпеченні екологічної безпеки

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

3.1. Шляхи використання досвіду провідних зарубіжних суб'єктів туристичного обслуговування до реалії України

3.2. Можливості цифрових технологій як напрям підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

3.3. Механізм підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ

4.1. Пожежна безпека під час здійснення діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

4.2. Сучасні організаційно-технічні рекомендації з охорони праці під час діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

4.3. Заходи поліпшення санітарії і гігієни під час здійснення діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):
рисунок, 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 «11» березня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Відмітка про виконання
1.	Отримання завдання для написання кваліфікаційної роботи	11.03.2024 р.	
2.	Розробка плану кваліфікаційної роботи, ознайомлення з літературними джерелами за темою, збір практичних матеріалів	до 10.04.2024	
3.	Написання вступу і I розділу	до 31.05.2024	
4.	Написання II розділу	до 29.07.2024	
5.	Написання III розділу	до 30.08.2024	
6.	Написання IV розділу і висновків	до 27.09.2024	
7.	Оформлення кваліфікаційної роботи і подання науковому керівнику для написання відгуку	до 25.10.2024	
8.	Перевірка тексту кваліфікаційної роботи на унікальність. Скерування на зовнішню рецензію	до 01.11.2024	
9.	Представлення кваліфікаційної роботи на кафедру	11.11.2024	
10.	Захист кваліфікаційної роботи перед Екзаменаційною комісією	20.11.2024	

Здобувачка вищої освіти _____
(підпис)

Андріана ЦИПУК
(ім'я та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи _____
(підпис)

Оксана КРУПА
(ім'я та прізвище)

УДК 338.486.1(477)

Кваліфікаційна робота: 60 сторінок текстової частини, 18 рисунків, 9 таблиць, 50 літературних джерел.

Ципук А.О. Стан та шляхи підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Кваліфікаційна робота за спеціальністю 242 Туризм. Львів: ЛНУЦ, 2024. 71 с.

У роботі висвітлено теоретико-методичні засади підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Систематизовано сучасне розуміння обслуговування в туристичній сфері діяльності. Охарактеризовано сутність діяльності суб'єктів туристичного обслуговування. Висвітлено теоретичні аспекти підвищення ефективності суб'єктів туристичного обслуговування.

Проведено аналіз стану підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Охарактеризовано особливості діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Здійснено оцінювання впливу воєнного стану на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Визначено роль суб'єктів туристичного обслуговування в забезпеченні екологічної безпеки.

Визначено напрямки підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Охарактеризовано використання можливостей цифрових технологій як напрям підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування. Сформовано механізм підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування .

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота на тлум «Стан та шляхи підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні» присвячена дослідженню сучасного стану та проблем підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.

У першому розділі «Теоретико-методичні засади підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні» розглянуто сутність та значення обслуговування в туристичній сфері діяльності; охарактеризовано сутність діяльності суб'єктів туристичного обслуговування; сформовано теоретичні аспекти підвищення ефективності суб'єктів туристичного обслуговування.

У другому розділі «Аналіз стану підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні» охарактеризовано особливості діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Проаналізовано поточний стан діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Здійснено оцінювання впливу воєнного стану на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Визначено роль суб'єктів туристичного обслуговування в забезпеченні екологічної безпеки.

У третьому розділі «Напрямки підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні» визначено шляхи використання досвіду провідних зарубіжних суб'єктів туристичного обслуговування до реалії України. Сформовано механізм підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

***Ключові слова:** туризм, туристичне обслуговування, діяльність підприємств, механізми, обслуговування туристів.*

ANNOTATION

Qualification Work titled « The State and Ways to Enhance the Effectiveness of Tourism Service Providers in Ukraine» is dedicated to the study of the current state and challenges of increasing the effectiveness of tourism service providers in Ukraine.

In the first chapter, «Theoretical and Methodological Foundations for Enhancing the Effectiveness of Tourism Service Providers in Ukraine», discusses the essence and importance of services in the tourism sector; characterizes the nature of the activities of tourism service providers; and forms theoretical aspects of enhancing the effectiveness of tourism service providers.

The second chapter, «Analysis of the State of Enhancing the Effectiveness of Tourism Service Providers in Ukraine», the characteristics of the activities of tourism service providers in Ukraine are described. The current state of the activities of tourism service providers in Ukraine is analyzed. An assessment of the impact of the martial state on the activities of tourism service providers in Ukraine is conducted. The role of tourism service entities in ensuring environmental safety is defined.

In the third chapter, «Directions for Enhancing the Effectiveness of Tourism Service Providers in Ukraine», ways to apply the experience of leading foreign tourism service providers to the realities of Ukraine are identified. A mechanism for enhancing the effectiveness of the activities of tourism service providers is formed.

***Keywords:** tourism, tourist services, enterprise activities, mechanisms, tourist services.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ....	9
1.1. Обслуговування в туристичній сфері діяльності: систематизація сучасного розуміння.....	9
1.2. Характеристика сутності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування.....	14
1.3. Теоретичні аспекти підвищення ефективності суб'єктів туристичного обслуговування.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	24
2.1. Загальна характеристика особливостей діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.....	24
2.2. Характеристика поточного стану діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.....	29
2.3. Вплив воєнного стану на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.....	33
2.4. Аналіз ролі суб'єктів туристичного обслуговування в забезпеченні екологічної безпеки.....	38
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ	42
3.1. Шляхи використання досвіду провідних зарубіжних суб'єктів туристичного обслуговування до реалії України.....	42
3.2. Можливості цифрових технологій як напрям підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування...	47
3.3. Механізм підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування.....	51
РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ.....	57
4.1. Пожежна безпека під час здійснення діяльності суб'єктів туристичного обслуговування.....	57
4.2. Сучасні організаційно-технічні рекомендації з охорони праці під час діяльності суб'єктів туристичного обслуговування.....	59
4.3. Заходи поліпшення санітарії і гігієни під час здійснення діяльності суб'єктів туристичного обслуговування.....	61
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	66
ДОДАТКИ.....	71

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні є критично важливим для стимулювання економічного зростання та розвитку країни. Туристичний сектор має потенціал стати одним із головних джерел валового внутрішнього продукту, створюючи нові робочі місця та залучаючи іноземну валюту. Ефективні туристичні підприємства сприяють розвитку малого та середнього бізнесу, стимулюють інвестиції в інфраструктуру та покращують конкурентоспроможність України на міжнародному ринку. Це, в свою чергу, підвищує добробут населення та сприяє стійкому економічному розвитку.

Суб'єкти туристичного обслуговування на сьогоднішній день відграють одну з ключових ролей в процесі формування позитивного та привабливого іміджу України як осередку сучасних туристичних послуг. Так, саме суб'єкти туристичного обслуговування виступають зв'язковим елементом між українською культурою, історією і традиціями та міжнародною спільнотою. Саме через якісний туристичний сервіс, іноземні туристи можуть в повній мірі отримати позитивний досвід перебування країни, що не лише позитивно впливає на її економіку, але і сприяє зміцненню її інтеграції в міжнародний простір та культурному обміну.

У сучасних умовах, коли Україна прагне інтеграції до європейського співтовариства та знаходиться в умовах повномасштабного вторгнення, ефективні суб'єкти туристичного обслуговування стають важливим інструментом соціально-економічної стабілізації й стійкості. Вони сприяють розвитку регіонів, зменшуючи економічні диспропорції між містом і селом, та підтримують відродження постраждалих територій через залучення туристів і інвестицій. Таким чином, підвищення ефективності цих суб'єктів є не лише економічною необхідністю, але й стратегічним кроком до зміцнення національної єдності та стійкого розвитку України.

Серед науковців, що досліджували проблеми діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні, виділимо наступних: І. Андрієнко, В. Бондаренко, Ю. Богданова, Ю. Боруцька, О. Василенко, Н. Гаврилюк, Ю. Дяченко, О. Євтушенко, О. Жолоб, І. Заболотний, О. Карпенко, О. Крупа, О. Ковальчук, Ю. Лагунова, Г. Микитенко, О. Назаренко, І. Овчаренко, О. Пилипенко, Л. Романчук, Н. Савченко, О. Силкін, О. Степаненко, С. Трохименко, Д. Федорчук, О. Цимбал та інші

Проте, враховуючи й віддаючи належне науковому здобутку провідних науковців й практиків, слід зазначити, що сьогодні досі залишається гострим вивчення проблеми підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.

Метою кваліфікаційної роботи є оцінка сучасного стану, виявлення проблем та обґрунтування перспективних напрямів підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.

Для досягнення означеної мети передбачається послідовне виконання наступних завдань дослідження:

- охарактеризувати сутність обслуговування в туристичній сфері діяльності;
- визначити особливості діяльності суб'єктів туристичного обслуговування;
- дослідити аспекти підвищення ефективності суб'єктів туристичного обслуговування;
- провести аналіз особливостей діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні;
- здійснити аналіз поточного стану діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні;
- визначити вплив воєнного стану на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні;
- дослідити шляхи використання досвіду провідних зарубіжних суб'єктів туристичного обслуговування до реалії України;

- сформувати механізм підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування;
- визначити й обґрунтувати охорону праці.

Предмет дослідження – засади підвищення діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.

Об'єкт дослідження – діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.

Методи дослідження. В основу методології кваліфікаційної роботи покладено системний підхід, у межах якого застосовано такі методи: індукції та дедукції, порівняння і систематизації – задля дослідження сутнісних характеристик та еволюцій базових понять щодо діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні; аналізу та синтезу – при вивченні та визначенні основних проблем та прогалин за темою роботи; непараметричні статистичні – для характеристики поточного стану діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні; морфологічного аналізу – під час уточнення понятійно-категоріального апарату; графічний – для наочного відображення результатів проведеного дослідження; абстрактно-логічний – під час проведення теоретичних узагальнень і формування відповідних висновків.

Наукова новизна отриманих результатів. Удосконалено теоретичні засади підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні, які, на відмінну від відомих, представлено у вигляді авторського бачення сучасного механізму.

Джерелами інформації для написання роботи були офіційні статистичні дані Державної служби статистики України, Головного управління статистики у Львівській області; провідні наукові українські й іноземні праці, присвячені дослідженню діяльності суб'єктів туристичного обслуговування.

Структура роботи передбачає три розділи, загальні висновки, список використаних джерел й додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

1.1. Обслуговування в туристичній сфері діяльності: систематизація сучасного розуміння

Сфера обслуговування є ключовою складовою будь-якої комерційної діяльності, а її рівень визначає можливість та успішність бізнесу в питанні задоволення потреб та запитів клієнтів. Сама по собі сфера обслуговування включає в себе всю діяльність та процеси різного рівня, що в своїй сукупності забезпечують якісну підтримку продуктів чи послуг як на етапі продажу, так і на етапі безпосереднього користування. В структуру сфери обслуговування входять також діяльність, яка додається до продукту, що направлена на покращення можливості споживача в користуванні продуктами та послугами. Сюди можуть входити консультації, цілодобова підтримка, страхове забезпечення, навчання користувачів та інші. Формування системи ефективного обслуговування буде сприяти підвищенню рівня лояльності клієнтів, збільшення числа повторних продажів, а також формування позитивного іміджу підприємства як на національній, так і на міжнародній арені.

Вважається, що природа обслуговування в сучасній парадигмі ведення бізнесу має як матеріальні, так і нематеріальні аспекти. Так, з матеріальної точки зору до обслуговування входять такі фізичні послуги як ремонт, доставка, установка та подальше обслуговування. В той же час, до нематеріальних аспектів включають якість комунікацій, оперативність реагування на запити, емпатію та розуміння, рівень професіоналізму персоналу, а також здатність останнього швидко та без наслідків вирішувати проблеми.

Зміст обслуговування в бізнесі охоплює кілька ключових компонентів. По-перше, це управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), яке дозволяє

компаніям ефективно відстежувати та аналізувати взаємодії з клієнтами для покращення їхнього досвіду [22-24]. По-друге, це стандартизація процесів обслуговування, що забезпечує послідовність і якість наданих послуг незалежно від конкретного співробітника чи ситуації (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Характеризуючі ознаки сутності обслуговування в діяльності сучасних підприємств

Ознаки	Характеристика
Орієнтація на клієнта	Сучасні підприємства прагнуть адаптувати свої послуги відповідно до індивідуальних вимог кожного клієнта. Це включає в себе аналіз споживчих переваг, створення кастомізованих пропозицій та забезпечення унікального досвіду, що відповідає очікуванням клієнтів
	Використання систем CRM дозволяє підприємствам ефективно відстежувати взаємодії з клієнтами, аналізувати їхні потреби та поведінку, а також забезпечувати своєчасну підтримку та комунікацію. Це сприяє підвищенню лояльності клієнтів та збільшенню рівня задоволеності
Якість обслуговування	Кваліфіковані та добре навчені співробітники є ключовим фактором забезпечення високої якості обслуговування. Вони повинні володіти необхідними знаннями, навичками та здатністю ефективно вирішувати проблеми клієнтів, створюючи позитивне враження про підприємство
	Важливо, щоб послуги надавалися оперативно та без затримок. Своєчасне виконання замовлень, швидка реакція на запити та ефективно вирішення питань клієнтів сприяють підвищенню загальної задоволеності та довіри до підприємства

Сформовано автором за даними джерел: [1-3]

В туристичній діяльності питання обслуговування є критичним елементом, що визначає якість та повноту туристичних послуг. Саме

обслуговування буде в подальшому визначати формування загального враження туристів від подорожі. З огляду на це, воно включає в себе широкий спектр послуг, які отримують туристи протягом всього процесу – від планування подорожі з консультантом та бронювання, безпосередньої подорожі та післяпродажного супроводу. Формування ефективної системи обслуговування буде забезпечувати оперативне та повноцінне задоволення потреб туристів, стимулюючи їх в подальшому повторно бронювати поїздки та ділитись позитивними відгуками. В сфері туристичної діяльності обслуговування теж має матеріальні та нематеріальні аспекти. Так, матеріальні аспекти включають в себе забезпечення комфортного проживання, харчування, перевезення та організацію розваг та екскурсій (рис.1.1).

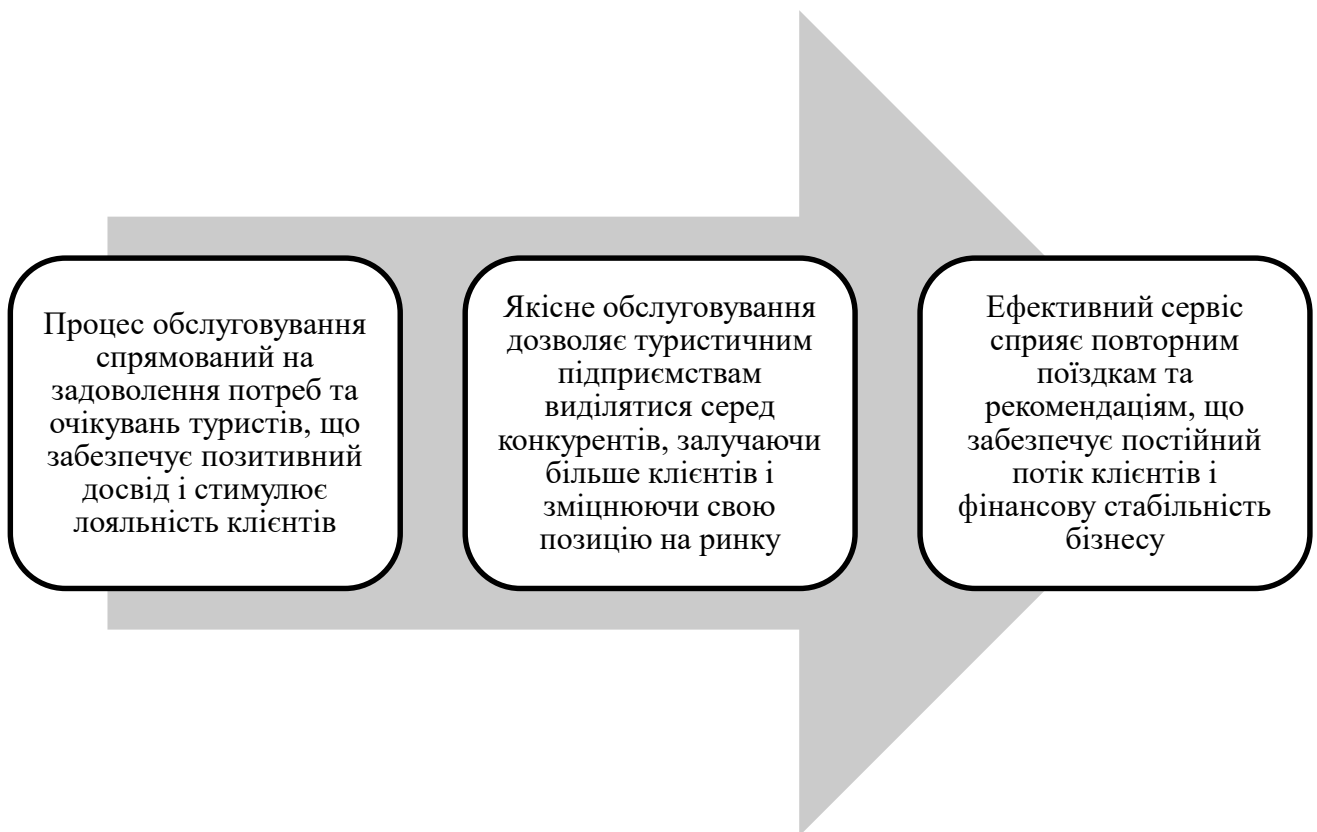


Рис.1.1. Значення процесу обслуговування в туристичній сфері діяльності

Сформовано автором за даними джерел: [4-5]

В туристичній діяльності зміст обслуговування прийнято поділяти на три ключові компоненти. Так, перший компонентом є управління взаємовідносин з клієнтами (CRM), що дає можливість ефективно отримувати інформацію про

потреби та запити клієнтів, вирішувати їх, та в подальшому аналізувати ці процеси. Другим компонентом є стандартизація процесів та заходів обслуговування, що в туристичній діяльності означає формування високих норм та параметрів обслуговування для всіх клієнтів, незалежно від конкретного працівника, ситуації чи інших умов. Третім компонентом є те, що обслуговування повинно орієнтувати на інноваційні тенденції та технології, такі як, до прикладу, онлайн-бронювання та консультування, використання мобільних додатків та інших автоматизованих систем підтримки (рис.1.2).



Рис.1.2. Місце обслуговування в системі управління туристичним підприємством

Сформовано автором за даними джерел: [7-10]

Обслуговування в туристичній діяльності також відіграє важливу роль у формуванні конкурентних переваг та розвитку бренду підприємства. Високий рівень сервісу сприяє створенню позитивного іміджу, що привертає нових

клієнтів та утримує існуючих. Крім того, якісне обслуговування сприяє формуванню лояльності клієнтів, що є критично важливим у туристичній індустрії, де конкуренція є надзвичайно високою. Інвестування в покращення сервісу, навчання персоналу та впровадження нових технологій дозволяє туристичним підприємствам залишатися конкурентоспроможними та адаптуватися до змін ринкових умов [31-32].

Саме від рівня обслуговування в туристичній діяльності залежить загальний рівень задоволення клієнтів від подорожі, що, по суті, є визначальним фактором успішності бізнесу в цій галузі. Так, якісно надане обслуговування буде забезпечувати формування позитивного досвіду для туристів про комфортне та приємне перебування впродовж всієї подорожі. Це, в свою чергу, буде сприяти росту динаміці повторних замовлень, а також позитивним відгукам про туристичного оператора. Крім того, забезпечення ефективної та послідовної системи обслуговування в туристичній діяльності є потужним фактором росту конкурентоспроможності підприємства як на національному, так і на міжнародному рівнях.

Туризм, на сьогоднішній день, є галуззю, яка найбільш динамічно розвивається як в Україні, так і в усьому світі. Удосконалення методів та прийомів конкурентної боротьби, а також розширення спектру туристичних послуг є невід'ємною умовою розвитку туристичної галузі в сучасних умовах. Оскільки ефективність туристичного сектору впливає також на розвиток національної економіки, актуалізуються дослідження у сфері розробки ефективних та гнучких стратегій діяльності туристичних компаній на ринку.

1.2. Характеристика сутності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Суб'єкти туристичного обслуговування є ключовими учасниками туристичної індустрії, які безпосередньо надають послуги та забезпечують комфортний досвід для туристів. Вони виконують різноманітні функції, починаючи від організації проживання та харчування до надання транспортних та розважальних послуг. Ці суб'єкти грають вирішальну роль у забезпеченні високої якості сервісу, що сприяє задоволенню потреб клієнтів і формуванню позитивного іміджу туристичного напрямку. Основною сутністю суб'єктів туристичного обслуговування є їх здатність створювати комплексні туристичні продукти, які відповідають очікуванням та вимогам сучасних мандрівників [38-39].

На сьогоднішній день до групи суб'єктів туристичного обслуговування прийнято включати різні категорії підприємств, організацій та компаній, сферою діяльності яких є надання туристичних послуг. Так, сюди входять готельно-ресторанні комплекси, хостели та інші типи житлових закладів, ресторани, кафе, транспортні та логістичні компанії, зокрема авіакомпанії, залізничні, водні та автомобільні перевізники. До групи суб'єктів туристичного обслуговування також входять екскурсійні бюро, туристичні агентства, локальні, національні та міжнародні туристичні оператори, розважальні центри, спа-комплекси та інші установи, метою яких є забезпечення комфортних подорожей та перебування туристів. При цьому слід зазначити, що кожен з вищезазначених суб'єктів туристичного обслуговування виконують відмінні функції, в сукупності які формують повноцінний та ефективний туристичний сервіс (рис.1.3).

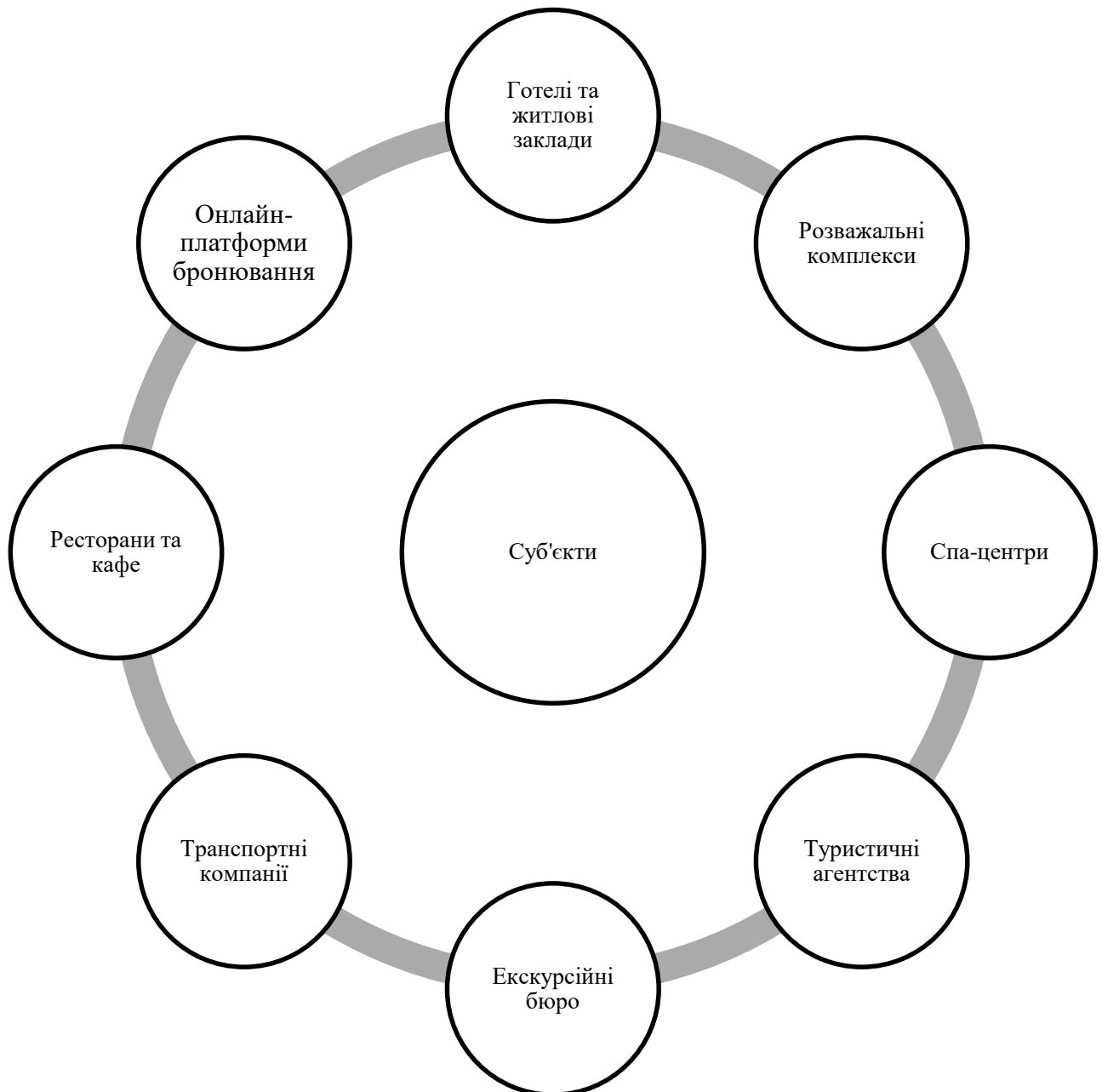


Рис.1.3. Ключові суб'єкти туристичного обслуговування

Сформовано автором за даними джерел: [11-12]

Відтак, суб'єкти туристичного обслуговування — це організації чи індивідуальні підприємці, які прямо займаються обслуговуванням туристів, забезпечуючи різні види сервісів та зручностей під час їхніх подорожей. Це можуть бути готелі, ресторани, транспортні компанії, екскурсійні бюро, агентства пригодницького туризму тощо. Вони безпосередньо контактують з туристами та виконують їхні запити на місцях. При цьому, суб'єкти туристичної діяльності — ширший термін, який охоплює всіх, хто бере участь у

туристичній індустрії. Це включає як тих, хто надає прями туристичні послуги (тобто суб'єкти туристичного обслуговування), так і організації, що займаються плануванням, управлінням, маркетингом, розробкою туристичних продуктів і стратегій, наданням інформаційних послуг тощо (табл.1.2).

Таблиця 1.2

Характерні відмінності суб'єктів туристичного обслуговування

Тип наданих послуг		Рівень взаємодії з туристами	
До цієї категорії відносяться готелі, мотелі, хостели, ресторани, кафе та інші заклади, які забезпечують проживання та харчування туристів. Вони безпосередньо відповідають за комфортні умови перебування туристів під час їхнього відпочинку чи подорожі, пропонуючи різні рівні сервісу та зручності	Сюди належать авіакомпанії, залізничні та автобусні перевізники, компанії з оренди автомобілів, круїзні лайнери тощо. Ці суб'єкти забезпечують переміщення туристів між різними місцями призначення, що є важливою складовою туристичної діяльності	Це підприємства та організації, які безпосередньо взаємодіють з туристами, надаючи їм послуги на місці. Наприклад, готелі, ресторани, екскурсійні бюро, спа-центри та розважальні комплекси	Це організації, які виступають посередниками між туристами та іншими суб'єктами обслуговування. До цієї категорії відносяться туристичні агентства, екскурсійні бюро, онлайн-платформи бронювання та турагентства

Сформовано автором за даними джерел: [14-15]

В контексті дослідження суб'єктів туристичного обслуговування, безперечно одними із ключових в цій численній групі є саме готелі, які забезпечують основне місце перебування туристів, дають можливість останнім

задовільними свої потреби в харчуванні та комфортному відпочинку. На сьогоднішній день існує велика кількість видів та типів готелів: від бюджетних готелів, які пропонують базові умови відпочинку, часто навіть без харчування; та до розкішних готельних комплексів, які повністю задовольняють всі потреби та запити навіть найбільш вибагливих клієнтів. Сьогодні готелі не можна вважати простими будівлями з кімнатами проживання, оскільки вони можуть мати і додаткові послуги, такі як ресторани, бари, спа-центри, конференц-зали, спортивні комплекси, розважальні парки та інші рекреаційні об'єкти. Ключовим принципом кожного готелю є висока якість обслуговування та клієнтоорієнтований підхід, що буде сприяти позитивному досвіду туристів та покращенню репутації бренду [25-27].

Наступним важливим елементом суб'єктів туристичного обслуговування є транспортні компанії, які на сьогоднішній день є невід'ємною частиною будь-якої подорожі. Сюди входять внутрішні та міжнародні авіакомпанії, залізничні та автомобільні перевізники, сервіси прокату автор, компанії водного перевезення та всі інші види транспорту. В основі діяльності транспортних компаній як суб'єктів туристичного обслуговування лежать принципи надійності, оперативності та комфорту, що буде формувати враження від всієї подорожі. Так, до прикладу авіакомпанії забезпечують швидкі та зручні перельоти на великі відстані, розширюючи можливості туристів у подорожах. В той же час, екскурсійні бюро також відіграють значну роль в організації комфортного та безпечного транспорту, оскільки саме в сферу їх обов'язків входить виконання роль посередників між туристами та перевізниками, реалізуючи яку саме вони планують маршрути, включають в них екскурсії, узгоджують час та забезпечують всю необхідну підтримку під час подорожі. (рис.1.4).



Рис.1.4 Оцінювання туристичного обслуговування

Сформовано автором за даними джерел: [20-22]

Суб'єкти туристичного обслуговування для покращення своєї діяльності та більш оперативного вирішення потреб та запитів споживачів активно інтегрують в свою діяльність сучасні технологічні інновації та розширюють свою діяльність на цифрові майданчики. В цьому контексті ключовими заходами є автоматизація процесів бронювання, консультування, використання мобільних додатків та електронних систем бронювання, що економить час клієнтам та робить процес бронювання та подорожі більш зручним та комфортним.

1.3. Теоретичні аспекти підвищення ефективності суб'єктів туристичного обслуговування

Сучасні туристи з кожним днем стають все більш вимогливими до сервісу та обізнані в аспектах своїх прав та норм комфорту. З огляду на це, вони очікують, що їх подорож буде супроводжуватись високим рівнем сервісу та комфортабельними умовами відпочинку. Окрім того, важливим в контексті їх запитів є оперативність реагування на їх потреби. З огляду на це, підприємства туристичної сфери намагають постійно вдосконалювати механізми туристичного обслуговування, як в контексті навчання персоналу, так і в контексті інтеграції сучасних технологій, які б дозволили в повній мірі адаптуватись до реалій сьогодення та оперативного задовольняти всі потреби клієнтів, зберігаючи їх лояльність та, відповідно, їх рівень довіри, що буде сприяти повторним замовленням та притоку нових клієнтів [19].

Поряд з тим, підвищення рівня ефективності туристичного обслуговування виступає важливим, іноді навіть ключовим чинником збереження та розвитку конкурентоспроможності туристичного підприємства на ринку [17]. Це зумовлено тим, що на сьогоднішній день туристична індустрія є широко розвинутою, з огляду на це конкуренція в ній є високою та жорсткою, в якій підприємства в прямому сенсі змагаються один з одним за кожного клієнта. В цьому допоміжним є ефективність обслуговування, що дає можливість знизити витрати, скоротити час обслуговування клієнтів та підвищити якість та кількість наданих послуг. Зниження витрат та кращий рівень сервісних послуг буде служити потужним сприяючим фактором в процесі залучення нових клієнтів та збереження лояльності постійних. (табл.1.3).

Таблиця 1.3

Найбільш вагомі вимоги до туристичного обслуговування

Висока якість обслуговування	Персонал повинен мати необхідні знання та навички для надання високоякісних послуг	Персоналізований підхід до клієнта	Надавати послуги, адаптовані до особистих потреб і побажань кожного туриста
	Забезпечення безпеки туристів є критично важливим аспектом обслуговування		Забезпечення швидкої та якісної відповіді на запити та потреби туристів через різні канали зв'язку, такі як телефон, електронна пошта, соціальні мережі або мобільні додатки
	Всі об'єкти обслуговування, такі як готелі, ресторани та транспортні засоби, повинні підтримувати високий рівень чистоти та комфорту		Забезпечення підтримки туристів після завершення подорожі через опитування задоволеності, вирішення можливих проблем або надання знижок для повторних поїздок

Сформовано автором за даними джерел: [28-30]

Сучасні технологічні рішення, такі як системи онлайн-бронювання, мобільні додатки, автоматизовані системи управління клієнтськими даними (CRM) та використання штучного інтелекту для персоналізації послуг, дозволяють підвищити ефективність роботи підприємств. Технології не лише

оптимізують внутрішні процеси, але й забезпечують більш зручний та інтерактивний досвід для туристів, що сприяє їх задоволенню та позитивним відгукам (рис.1.5).



Рис.1.5 Вплив цифровізації на туристичне обслуговування

Сформовано автором за даними джерел: [33-35]

Врешті речт не можна оминати увагою важливість економічних факторів та їх виключну роль в процесі постійного вдосконалення туристичного обслуговування. Так, раціональне та ефективне управління наявними матеріальними та кадровими ресурсами, заходи щодо оптимізації витрат та підвищення продуктивності діяльності самого підприємства дають можливість

останньому в рази підвищувати свої прибутки та в подальшому забезпечувати високий та стійкий рівень фінансової безпеки та стабільності. З огляду на це, діяльність щодо інвестування у заходи покращення сервісу, організація курсів навчання персоналу, а також розвиток відповідної інфраструктури, в перспективі можуть зумовити довгострокову тенденцію зростання бізнесу та прибутковості [36-37]. Поряд з тим, це буде стимулюючим фактором для підприємства у його здатності адаптуватись до економічних викликів та змін зовнішнього середовища, а також протистояти загрозам та дестабілізуючим чинникам. З огляду на це, покращення рівня туристичного обслуговування є позитивним фактором не лише в контексті підвищення рівня задоволення та лояльності клієнтів, але і є позитивним фактором на шляху до забезпечення стійкого розвитку підприємства у жорсткому конкурентному середовищі ринку туристичних послуг.

Ефективність діяльності суб'єктів туристичного обслуговування залежить від низки ключових факторів, які забезпечують конкурентоспроможність та задоволення потреб клієнтів. Одним із найважливіших факторів є висока якість надаваних послуг. Це включає не лише фізичні аспекти, такі як комфорт проживання в готелі чи якість харчування в ресторані, але й рівень обслуговування, уважність персоналу та здатність швидко реагувати на запити клієнтів [41-42].

Не можна забувати і про питання правильної підготовки персоналу, як частини забезпечення туристичного обслуговування. В туристичному секторі саме персонал відіграє ключову роль, оскільки саме він забезпечує комфорт подорожі, вирішує проблеми та оперативно виконує запити туристів.

На сьогоднішній день інноваційні технології відіграють значну роль в питанні підвищення рівня ефективності діяльності суб'єктів туристичної діяльності. В групу цих технологій входять сучасні системи онлайн-бронювання з консультативною підтримкою операторів та чат-ботів, мобільні додатки, системи CRM та інші технології, які забезпечують автоматизацію процесів управління маркетингу в туристичній сфері. Використання такого

широкого кола технологій дає можливість працівникам туристичного сектору в значній мірі пришвидшити та оптимізувати внутрішні процеси, зменшити витрати, покращити комунікації та швидкість відповіді на запити і проблеми клієнтів [7-8]. Все це покращує клієнторієнтованість та робить сервіс більш персоналізованим, що в кінцевому буде відігравати вирішальну роль у забезпеченні та підвищенні конкурентоспроможності підприємства.

Поряд з тим, як вже було зазначено, успішність діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в значній мірі залежить від вміння ефективно та раціонально управляти існуючими ресурсами та ключовими процесами. В цю групу входять такі заходи як фінансове планування, контроль та моніторинг, логістика, управління кадровим потенціалом, а також інтеграція підходів щодо потенціювання загальної ефективності діяльності туристичного підприємства. Відтак, ефективне та раціональне управління, також продумане обслуговування буде сприяти оперативному та повноцінному виконанню всіх тактичних та стратегічних завдань, при цьому уникаючи надмірних витрат, неефективного використання матеріальних та кадрових ресурсів та в перспективі досягаючи стійкого розвитку суб'єкта туристичного обслуговування.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Загальна характеристика особливостей діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні

Досліджуючи суб'єктів туристичного обслуговування, які функціонують на території України, то тут слід відзначити, що вони мають ряд характеристик та ознак, які відрізняють їх від аналогічних в інших країнах світу. Розглянемо більш детально деякі з ключових відмінних характеристик та ознак. Так, перш за все, велика кількість суб'єктів туристичного обслуговування мають вектор історичного та культурного туризму. Велика частина туристичних підприємств, які функціонують на території України, замість того, щоб просувати загальновідомі туристичні маршрути, вдаються до рекламування та висвітлення маловідомих історичних пам'яток, етнографічних музеїв, сіл, де збереглися культурні традиції у незмінному вигляді. Просування таких маршрутів дає можливість туристам отримати неординарний досвід та глибоке розуміння місцевої культури та спадщини країни. По-друге, українські суб'єкти туристичного обслуговування, які вже багато років знаходяться у змінних та динамічних умовах зовнішнього середовища, та кожного дня стикаються з рядом викликів, ризиків та загроз, на відміну від аналогічних суб'єктів туристичного обслуговування інших країн, демонструють оперативну гнучкість та адаптивність своєї діяльності, інтегруючи сучасні підходи та технологічні інновації, задля збереження конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг, який в Україні відрізняється активністю та значним рівнем конкуренції. Крім того, не можна забувати, що одною з ключовим особливостей українського народу є гостинність по відношенню до гостей, що трансформувалась у підвищений запит на комфорт та задоволення клієнтів як базової частини діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.

Так, персонал сфери туристичного обслуговування активно навчається та намагається відповідати найвищим стандартам якості, прагнучи забезпечити всі потреби туристів та відповісти на усі наявні запити. Все це в значній мірі впливає на формування позитивного іміджу України в секторі туризму як країни, яка не лише наділена багатою та цікавою історичною і культурною спадщиною, але і демонструє високий рівень сервісу та обслуговування (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Характерні особливості специфіки діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні

Особливості	Характеристика специфіки діяльності
Глибоке занурення в культурну та історичну спадщину	Українські суб'єкти туристичного обслуговування активно використовують багату культурну, історичну та природну спадщину країни для створення унікальних туристичних пропозицій. Екскурсії до історичних місць, етнографічні музеї, традиційні села та природні заповідники дозволяють туристам отримати автентичний досвід та глибше розуміння місцевої культури
Висока гнучкість та адаптивність до ринкових змін	Українські туристичні підприємства демонструють високу здатність швидко реагувати на зміни ринкових умов та зовнішні виклики. Під час пандемії COVID-19 та військового стану, суб'єкти туристичного обслуговування адаптувалися, впроваджуючи онлайн-платформи для бронювання, безконтактні методи обслуговування та розвиток внутрішнього туризму
Акцент на екологічному та сталому туризмі	Багато українських туристичних суб'єктів активно впроваджують екологічно відповідальні практики, такі як використання енергоефективних технологій, підтримка місцевих громад та збереження природних ресурсів. Сталий туризм стає важливою складовою стратегії розвитку, відповідаючи глобальним тенденціям та вимогам свідомих туристів
Високий рівень сервісу та гостинності	Гостинність є однією з ключових рис української культури, яка відображається у високому рівні обслуговування туристів. Персонал туристичних компаній та закладів проходить спеціальне навчання, орієнтоване на забезпечення комфорту та задоволення клієнтів. Відкрите та привітне ставлення до гостей сприяє формуванню позитивного іміджу України як дружньої та гостинної країни

Сформовано автором

В той же час, на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні в значній мірі повпливали обмеження, а потім і наслідки пандемії COVID-19. Так, впровадження карантинних заходів, обмеження у пересуванні та правила соціального дистанціювання змусили велику частину суб'єктів туристичного обслуговування в Україні докорінно змінити вектори своєї діяльності. Для цього частина суб'єктів туристичного обслуговування в Україні розпочали функціонувати на онлайн-платформах замовлення та бронювання квитків і подорожей. Деякі навіть вдалися до інтеграції автоматизованих механізмів та систем безконтактного обслуговування клієнтів. Окрім того, щоб хоч якось реалізувати туристичну діяльність, всі суб'єкти туристичного обслуговування в Україні, які на той час залишились на ринку, в значній мірі посилили норми та правила протиепідемічної безпеки та санітарні стандарти подорожей, до яких входили використання засобів індивідуального захисту, зменшення кількості людей в групах, санітарне забезпечення, а також навчання персоналу [16].

Закінчення пандемії COVID-19 також стало певним викликом для суб'єктів туристичного обслуговування в Україні, з огляду на необхідність оперативного відновлення допандемічних показників та параметрів подорожей. Для цього відновлення важливим було знову вдатись до інтеграції великої кількості послуг та пакетів, які відповідали новим бажанням споживачів. В той же час суб'єкти туристичного обслуговування зіткнулись із значними викликами та невизначеністю економічної системи, що вимагало від них адаптивності, гнучкості та інноваційних рішень, задля збереження конкурентоспроможності.

Повномасштабне вторгнення російської федерації в Україну спричинило суттєве зниження кількості суб'єктів туристичного обслуговування в країні. Багато підприємств були змушені припинити свою діяльність через безпеку, руйнування інфраструктури та економічну невизначеність (рис.2.1).

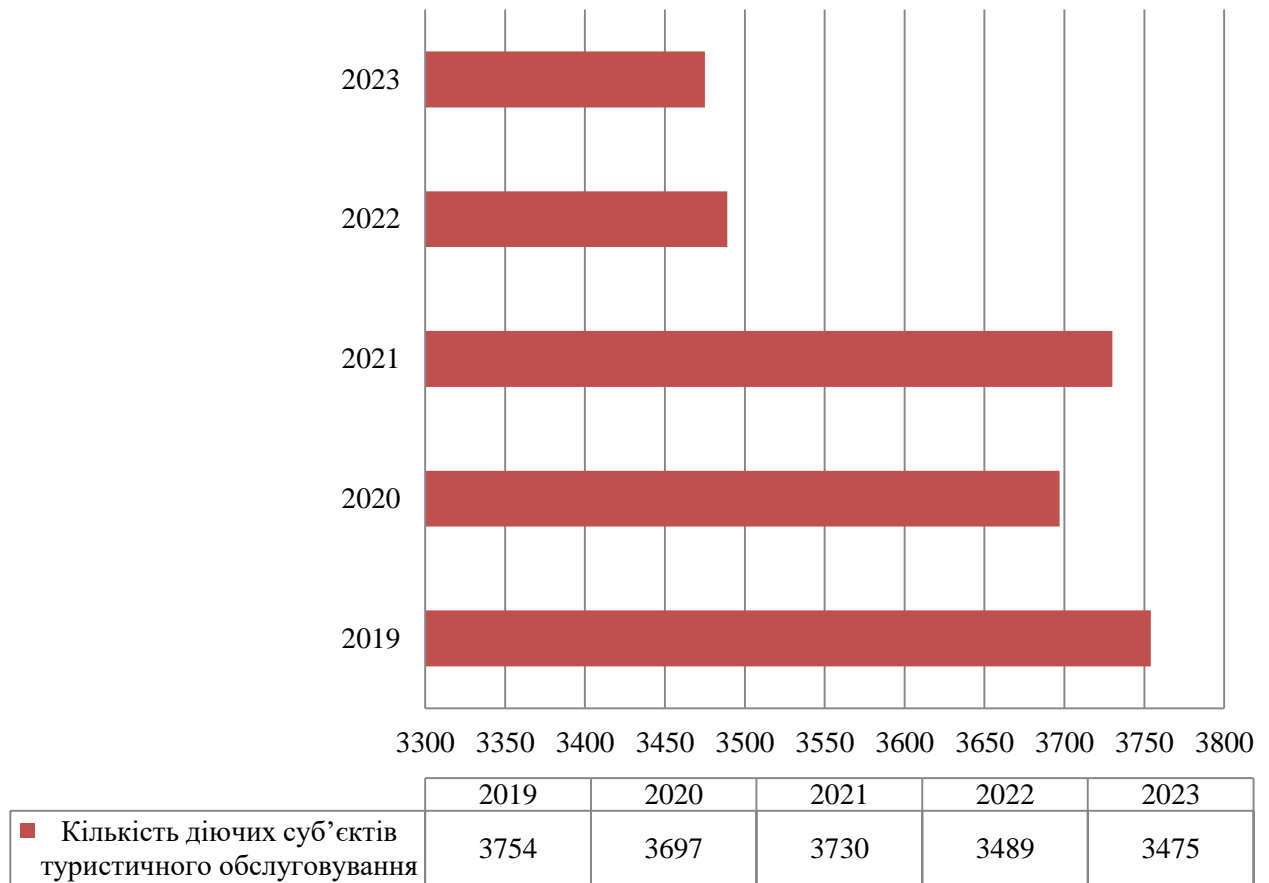


Рис.2.1. Кількість діючих суб'єктів туристичного обслуговування в Україні за 2019-2023 рр., од.

Сформовано автором за даними джерел: [16;18]

Поряд з тим, активні військові дії на території України вкрай негативно вплинули на її імідж як туристичного напрямку. Так, велика кількість туристичних суб'єктів зіткнулись з критичною потребою переформатування своєї діяльності, формування нових стратегій розвитку, при цьому фокусуючись на нових категоріях туристів (внутрішніх туристів), а також пропонуючи нові альтернативні туристичні маршрути та послуги, які є більш привабливими саме для внутрішніх туристів. Однак нестабільність та постійна загроза руйнування туристичної та інших типів інфраструктури, призвела до зниження інвестицій в цю сферу. Це становище ще більше ускладнилось тим, що в умовах війни суб'єкти туристичного обслуговування в Україні не могли нормально проводити маркетингові компанії. При цьому, станом на кінець 2023 року, найбільша частка серед суб'єктів туристичної обслуговування займають

наступні: туристичні агентства, ресторани, готелі, транспортні підприємства (їх роль вкрай зросла після повномасштабного вторгнення) та компанії розважального напрямку (рис.2.2).

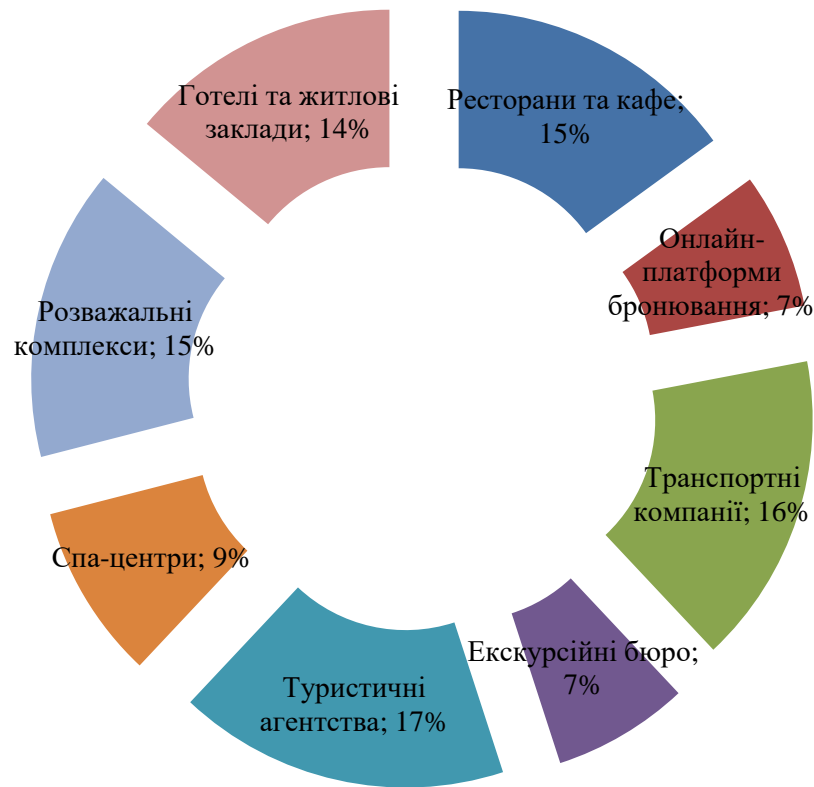


Рис.2.2. Структура суб'єктів туристичного обслуговування в Україні, %
Сформовано автором за даними джерел: [16;18]

Механізми державного регулювання ринку туристичного обслуговування в Україні представлено на Додатку А.

Висновком можна зазначити, що пандемія COVID-19 та повномасштабне вторгнення мали значний вплив на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Перший кризовий період вимагав адаптації до нових умов та впровадження інноваційних рішень, тоді як наступні військові події призвели до суттєвого скорочення кількості туристичних підприємств та зниження їхньої конкурентоспроможності.

2.2. Характеристика поточного стану діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні

Зниження кількості прибутків у суб'єктів туристичного обслуговування в Україні під час пандемічних наслідків COVID-19 було зумовлено рядом факторів та чинників, які стосувались як глобальних змін, так і поведінкою споживачів. Перш за все, впровадження карантинних заходів та обмежень на внутрішні та міжнародні туристичні маршрути суттєво зменшило потік туристів. При цьому скасування більшості цивільних авіарейсів та навіть обмеження на пересування залізничним, водним та автомобільним транспортом, також негативно вплинуло на успішність та прибутковість готельно-ресторанних комплексів, туристичних агентств, екскурсійних бюро та інших суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.

Поряд з тим, невизначеність у термінах пандемії і паралельних карантинних обмежень, в значній мірі скоротили інвестиції в розвиток суб'єктів туристичного обслуговування в Україні, їх маркетингову діяльність, що в результаті практично призупинило розвиток нових туристичних послуг та маршрутів.

Під час воєнного стану в Україні ситуація погіршилася ще більше через безпосередні наслідки військових дій. Воєнний стан спричинив значні руйнування інфраструктури, зокрема транспортних вузлів, готелів та туристичних об'єктів, що ускладнило доступ туристів до багатьох регіонів країни. Крім фізичних руйнувань, військові дії створили атмосферу небезпеки та нестабільності, що відлякало як внутрішніх, так і міжнародних туристів. Закриття кордонів та посилення контролю на перетинах також обмежили можливості для туристичних суб'єктів проводити свою діяльність на звичних умовах, що призвело до значного зниження доходів (рис.2.3).

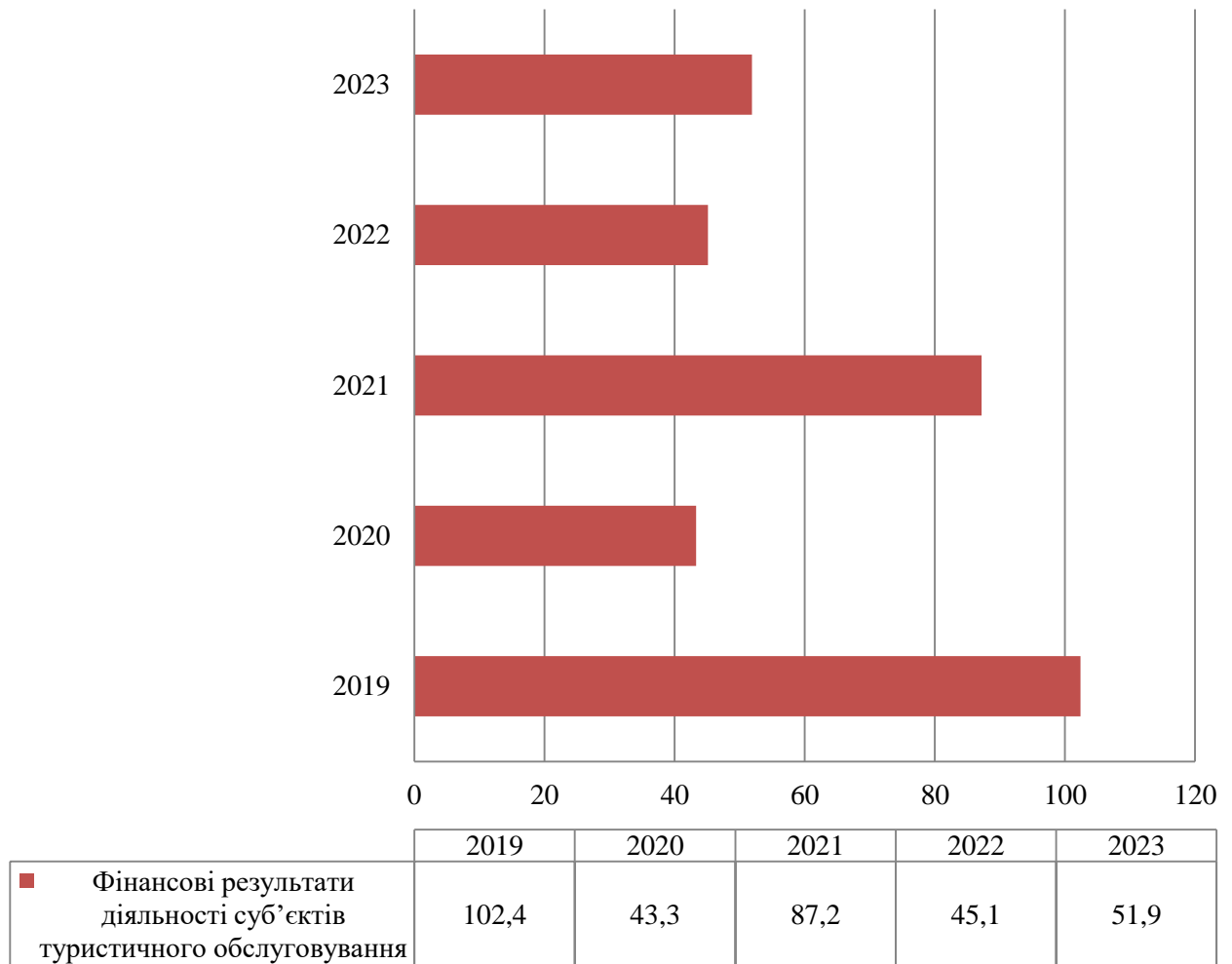


Рис.2.3. Фінансові результати діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні за 2019-2023 рр., млн. грн.

Сформовано автором за даними джерел: [16;18]

Економічні наслідки, які були спричинені пандемією COVID-19 та повномасштабним військовим вторгненням, зумовили значне порушення нормальної життєдіяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. В більшій мірі це були такі фактори як інфляційний тиск, зростання цін на базові товари та зменшення купівельної спроможності населення. Всі вищеперелічені фактори значно вплинули на споживчий попит на туристичні послуги. Окрім того, ще більше пошкодили діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні зниження інвестиційної активності як зі сторони національних інвесторів, так і зі сторони міжнародних агентів. Це в результаті

зумовило сповільнення розвитку та інноваційної активності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні.

Зниження доходів та призупинка розвитку була також спричинена потребою перенаправлення значної частини ресурсів на посилення заходів безпеки туристів та відповідності новим нормам та правилам пандемії, а потім військового часу. Так, до прикладу, під час пандемії суб'єкти туристичного обслуговування в Україні були змушені збільшувати витрати на засоби індивідуальної безпеки та дезінфекції, а також навчання персоналу. В той же час, у період повномасштабного військового вторгнення, збільшення витрат було пов'язано із відновленням зруйнованої інфраструктури, забезпечення фізичної безпеки працівників, обладнання бомбосховищ, а також адаптації роботи під постійні повітряні тривоги. Всі ці нові витрати як в часи пандемії COVID-19, так і в час повномасштабного вторгнення, сформували значний фінансовий тиск на суб'єктів туристичного обслуговування, змусивши останні зменшити видатки на розвиток, маркетинг, зменшити кількість персоналу або ж навіть повністю припинити свою діяльність.

Проведення SWOT-аналізу діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні є необхідним кроком для всебічного оцінювання їхнього поточного стану та визначення стратегічних напрямків розвитку. SWOT-аналіз дозволяє виявити сильні сторони (Strengths), слабкі сторони (Weaknesses), можливості (Opportunities) та загрози (Threats), що впливають на діяльність туристичних підприємств.

Враховуючи поточну ситуацію в Україні, яка включає наслідки пандемії COVID-19 та воєнного стану, SWOT-аналіз стає особливо актуальним. Пандемія призвела до значних змін у поведінці споживачів, зниженням туристичних потоків та необхідністю адаптації до нових умов роботи. Воєнний стан додатково ускладнює ситуацію, створюючи нові загрози, такі як руйнування інфраструктури та зниження довіри міжнародних туристів. SWOT-аналіз допоможе суб'єктам туристичного обслуговування ідентифікувати ці загрози та розробити плани для мінімізації їхнього впливу (табл.2.2).

Таблиця 2.2

Матриця SWOT-аналізу діяльності суб'єктів туристичного
обслуговування в Україні

S	Україна має багатий культурний і історичний спадок, включаючи численні архітектурні пам'ятки, музеї, етнографічні села та традиційні фестивалі	W	У багатьох туристичних напрямках України існує недостатня транспортна та туристична інфраструктура, включаючи дороги, готелі, ресторани та інформаційні центри, що обмежує можливості розвитку туризму
	Українці відомі своєю гостинністю та доброзичливістю до гостей		Нестабільність політичної ситуації та безпеки
	Україна пропонує різноманітні природні ландшафти, включаючи Карпати, узбережжя Чорного та Азовського морів, національні парки та заповідники		Недостатня видимість України в міжнародних туристичних кампаніях та обмежене використання сучасних маркетингових стратегій знижують здатність залучати більше іноземних туристів
	Конкурентоспроможні ціни на туристичні послуги		Відсутність достатнього фінансування для модернізації
O	Розвиток внутрішнього туризму	T	Військовий стан
	Використання цифрових інструментів, таких як онлайн-бронювання, мобільні додатки та віртуальні тури, може покращити доступність та зручність послуг, а також розширити клієнтську базу		Загрози нових епідемій можуть призвести до введення обмежень на подорожі, що знову ж таки негативно вплине на діяльність туристичних підприємств
	Співпраця з міжнародними агентствами може допомогти у просуванні України на світовому туристичному ринку, залученні інвестицій та обміні досвідом у сфері туризму		Зростання вартості життя, інфляція та економічна нестабільність знижують купівельну спроможність населення та можливості туристичних компаній інвестувати у розвиток, що обмежує їхній потенціал для росту та стабільності
	Глобальні тенденції спрямовані на екологічно відповідальний туризм		Зростання конкуренції з боку сусідніх країн

Сформовано автором

У підсумку, зниження доходів суб'єктів туристичного обслуговування в Україні під час пандемії COVID-19 та воєнного стану було обумовлено комплексом факторів, включаючи обмеження на подорожі, руйнування інфраструктури, економічну нестабільність та необхідність впровадження додаткових витрат на забезпечення безпеки. Для відновлення та стабілізації туристичної галузі необхідно впроваджувати державні програми підтримки, інвестувати в модернізацію інфраструктури та розробляти стратегії, спрямовані на залучення туристів у нових умовах. Це дозволить суб'єктам туристичного обслуговування подолати поточні труднощі та забезпечити стійкий розвиток галузі в майбутньому.

2.3. Вплив воєнного стану на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні

Впровадження воєнного стану, який охопив всі території України, стало потужним дестабілізуючим чинником на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування. Перш за все, одним із наслідків воєнного стану стало критичне зниження туристичного потоку, при чому як іноземних туристів, так і внутрішніх. Так, велика кількість туристів по всьому світу, з огляду на питання фізичної безпеки, були змушені скасувати свої поїздки. В той час як внутрішні туристи також скасовували свої туристичні подорожі, оскільки в них на порядку денному стояло питання забезпечення безпечних умов життя для себе та своїх близьких. Все це призвело до значних фінансових втрат суб'єктів туристичного обслуговування, таких як туристичні бюро, оператори, готелі, заклади харчування та туристично-розважальні зони. В контексті реалій того часу, велика кількість суб'єктів туристичного обслуговування, замість проведення екскурсій, виставок та інших туристичних послуг, ставали першими прихистками для великого потоку внутрішньо переміщених осіб із тих областей України, де наслідки війни були найбільш руйнівними та робили неможливим нормальну життєдіяльність [16]. На початку війни ці суб'єкти туристичного

обслуговування також організовували численні волонтерські логістичні маршрути. Всі ці умови вимагали від них швидкої та ефективною перебудови існуючих бізнес-моделей діяльності та розвитку.

Важливим фактором стало і те, що велика частина відомих туристичних об'єктів опинились в зоні бойових дій або ж перейшли в тимчасове користування військовим, що унеможливило їх відвідування туристичними групами. В контексті цього суб'єкти туристичного обслуговування були змушені оперативно формувати нові туристичні напрямки та маршрути, які б включали відносно безпечні місця відвідування. При цьому критичним елементом стало планування посиленних заходів безпеки, ключовим з яких було організація бомбосховищ на різних етапах туристичної подорожі.

Діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні з початком повномасштабного військового вторгнення та впровадження воєнного стану, зазнало суттєвих змін та трансформацій. І хоча вся туристична галузь зіткнулась із значним екзистенційним викликом, це також стало стимулом для останньої до пошуку нових стратегій та векторів розвитку, а також до формування адаптаційних механізмів. В майбутньому такі навички дадуть можливість суб'єктів туристичного обслуговування стати більш конкурентоспроможними на національному та міжнародному ринку туристичних послуг, оскільки їх діяльність вже буде включати адаптаційний та антикризовий компоненти.

Варто також зазначити, що воєнний стан зумовив збільшення видатків на забезпечення безпеки для кадрового складу суб'єктів туристичного обслуговування. Так, частиною витрат стало встановлення додаткової охорони, організація бомбосховищ з відповідними умовами, проведення тренінгів для персоналу або навіть створення нових відділів та наймання нових кадрів, які спеціалізувались на забезпеченні економічної та інших видів безпеки. Все це стало додатковим навантаженням на суб'єктів туристичного обслуговування, які і так переживали непрості часи (рис.2.4).

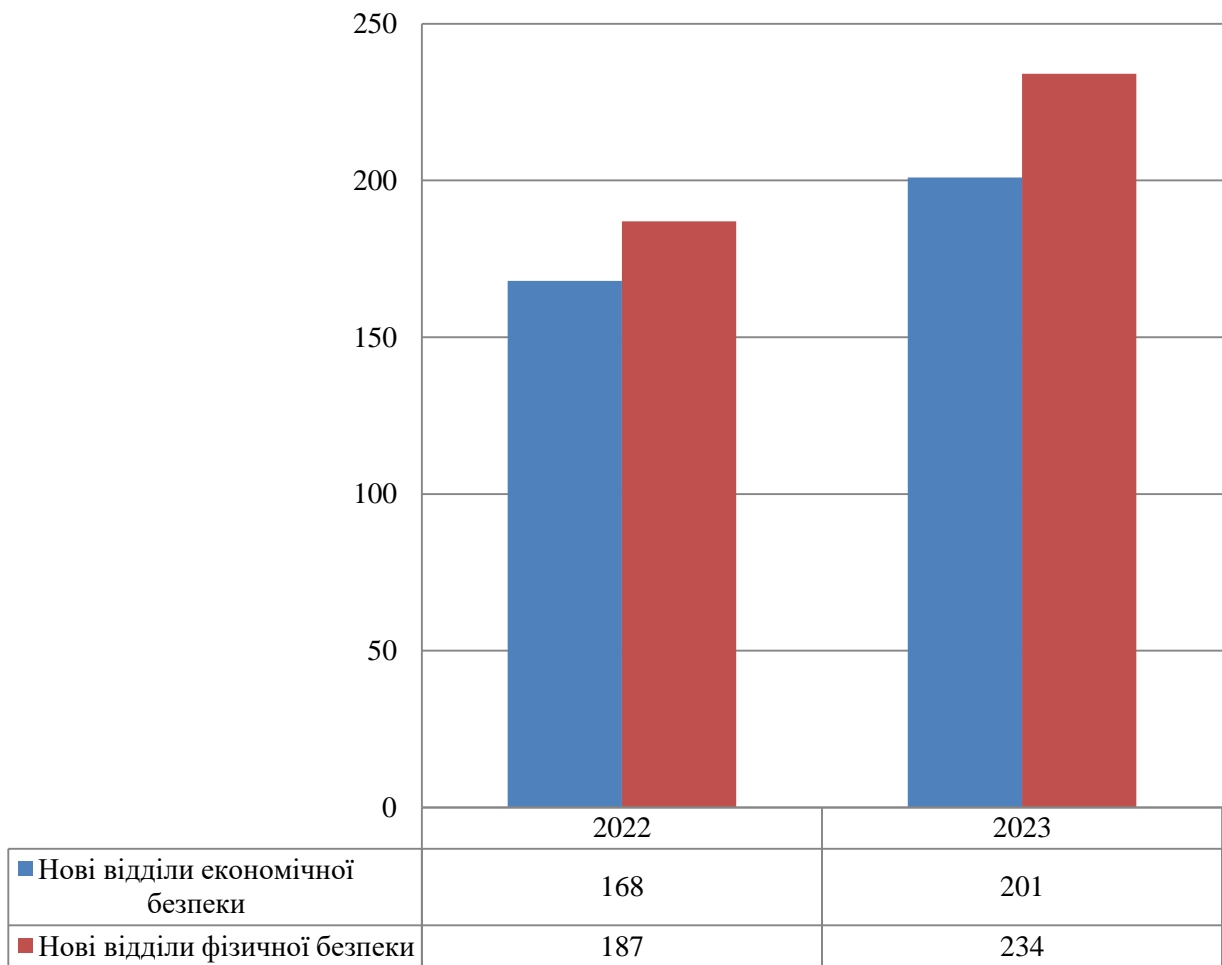


Рис.2.4. Кількість новостворених відділів забезпечення безпеки в діяльності суб'єктів туристичного обслуговування України за час повномасштабного вторгнення, од.

Сформовано автором за даними джерел: [16;18]

Варто відзначити значні соціально-економічні наслідки, які також вплинули на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування. Так, закриття багатьох бізнесів та виїзд значної частини людей закордон, спричинили збільшення рівня безробіття. Це, в свою чергу, призвело до зниження рівня життя та посилення соціального напруження. В цей час значна частина громадян країни, які стали чи не єдиним перспективними туристами, були змушені витратити кошти на забезпечення власного життя та безпеки, а також на волонтерство, ігноруючи свою потребу у туризмі та подорожах. Це все негативно вплинуло на суб'єктів туристичного обслуговування, які втратили значну частину прибутків. З іншого боку, деякі із суб'єктів туристичного

обслуговування, намагаючись адаптуватись до нових умов, вдалились до активного пошуку нових векторів внутрішнього туризму, пропонуючи громадянам країни відкрити для себе нові культурно-історичні об'єкти України.

PESTLE-аналіз є важливим інструментом стратегічного планування, який дозволяє суб'єктам туристичного обслуговування оцінити зовнішнє середовище, у якому вони функціонують. Цей аналіз охоплює політичні, економічні, соціальні, технологічні, юридичні та екологічні компоненти, що мають вплив на галузь..

Суть PESTLE-аналізу полягає в тому, що в процесі його реалізації проводиться детальний огляд аспектів кожного з вищепредставлених компонентів. Так, політичний компонент аналізує сучасні нормативно-правові акти та діючі політики. Економічний компонент розглядає базові економічні тренди, що впливають на ринок туристичних послуг. Соціальний компонент аналізує демографічні зміни та інші дотичні показники, які характеризують зміни у споживчих вподобаннях під час війни.

Технологічний компонент дає можливість зрозуміти які інновації можуть краще оптимізувати діяльність суб'єктів туристичного обслуговування, забезпечити їх конкурентоспроможність та відповідність міжнародним нормам і стандартам безпеки. Аналіз юридичного компоненту дає можливість вивчати сучасні законодавчі ініціативи та закони, та їх короткостроковий та довгостроковий вплив на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування. Таким чином, використання PESTLE-аналізу в контексті аналізу діяльності суб'єктів туристичного обслуговування дасть можливість в перспективі сформулювати нові шляхи до розвитку та адаптації до динамічних змін зовнішнього середовища (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Матриця PESTLE-аналізу діяльності суб'єктів туристичного
обслуговування в Україні

Р	Е	С	Т	Л	Е
Впровадження воєнного стану	Зниження туристичного потоків	Зміни у споживчих уподобаннях	Цифрова трансформація	Нові законодавчі вимоги	Вплив війни на екологію
Посилення співпраці з військовими та правоохоронними органами для забезпечення безпеки туристичних об'єктів та клієнтів	Підвищення витрат на безпеку, а також на адаптацію бізнесу до нових умов	Підвищення рівня стресу, зміни у відносинах між людьми, що може впливати на якість обслуговування клієнтів	Використання новітніх технологій для забезпечення безпеки туристів, таких як системи моніторингу, мобільні додатки для екстрених ситуацій	Зміни у вимогах до страхування туристів та подорожей, що впливає на вартість та доступність страхових продуктів	Потреба у впровадженні екологічно безпечних практик у туристичних компаніях, таких як енергоефективність, зменшення відходів та використання відновлюваних джерел енергії
Введення субсидій, грантів та податкових пільг для туристичних компаній, а також нові нормативні акти щодо діяльності в умовах воєнного стану	Нестабільність національної валюти, що впливає на ціни туристичних послуг та закупівлю іноземних товарів і послуг	Переміщення внутрішньо переміщених осіб (ВПО) створює нові сегменти ринку для туристичних послуг, таких як тимчасове житло та підтримка	Впровадження систем управління клієнтськими даними, автоматизованих систем бронювання та управління ресурсами для підвищення ефективності роботи	Посилення вимог до ліцензування туристичних послуг, необхідність отримання додаткових сертифікатів для роботи в умовах воєнного стану	Зусилля з відновлення екологічно важливих територій та туристичних об'єктів після бойових дій, що потребує значних інвестицій та часу

Сформовано автором

Отже, вплив воєнного стану на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування в Україні був комплексним і багатограним. Галузь зіткнулася з серйозними викликами, але водночас відкрилися нові можливості для розвитку та переорієнтації бізнесу. Подальше відновлення та зростання туризму залежатиме від стабілізації ситуації та ефективності заходів, спрямованих на підтримку галузі.

2.4. Аналіз ролі суб'єктів туристичного обслуговування в забезпеченні екологічної безпеки

На нашу думку в умовах сьогодення, коли внаслідок повномасштабного вторгнення російської федерації, зростає значна кількість загроз й екологічній безпеці. Держава в свою чергу, згідно програм й сформованих стратегій, активно намагається мінімізувати негативний вплив нових загроз спричинених воєнними діями, але уможливити це може й приватний сектор. Таким чином, вважаємо, що до прикладу, свій внесок можуть надати в цьому питанні й суб'єкти туристичного обслуговування в Україні. Проведений в попередніх підрозділах, аналіз діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні дозволяє стверджувати, що їх внесок може бути цінним й потрібним не лише в межах забезпечення екологічної безпеки окремо взятого регіону, але й цілої країни. При цьому одним із напрямків діяльності суб'єктів туристичного обслуговування може бути якраз формування й реалізація екологічно сталих методів надання послуг й виконання тих чи інших робіт. Сюди віднесемо звичайно переважання у використанні саме енергоефективних технологій, інтегрування сучасних систем сортування й переробки відходів, а також, безперервне використання як пріоритетних, лише екологічно чистих матеріалів. Як приклад, вже сьогодні, значна кількість суб'єктів туристичного обслуговування активно намагається збільшувати обсяги встановлених сонячних панелей й переходити виключно на LED-освітлення. Це стосується й транспортних засобів, що використовуються в туристичному обслуговуванні. Відтак, все більше суб'єктів туристичного обслуговування намагаються постійно оновлювати свій автопарк й переходити на електричні або ж гібридові форми двигунів [49-50].

Одним із дієвих сьогодні напрямків, залишається активна співпраця суб'єктів туристичного обслуговування в Україні із різного роду, екологічними організаціями для формування і реалізації спільних проектів по захисту флори й фауни, збереження природних ресурсів, тощо. Сюди віднесемо й

інформаційну політику уможливлення забезпечення екологічної безпеки. рiч у тiм, що все частiше в дiяльностi суб'єктiв туристичного обслуговування в Україні можна зустрiти рiзноманiтнi iнформацiйнi програми в яких наголошується на важливостi збереження природи, наслiдках екологічної несвiдомостi, тощо. Узагальнюючи, охарактеризуємо особливостi дiяльностi суб'єктiв туристичного обслуговування в Україні в контекстi захисту довкiлля (табл.2.4).

Таблиця 2.4

Дiяльнiсть суб'єктiв туристичного обслуговування в Україні в контекстi захисту довкiлля

Впровадження екологічно сталих операційних практик		Сприяння охороні природних ресурсів та збереженню екосистем	
<i>Енергоефективність та використання відновлюваних джерел енергії</i>		<i>Співпраця з екологічними організаціями та місцевими громадами</i>	
Впровадження систем збору дощової води, використання водозберігаючих пристроїв та регулярний моніторинг споживання води допомагають зменшити витрати водних ресурсів та підтримувати їх сталість	Запровадження програм сортування сміття, використання багаторазових матеріалів та співпраця з місцевими підприємствами з переробки відходів сприяють зменшенню кількості сміття та підвищенню рівня переробки матеріалів	Проведення турів, які включають відвідування охоронюваних територій з дотриманням принципів мінімізації впливу на природу, спри	Розповсюдження інформаційних матеріалів, проведення семінарів та лекцій щодо важливості екологічної відповідальності допомагають туристам розуміти вплив їхньої діяльності на навколишнє середовище

Сформовано автором

На нашу думку, окрім можливостей проводити різні екологічні лекції або ж під час туристичного обслуговування постійно наголошувати на захисту довкілля, діяльність сучасних суб'єктів туристичного обслуговування в Україні в контексті забезпечення екологічної безпеки, може визначатися й активною співпрацею із місцевою громадою або державними органами влади. До прикладу, такого роду співпраця й кооперація уможливить формування й реалізацію програм екологічної безпеки націлених на відновлення природи, охорону навколишнього середовища, тощо. Мова йде про державно-приватне партнерство у сфері розвитку екологічної безпеки. Нажаль, в сьогоденні умовах для України більше уваги мають інші складові національної безпеки ніж та сама екологічна, але після перемоги, поствоєнний період зобов'язаний приділяти активну увагу такому партнерству. Визначимо найбільш вагомими детермінанти діяльності суб'єктів туристичного обслуговування, які впливають на підвищення екологічної безпеки (рис.2.5).

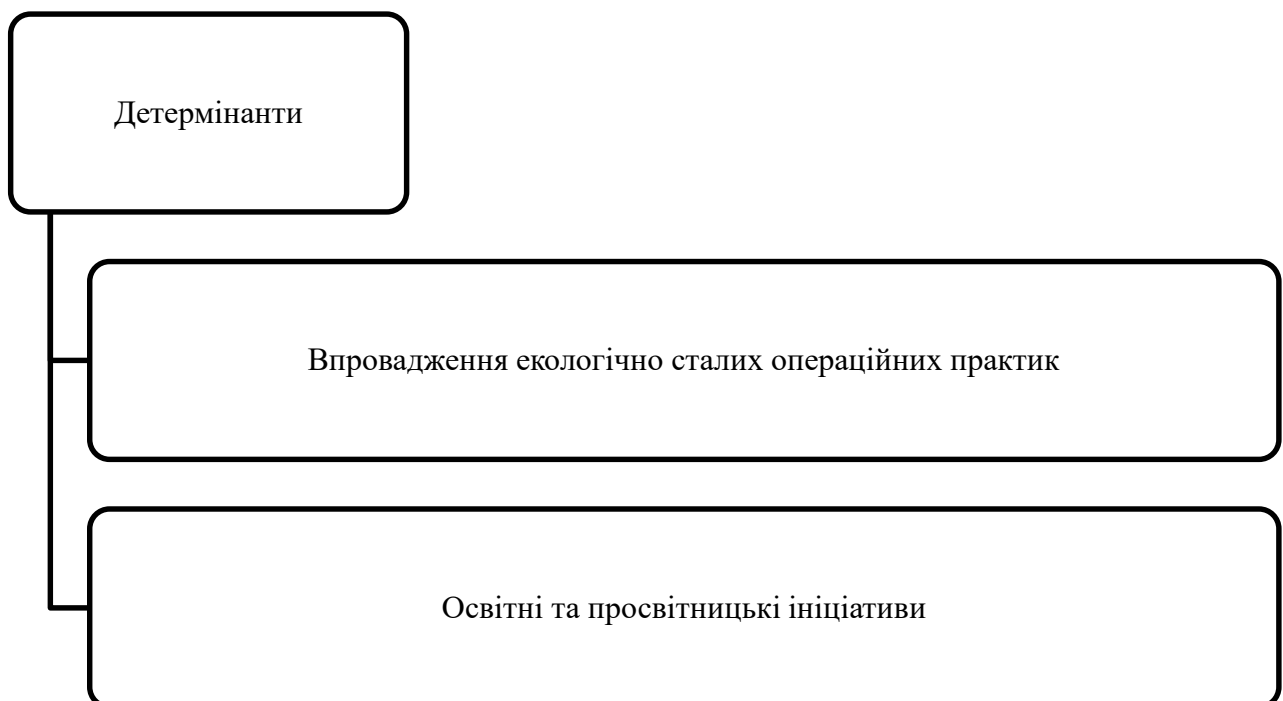


Рис.2.5. Детермінанти діяльності суб'єктів туристичного обслуговування, які впливають на підвищення екологічної безпеки

Сформовано автором

Слід зазначити, що діяльність туристичних суб'єктів часто супроводжується збільшеним споживанням природних ресурсів та виробництвом відходів. Високе споживання води та енергії в готелях і ресторанах, використання одноразових матеріалів, а також утилізація сміття створюють додатковий тиск на екосистеми. Наприклад, великі туристичні комплекси можуть суттєво збільшувати навантаження на місцеві водні ресурси, що призводить до виснаження водоносних горизонтів та забруднення водних об'єктів хімічними речовинами. Вважаємо, що сьогодні, суб'єкти туристичного обслуговування мають потенціал впливати на екологічну свідомість як місцевих громад, так і самих туристів. Впроваджуючи екологічні практики та пропагуючи відповідальне ставлення до природи, вони можуть сприяти зменшенню негативного впливу туризму на довкілля. Наприклад, готелі можуть проводити освітні програми для гостей щодо збереження ресурсів, а туроператори – організовувати екологічно орієнтовані маршрути, що стимулюють туризм з мінімальним екологічним слідом. Таким чином, суб'єкти туристичного обслуговування можуть бути важливими партнерами у збереженні та відновленні природних ресурсів. Через співпрацю з екологічними організаціями, участь у проектах з відновлення ландшафтів та підтримку охоронюваних територій вони сприяють збереженню біорізноманіття та екологічної стабільності. Наприклад, частина прибутку від туристичної діяльності може бути спрямована на фінансування програм з відновлення рідкісних видів рослин або на підтримку місцевих ініціатив з охорони природи, що забезпечує довгострокову екологічну безпеку регіону.

Узагальнюючи, слід ще раз підкреслити, що саме суб'єкти туристичного обслуговування відіграють критичну роль у забезпеченні екологічної безпеки. Впроваджуючи сталий розвиток, захищаючи природні ресурси, підвищуючи екологічну свідомість туристів та співпрацюючи з місцевими громадами, вони можуть значно сприяти збереженню навколишнього середовища та створенню більш екологічно відповідального туристичного сектору.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

3.1. Шляхи використання досвіду провідних зарубіжних суб'єктів туристичного обслуговування до реалії України

Ефективна діяльність туристичної сфери, зокрема в питанні організації туристичного обслуговування та сервісу, є ключовим аспектом забезпечення ефективності економіки, а також надає останній можливість та адаптаційні механізми до змін ринку та вимог споживачів. В цьому контексті важливим є дослідити досвід діяльності компанії Airbnb, яка через використання інноваційних підходів в сфері обслуговування та організації тимчасового проживання людей, змогла стати лідером на конкурентному ринку послуг оренди житла. Конкретним прикладом успішної діяльності Airbnb є запровадження сервісу Experiences, який пропонує не лише житло, а й різноманітні екскурсії та заходи, організовані місцевими жителями (рис.3.1).



Рис.3.1. Практика діяльності Airbnb в контексті прикладу ефективного туристичного обслуговування

Сформовано автором за даними джерел: [39-40]

Іншим важливим суб'єктом туристичного обслуговування, вплив та роль якого на сьогоднішній день важко переоцінити є Booking.com, сайт якого відзначається різноманітними пропозиціями щодо оренди житла: він бюджетного ліжка-місця в хостелі до комфортабельних апартаментів чи 5-зіркових готелів [48]. Так, компанія надає варіанти до проживання практично в кожному місці світу, при цьому варіація іде не лише в контексті показника ціни, але і інших характеристик, що направлено на задоволення найбільш вибагливих категорій мандрівників. Для оптимізації своєї роботи Booking.com використовує сучасні системи аналітики даних, з метою кращої персоналізації та оптимізації пошуку серед десятків тисяч варіантів. Ще одним прикладом успішної організації туристичного обслуговування є система відгуків, яка стимулює туристів детально ділитись своїми враженнями, при цьому організуючи цей відгук так, щоб користувач описував ключові елементи місця проживання. Ще одною великою перевагою є створення зручного мобільного додатку, який має розвинуту систему пошуку, а також механізми обслуговування, які в повній мірі задовольняють потреби користувачів (рис.3.2).

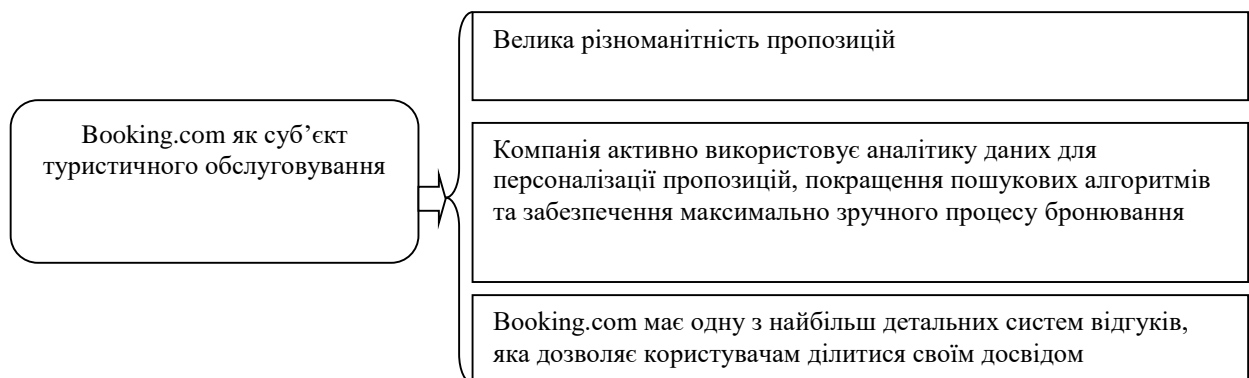


Рис.3.2. Практика діяльності Booking.com в контексті прикладу ефективного туристичного обслуговування

Сформовано автором за даними джерел: [43-45]

Третім прикладом успішного суб'єкта туристичного обслуговування є TUI Group, яка пропонує інтегровані туристичні послуги, включаючи бронювання авіаквитків, готелів, круїзів та екскурсій. Це дозволяє клієнтам

планувати подорожі комплексно та зручно, скорочуючи час та зусилля на організацію різних аспектів подорожі. Особливої уваги заслуговує фокус TUI Group на сталий розвиток, що включає екологічні ініціативи та підтримку відповідальних туристичних напрямків. Конкретним прикладом діяльності TUI Group є програма “TUI Care”, яка забезпечує клієнтам додаткові послуги під час подорожі, такі як страхування та підтримка у випадку змін планів або надзвичайних ситуацій. Це значно підвищує рівень довіри та задоволеності клієнтів. Крім того, компанія активно впроваджує екологічні ініціативи на курортах, де вона працює, розробляючи екологічно відповідальні турпакети, що приваблюють свідомих мандрівників та сприяють збереженню природних ресурсів (рис.3.3).



Рис.3.3. Практика діяльності TUI Group в контексті прикладу ефективного туристичного обслуговування

Сформовано автором за даними джерел: [46-47]

Таким чином, розглянувши досвід та ключові аспекти успішної діяльності, ми можемо сказати, що Airbnb, Booking.com та TUI Group на сьогоднішній день є яскравими прикладами успішних та інноваційно активних суб'єктів туристичного обслуговування, які можуть служити потужними моделями для адаптації та подальшої інтеграції цього досвіду у діяльність суб'єктів туристичного обслуговування України. Так, успіх вищеперерахованих компаній багато в чому залежить від використання інноваційних технік обслуговування та сучасних цифрових технологій, а також підходів, заснованих на клієнтоорієнтованому підході. Приклади цих компаній дають чітке розуміння, що навіть в часи найбільш критичних змін та невизначеності зовнішнього середовища, дані суб'єкти туристичного обслуговування змогли вижити та розвинути власні конкурентні переваги, через використання адаптаційних механізмів та орієнтації на високому рівні задоволення потреб клієнтів.

Так, через використання своєї глобальної мережі Airbnb має реальні можливості оперативно та на перший запит організувати ефективну систему розміщення для великого потоку ВПО, при цьому забезпечуючи безпечні та комфортні умови для тих, хто був змушений в екстреному порядку покинути свої домівки, рятуючись від війни та загроз обстрілів. Поряд з тим, компаній TUI Group, яка вже має великий та успішний досвід в питанні надання комплексних пакетів туристичних послуг, має в своєму арсеналі спеціалізовані програми підтримки для осіб, що опинились у складній життєвій ситуації, в тому числі і для осіб, які тікають від війни. В структуру цих програм може входити організація тимчасового житла, логістичну підтримку, а також, за потребу створення заходів психологічної реабілітації (табл.3.1).

Таблиця 3.1

Підвищення туристичного обслуговування в умовах воєнного стану через
практику міжнародних компаній

Airbnb	Booking.com	TUI Group
<p>Airbnb може адаптувати свою платформу для створення спеціалізованого розділу, де власники житла можуть безкоштовно або за зниженими цінами надавати свої приміщення ВПО</p>	<p>Booking.com може створити окремий розділ на своїй платформі, присвячений гуманітарному туризму, де користувачі зможуть знаходити та бронювати безпечне житло за спеціальними умовами</p>	<p>Компанія може започаткувати проекти з відновлення інфраструктури та підтримки місцевих туристичних підприємств, що постраждали від війни. Це може включати використання екологічно чистих матеріалів, підтримку локальних ініціатив та залучення міжнародних інвестицій для відновлення туристичних напрямків після завершення бойових дій</p>
<p>Airbnb може створити партнерські програми з місцевими благодійними організаціями та волонтерами для координації допомоги ВПО</p>	<p>Компанія може використовувати свої аналітичні інструменти для моніторингу потреб різних регіонів України. Це дозволить визначати області з найбільшою потребою в підтримці та ефективно розподіляти ресурси, такі як житло, транспорт та медична допомога</p>	<p>TUI Group може впровадити комплексні програми підтримки для туристів, які постраждали від війни. Це включає не лише бронювання житла, але й організацію транспортних послуг, надання психологічної підтримки та допомогу у відновленні після травматичних подій</p>

Сформовано автором за даними джерел: [48-50]

Таким чином, використання досвіду трьох вищеперерахованих суб'єктів туристичного обслуговування може бути стимулюючим фактором до формування більш ефективної системи підтримки для населення України, які постраждали від війни. Для цього, через ефективне об'єднання діяльності, ресурсів та досвіду Airbnb, Booking.com та TUI Group може стати корисним в контексті забезпечення житлом, логістикою та комплексними послугами,

необхідними для подолання наслідків війни. Крім того, співпраця з місцевими організаціями та міжнародними партнерами дозволить максимально швидко та ефективно реагувати на потреби постраждалих, забезпечуючи їм необхідну підтримку та допомогу у ці складні часи.

3.2. Можливості цифрових технологій як напрям підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Сьогодні інновації в сфері цифрових технологій змінюють всі аспекти людського життя та праці. Не є виключенням і сфера туристичного обслуговування, в якій використання сучасних цифрових технологій в значній мірі покращує можливості та ефективність діяльності суб'єктів туристичного обслуговування. Це зумовлено рядом причин та факторів. Перш за все, впровадження сучасних систем управління комунікацій з клієнтами дає можливість суб'єктам туристичного обслуговування краще аналізувати та розуміти потреби своїх клієнтів, відповідати на їх запити та оперативно вирішувати їх проблеми.

По-друге, автоматизація внутрішніх процесів за допомогою цифрових технологій суттєво підвищує оперативну ефективність туристичних компаній. Використання електронних систем бронювання, управління запасами та логістики дозволяє зменшити кількість помилок, прискорити обробку замовлень та забезпечити безперебійну роботу підприємства [24-25]. Третій аспект – розширення маркетингових можливостей через цифрові канали. Соціальні медіа, пошукова оптимізація (SEO), контекстна реклама та інші інструменти цифрового маркетингу дозволяють туристичним компаніям ефективніше досягати цільову аудиторію, аналізувати результати рекламних кампаній у реальному часі та швидко коригувати стратегії для досягнення кращих результатів (табл.3.2).

Таблиця 3.2

Найбільш актуальні цифрові технології для підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Штучний інтелект		
Штучний інтелект дозволяє аналізувати великі обсяги даних про поведінку та вподобання клієнтів, що дозволяє туристичним компаніям створювати індивідуальні пропозиції.	Використання чат-ботів та віртуальних помічників на базі штучного інтелекту забезпечує цілодобову підтримку клієнтів, швидко відповідаючи на запити та вирішуючи проблеми без необхідності залучення людських ресурсів	Штучний інтелект може автоматизувати внутрішні процеси, такі як управління запасами, логістика та бронювання
Мобільні додатки		
Мобільні додатки дозволяють клієнтам легко здійснювати бронювання, отримувати інформацію про послуги та управляти своїми подорожами в будь-який час і в будь-якому місці	Мобільні додатки можуть інтегруватися з платіжними системами, системами навігації та соціальними мережами, що створює більш комплексний та зручний сервіс для користувачів	Через мобільні додатки компанії можуть збирати детальну інформацію про поведінку користувачів, їхні вподобання та звички. Ці дані використовуються для покращення маркетингових стратегій, оптимізації послуг та підвищення рівня задоволеності клієнтів
Хмарні обчислення		
Хмарні рішення дозволяють туристичним компаніям швидко масштабувати свої ІТ-ресурси відповідно до потреб бізнесу. Це особливо важливо під час пік сезону, коли збільшується кількість бронювань та клієнтів	Хмарні платформи забезпечують доступ до даних та додатків з будь-якого місця, що сприяє ефективній співпраці між співробітниками, незалежно від їхнього фізичного розташування	Використання хмарних сервісів дозволяє зменшити витрати на підтримку та оновлення ІТ-інфраструктури, оскільки немає потреби вкладати значні кошти у фізичні сервери та обладнання

Сформовано автором за даними джерел: [37-40]

Таким чином, використання сучасних цифрових технологій в діяльності суб'єктів туристичного обслуговування, дає можливість компаніям краще адаптуватись до динамічних потреб ринку, а також оперативно інтегрувати в свій функціонал сучасні інноваційні платформи та програмне забезпечення, даючи можливість останнім формувати та пропонувати своїм клієнтам

унікальні рішення та туристичні промоції. Яскравим прикладом ефективного використання сучасних технологій у сфері діяльності суб'єктів туристичного обслуговування є застосування можливостей віртуальної та доповненої реальності для проведення інтерактивних ознайомчих турів, а також використання додатків, які полегшують процес бронювання та консультації клієнтів, які шукають певні види подорожей. Такі інновації, які вже широко використовуються у діяльності суб'єктів туристичного обслуговування різного розміру та спрямування, не лише полегшують процес бронювання та ознайомлення клієнтів, але і сприяють покращенню рівня конкурентоспроможності суб'єктів туристичного обслуговування, даючи їм можливість швидко адаптуватись до динаміки ринку та нових тенденцій.

Системи штучного інтелекту відкривають нові можливості для підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування завдяки здатності аналізувати великі обсяги даних та надавати персоналізовані рекомендації. Використовуючи алгоритми машинного навчання, компанії можуть детально вивчати поведінкові патерни клієнтів, їхні вподобання та потреби. Це дозволяє створювати індивідуальні пропозиції, які максимально відповідають очікуванням туристів, підвищуючи рівень задоволеності клієнтів та їхню лояльність. В той же час, використання персоналізованого підходу буде відігравати сприяючим чинником як в контексті збільшення обсягів продажу, так і в контексті поліпшення репутації та довіру до бренду.

Окремо слід відзначити роль штучного інтелекту, який в значній мірі може автоматизувати внутрішні процеси суб'єктів туристичного обслуговування, що в перспективі буде сприяти зниженню витрат та підвищенню продуктивності (рис.3.4).



Рис.3.4. Інтегрування технологій на базі штучного інтелекту для підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Сформовано автором

Системи штучного інтелекту також покращують маркетингові стратегії туристичних компаній через глибокий аналіз ринку та поведінки споживачів. Використовуючи алгоритми аналізу даних, компанії можуть визначати найбільш ефективні канали просування, оптимізувати рекламні кампанії та точно таргетувати свою аудиторію. Наприклад, системи штучного інтелекту можуть аналізувати реакцію клієнтів на різні види реклами в реальному часі, дозволяючи швидко коригувати стратегії для досягнення кращих результатів. Це не лише підвищує конверсію, але й знижує витрати на маркетинг, роблячи рекламні зусилля більш ефективними.

Врешті-решт, використання системи штучного інтелекту буде відігравати сприяючим чинником в процесі покращення обслуговування клієнтів через інтеграцію сучасних технологій розумних чат-ботів та віртуальних помічників, які можуть проконсультувати клієнтів суб'єктів туристичного обслуговування на базові теми, а за потреби, з'єднати з необхідним фахівцем. Використання таких сучасних технологій дасть можливість вирішувати більшість запитів споживачів без залучення людських ресурсів. В той же час, використання віртуальних помічників може бути допоміжним у процесі планування подорожі, бронювання квитків, надання рекомендацій та порад щодо планування екскурсійних турів та відповідей на інші дотичні до подорожі питання.

3.3. Механізм підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні є надзвичайно важливим з кількох ключових причин, особливо в умовах воєнного стану. По-перше, туризм є значущим джерелом валютних надходжень та стимулом економічного розвитку. Військовий стан значно впливає на туристичний потік, зменшуючи кількість міжнародних та внутрішніх туристів через безпекові ризики та обмеження подорожей.

Підвищення ефективності туристичних компаній дозволить краще адаптуватися до змінних умов, оптимізувати витрати та максимально використовувати доступні ресурси для підтримки економіки країни. По-друге, активний та гармонійний розвиток туристичної галузі є важливим фактором в формуванні пулу нових робочих місць та підтримку розвитку місцевих громад. Це є особливо важливо в умовах воєнного стану, коли велика кількість людей опинились без роботи та фактично без можливостей себе забезпечити. Так, ефективно діючі суб'єкти туристичного обслуговування, формуючи нові робочі місця, не лише забезпечують людей роботою, але і сприяють підтриманню соціальної стабільності та зменшення економічного напруження.

Поряд з тим, розвиток туризму та формування ефективної діяльності суб'єктів туристичного обслуговування сприяє розвитку суміжних сфер та галузей, зокрема таких як транспорт та логістика, харчова промисловість, а також середніх та дрібних підприємців [7-8]. Ті суб'єкти туристичного обслуговування, які ефективно функціонують та розвиваються навіть в умовах змін та нестабільності, також позитивно впливають на формування позитивного іміджу країни на світовій арені, демонструючи багатство та різноманіття культурних, історичних та природних надбань. Це є особливо актуально для залучення нових інновацій, відновлення туристичного потоку після завершення активних військових дій та підтримання дипломатичних зав'язків та відносин.

Отже, підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування сприяє розвитку внутрішнього туризму, що є особливо актуальним у період обмежень на міжнародні подорожі. Внутрішній туризм може стати важливим джерелом доходів для регіонів, забезпечуючи підтримку місцевих бізнесів та сприяючи збереженню культурної спадщини. Це допоможе не лише економічно підтримати країну у складний час, але й підвищити моральний дух населення, демонструючи стійкість та здатність до адаптації в умовах кризи (рис.3.5).

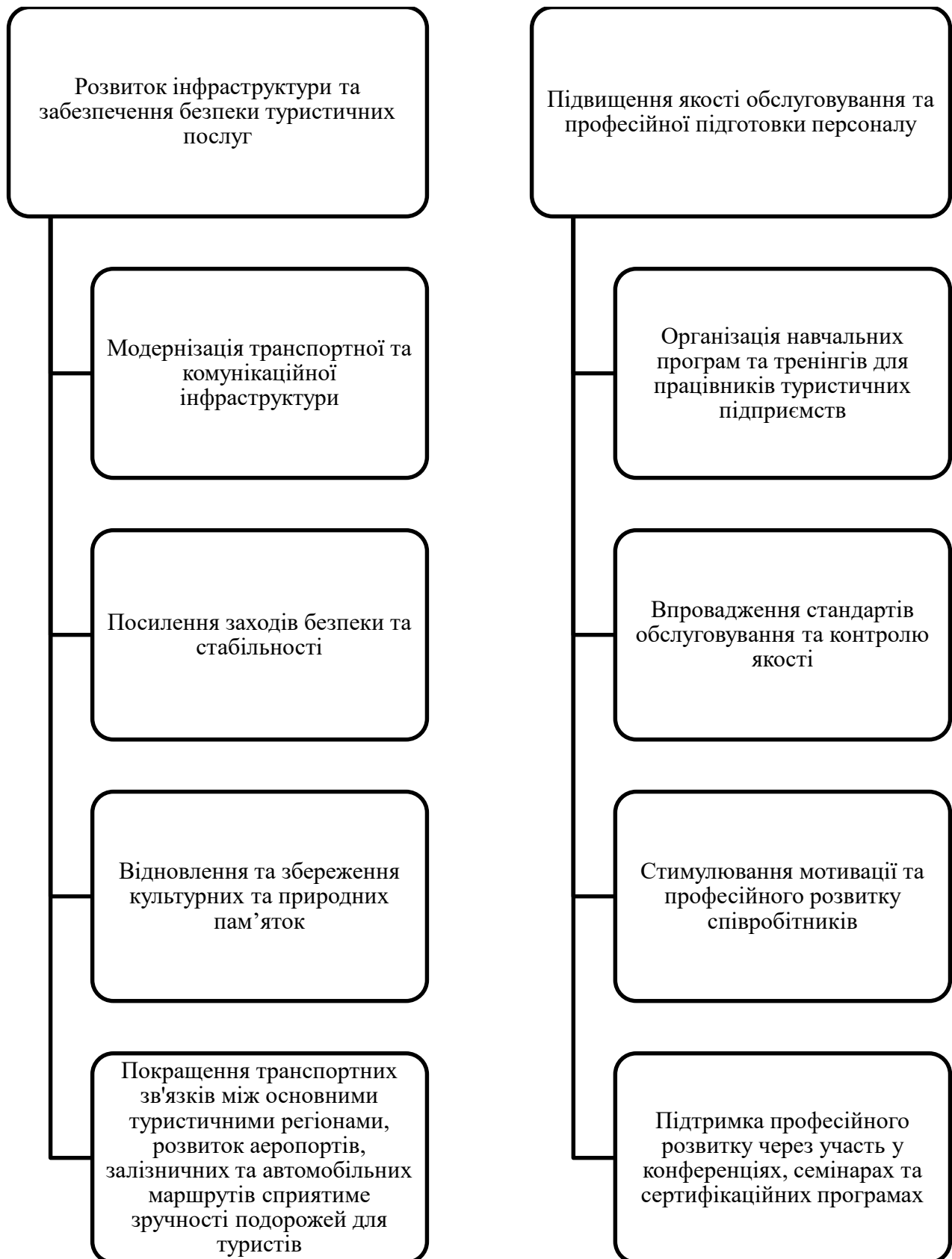


Рис.3.5. Ключові завдання механізму підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Сформовано автором

Виключною роллю держави в цьому контексті є підвищення ефективності та нормативно-правова оптимізація діяльності суб'єктів туристичного обслуговування через формування стимулюючих умов для розвитку галузі рекреації та відпочинку. В цьому контексті корисним є реалізація ряду заходів. Так, по-перше, в можливостях уряду є формування фінансових стимулів та полегшень, такі як податкові пільги, гранти та субсидії для суб'єктів туристичного обслуговування, що дасть можливість останнім спрямовувати свої ресурси на модернізацію, інноваційну діяльність, а також підвищення кваліфікації персоналу. Окрім того, державна підтримка може реалізовуватись у вигляді формування загальнонаціональних програм та тренінгів щодо підготовки та перекваліфікації персоналу суб'єктів туристичного обслуговування, які зможуть ефективно протистояти чи адаптуватись до викликів та ризиків. Важливою роллю держави є також розвиток чи відновлення інфраструктури, яка використовується в туристичній діяльності. В цей перелік входить покращення транспортних розв'язок, створення комфортних та безпечних туристичних маршрутів та інших заходів, які будуть робити подорож туристів більш комфортною.

По-друге, надзвичайно важливим кроком з боку держави повинно стати формування ефективної маркетингової підтримки та просуванню країни на ринку міжнародного туризму, через участь у міжнародних туристичних виставках та створенні маркетингових кампаній. В умовах воєнного стану важливо забезпечити інформаційну безпеку та прозорість, що допоможе відновити довіру туристів до безпеки подорожей в Україні. Крім того, державна політика щодо сприяння внутрішньому туризму, включаючи розробку спеціальних маршрутів та програм, може стимулювати місцевий туризм, забезпечуючи стабільний дохід для регіонів навіть у складні часи. Таким чином, комплексна підтримка з боку держави сприятиме стабілізації та розвитку туристичного сектору, забезпечуючи економічну підтримку та соціальну стабільність у країні (рис.3.6).

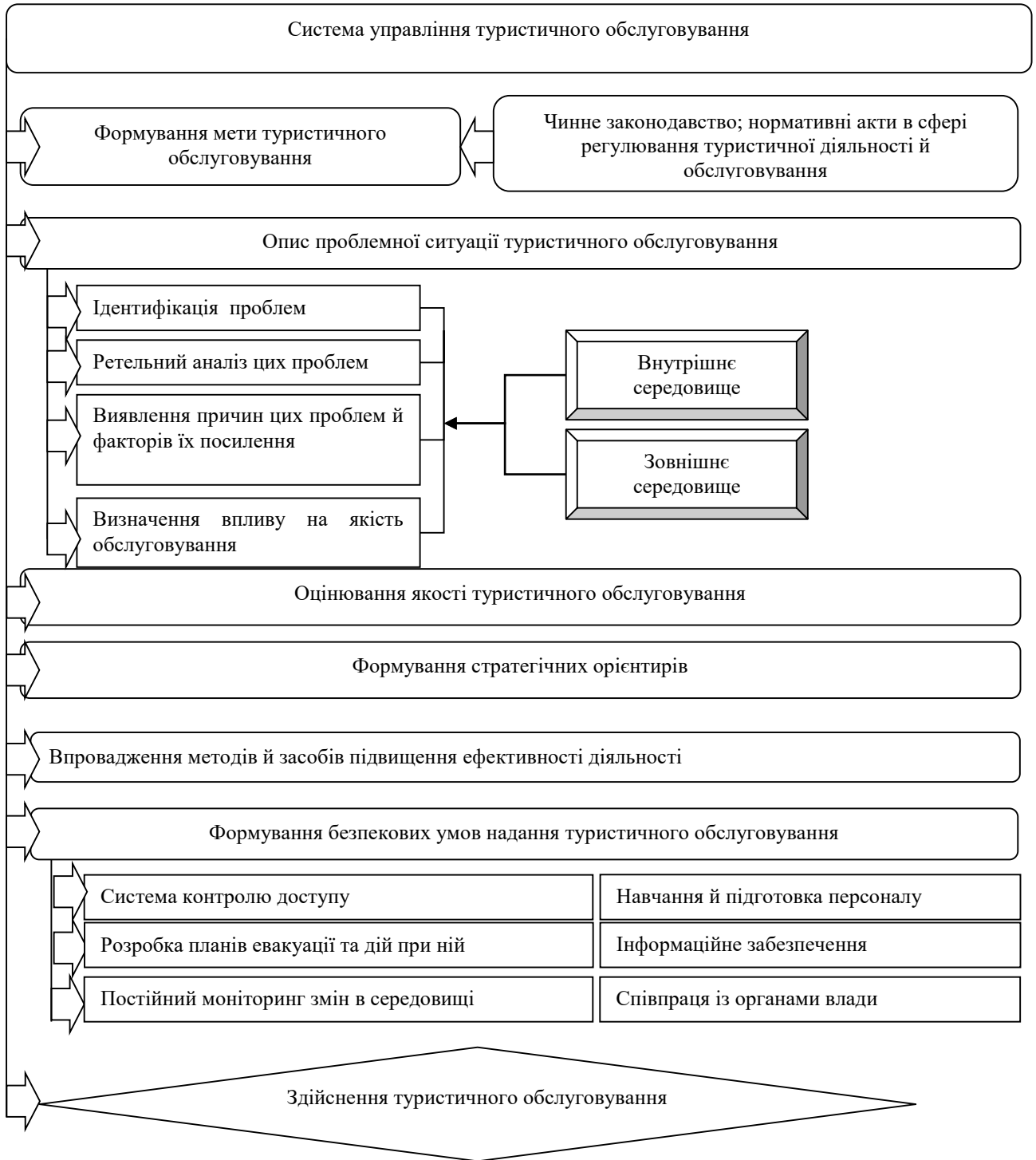


Рис.3.6. Механізм підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Сформовано автором

Важливим також є участь міжнародних організацій в процесі підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування, що є особливо актуальним і умовах воєнного стану та подальшого післявоєнного відновлення. В цьому контексті можлива реалізація заходів щодо надання фінансової підтримки, грантів розвитку, створення програм кредитування та інвестування. До прикладу цю діяльність можуть провадити такі організації як Світовий банк та Європейський банк, вкладаючи інвестиції у процеси покращення та реконструкції існуючої інфраструктури.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ

4.1. Пожежна безпека під час здійснення діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Пожежна безпека є критично важливою складовою діяльності суб'єктів туристичного обслуговування, оскільки забезпечує захист життя та здоров'я туристів і персоналу, а також зберігає матеріальні цінності та репутацію підприємства. В умовах високої концентрації людей у туристичних об'єктах, таких як готелі, ресторани, музеї та інші заклади, ризик виникнення пожежі значно зростає. Ефективна система пожежної безпеки дозволяє своєчасно виявляти загрози, мінімізувати наслідки пожежі та організувати швидку евакуацію, що є особливо важливим у надзвичайних ситуаціях [13].

Ключовими компонентами сучасних систем пожежної безпеки є використання пожежної сигналізації із датчиками диму та термостатами, які б реагували на підвищення температури в приміщенні. Окрім того, в цей перелік також входять засоби індивідуального захисту та систем автоматичного гасіння пожежі. Важливість використання систем автоматичного гасіння пожежі зумовлена тим, що оснащена спринклерними системами, остання може оперативно локалізувати осередки вогню, превентуючи його розповсюдження. Сюди ж входить і питання оснащення приміщень вогнегасниками, пожежними кришками та іншим спорядженням для самостійного тушіння пожежі ще до прибуття пожежників. Не можна забувати і про питання постійного навчання та освіти робочого персоналу про особливості дотримання пожежної безпеки. В цю структуру входить проведення періодичних тренінгів, курсів та інших масових теоретичних та практичних заходів.

Важливим аспектом системи пожежної безпеки є розробка та впровадження чітких планів евакуації та дій у разі пожежі. Це включає визначення евакуаційних виходів, шляхів евакуації, місць збору та

відповідальних осіб, які координуватимуть процес евакуації. Регулярні проведення евакуаційних тренувань допомагає персоналу та туристам ознайомитися з планом дій у надзвичайних ситуаціях, що підвищує їхню готовність до швидкого та організованого виходу з будівлі. Крім того, важливо забезпечити наявність чітких інструкцій та знаків евакуації, що полегшує орієнтацію в умовах паніки або недостатньої видимості (рис.4.1).

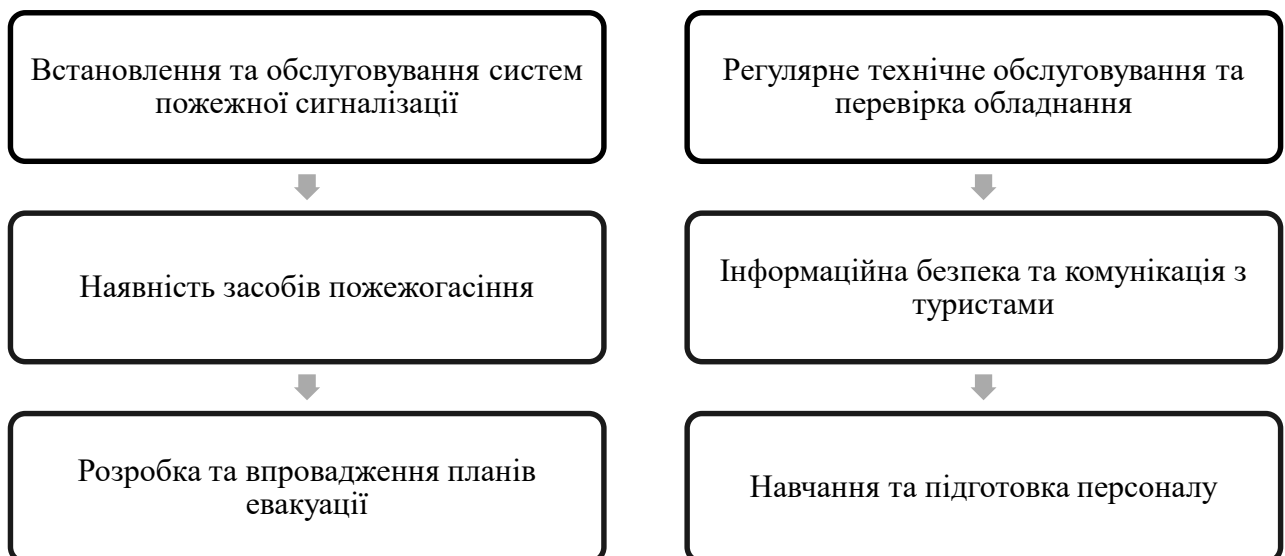


Рис.4.1. Пожежна безпека під час здійснення діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Сформовано автором за даними джерел: [6;8;13]

Врешті решт, ключовим питанням та складовою сучасної парадигми пожежною безпеки є підвищення обізнаності про правила та принципи останньої серед персоналу та туристів, які відвідують суб'єкти туристичного

обслуговування. Це може реалізовуватись через проведення періодичних курсів та навчання, інформаційних сесій, а також масове розповсюдження друкованих та цифрових освітніх матеріалів, які містять правила та норми відповідальної поведінки, що направлені на недопущення пожежі та вивчення алгоритму дій у надзвичайних ситуаціях. Забезпечення високого рівня поінформованості туристів та працівників щодо заходів безпеки та алгоритмів евакуації, що в разі настання надзвичайної ситуації, буде зменшувати паніку та дасть можливість зорієнтуватись у просторі. Таким чином, сучасна парадигма протипожежної безпеки включає в себе комплексний підхід, в основу якого входить технічна, організаційна та освітня складова.

4.2. Сучасні організаційно-технічні рекомендації з охорони праці під час діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Однією з основних організаційних рекомендацій є впровадження систематичного навчання та підвищення кваліфікації співробітників у сфері охорони праці. Персонал туристичних об'єктів повинен регулярно проходити тренінги з безпеки, включаючи основи першої допомоги, протипожежну безпеку та евакуаційні процедури. Використання сучасних методів навчання, таких як інтерактивні семінари, онлайн-курси та симуляції реальних ситуацій, сприяє кращому засвоєнню матеріалу та готовності до дій у надзвичайних ситуаціях. Крім того, важливо проводити періодичні оцінки знань та навичок персоналу, щоб забезпечити постійну відповідність вимогам безпеки. Сучасні технічні рекомендації передбачають створення ергономічно оптимізованих робочих місць, які мінімізують фізичні навантаження та ризики травм. Це включає використання регульованого меблювання, антивібраційних обладнань та інструментів, що зменшують стрес для опорно-рухового апарату. Крім того, важливо забезпечити відповідне освітлення, вентиляцію та температурний режим у приміщеннях, де працюють співробітники. Використання сучасних технологій автоматизації та автоматизованих систем моніторингу дозволяє

контролювати умови праці в режимі реального часу, своєчасно виявляючи та усуваючи потенційні загрози для здоров'я та безпеки працівників (рис.4.2).



Рис.4.2. Сучасні організаційно-технічні рекомендації з охорони праці під час діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Сформовано автором за даними джерел: [6;8;13]

Ефективна реалізація системи охорони праці включає в себе проведення періодичних та позаплановий аналізів та оцінку ризиків та безпекових аудитів, з метою виявлення вже існуючих чи перші прояви потенційних загроз, які маніфестують на робочому місці. Такий деталізований аналіз в перспективі дасть можливість оперативно впровадити ефективні заходи протидії, адаптації чи мінімізації останнім. На практиці ці заходи включають в себе використання додаткових засобів захисту, корекції та оптимізації робочих процесів,

встановлення нових систем та технологій, які б покращували умови праці. Окрім того, важливим є формування деталізованих інструкцій та протоколів, які б покроково регламентували діяльність кожного співробітника у випадку кризових та загрозливих ситуацій, а також описували їх реакції на ті чи інші небезпеки. При цьому реалізація постійного моніторингу за ефективністю та виконанням цих протоколів та інструкцій, та, за потребою, їх оновлення чи модернізація, також виступає важливим елементом в цьому контексті

Технічні рекомендації включають впровадження сучасного обладнання та технологій, що підвищують рівень безпеки на робочих місцях. Це може включати системи автоматичного пожежогасіння, відеоспостереження, датчики руху та інші інтелектуальні системи моніторингу. Крім того, інтеграція технологій штучного інтелекту дозволяє аналізувати дані з різних джерел, прогнозувати потенційні ризики та автоматизувати процеси управління безпекою. Це забезпечує більш проактивний підхід до охорони праці, мінімізуючи можливі інциденти та забезпечуючи безпечне середовище для туристів та персоналу.

4.3. Заходи поліпшення санітарії і гігієни під час здійснення діяльності суб'єктів туристичного обслуговування

Питання поліпшення санітарних та гігієнічних умов в процесі функціонування та забезпечення суб'єкти туристичного обслуговування є наріжним каменем забезпечення здоров'я та безпеки туристів та обслуговуючого персоналу. Дотримання принципів гігієни дає можливість мінімізувати ризик виникнення спалахів та подальшого поширення інфекційних та паразитарних захворювань, що є особливо актуальним в контексті того, що наш світ в останні роки опинявся під впливом глобальних пандемій та ендемічних спалахів захворювань. В той же час, забезпечення санітарних умов під час обслуговування, прибирання та ремонту суб'єктів туристичного обслуговування, на ряду з превенцією захворювань, буде

гарантувати формування безпечного середовища для відпочинку та подорожей. Дотримання цих правил буде сприяти не лише слідуванню законодавчо регламентованих правил санітарного та гігієнічного обслуговування, що в результаті буде підтримувати та забезпечувати безпеку та здоров'я туристів, але і в перспективі буде сприяти збереженню репутації суб'єкту туристичного обслуговування як надійного та відповідального.

Відповідність суворим санітарним нормам та стандартам є обов'язковою умовою для отримання ліцензій та сертифікацій, необхідних для легальної діяльності туристичних підприємств. Дотримання цих вимог допомагає уникнути штрафів, санкцій та можливих закриттів бізнесу через порушення санітарних правил. Крім того, впровадження високих стандартів гігієни підвищує конкурентоспроможність підприємства на ринку, оскільки сучасні туристи все більше цінують чистоту та безпеку під час подорожей. Відповідність міжнародним стандартам також відкриває можливості для виходу на нові ринки та залучення іноземних туристів, що сприяє економічному зростанню підприємства [13].

В умовах сучасних викликів, таких як зміни клімату, глобалізація та посилення екологічних стандартів, заходи з поліпшення санітарії та гігієни набувають ще більшої ваги. Впровадження екологічно чистих та безпечних матеріалів для прибирання, використання сучасних технологій дезінфекції та енергоефективних систем вентиляції сприяють не лише покращенню гігієнічних умов, але й збереженню навколишнього середовища. Це відповідає зростаючим вимогам екологічної відповідальності та соціальної відповідальності бізнесу, що є важливим фактором для сучасних споживачів. Комплексний підхід до санітарії та гігієни дозволяє суб'єктам туристичного обслуговування бути готовими до нових викликів, забезпечуючи сталий розвиток та високу якість послуг у довгостроковій перспективі.

ВИСНОВКИ

За результатами написання кваліфікаційної роботи на тему «Стан та шляхи підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні», можна зробити наступні висновки:

1. У першому розділі роботи доведено, що сфера обслуговування є ключовою складовою будь-якої комерційної діяльності, а її рівень визначає можливість та успішність бізнесу в питанні задоволення потреб та запитів клієнтів. При цьому, вагоме місце вона посідає в контексті туристичної діяльності. В результаті, було визначено місце обслуговування в системі управління туристичним підприємством. Визначено найбільш характерні на сьогоднішній день відмінності між суб'єктами туристичного обслуговування. Встановлено, що суб'єкти туристичного обслуговування, для покращення своєї діяльності та більш оперативного вирішення потреб та запитів споживачів, активно інтегрують в свою діяльність сучасні технологічні інновації та розширюють свою діяльність на цифрові майданчики. Доведено, що саме обслуговування буде в подальшому визначати формування загального враження туристів від подорожі. При цьому, в межах першого розділу ми дійшли висновку, що з огляду на це, воно включає в себе широкий спектр послуг, які отримують туристи протягом всього процесу – від планування подорожі з консультантом та бронювання, безпосередньої подорожі та до післяпродажного супроводу.

2. У другому розділі визначено, що українські суб'єкти туристичного обслуговування активно використовують багату культурну, історичну та природну спадщину країни для створення унікальних туристичних пропозицій. Визначено найбільш характерні особливості специфіки діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. В результаті аналізу встановлено, що закінчення пандемії COVID-19 також стало певним викликом для суб'єктів туристичного обслуговування в Україні, з огляду на необхідність оперативного відновлення допандемічних показників та параметрів подорожей. При цьому,

важливо зазначити також і той факт, що велика кількість туристичних суб'єктів зіткнулись з критичною потребою переформатування своєї діяльності, формування нових стратегій розвитку, при цьому фокусуючись на нових категоріях туристів (внутрішніх туристів), а також пропонуючи нові альтернативні туристичні маршрути та послуги, які є більш привабливими саме для внутрішніх туристів внаслідок повномасштабного вторгнення. Доведено, що зниження кількості прибутків у суб'єктів туристичного обслуговування в Україні під час пандемічних наслідків COVID-19, було зумовлено рядом факторів та чинників, які стосувались як глобальних змін, так і поведінкою споживачів. Поряд із цим, суттєвий ефект має й впровадження воєнного стану. В результаті сформовано матрицю SWOT-аналізу діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Встановлено, що впровадження воєнного стану, поширеного на всій території України, стало потужним дестабілізуючим чинником на діяльність суб'єктів туристичного обслуговування. При цьому, важливим фактором стало і те, що велика частина відомих туристичних об'єктів опинились в зоні бойових дій або ж перейшли в тимчасове користування військовим, що унеможливило їх відвідування туристичними групами. Сформовано матрицю PESTLE-аналізу діяльності суб'єктів туристичного обслуговування в Україні. Визначено роль суб'єктів туристичного обслуговування в забезпеченні екологічної безпеки.

3. В межах третього розділу кваліфікаційної роботи встановлено, що важливим є дослідити досвід діяльності провідних зарубіжних суб'єктів туристичного обслуговування. В результаті проведеного дослідження, визначено напрями підвищення туристичного обслуговування в умовах воєнного стану через практику міжнародних компаній. Запропоновано найбільш актуальні цифрові технології для підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування. Окремо слід відзначити роль штучного інтелекту, які в значній мірі можуть автоматизувати внутрішні процеси суб'єктів туристичного обслуговування, що в перспективі буде сприяти зниженню витрат та підвищенню продуктивності. Представлено схему

інтегрування технологій на базі штучного інтелекту для підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування. Використання таких сучасних технологій дасть можливість вирішувати більшість запитів споживачів без залучення людських ресурсів. Визначено завдання механізму підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування. В умовах воєнного стану важливо забезпечити інформаційну безпеку та прозорість, що допоможе відновити довіру туристів до безпеки подорожей в Україні. Враховуючи це все, сформовано механізм підвищення ефективності діяльності суб'єктів туристичного обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник. Київ: Знання України, 2002. 351 с.
2. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навчальний посібник. Київ : Знання України, 2016. 352 с.
3. Алмашій В. В. Стан та основні напрямки розвитку туризму як невід'ємної складової транскордонного співробітництва Закарпаття. Теорія та практика державного управління. 2014. № 4. С. 233–241
4. Антоненко І. Я. Державне регулювання просування туристичного продукту: міжнародний та вітчизняний досвід. Інвестиції: практика та досвід. 2013. № 21. С. 17–22.
5. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг. Київ: Академія, 2016. 312 с.
6. Бачинська Я., Демчук Г. Проблеми охорони праці, промислової та цивільної безпеки. Матеріали двадцять дев'ятої всеукраїнської науково-методичної конференції. Київ: Видавництво Політехніка, 2023. С. 23-28.
7. Бедрадіна Г.К., Нездоймінов С.Г. Науково-методичні основи оцінювання якості туристичних послуг, Вісник соціально-економічних досліджень, Одеський національний економічний університет, 2023. С. 152-161.
8. Беліцький О., Полукаров Ю. Екологічні наслідки підриву греблі Каховської ГЕС. Матеріали двадцять дев'ятої всеукраїнської науково-методичної конференції. Київ: Видавництво Політехніка, 2023. С. 29-32.
9. Близнюк А.М., Давиденко Л.І., Коніщева Н.Й. Механізми державного регулювання сфери туризму: сутність і шляхи удосконалення. Вісник ДІТБ. 2007. № 11. С. 76–84.
10. Бойко М. Г. Ціннісно орієнтоване управління в туризмі: монографія. Київ: КНТЕУ, 2010. 524 с.

11. Босовська М. В., Ведмідь Н. І., Охріменко А. Г. Конкуентоспроможність національної туристичної системи України. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2019. № 33. С. 154-161.
12. Бригілевич Г., Мальська М. Вплив міжнародного туризму на соціально-економічний розвиток України в умовах війни. *Věda a perspektivy*. № 9 (16). 2022. С. 50–58.
13. Гавриш С., Гавриш А., Трусський А. Реєстрація, технічне опосвідчення і дозвіл на експлуатацію парових і водогрійних котлів. Матеріали двадцять дев'ятої всеукраїнської науково-методичної конференції. Київ: Видавництво Політехніка, 2023. С. 37-43.
14. Гайдук А. Б. Інтегрований туристичний концерн – сучасна форма туристичного підприємства в умовах глобалізації. *Регіональна економіка*. 2006. № 2. С. 204–211.
15. Герасименко В.Г., Замкова А.В. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: навчальний посібник. Харків: Бурун-книга, 2011. 136 с
16. Головне управління статистики у Львівській області. Розвиток туризму. URL: <https://www.lv.ukrstat.gov.ua/>
17. Головня О. М. Державна політика соціального розвитку України в контексті забезпечення стабілізації економіки: (теорія, методологія, перспективи): монографія. Запоріжжя : Гельветика, 2017. 492 с.
18. Державна служба статистики України. Розвиток туризму. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
19. Дружиніна В. В., Луценко Г. П., Рижак А. І. Економетричний аналіз чинників впливу на туристичні потоки регіону. *Економіка і суспільство*. Випуск № 15. 2018. С. 528-534.
20. Жук І.В., Кузьмін О.Є. Розвиток туристичної інфраструктури як чинник зростання регіональної економіки, *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2023. № 3. С. 45–52.
21. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.

- 22.Калетнік Г.М., Заболотний Г.М., Козловський С.В. Інноваційні моделі управління стратегічним економічним потенціалом сучасних економічних систем. Актуальні проблеми економіки. 2011. № 4. С. 3-11.
- 23.Ковальчук О.П. Інноваційні підходи до управління якістю туристичних послуг, Журнал туристичних досліджень. 2023. № 1. С. 25–32.
- 24.Корж Н. В., Онищук Н. В. Вплив пандемії COVID-19 на готельну галузь. Економічний простір. 2020. №156. С. 140–143
- 25.Корчинська О.О. Оцінка стану підприємництва у сфері сільського зеленого туризму в Україні. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2015. Випуск 10. С.139-143.
- 26.Краснокутська Ю.В., Леонов О.С. Особливості забезпечення інклюзії в туризмі. Молодий вчений. 2018. №11 (63). С. 1137-1142.
- 27.Крупа О.М. Оцінка тенденцій та перспектив функціонування підприємств туристичної сфери у Львівській області. Організаційно-економічні та соціальні складові розвитку підприємництва: збірник матеріалів Всеукр. науково-практ. конференції. Львів: ЛНУП, 2022. С. 154-158.
- 28.Литвин І.В., Нек М.О. Проблеми та перспективи розвитку сільського зеленого туризму в регіоні. Регіональна економіка. 2018, № 2. С. 81–88.
- 29.Литвиненко Л.Л., Шевченко І.К. Стратегічні напрями підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств в Україні, Журнал європейської економіки, Тернопільський національний економічний університет, 2023. С. 198-207.
- 30.Лось В. О., Очеретін Д. В. Когнітивне моделювання розвитку туристичної сфери. Бізнесінформ. №10. 2017. С. 166-173
- 31.Масюк Ю. О. Стратегічне управління розвитком туризму в Україні: дис. ... канд. екон. наук: 08.00.03. Львів, 2017. 318 с.
- 32.Мельник Л.М., Петренко В.О. "Оцінка конкурентоспроможності туристичних підприємств", Економічний вісник університету. 2023. № 4. С. 74–81.

33. Михайліченко Г. І. Туристичний потенціал : методи оцінювання та інноваційний розвиток. Проблеми економіки. 2013. № 1. С. 115–123.
34. Музиченко-Козловська О. В. Переваги кластерної моделі розвитку туризму над іншими формами об'єднань. Проблеми науки. 2009. № 3. С. 21–26.
35. Петренко О.М., Сидоренко Н.В. Інноваційні технології в управлінні якістю готельних послуг, Управління розвитком складних систем, Київський національний університет будівництва і архітектури, 2023. С. 134-139.
36. Покоłodна М.М., Корнеєва С.Г., Коваленко Д.В. Особливості організації та проведення екскурсій для осіб з обмеженими можливостями. Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. Серія «Міжнародні економічні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2019. Вип.10. С. 209-218.
37. Соловійова Т.К. Вплив цифровізації на туристичний сектор України, Український журнал прикладної економіки. 2023. № 2. С. 158–166.
38. Цьохла С. Ю. Систематизація факторів розвитку туристичної індустрії. Учені записки Таврійського національного університету ім. В. І. Вернадського. Серія «Економіка та управління». 2009. № 2. С. 373–380.
39. Шупик І. І. Розвиток туризму як один із перспективних напрямів подолання макроекономічних проблем країни в умовах трансформації суспільства. Вісник Полтавської державної аграрної академії. 2014. № 2. С. 140–143.
40. Юхновська Ю. О., Нечипоренко В. В., Куреда Н. М. Проблеми розвитку інклюзивного туризму в Україні. *Anti-Crisis Management: State, Region, Enterprise: Conference Proceedings, November 17th, 2017. Le Mans, France: Baltija Publishing. Pt. I. P. 99–101.*
41. Юхновська Ю. О., Нечипоренко В. В., Куреда Н. М. Соціально-економічна характеристика сучасного ринку лікувально-оздоровчого туризму в Україні. *Innovations in the development of socio-economic systems: microeconomic, macroeconomic and mesoeconomic levels: Collective monograph. Lithuania: Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2016. Vol. 2. P. 311–326.*

- 42.Яремчук О. Я. Туризм як соціо-еколого-економічна система. Наукові праці: науково-методичний журнал. Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. Вип. 130. Т. 143. Комп'ютерні технології. С. 45–48.
- 43.Baker, C., Gomez, M. "Economic Recovery in the Travel and Tourism Sector", *Travel Economics Quarterly*, Vol. 5, No. 4, 2023, pp. 468-484.
- 44.Costa, J., Montenegro, M., Gomes, J. "Rethinking tourism: where is it going and how will it impact people and planet?", *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, Vol. 15 No. 6, 2023, pp. 595-601. Wright, R., Kumar, A. "Technology and Customer Service in the Travel Industry: An Analysis of Digital Innovations", *Journal of Travel Research*, Vol. 62, No. 1, 2023, pp. 142-158.
- 45.Foster, J., Cheng, S. "Evaluating the Economic Impact of Sports Tourism", *Journal of Sport and Tourism*, Vol. 18, No. 1, 2023, pp. 25-42.
- 46.Hamilton, S., Patel, D. "Trends in Sustainable Travel and Consumer Preferences", *International Journal of Tourism Research*, Vol. 25, No. 3, 2023, pp. 333-348.
- 47.Lee, K., Nguyen, T. "Forecasting Tourism Growth: A 2023 Perspective", *Global Tourism Reports*, Vol. 7, No. 2, 2023, pp. 190-205.
- 48.Романенко Т. Проблеми розвитку інклюзивного туризму в Україні Тенденції розвитку туристичної індустрії в умовах глобалізації: Матеріали I-ої Міжнародної науково-практичної конференції, 27 – 28 квітня 2017 р. Ужгород: ПП «Інвазор», 2017. С. 61-63.
- 49.Smith, R., Jha, A. "Analyzing Airline Industry Challenges and Trends in 2023", *Aviation and Tourism Insights*, Vol. 9, No. 1, 2023, pp. 50-65.
- 50.Thompson, E., Liu, Z. "Climate Change and Its Impact on Tourism Practices", *Sustainable Tourism Review*, Vol. 11, No. 2, 2023, pp. 204-220.

ДОДАТОК А

Механізми державного регулювання ринку туристичного обслуговування

