

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, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ В УКРАЇНІ»**

Виконала: здобувач вищої освіти

групи Тур-43зсп

спеціальності 242 Туризм

(шифр і назва спеціальності)

освітньо-професійної програми Туризм

Андрушко Мар'яна Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник к.геол.н, доцент Юлія БОРУЦЬКА

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

Рецензент: Сергій ЧУРБАНОВ

(ім'я та прізвище)

ДУБЛЯНИ 2023

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)

Освітньо-професійна програма «Туризм»  
(назва ОП)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Завідувач кафедри  
туризму  
(назва кафедри)

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

“ ”

**ЗАВДАННЯ**  
на кваліфікаційну роботу здобувачці вищої освіти

Андрушко Мар'яни Олегівни  
(Прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Стан, проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні»

Керівник роботи к.геол.н, доцент Боруцька Ю. З.  
(ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджена наказом ЛНУП від «25» квітня 2023 р. №118/к-с.

2. Строк подання здобувачем роботи 4 грудня 2023 р.

3. Вихідні дані до роботи: Закони України та Постанови Кабінету Міністрів України, дані Державної служби статистики України, 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 та основні поняття готельно-ресторанної індустрії

1.1. Загальна характеристика та основні поняття готельно-ресторанної індустрії

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

1.3. Методика дослідження та оцінки готельно-ресторанної індустрії

Розділ 2. Оцінка та аналіз діяльності готельно-ресторанного бізнесу в Україні

2.1. Сучасний стан та оцінка розвитку засобів розміщення готельно-ресторанних закладів в Україні

2.2. Аналіз розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні

2.3. Вплив готельно-ресторанної індустрії на стан навколишнього середовища

Розділ 3. Проблеми, інновації та перспективи розвитку готельно-ресторанного

бізнесу

3.1. Актуальні проблеми та перспективи розвитку ринку готельно-ресторанної індустрії в Україні

3.2. Застосування інноваційних підходів в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності на ринку туристичних послуг

Розділ 4. Охорона праці

4.1. Стан охорони праці і заходи покращення виробничої санітарії і гігієни праці в підприємствах готельно-ресторанної індустрії

4.2. Пожежна безпека

4.3. Інструкція з охорони праці

5. Перелік графічного матеріалу: рисунки, таблиці, схеми

6. Консультанти розділів роботи

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

7. Дата видачі завдання «26» квітня 2023 р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Відмітка про виконання
1.	Отримання завдання для написання кваліфікаційної роботи	26.04.2023 р.	
2.	Розробка плану кваліфікаційної роботи, ознайомлення з літературними джерелами за темою, збір практичних матеріалів	до 30.05.2023	
3.	Написання вступу і I розділу	до 30.06.2023	
4.	Написання II розділу	до 25.09.2023	
5.	Написання III розділу	до 25.10.2023	
6.	Написання IV розділу і висновків	до 10.11.2023	
7.	Оформлення кваліфікаційної роботи і подання науковому керівнику для написання відгуку	до 20.11.2023	
8.	Перевірка тексту кваліфікаційної роботи на унікальність. Скерування на зовнішню рецензію	до 24.11.2023	
9.	Представлення кваліфікаційної роботи на кафедру	04.12.2023	
10.	Захист кваліфікаційної роботи перед Екзаменаційною комісією	14.12.2023	

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_

(підпис)

Мар'яна АНДРУШКО  
(ім'я та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_

(підпис)

Юлія БОРУЦЬКА  
(ім'я та прізвище)

УДК 338.448.2:640.43](477)

Кваліфікаційна робота: 79 сторінок текстової частини, 5 рисунків, 5 таблиць, 50 літературних джерел.

Андрушко М. О. Стан, проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні. Кваліфікаційна робота за спеціальністю 242 Туризм. Львів: ЛНУП, 2023. 79 с.

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

Надано оцінку та аналіз діяльності готельно-ресторанного бізнесу в Україні, надано оцінку сучасного стану та розвитку засобів розміщення готельно-ресторанних закладів в Україні. Також у роботі проаналізовано динаміку та можливості розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні, рентабельність діяльності та частка збиткових готельно-ресторанних суб'єктів господарювання, визначено вплив готельно-ресторанної індустрії на стан охорони навколишнього середовища.

На основі результатів дослідження визначено актуальні проблеми та перспективи розвитку ринку готельно-ресторанної індустрії в Україні, зазначено роль використання інновацій в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності на ринку туристичних послуг.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ТА ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ</b>	<b>7</b>
1.1. Загальна характеристика та основні поняття готельно-ресторанної індустрії	7
1.2. Формування туристичних послуг та основні завдання готельно-ресторанної сфери	14
1.3. 1.3. Методика дослідження та оцінки готельно-ресторанної індустрії	23
<b>РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ТА АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ</b>	<b>27</b>
2.1. Сучасний стан та оцінка розвитку засобів розміщення готельно-ресторанних закладів в Україні	27
2.2. Аналіз розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні	34
2.3. Вплив готельно-ресторанної індустрії на стан навколишнього середовища	41
<b>РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ</b>	<b>47</b>
3.1. Актуальні проблеми та перспективи розвитку ринку готельно-ресторанної індустрії в Україні	47
3.2. Застосування інноваційних підходів в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності на ринку туристичних послуг	53
<b>РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ</b>	<b>62</b>
4.1. Аналіз стану охорони праці і заходи покращення виробничої санітарії і гігієни праці у організаціях готельно-ресторанної індустрії	62
4.2. Пожежна безпека	67
4.3. Інструкція з охорони праці	70
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b>	<b>74</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	<b>76</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Тема «Стан, проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні» є актуальною, у зв'язку зі значною роллю готельно-ресторанної індустрії в економіці країни. Ці комплекси відіграють важливу роль у створенні робочих місць, отриманні прибутку від туризму та сприяють загальному економічному розвитку. Отримання уявлення про поточний стан і майбутні перспективи готельно-ресторанної індустрії має важливе значення для оцінки їх економічного впливу та визначення шляхів подальшого розвитку.

Розвиток і вдосконалення якості готельно-ресторанної індустрії в Україні має важливе значення для залучення та розміщення як вітчизняних, так і іноземних туристів. Аналіз діяльності, сучасного стану та потенційного розвитку готельно-ресторанної індустрії сприяє розумінню можливостей туристичного сектору, допомагаючи у стратегічному плануванні та прийнятті інвестиційних рішень. Готельно-ресторанна індустрія є ключовим елементом у ширшому секторі гостинності, а аналіз стану та перспектив розвитку цих комплексів в Україні допомагає зрозуміти виклики та можливості, з якими стикається бізнес у цій сфері. Ці знання є цінними для підприємців, інвесторів і політиків, які зацікавлені в секторі гостинності. Загалом, ринок готельно-ресторанних послуг суттєво впливає не лише на розвиток туристичного сектору, а й на інші сегменти економічної системи, включаючи будівництво, транспорт, зв'язок, торгівлю.

На сьогодні готельно-ресторанна індустрія відповідає за надання послуг тимчасового розміщення як іноземним, так і вітчизняним туристам, стикається з проблемами динамічного розвитку. Ці виклики тісно пов'язані з економічними умовами, що переважають у всьому світі, і наслідками пандемії для стану та функціонування різних економічних секторів. Карантинні заходи, запроваджені у відповідь на пандемію COVID-19, призвели до часткової зупинки готельно-ресторанної індустрії, враховуючи обмеження на пересування населення всередині країни та за її межами.

**Метою** теми «Стан, проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні» є оцінка та аналіз ситуації і можливостей готельно-ресторанної індустрії в Україні, включаючи якість їх послуги, конкурентоспроможність та позиціонування на ринку туристичних послуг.

**Завдання** кваліфікаційної роботи полягає у:

- визначенні характеристики та основних понять готельно-ресторанної індустрії;
- формуванні туристичних послуг та основних завдань готельно-ресторанної індустрії;
- методиках досліджень готельно-ресторанної індустрії;
- сучасному стану та оцінці розвитку засобів розміщування готельно-ресторанних закладів в Україні;
- аналізі розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні;
- визначенні актуальних проблем та перспектив розвитку ринку готельно-ресторанної індустрії в Україні;
- застосуванні інноваційних підходів в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності на ринку туристичних послуг.

**Об'єктом дослідження** виступає готельно-ресторанна індустрія в Україні.

**Предмет дослідження** є готельно-ресторанна індустрія в Україні, зосереджена на оцінці поточного стану та перспективах розвитку готельно-ресторанних закладів у країні.

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

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ТА ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ**

### **1.1. Загальна характеристика та основні поняття готельно-ресторанної індустрії**

Готельно-ресторанна індустрія — це сфера економіки, яка займається наданням послуг розміщення, харчування та інших додаткових послуг для туристів та інших відвідувачів. Вона включає в себе готелі, ресторани, кафе, бари, а також інші заклади, що надають послуги в галузі туризму та відпочинку. Готельно-ресторанна індустрія є однією з найважливіших галузей світової економіки, оскільки забезпечує значну кількість робочих місць і сприяє розвитку туризму та інших галузей економіки.

Ключовим чинником, що впливає на розвиток туристичної інфраструктури України, є готельний сектор, який відіграє провідну роль у демонстрації вітчизняних туристичних пропозицій у світі. До пандемії індустрія туризму стрімко розвивалася та мала потенціал стати важливою складовою загальної економічної інфраструктури України [3].

Водночас готельна індустрія виступає як основна складова туристичного сектору, володіючи значними матеріальними та фінансовими ресурсами, значною кількістю робочої сили та значними доходами, отриманими від туризму. Отже, готельний бізнес, який охоплює комплексний набір туристичних послуг, стає вирішальним чинником у стимулюванні зростання туризму в Україні.

Готель — це заклад, що надає послуги розміщення та харчування для туристів та інших відвідувачів. Готелі поділяються на різні категорії, залежно від рівня комфорту та послуг, які вони надають.

Ресторан — це заклад, що надає послуги харчування. Ресторани поділяються на різні типи, залежно від кухні, яку вони пропонують, та атмосфери, яку вони створюють.

Кафе — це заклад, що надає послуги харчування та напоїв. Кафе



поділяються на різні типи, залежно від того, чи вони пропонують повноцінне харчування, чи лише напої та закуски.

Харчування — це надання продуктів харчування та напоїв. Готелі, ресторани, кафе та бари надають різні типи харчування, від сніданків до повноцінних вечерь [5].

Готельно-ресторанна індустрія в Україні є однією з найдинамічніших галузей економіки. Вона активно розвивається, і в ній працює все більше людей. В Україні є велика кількість готелів, ресторанів, кафе та барів, які пропонують різні послуги та ціни. Це дозволяє туристам та іншим відвідувачам вибрати заклад, який відповідає їхнім потребам і бюджету.

Готельно-ресторанна індустрія України має великий потенціал для розвитку. Вона може стати одним з головних драйверів економічного зростання країни. Готельно-ресторанна індустрія має широкі перспективи розвитку. Вона буде продовжувати розвиватися в міру зростання попиту на туристичні послуги.

Розвиток туристичної інфраструктури України значною мірою залежить від готельно-ресторанного сектору, який є основним джерелом туристичних пропозицій країни на світовому ринку. До пандемії індустрія туризму продемонструвала значне зростання з багатообіцяючими перспективами стати життєво важливою складовою загальної економіки України. Готельно-ресторанна індустрія стає основним учасником сектору туризму, вносячи значний внесок з точки зору матеріальних і фінансових ресурсів, чисельності робочої сили та прибутку, створеного туризмом. Отже, готельно-ресторанний бізнес, що охоплює різноманітний спектр послуг для туристів, займає ключову позицію в розвитку туризму в Україні [10].

У ширшій сфері гостинності, що охоплює різні галузі, які задовольняють потреби клієнтів і туристів, коли вони знаходяться далеко від постійного місця проживання, готельний і ресторанний бізнес відіграє вирішальну роль. Охоплюючи такі сектори, як готелі, ресторани, транспорт і розваги, індустрія гостинності прагне надавати комплексні послуги. У цьому контексті готельно-ресторанний бізнес займає центральне місце, пропонуючи гостям повний спектр

послуг, охоплюючи всі аспекти індустрії гостинності та прагнучи задовольнити вподобання клієнтів. [1].

Для розуміння поняття готельного бізнесу важливо дослідити різні трактування терміна «готель» (як зазначено в табл. 1.1). Вчені зазвичай стверджують, що термін «готель» походить від латинського слова «hospitalis», передаючи поняття доброзичливості та гостинності.

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

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

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

На ринку туризму існує постійна конкуренція між підприємствами, що керуються прагненням максимізації прибутку. Більше того, зростаюча фінансова спроможність споживачів у секторі туристичних послуг мотивує готельно-

ресторанний бізнес розширювати спектр пропонованих туристичних послуг. Отже, поняття «готельний бізнес» і сама сфера індустрії гостинності зазнають еволюції.

Готельне господарство є основним елементом туристичного сектору України, що робить суттєвий вплив на матеріальні та фінансові ресурси, зайнятість та загальний дохід, отриманий від туризму. У результаті готельно-ресторанний бізнес, який надає широкий спектр послуг з обслуговування туристів, відіграє ключову роль у розвитку та розвитку туризму в Україні [4].

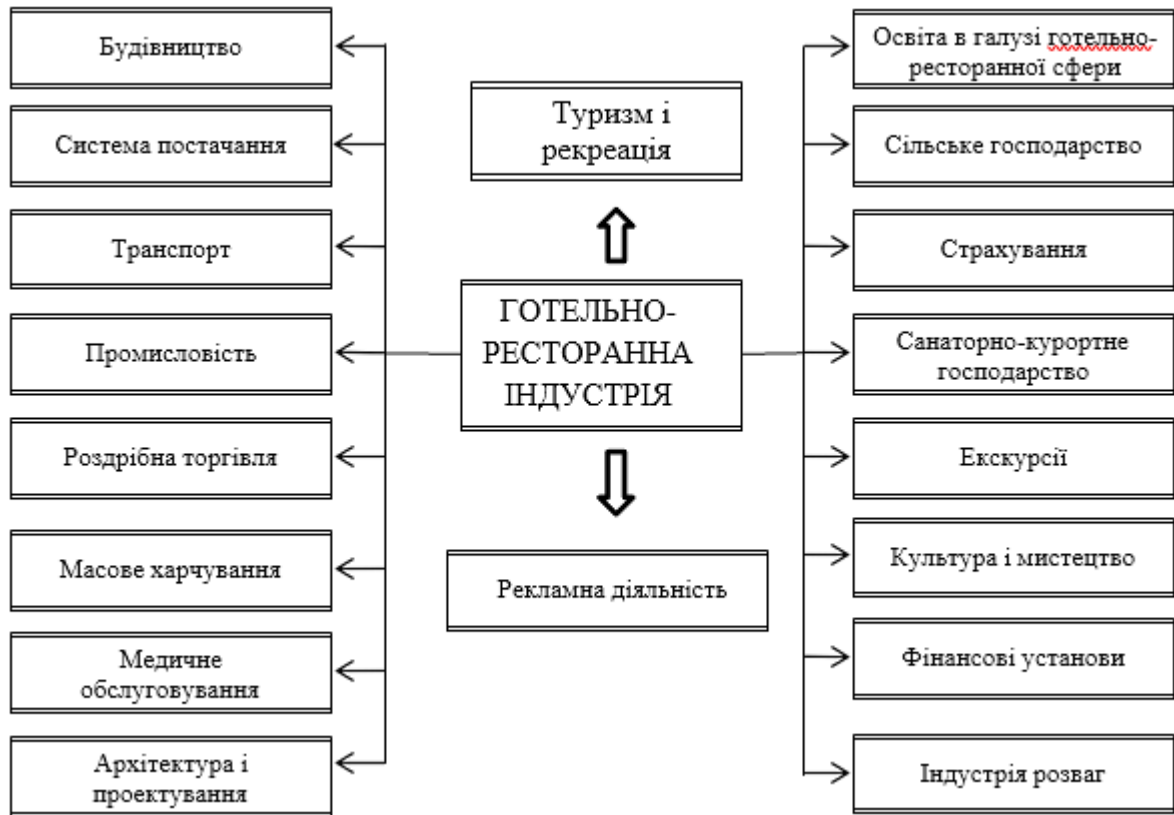
Індустрія гостинності охоплює різноманітні підприємства, які розробляють і надають послуги, пов'язані з проживанням, харчуванням і додатковими зручностями. Це не стосується готелів, ресторанів і закладів громадського харчування. Спеціалізовані установи, які зосереджені на медичних або рекреаційних послугах, можуть також надавати житло як другорядну функцію, навіть якщо це не є їх основною метою. Тим не менш, вони пропонують послуги хостингу за ставками, порівнянними з вартістю їхніх спеціалізованих пропозицій.

Центральним компонентом послуг розміщення є готельні номери, призначені спеціально для відпочинку. Враховуючи те, що гості переважно користуються номерами готелю у вечірній та нічний час, їх основною функцією є створення комфортних умов для сну та відпочинку. Значущість інших функцій номерів залежить від конкретних цілей і можливостей готелю, а також від уподобань гостей. Наприклад, у бізнес-готелях важливою функцією номеру є надання гостям спеціального робочого простору, зазвичай обладнаного такими зручностями, як блокноти, ручки, олівці, телефони, факси та комп'ютери.

Незважаючи на те, що готельні номери відрізняються розміром, меблями та зручностями, певні основні елементи повинні бути присутніми в кожному номері, незалежно від його категорії. Це ліжко, стілець, тумбочка або тумбочка (залежно від кількості людей), шафа для кожного ліжка, достатнє освітлення, урна для сміття. Крім того, у кожному номері має бути інформація про готель та план екстреної евакуації [5].

Готельно-ресторанна індустрія є як основою для розширення туристичного ринку, так і важливою складовою системи управління та економіки країни. Він не

лише надає власні послуги з розміщення та харчування, але також співпрацює з різними секторами економіки та впливає на них, як показано на рис. 1.1.



**Рис. 1.1.** Зв'язок готельно-ресторанної індустрії в системі туристичного господарства

*Джерело: систематизовано автором*

Послуги харчування в готельно-ресторанній індустрії охоплюють різні процеси, починаючи від приготування їжі на кухні до комерційної діяльності, такої як продаж готових до вживання страв, а також алкогольних і безалкогольних напоїв. Гостей обслуговують офіціанти в різноманітних закладах харчування, включаючи ресторани, бари, кафе і навіть в готельних номерах. Крім того, готельно-ресторанні комплекси можуть надавати додаткові послуги для покращення загального досвіду гостей, такі як басейни, тренажерні зали, конференц-зали, приміщення для ділових зустрічей, оренда автомобілів, хімчистка, перукарні та масажні кабінети. Ці додаткові послуги все більше відіграють ключову роль у формуванні загальної привабливості готельних закладів на ринку.

Терміни «готельно-ресторанний бізнес», «готельне господарство», «готельний сектор» відносяться до господарської діяльності, яку здійснюють спеціалізовані підприємства, які надають комерційні послуги та забезпечують належне розміщення та харчування туристів. На конкурентному ринку гостинності прагнення цих компаній до максимальної прибутковості в поєднанні зі зростаючою купівельною спроможністю споживачів послуг спонукає їх пропонувати більше, ніж просто проживання та харчування. Це призводить до попиту на розширення додаткових і супутніх послуг, розширення розуміння поняття «готельно-ресторанний бізнес» і диверсифікації спектру діяльності, що пропонується готелями, охоплюючи як власні послуги, так і ті, що надаються суміжними галузями [13].

Хоча основною пропозицією готельно-ресторанного комплексу є надання готельних номерів і супутніх послуг, для кожного комплексу вкрай важливо надавати унікальний продукт із відмінними рисами, які відрізнятимуть його від конкурентів на ринку. Це може включати спеціалізовані туристичні послуги, добре обладнані бізнес-центри, унікальні розважальні заклади, спортивні зручності або послуги для відпочинку.

Супутній готельний продукт включає в себе необхідні послуги та товари, які потрібні клієнтам для повного використання основних і спеціальних пропозицій, охоплюючи такі послуги, як телефонні та поштові послуги, прибирання та наявність туристичних продуктів у готелі.

Додатковий готельний продукт виходить за рамки стандартних послуг, демонструючи додаткові переваги, які відрізняють його від конкуруючих продуктів. Приклади включають оздоровчі послуги, комплексні зручності бізнес-центру, відомі пам'ятки тощо. Цей аспект стає все більш вирішальним у готельній індустрії, сприяючи загальній привабливості готельного бізнесу. У той час як основні послуги стають звичайними та менш привабливими, унікальні та надзвичайні пропозиції викликають підвищений інтерес у клієнтів, часто стаючи ключовим компонентом успіху відомих готельних мереж та окремих закладів. Наприклад, готелі в Брюсселі, Страсбурзі чи Давосі, які відвідують впливові

професіонали, забезпечують найсучаснішу технічну підтримку, добре обладнані конференц-зали, фітнес-центри та виняткові заклади харчування.

Проживання, харчування та додаткові послуги об'єднуються, щоб створити комплексний і цілісний досвід для гостей протягом усього їхнього перебування. Відрізнити особливий готельний і ресторанний продукт від додаткового іноді може бути складно, оскільки послуги, які вважаються особливими в одному закладі, можуть пропонуватися як додаткові послуги в іншому місці. Це підкреслює важливість ретельного дослідження та аналізу поточних ринкових тенденцій і потреб споживачів для розробки комплексного та конкурентоспроможного готельного продукту [12].

Крім згаданих вище видів готельно-ресторанної продукції, загальне враження від готельного підприємства формують різноманітні компоненти та характеристики. Ці фактори охоплюють атмосферу та якість обслуговування, представлення пропозицій, рівень толерантності та ввічливості обслуговуючого персоналу, а також професіоналізм працівників готелю. Навіть такий специфічний фактор, як загальна атмосфера, яку створюють пропозиції готельно-ресторанної продукції, може стати вирішальним елементом у виборі продукту клієнтом.

Через нематеріальну природу комплекс готельно-ресторанних послуг не може зберігатися для подальшої реалізації та має обмежений термін придатності. Послуги надаються тільки після отримання замовлення від клієнта. Якщо готельний номер залишився непроданим протягом поточної доби, він не може бути проданий пізніше. Безпосередність надання готельних послуг зумовлює необхідність розробки стратегії досягнення оптимального балансу попиту та пропозиції. Для стимулювання попиту на готельні та ресторанні послуги можна використовувати різні методи, такі як введення різних тарифів, надання знижок, розширення спектру додаткових послуг [15].

Терміновість готельно-ресторанних послуг є вирішальним фактором, що впливає на вибір клієнтом конкретного готелю. Час, необхідний для вибору потрібної окремої послуги з доступних варіантів, часто вимірюється хвилинами, а

іноді навіть секундами. Ринок готельних послуг відчуває сезонні та тижневі коливання попиту, що залежить від періодичності та сезонності туристичних відвідувань окремих територій. Як правило, висока заповненість готелів спостерігається в осінньо-весняний період, а в курортних зонах пік попиту припадає на літо. Крім того, у будні дні заповненість готелів зазвичай вища, ніж у вихідні.

Важливою характеристикою готельно-ресторанних послуг, що відрізняє їх від виробничих процесів, є залучення людської праці. Людський фактор відіграє ключову роль у неоднорідності та мінливості якості послуг, а також дотримання стандартів обслуговування. На якість обслуговування істотно впливають такі фактори, як рівень професійної підготовки співробітників, командна робота і спілкування всередині організації, психофізичні якості кожного співробітника, загальна робоча атмосфера. На мінливість якості обслуговування також впливають самі клієнти. Кожен клієнт має унікальні потреби, які вимагають високого рівня задоволеності персоналу завдяки персоналізованому наданню послуг. Управління поведінкою споживачів і проведення досліджень щодо її впливу під час процесу обслуговування стають важливими аспектами для вирішення цього виміру.

## **1.2. Формування туристичних послуг та основні завдання готельно-ресторанної сфери**

Ринок туристичних послуг відноситься до сфери задоволення потреб населення в послугах, пов'язаних з оздоровчим і цільовим відпочинком під час подорожей. Він характеризується як туристичний регіон, країна чи система, де відбувається процес перетворення туристично-екскурсійних послуг у грошові операції, а також зворотна трансформація грошових потоків у туристично-екскурсійні послуги. Крім того, ринок туристичних послуг можна розглядати як сукупність споживачів туристичного продукту, що володіють засобами для його придбання в даний час або в майбутньому.

Розглядаючи формування туристичного ринку, важливо враховувати особливості функціонування ринку туристичних послуг. Сутність ринку

туристичних послуг можна з'ясувати, розглянувши функції, які він виконує, і окресливши його основні ознаки. Сучасний туристичний ринок виконує різні специфічні функції:

- усвідомлення цінності та споживчої цінності туристичного продукту;
- організація процесу доставки туристичного продукту до споживача;
- координація виробництва та споживання туристичного продукту;
- підтримання рівноваги між попитом і пропозицією туристичного продукту;
- встановлення вартісних еквівалентів для обміну туристичного продукту.
- заохочення ефективності у виробництві туристичного продукту та мотивація виробників створювати необхідний туристичний продукт з найменшими витратами;
- розрізнення туроператорів, турагентів та їх контрагентів за ефективністю їх діяльності.
- стимулювання ринку до виробництва саме тих товарів і послуг, яких потребують споживачі.

Ринок туристичних послуг має певні особливості, оскільки послуги як основний продукт є основним товаром, що торгується, є послуги, які є нематеріальними [23]. Від надійності продукту, гарантії обіцяного рівня та якості, повної інформації про споживчі властивості туру залежить довіра клієнта до компанії та її стабільність на ринку. Розрив у часі між покупкою та споживанням існує у туристичному продукту, тому чіткість і надійність каналів просування продукту, а також відповідальність компанії-продавця мають вирішальне значення. На туристичному ринку існує географічний поділ між споживачем і виробником, що підкреслює важливість встановлення оперативних відносин із віддаленими партнерами. На якість продукту істотно впливають конкретні виконавці, які беруть участь у його доставці. Туристичний попит відчуває сезонні коливання та нерівномірний туристичний потік. Пом'якшити ці явища можна за рахунок диференціації цін на елементи обслуговування за сезонами та зменшення потужності туристичних перевезень.



Для ефективного функціонування ринку туристичних послуг необхідні певні умови для його учасників, серед яких вільна конкуренція виробників туристичного продукту, наявність ринку збуту туристичного продукту, вільний ринок отримання послуг споживачами, єдині умови щодо якості і безпека продукції, прийнятна ціна на туристичні продукти.

Загальний розвиток туризму залежить від складного комплексу умов, таких як природно-географічні, історико-політичні, соціально-економічні та демографічні фактори, що існують у суспільстві, а також детермінанти, що впливають на них. Фактори, що впливають на туризм, поділяються на зовнішні та внутрішні фактори. Зовнішні (екзогенні) фактори впливають на туризм через зміни в демографії та суспільстві, економічний і фінансовий розвиток, зміни в політичних і правових нормах, технологічні зміни, розвиток торгівлі, транспортної інфраструктури та безпеки подорожей. Ці зовнішні фактори охоплюють географічне розташування регіонів, політичні відносини між країнами, міжнародний поділ праці та міжнародні рівні цін [25].

Визначальними є внутрішні фактори розвитку ринку туристичних послуг. Серед них – природно-географічні особливості й кліматичні умови країни, наявність та якість природних ресурсів і можливість їх зручного використання, економічна ситуація в країні, внутрішня політика країни, політична стабільність; суспільний лад, рівень розвитку продуктивних сил, структура і рівень добробуту населення; можливість отримання пільг і знижок на туристичні послуги за рахунок держави й громадських організацій, підприємств та установ; стан розвитку туристичної інфраструктури, транспортних мереж, рівень життя в суспільстві, освітній та культурний рівень населення.

Щодо їхнього впливу на туристичну діяльність, фактори можна класифікувати на фактори привабливості, які заохочують подорожі через природні, культурні та соціальні умови в країні, звідки походять туристичні потоки, і фактори диференціації попиту, які впливають на вибір місця подорожі на основі таких факторів. туристичні курорти, розвинена інфраструктура та рівень соціально-економічного розвитку країни.

У світовому масштабі спостерігається конвергенція двох напрямів розвитку ринку туристичних послуг:

– інтенсивний розвиток: передбачає «поглиблене» зростання індустрії туризму, зосереджуючись на диверсифікації пропозиції на ринках усіх рівнів і забезпеченні провідних позицій на глобальних і регіональних ринках;

– екстенсивний розвиток: це стосується широкого розширення індустрії туризму з метою включення нових територій (регіонів, країн та їхніх окремих частин), які наразі мають значні відносні переваги. Метою є інтеграція цих територій у світовий туристичний ландшафт шляхом створення індустрії туризму, що відповідає міжнародним стандартам;

Щодо фінансування ключових напрямів розвитку ринку туристичних послуг джерелами повинні бути:

– ресурси від туристичних підприємств і організацій, потенційно передбачають участь у капіталі;

– кредитні ресурси;

– іноземні інвестиції;

– державні асигнування, що виділяються на розвиток рекреаційних зон національного значення та реставрацію пам'яток історії та культури;

– інші джерела, дозволені законодавством України.

Характерною рисою сучасних готельних послуг є децентралізований підхід до надання послуг. Великі готельні асоціації створюють спеціалізовані підрозділи, завданням яких є надання як основних, так і додаткових послуг. Спеціальні операції, пов'язані з туристичними послугами, наприклад бронювання місць, не здійснюються окремими підрозділами готельного підприємства, а зосереджені в спеціалізованих туристичних агентствах або на самому підприємстві. Отже, суб'єкти-посередники, які надають первинні послуги, мають прямий вплив на якість обслуговування в готелях [26].

Визначаючи термінологію, пов'язану з поняттям «готельні послуги», науковці диференціюють дії, які здійснює туристичний бізнес для обслуговування клієнтів. Поняття готельних послуг охоплює результат взаємодії

між готельним закладом і клієнтом, що охоплює зусилля обслуговуючого персоналу щодо задоволення вимог клієнта, а також надання розміщення та супутніх послуг (див. табл. 1.2).

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

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

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

На кількість, якість і різноманітність послуг готельного господарства в першу чергу впливає стан фізичної та технічної інфраструктури, а також рівень знань і кваліфікації персоналу закладу розміщення. Відбувається постійне розширення та диверсифікація як фізичної, так і технічної інфраструктури, а також складу персоналу готелю. Крім основних корпусів готелю, будуються

додаткові об'єкти: спортивні, медичні та розважальні. Отже, процес обслуговування туристів стає складнішим, а пропоновані послуги більш багатогранними.

Термін «туристичні послуги» влучно відображає відмінні риси готельної індустрії, де виробництво та споживання послуг тісно пов'язані між собою. У цьому контексті готельні послуги охоплюють оперативні заходи, вжиті бізнесом для полегшення тимчасового розміщення клієнта, надання номера та проведення інших заходів, пов'язаних із розміщенням і тимчасовим перебуванням.

Формування туристичних послуг у готельно-ресторанному господарстві включає кілька ключових процесів, що сприяють створенню, розвитку та наданню послуг, спрямованих на задоволення потреб і очікувань туристів. Виділяють наступні етапи становлення туристичних послуг у готельно-ресторанному господарстві:

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

Дослідження ринку: Проведення дослідження ринку має важливе значення для розуміння вимог, уподобань і тенденцій у туристичній індустрії. Це допомагає визначити цільовий ринок і конкретні потреби туристів.

Проектування та розробка: на цьому етапі розробляються та розробляються готельні та ресторани послуги, що охоплюють створення меню, макет та атмосферу ресторану, вибір та придбання необхідного обладнання та ресурсів, а також встановлення стандартів обслуговування та процедур.

Проектування послуг: ґрунтуючись на дослідженні ринку та вимогах клієнтів, готелі та ресторани розробляють свої послуги, визначаючи типи номерів, зручності, зручності та заклади харчування. Це включає створення привабливого меню з урахуванням таких факторів, як місцева кухня, дієтичні обмеження та культурні уподобання.

Розвиток послуг: після створення дизайну послуг готелі та ресторани

працюють над розвитком своїх послуг, що може включати ремонт і модернізацію приміщень, навчання персоналу для якісного обслуговування клієнтів і впровадження ефективних операційних процесів для забезпечення безперебійного надання послуг [13, 21].

Стратегія ціноутворення: Встановлення відповідної стратегії ціноутворення має вирішальне значення, враховуючи такі фактори, як цільовий ринок, конкуренція, операційні витрати та бажана норма прибутку.

Маркетинг і просування: Ефективний маркетинг і просування життєво важливі для залучення клієнтів. Це включає створення привабливої реклами, використання онлайн-платформ і соціальних медіа, участь у туристичних ярмарках і заходах, а також встановлення партнерства з туристичними агентствами та туроператорами.

Надання послуг: після прибуття туристів готелі та ресторани зосереджуються на ефективному та результативному наданні послуг, включаючи комфортне розміщення, чистоту, швидке та доброзичливе обслуговування клієнтів, а також подачу смачних та добре поданих страв.

Відгуки клієнтів і постійне вдосконалення: відгуки клієнтів відіграють ключову роль у формуванні та покращенні туристичних послуг. Готелі та ресторани активно шукають відгуки клієнтів, щоб визначити сфери, які потрібно вдосконалити, і внести необхідні корективи, щоб покращити загальний досвід клієнтів.

Контроль якості: Моніторинг і підтримка якості послуг є надзвичайно важливими в готельній і ресторанній індустрії, включаючи регулярну оцінку відгуків клієнтів, перевірки, навчання та розвиток персоналу для покращення стандартів обслуговування, а також впровадження заходів контролю якості для узгодженості.

Постійне вдосконалення: щоб залишатися конкурентоспроможним і відповідати вимогам клієнтів, постійне вдосконалення є важливим. Це передбачає бути в курсі галузевих тенденцій, запроваджувати нові технології, інноваційні послуги та адаптуватися до вподобань клієнтів [21].

До основних факторів, що впливають на становлення та розвиток готельного господарства можна віднести соціальні, економічні, культурні, науково-технічний прогресний, політичні, природні ресурси та історичні елементи, деталі яких наведено в таблиці 1.3.

**Таблиця 1.3.** – Фактори розвитку ринку готельно-ресторанних послуг

№ з/п	Чинники	Змістовність чинників
1	соціальні	розвиток суспільних відносин зумовив демографічні та міграційні процеси, необхідність системи засобів гостинності для їхньої реалізації
2	економічні	зростання рівня доходів населення в поєднанні зі значним економічним потенціалом окремих регіонів і міських центрів відіграє ключову роль у розвитку туристично-рекреаційних комплексів. В першу чергу це сприяє розвитку сфери гостинності.
3	культурні	особливості ментальності, культури, релігії вплинули на потреби, мотиви, цінності подорожуючих, зумовили формування системи засобів гостинності, визначили профіль їхньої спеціалізації
4	науково-технічний прогрес	запровадження науково-технічних досягнень призвело до трансформації режимів роботи та методології закладів гостинності, включаючи використання передових технологій, технічних ресурсів та інформаційних систем у своїй діяльності.
5	політичний	комплекс законодавчих і нормативних принципів, встановлених урядом, формує вплив на комплекс функціональних ознак закладів гостинності, умови будівництва та обладнання засобів розміщення, створення корпоративних організаційних структур.
6	природно-ресурсний	освоєння рекреаційно-туристичних природних ресурсів, природних ландшафтів зумовлює створення рекреаційно-туристичної інфраструктури, насамперед, сфери гостинності
7	історичний	ця трансформація, що проявляється в еволюції організаційних структур і методологій, всебічно вплинула на сферу гостинності, що призвело до заміни певних історичних засобів і методів гостинності альтернативними

*Джерело: систематизовано автором за [23, 25]*

Процес формування туристичних послуг у готельно-ресторанній індустрії передбачає розпізнавання вимог ринку, розробку привабливих послуг, вмілу розробку та надання їх, а також постійний пошук вдосконалення через відгуки клієнтів. Зростаюча туристична діяльність в країні вимагає створення високоякісних готельних і ресторанних комплексів, особливо в міських вузлах, які є бізнес-центрами. Незважаючи на будівництво великих і розкішних готелів і ресторанів, в українській готельній індустрії існує визнаний потенціал для

розвитку комплексів середнього рівня у великих містах відповідно до світової практики та переважаючого попиту. Готельно-ресторанна індустрія, як у всьому світі, так і всередині країни, як незалежний економічний сектор, пройшла свою унікальну історичну еволюцію під впливом культурних тенденцій різних епох, моделей подорожей і туризму, різноманітних типів засобів розміщення та розвитку парадигм гостинності. [12].

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

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

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

Однією з характеристик сучасного готельно-ресторанного обслуговування є розподіл надання послуг між різними підрозділами. Великі готельні асоціації створюють спеціалізовані підрозділи для надання основних послуг. У зв'язку з цим певні операції, пов'язані з обслуговуванням туристів, безпосередньо не керуються окремими підрозділами готельного підприємства. Натомість вони делегуються спеціалізованим туристичним агентствам або іншим посередницьким структурам. Отже, на якість обслуговування в готелях може впливати продуктивність цих проміжних ланок, відповідальних за виконання основних послуг.

До основних тенденцій розвитку готельно-ресторанної індустрії в майбутньому можна віднести:

- ростання попиту на якісні послуги;
- розвиток нових технологій, які будуть використовуватися в готелях і ресторанах;
- зростання популярності екологічно чистих продуктів харчування та напоїв;
- розвиток соціальної відповідальності в готельно-ресторанній індустрії.

Готельно-ресторанна індустрія є важливою галуззю економіки, яка має великий потенціал для розвитку. Вона буде продовжувати розвиватися в міру зростання попиту на туристичні послуги.

### **1.3. Методика дослідження та оцінки готельно-ресторанної індустрії**

У готельно-ресторанній індустрії застосування методології для оцінки загального стану інновацій у туристичному бізнесі має велике значення. Методика досліджень передбачає оцінку наявності або відсутності інновацій у секторі послуг, щоб оцінити ступінь інноваційної практики. Використання спеціалізованих аналітичних і статистичних методів для різноманітних параметрів готельного та ресторанного бізнесу полегшує визначення показників якості для розвитку туристичної діяльності.

Вивчення теоретичних тенденцій та інформації дає цінну інформацію, необхідну для визначення напрямків розвитку та майбутніх перспектив у туристичному секторі готельної та ресторанної індустрії. Дослідження включає в себе різні методології, включаючи аналіз інформації, статистичне порівняння, аналіз часових рядів і статистичну кластеризацію [23].

Метод аналізу інформації набуває великого значення, оскільки технологічні, економічні та соціальні системи значною мірою залежать від інформації. Визнається, що обсяг інформації, яка використовується в системах, постійно збільшується з часом. Інформація, яка використовується в системі, прогресує разом із розвитком і вдосконаленням самої системи. Своєчасна та актуальна інформація забезпечує стабільність системи, адаптивність та стійкість



у разі структурних або операційних збоїв. Під час аналізу системи важливо враховувати, що слід використовувати не всю доступну інформацію, а лише ту частину, яка необхідна для дослідження готельної системи в певному напрямку.

Аналіз інформації дає змогу досліджувати та досліджувати специфічний склад інформації, що циркулює в системі, охоплюючи її кількість, форму вираження та послідовність під час введення, зберігання, обробки, передачі та виведення. Фокус дослідження в цьому контексті полягає в розумінні інформаційних процесів, що відбуваються в інформаційній системі відповідного суб'єкта. В даний час існують численні характеристики інформації, включаючи повноту (досконалість), релевантність, відповідність, надійність і цінність, де вірогідність досягнення мети системи зростає з наявністю релевантної інформації. Застосування комбінації різних типів аналізу дозволяє ретельно досліджувати ключові характеристики системи, забезпечуючи повне розуміння її механізмів і функціонування [23].

Метод статистичного порівняння передбачає зіставлення статистичних даних у сфері туризму для оцінки рівня конкретного підприємства відносно інших. Шляхом вивчення та аналізу статистичних даних щодо готельних підприємств виявляються відмінності в рівні та структурі показників, враховуючи соціально-економічні контексти, варіації методів будівництва, а також різноманітні джерела та форми статистичних спостережень.

Порівняльна статистика охоплює аналіз підприємств і організацій у певних регіонах країни, а також порівняння результатів, досягнутих окремими операторами на місцевому, регіональному та національному рівнях. Він служить для порівняння технічної оснащеності праці, ефективності спеціалізації та кооперації та інших аспектів. Основна мета порівняльної статистики — зобразити й охарактеризувати один і той самий предмет у різних регіонах і містах [25].

Готельно-ресторанний бізнес працює як система з взаємопов'язаними елементами, які спільно працюють над спільною метою. Інвестори прагнуть повернути свої інвестиції та отримати прибуток від цих операцій. Оцінка рентабельності готелю передбачає розгляд кількох показників, серед яких:

- аналіз кон'юнктури ринку, конкуренції та позиції бізнесу на ринку;
- встановлення конкретних цілей на поточний період, таких як підвищення рівня заповнюваності, підвищення рентабельності та проведення ремонту;
- формулювання стратегії досягнення цих цілей;
- встановлення орієнтирів як для загального функціонування готелю, так і для його різних підрозділів;
- створення прогнозованого бюджету з очікуваними доходами та витратами.

Ці показники відіграють вирішальну роль в оцінці прибутковості готелю та сприяють процесу прийняття рішень, спрямованих на максимізацію фінансової віддачі.

Групування є життєво важливим кроком у статистичному аналізі, необхідним для ефективного застосування інших статистичних методів. Статистичні методи покладаються на групування для створення вичерпних підсумків необроблених статистичних даних. Це не тільки полегшує систематичні функції, але й дозволяє точніше узагальнювати результати спостереження .

Статистичні дослідження, проведені шляхом аналізу, зрештою дає розрахунки, представлені заздалегідь визначеними статистичними показниками. Ці показники відіграють значну роль у створенні, передачі та зберіганні інформації, пов'язаної з розмірами, пропорціями, часовими змінами та іншими закономірностями, пов'язаними з досліджуваними критеріями. У статистичній практиці для зображення змін різноманітних явищ і критеріїв різної складності часто використовуються певні узагальнені статистичні показники. За допомогою цих розрахунків стає можливим спостерігати ступінь відхилення значень показника від заданих норм [22].

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

Проведення опитувань та анкетування гостей, персоналу та інших

зацікавлених сторін дає цінну інформацію про задоволеність клієнтів, уподобання та сфери, які потрібно вдосконалити. Ці методи допомагають вимірювати якість обслуговування, оцінювати досвід клієнтів і збирати відгуки.

Аналіз фінансової звітності та показників ефективності дозволяє отримати уявлення про фінансовий стан і прибутковість готельно-ресторанних комплексів. Ключові фінансові показники, такі як дохід, витрати, норма прибутку, рентабельність інвестицій (ROI) і грошовий потік, оцінюються для оцінки фінансової ефективності.

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

Моніторинг онлайн-оглядів і платформ соціальних мереж дає цінну інформацію про відгуки клієнтів, настрої та управління репутацією. Аналіз відгуків клієнтів і згадок у соціальних мережах допомагає визначити сфери, які потрібно вдосконалити, і оцінити задоволеність клієнтів. Ці методи дослідження та оцінки можна поєднувати та налаштовувати на основі конкретних цілей та вимог готельно-ресторанного комплексу.

## РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ТА АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

### 2.1. Сучасний стан та оцінка розвитку засобів розміщення готельно-ресторанних закладів в Україні

На сьогодні готельно-ресторанний сектор є найбільш затребуваним сегментом економіки України, що швидко розвивається, демонструючи потенціал для отримання значних фінансових прибутків. Враховуючи переважаючі галузеві тенденції, інновації та пріоритетність комфорту стали ключовими в інтенсивній конкуренції між готелями за клієнтуру. Впровадження передових технологій дозволяє власникам готелів підвищувати ефективність фінансово-економічної діяльності, знаходити нові шляхи підвищення якості послуг, забезпечувати ефективну охорону готельних номерів і речей гостей, а також впроваджувати інноваційні готельні послуги.

Готельно-ресторанний бізнес, важливий аспект туристичного сектору, є одночасно стабілізуючою та стимулюючою силою для економічного розвитку будь-якого регіону чи країни. У нашій країні цей сектор має значний потенціал для зростання, враховуючи, що ринок готельно-ресторанних послуг ще далекий від насичення. Тому існує можливість залучення додаткових інвестиційних ресурсів, як на внутрішньому, так і на міжнародному рівнях [5, 23].

Існуючі умови на ринку послуг під впливом пандемії COVID-19 змушують готельний і ресторанний бізнес розробляти нові стратегії для підтримки та розвитку своєї діяльності, адаптуючись до змін навколишнього середовища [4]. Враховуючи останні кризи пандемії COVID-19 та військову ситуацію в країні, готельно-ресторанна індустрія зазнали помітних змін у своїй діяльності. Деякі власники готелів і ресторанів прийняли «зелений» тренд у дизайні, наголошуючи на екологічному підході та зв'язку з природою. Зростає перевага сертифікованій продукції, що відповідає екологічним стандартам, особливої популярності набуває натуральна деревина та екологічно безпечні сертифіковані вироби.

Головною тенденцією в економічному розвитку розвинених країн є

зростання внеску туристичних послуг у структуру ВВП, що підкреслює важливість зосередження уваги на внутрішньому секторі туризму. Ми вважаємо, що ключовим пріоритетом в Україні має бути розвиток висококонкурентоспроможного туризму, спрямований на створення висококласного та конкурентоспроможного туристичного продукту, який не лише задовольняє попит на туристичні послуги, але й узгоджується з соціально-економічними інтересами місцевого населення. Крім того, Україна має значний потенціал для розвитку туризму, який включає в себе вигідне географічне положення, різноманітні кліматичні умови, багату культурну спадщину, безліч історичних пам'яток, багаті природні та рекреаційні ресурси [8].

З економічної точки зору туризм вважається галуззю національної економіки, завданням якої туристичні підприємства є створення туристичного продукту. Отже, туристичний ринок розуміється як складний і багатогранний суб'єкт, який переплітає різні сектори (або субринки) в єдине ціле. Варто зазначити, що в межах визначених сегментів туристичного ринку готель і Ресторанний бізнес має особливе значення, оскільки від якості послуг, що надаються, залежить обсяг туристичних потоків і податкові надходження до різних рівнів влади.

Готельний і ресторанний бізнес можна окреслити як життєво важливий компонент індустрії туризму, спрямований на створення вартості послуг, пов'язаних з турботою про туристів, місцевих жителів та інших відвідувачів. Він чітко орієнтований на задоволення потреб клієнтів і завчасне вирішення запитів клієнтів через клієнтоорієнтоване обслуговування. Основні складові готельно-ресторанного господарства охоплюють:

– готельне господарство, що становить економіку, що включає ряд готелів різних класів і типів, які беруть на себе функції прийому та обслуговування споживачів [5, с. 96].

– підприємство ресторанного господарства, що позначає господарську діяльність суб'єктів господарського комплексу, що супроводжується специфічними економічними інтересами щодо функціонування

конкурентоспроможного закладу ресторанного господарства.

Основним завданням готельно-ресторанного господарства є задоволення потреб як у матеріальних, так і в нематеріальних послугах, забезпечення комплексного та раціонального відпочинку населення та туристів. Усі послуги, що надаються суб'єктами готельно-ресторанної індустрії, мають бути націлені на безпеку життя, здоров'я, майна та навколишнього середовища споживача.

Важливим показником для оцінки розвитку готельного господарства є кількість колективних і спеціалізованих засобів розміщення (готелі, мотелі, кемпінги, турбази, санаторії, пансіонати, дитячі оздоровчі заклади тощо). Аналізуючи динаміку за останнє десятиліття, можна виділити два кризові періоди (див. табл. 2.1).

**Таблиця 2.1.** - Динаміка розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні

	Кількість колективних засобів розміщення, од	Загальна кількість місць у колективних засобах розміщення, тис. од.	Кількість осіб, що перебували у колективних засобах розміщення, тис.	
			усього	з них іноземці
2011	5882	567,3	7426,9	1427,7
2012	6041	583,4	7887,4	1554,8
2013	6411	586,6	8303,1	1665,1
2014	4572	406,0	5423,9	551,5
2015	4341	402,6	5779,9	665,8
2016	4256	375,6	6544,8	863,7
2017	4115	359,0	6661,2	824,5
2018	4719	300,0	7006,2	917,9
2019	5335	370,6	6960,9	959,4
2020	4523	312,1	3379,5	254,4

*Джерело: [42]*

Перший кризовий період стався у 2014 році після анексії Криму, що призвело до втрати значної туристичної та рекреаційної території. Через цю втрату в країні на 30% скоротилася кількість готелів та інших засобів

колективного розміщення, а також відповідне скорочення загальної місткості готелів і кількості відвідувачів. Крім того, політична та економічна криза 2014 року в поєднанні з конфліктом на сході країни негативно вплинули на бажання іноземних туристів відвідувати Україну. Кількість іноземців, які проживають у колективних місцях проживання, зменшилася втричі, і до 2020 року галузь ще не відновила показники 2013 року, що свідчить про небажання чи страх в'їжджати на територію України та загальний спад у туристичному секторі. Другою негативною подією, яка вплинула на готельну індустрію, стало введення різноманітних карантинних заходів у відповідь на пандемію Covid-19. Хоча готельна індустрія поступово відновлювала свій потенціал до 2020 року, вона не досягла рівня 2013 року. Криза того року знову вдарила по готельному сектору, спричинивши закриття приблизно 15% закладів колективного розміщення та понад зменшення кількості туристів вдвічі. Тимчасове закриття кордону та подальше дотримання нових умов перетину кордону значно скоротили кількість іноземних туристів, зменшившись майже вчетверо (в 6,5 рази порівняно з 2013 роком) до 250 тис. осіб, що є одним з найнижчих показників в історії України.

Аналітики визнали готельний ринок одним із найбільш постраждалих від пандемії коронавірусу сегментів у сфері комерційної нерухомості [3]. Наприклад, у столиці Києві туристичний потік у 2020 році скоротився на 90%. Незважаючи на це значне падіння, Київ разом із Львовом, Дніпропетровськом, Харківом та Київською областями зберіг за підсумками року статус лідерів туристичних напрямків.

Криза торкнулася різних елементів готельної інфраструктури, від невеликих готелів до великих, відомих у всьому світі готельно-ресторанних комплексів. Підприємства, які швидко адаптувалися до нових карантинних умов ведення бізнесу, запровадили свіжий спектр додаткових послуг та мають багаторічну репутацію, менш вразливі до наслідків коронавірусної кризи. Отже, Covid-19 став дестабілізуючим фактором для подальшого зростання суспільного виробництва, і готельно-ресторанний бізнес не став винятком.

Дослідження поточного стану розвитку готельно-ресторанної індустрії дає

змогу зрозуміти кілька заходів, реалізація яких забезпечить стійке зростання туристичного сектору та розв'яже існуючі проблеми, зокрема:

- підвищення якості готельних пропозицій та приведення національних стандартів, специфікацій, якості товарів і послуг у відповідність до міжнародних стандартів;

- формування стратегії розвитку готельного господарства з метою створення оптимальної нормативно-правової бази для загального розвитку туризму та збільшення інвестиційного прибутку, необхідного для реконструкції об'єктів готельного господарства;

- встановлення розумної податкової ставки для приватного сектору готельного господарства з метою виведення його з тіні, сприяння збільшенню надходжень до бюджетів різних рівнів та часткове вирішення питання офіційного працевлаштування;

- просування готельного господарства та його додаткових послуг, таких як харчування, організація конференцій, дозвілля, виставкова діяльність, концертні зали;

- демократизація готельного бізнесу для розширення доступу споживачів до готельних послуг;

- сегментація колективних засобів розміщення для задоволення конкретних груп споживачів на основі різних характеристик, включаючи мету поїздки, рівень цін, вік тощо;

- розвиток нових видів туризму, в тому числі екологічного, та відродження традиційних видів, таких як медичний туризм;

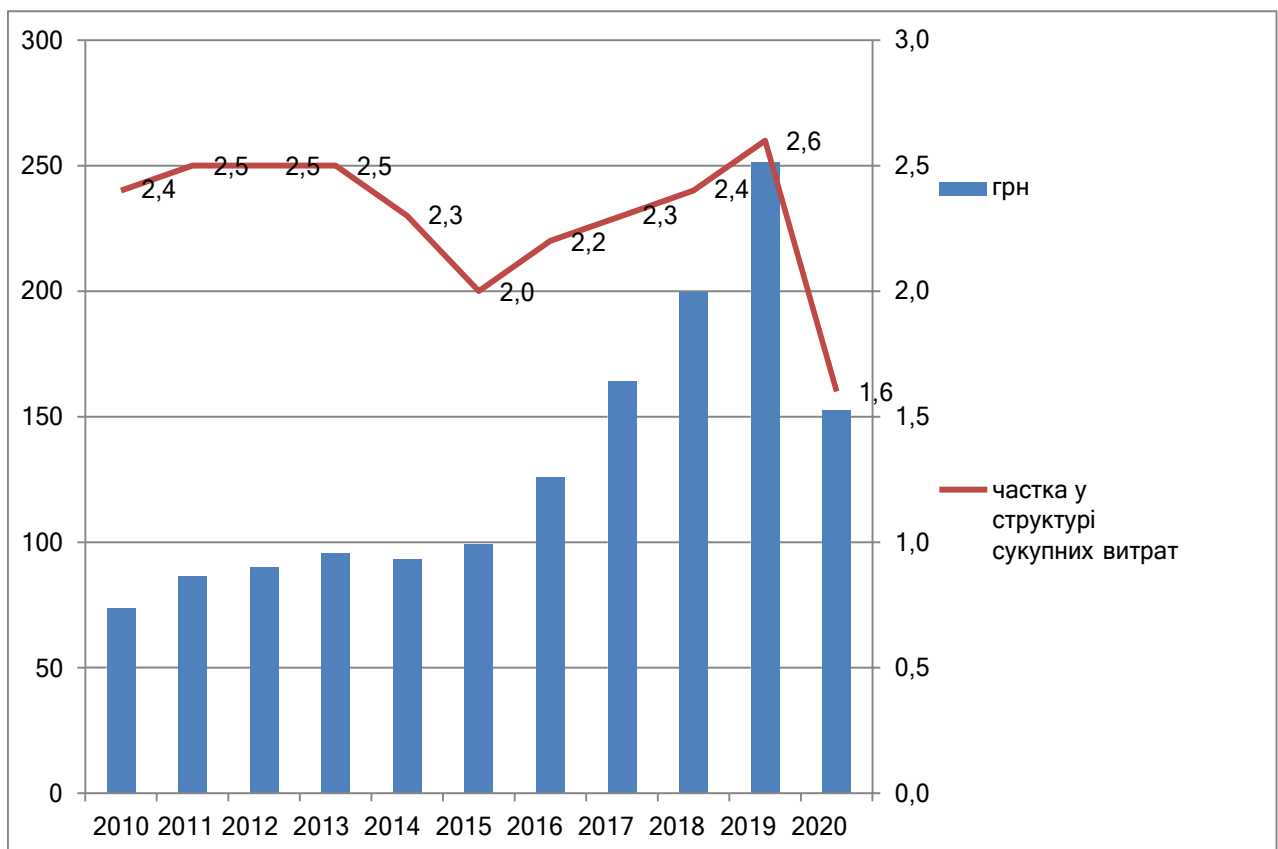
- створення надійних мереж готелів для залучення додаткових інвестиційних ресурсів, реалізації маркетингових програм і рекламних акцій, а також впровадження стратегій створення іміджу;

- використання сучасних засобів зв'язку та нових технологій, таких як впровадження нових систем бронювання та використання інтернет-реклами готельних продуктів і послуг.

Важливим показником, який вказує на стан розвитку готельно-



ресторанного бізнесу, є витрати українських домогосподарств у цьому секторі (рис. 2.1.). Наведені статистичні дані свідчать про незначне зростання платоспроможного попиту населення з 2011 по 2014 роки, а потім різке зниження частки витрат на готельні та ресторанный послуги до 2% у загальних витратах домогосподарств у 2015 році. стабілізація політичної ситуації в країні та відновлення економіки стали основою для відновлення попиту на ресторанно-готельні товари та послуги. Однак здобуті досягнення були повністю зведені нанівець коронавірусною кризою. У 2020 році частка витрат внутрішнього населення в цьому секторі скоротилася лише до 1,6%, майже вдвічі порівняно з попереднім роком. Таке падіння зумовлено, насамперед, зменшенням реальних доходів населення України та підвищенням ризику втрати роботи, що призвело до значного скорочення сімейних бюджетів на готельні, ресторанный та туристичні послуги.



**Рис. 2.1.** Динаміка витрат домогосподарств України на ресторани та готелі  
*Джерело: доопрацьовано автором на основі [18]*

Можна зробити висновок, що відсоток витрат домогосподарств на послуги готелів і ресторанів залежить від реальних доходів і рівня життя населення. До вторинних факторів впливу належать політичні та соціально-культурні елементи, такі як військові події, урбанізація, культурні традиції тощо. Як правило, після розв'язання економічної кризи та переходу національної економіки у фазу зростання попит домогосподарств зростає, передбачається готельно-ресторанний сервіс. Однак навіть у сприятливі періоди частка витрат українських домогосподарств на готелі та ресторани не відповідає ширшим європейським моделям. У країнах Європейського Союзу, наприклад, витрати в готельно-ресторанному секторі значно вищі. У сусідній Польщі вони становлять 3,1%, тоді як у Німеччині – 5,4%, досягаючи примітних цифр 9,7% та 9,9% у Великій Британії та Італії відповідно.

Оцінка розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні виявляє позитивні тенденції, а також напрямки для вдосконалення. Сектор туризму в Україні демонструє постійне зростання, що призводить до збільшення присутності готельних і ресторанных комплексів по всій країні. Ці заклади відіграють вирішальну роль у забезпеченні розміщення та харчування як місцевих, так і міжнародних туристів [26].

Позитивним аспектом є постійне розширення готельно-ресторанного сектору, яке характеризується будівництвом нових закладів та реконструкцією та модернізацією існуючих. Це свідчить про реакцію галузі на зростаючий попит на високоякісне житло та харчування. Крім того, все більше уваги приділяється використанню сучасних зручностей і технологій для підвищення комфорту та зручності гостей. Україна пропонує широкий спектр варіантів, від розкішних готелів у великих містах до чарівних butik-готелів у мальовничих сільських районах, що обслуговують різні типи мандрівників і підвищують загальну привабливість українського туристичного сектора.

Тим не менш, є певні сфери, які потребують уваги та вдосконалення. Важливим аспектом є необхідність підвищення якості послуг, що надаються готельно-ресторанними комплексами. Це включає такі аспекти, як навчання

персоналу, обслуговування клієнтів і дотримання суворих стандартів чистоти та гігієни. Постійне задоволення або перевищення очікувань клієнтів є життєво важливим для створення позитивної репутації та залучення нових клієнтів.

Ще один напрямок – впровадження екологічних практик у готельно-ресторанних комплексах. Це включає в себе прийняття екологічних заходів, таких як енергозбереження, утилізація відходів і просування місцевих і органічних продуктів харчування. Застосування екологічних практик не тільки сприяє збереженню природних ресурсів, але й узгоджується зі зростаючим попитом на відповідальний та етичний туристичний досвід. Крім того, постійні інвестиції в інфраструктуру та об'єкти мають важливе значення для задоволення зростаючих потреб мандрівників. Покращення зручностей, модернізація технологій і покращення доступності можуть значно покращити враження від гостей, зробивши Україну більш конкурентоспроможним напрямком на світовому ринку туризму [36].

Таким чином, незважаючи на те, що в секторі розміщення готельно-ресторанних комплексів в Україні було досягнуто позитивних зрушень, все ще є сфери для покращення, включаючи якість послуг, стійкі практики та розвиток інфраструктури. Звертаючись до цих сфер, Україна може далі розвивати свою індустрію туризму, залучаючи більшу кількість відвідувачів як усередині країни, так і за кордоном.

## **2.2. Аналіз розвитку готельно-ресторанної індустрії в Україні**

На сьогодні готельно-ресторанна індустрія в Україні не відповідає світовим стандартам. Дослідження ділової активності в цьому секторі з 2015 по 2020 роки виявило основні виклики, які перешкоджають ефективній діяльності. Ці виклики включають нерозвиненість готельного та ресторанного ринку через низький рівень розвитку інфраструктури міст та транспортних мереж, використання застарілих технологій та обладнання, використання екологічно шкідливої сировини, недотримання правил виробництва харчових продуктів, недостатню підготовку спеціалістів для готельно-ресторанної сфери, високі

витрати на обслуговування та вплив пандемічних обмежень.

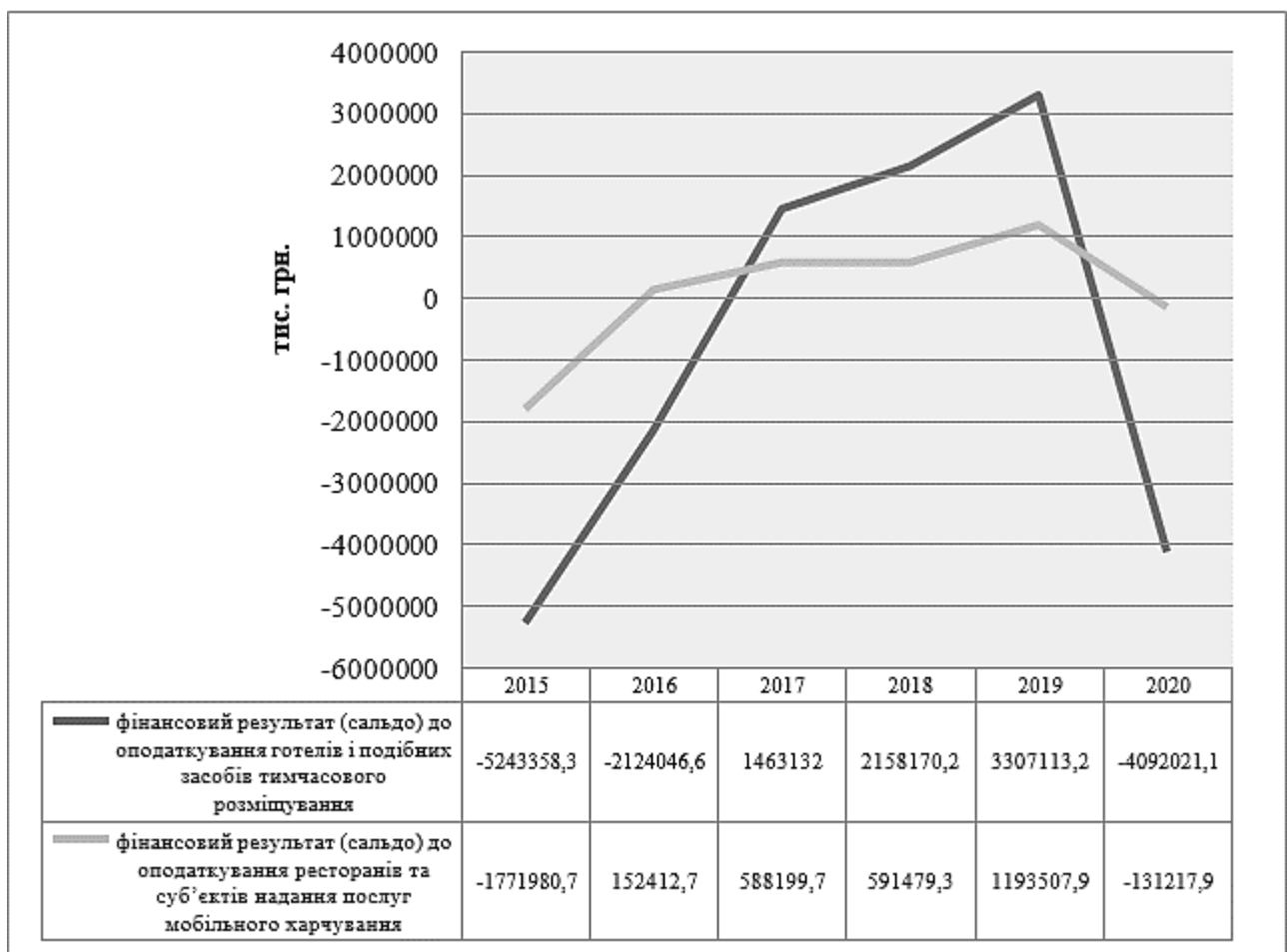
Тим не менш, важливо зазначити, що готельно-ресторанний бізнес, як життєво важлива складова індустрії гостинності, має значні перспективи для розвитку національної економіки. Успішна діяльність готельно-ресторанного сектору є позитивним індикатором змін в державній та регіональній економіці, відіграючи вирішальну роль у розвитку міжнародних відносин. Однак сучасний світовий економічний ландшафт у поєднанні з викликами, пов'язаними з пандемією COVID-19 та введенням воєнного стану 24 лютого 2022 року, внесли зміни в роботу готельних і ресторанных закладів. Отже, актуальною є потреба у зверненні та осмисленні сучасних тенденцій розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Події в Україні з 2014 року негативно вплинули на всі сектори економіки, значних збитків зазнала і готельно-ресторанна індустрія. Незважаючи на нещодавнє відновлення після пандемії COVID-19, цей сектор зіткнувся зі значними невдачами через наслідки російського вторгнення в Україну. Слід зазначити, що готельно-ресторанний бізнес постійно розвивається відповідно до сучасних тенденцій, впливаючи на конкурентоспроможність ринку. Зараз галузь переживає один із найкритичніших періодів, позначений глобальною пандемією COVID-19 і повномасштабним вторгненням, що призвело до нестабільної фінансової ситуації. Готельно-ресторанний сектор повинен активно шукати нові стратегії виживання та зростання, використовуючи ефективні та перспективні управлінські рішення [36].

В умовах посилення пандемії COVID-19 основна стратегія розвитку готельно-ресторанного бізнесу передбачала впровадження інноваційних технологій не лише у виробництво, а й у менеджмент та фінанси. Кожен суб'єкт галузі обрав стратегію розвитку, яка базується на унікальних умовах впливу факторів пандемії та своїх показниках роботи. Щоб протистояти конкуренції, варто активно вивчати цифрові технології, налаштування, екологічні практики, соціальну відповідальність та інші пропозиції. Одночасно, щоб мінімізувати збитки від пандемії, готельно-ресторанні підприємства впровадили різноманітні

антикризові заходи, такі як покращення атмосфери закладу, покращення дизайну та покращення сервісу.

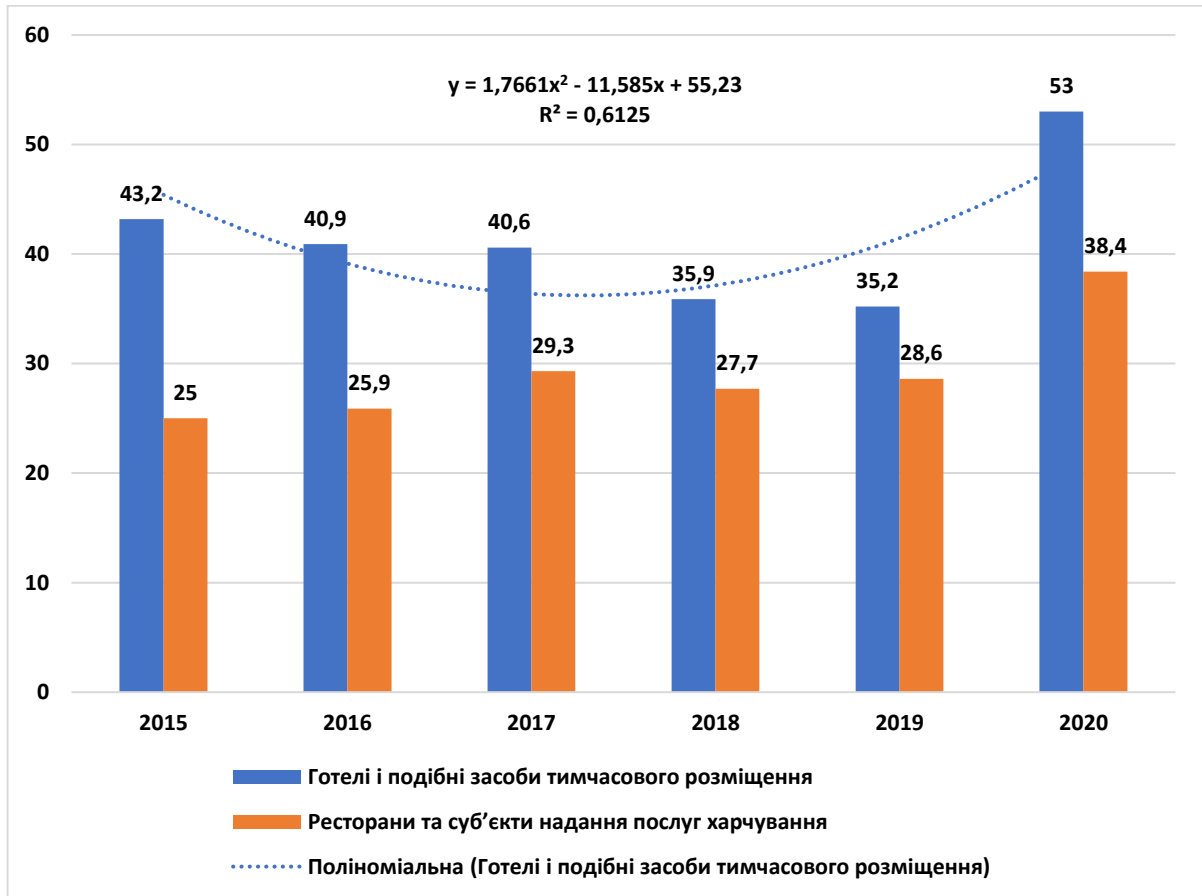
Досліджуючи розвиток готельно-ресторанної сфери, доцільно проаналізувати фінансову динаміку (сальдо) до оподаткування для суб'єктів готельно-ресторанної сфери. Між 2015 і 2020 роками спостерігалася нестабільна фінансова динаміка як для готелів та подібних закладів тимчасового розміщення, так і для ресторанів і організацій, що надають послуги харчування. У 2020 році ці суб'єкти мали від'ємний фінансовий результат до оподаткування порівняно з попереднім роком зі зменшенням відповідно на 223,7% та 111,0% (рис. 2.2.). Неприятливу ситуацію у 2020 році, порівняно з попередніми роками, спричинили передусім пандемія COVID-19 та її згубні наслідки.



**Рис. 2.2.** Динаміка фінансового результату (сальдо) до оподаткування готельно-ресторанних суб'єктів господарювання

Джерело: [19]

Через вплив пандемії COVID-19 у 2020 році порівняно з попередніми роками зросла частка збиткових підприємств готельно-ресторанного сектору. Зокрема, порівняно з 2019 роком на 17,8% зросла частка збиткових готелів та подібних засобів тимчасового розміщення, на 9,8% – збиткових ресторанів і суб'єктів громадського харчування (рис. 2.3.).



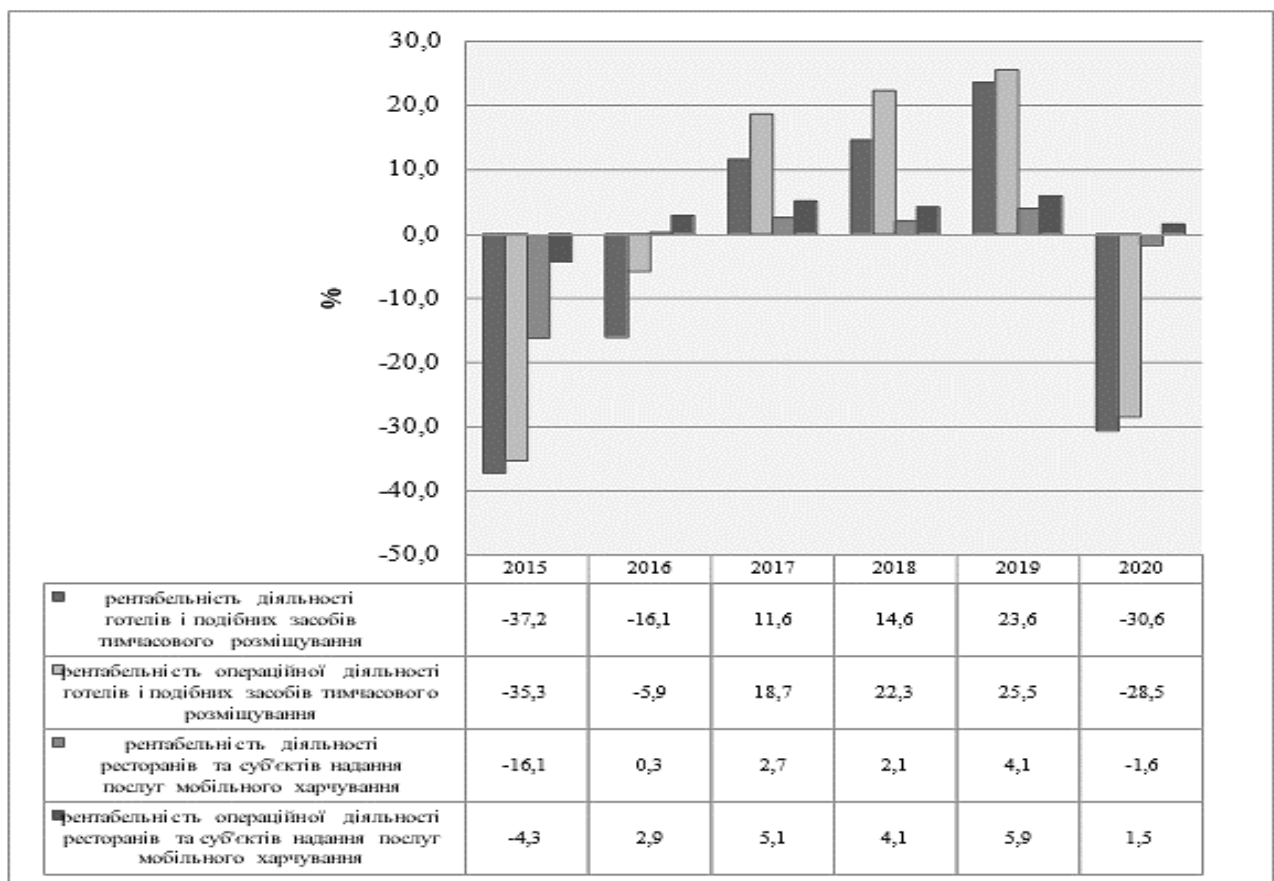
**Рис. 2.3.** Частка збиткових суб'єктів господарювання сфери готельно-ресторанного бізнесу, у % від загальної кількості таких суб'єктів

*Джерело: побудовано автором за даними Державної служби статистики України [42]*

У 2020 році суб'єкти готельно-ресторанної індустрії зіткнулися з недостатньою рентабельністю, причому як діяльність, так і операційні аспекти дали негативні результати. Крім того, рентабельність ресторанів і суб'єктів мобільного харчування, а також їх операційна рентабельність у 2020 році знизилася на 5,7% і 4,4% відповідно в порівнянні з 2019 роком. Зокрема, за цей період спостерігалось зниження рентабельності готелів і аналогічних засобів

тимчасового розміщення разом з їх експлуатаційною діяльністю була значною – 54,2% та 54,0% відповідно (рис. 2.4.). Варто зазначити, що розвиток суб'єктів готельно-ресторанної індустрії України є перспективним завдяки сприятливим умовам і багатству рекреаційних ресурсів.

Однак важливо не зосереджуватися лише на цих аспектах, оскільки на цей процес впливають інші фактори. Серед таких факторів – законодавче регулювання, нестабільна економічна та політична ситуація в країні. Отже, стабілізація впливу зазначених факторів залишається актуальним завданням для забезпечення розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Слід зазначити, що нормальному розвитку готельно-ресторанного господарства на сьогоднішній день перешкоджає воєнний стан в Україні та наслідки збройної агресії з боку ворога.



**Рис. 2.4.** Динаміка рентабельності діяльності та рентабельності операційної діяльності готельно-ресторанних суб'єктів господарювання

*Джерело: [19]*

Незважаючи на ці проблеми, дослідження, представлене в [3], показує, що 13% підприємців-початківців планують працювати в готельній та ресторанній індустрії навіть за умов війни.

Офіційне схвалення ініціативи Українською готельно-курортною асоціацією (УГРА) було підтримано Державним агентством розвитку туризму та Міністерством культури та інформаційної політики [34]. У всьому світі докладаються зусилля, щоб підтримати Україну, її економіку та сектор гостинності. Люди по всьому світу часто роблять «пожертвувані бронювання» номерів в українських готелях на будь-які дати протягом 2022 року, починаючи з початку повномасштабного ворожого вторгнення. Представники готельно-ресторанного сектору висловлюють готовність прийняти відвідувачів одразу після перемоги України.

Кампанія «Відвідайте Україну в майбутньому» надає важливу підтримку готелям, які не можуть працювати під час вимушеного простою. Особливо в зонах конфлікту готелі відіграють важливу роль у тимчасовому розміщенні евакуйованих цивільних осіб, забезпеченні харчуванням, створенні пунктів гуманітарної допомоги та надання побутових послуг. У світлі цих обов'язків виникають операційні витрати, включаючи зарплату персоналу, закупівлю продуктів харчування, безпеку тощо. Ця кампанія пропонує пряму та ефективну підтримку підприємствам гостинності, дозволяючи людям бронювати та передплачувати будь-яку кількість ночей на будь-який період у 2022 році за адресою обраний готель. Кошти, збережені готелями, сприяють ініціативі, дозволяють їм функціонувати на підтримку військового тилу.

5 березня агентство Bloomberg повідомило, що Airbnb в Україні отримав замовлення на майже 2 мільйони доларів від осіб, які не мали наміру займати заброньовані номери, але мали на меті надати фінансову допомогу українцям, які постраждали від війни. Генеральний директор Airbnb Браян Ческі заявив, що на 2-3 березня в Україні було заброньовано близько 61 тис. ночей, причому майже три чверті клієнтів були вихідцями зі США, Великої Британії та Канади [35].



Водночас варто підкреслити, що ринок готелів і ресторанів, переживаючи виклики, очікує трансформації. Вже діють численні програми підтримки та відродження окремих галузей економічної діяльності в країні. Прикладом є грантовий конкурс, проведений Міжнародною організацією з міграції (МОМ), фінансований Міністерством економічного співробітництва та розвитку, Федеральним міністерством фінансів (BMZ) та Німецьким банком розвитку (KfW) у рамках проекту «Розвиток МСП: економічна інтеграція внутрішньо переміщених осіб та відновлення бізнесу». Цей грантовий проект насамперед спрямований на підтримку та активізацію суб'єктів господарювання та готельного господарства, а також ресторанного бізнесу та громадського харчування [45].

Готельно-ресторанна індустрія як у попередні роки, так і зараз стикається з непередбаченими та несприятливими обставинами. Нестабільність, спричинена економічною та політичною ситуацією в Україні, пандемічними обмеженнями та військовою агресією противника позитивно вплинули на динаміку розвитку та діяльність суб'єктів готельно-ресторанного сектору, особливо у західному регіоні. Аналіз статистичних даних засвідчує, що у 2020 році порівняно з попередніми роками відбулося зниження фінансових результатів (сальдо) до оподаткування суб'єктів господарювання готельно-ресторанного сектору. У готельно-ресторанному господарстві зросла частка збиткових підприємств, знизилася рівні рентабельності діяльності та операційні функції готелів, подібних засобів тимчасового розміщення та ресторанів, що пропонують послуги мобільного харчування. Станом на 2022 рік ситуація ще більше загострилася, готельно-ресторанний бізнес практично припинив ефективну роботу через вплив військової агресії противника. Проте для забезпечення розвитку та ефективного функціонування суб'єктів готельно-ресторанного сектору держави реалізуються програми та проекти за підтримки міжнародних організацій.

### **2.3. Вплив готельно-ресторанної індустрії на стан охорони навколишнього середовища**

Вплив на стан охорони навколишнього середовища закладів розміщення туристичної інфраструктури є досить істотним (передусім, потужних готельно-ресторанних та розважальних комплексів). Діяльність таких закладів часто пов'язана із надмірним споживанням природних ресурсів (прісної води, енергії), забрудненням вод через відсутність досконалих систем очищення стоків, продукуванням великої кількості твердих побутових відходів. Концентрація великої кількості таких об'єктів на територіях з високою рекреаційною цінністю може призводити до погіршення естетичної цінності ландшафту.

Визначаючи сутність рекреаційно-туристичного природокористування у сфері гостинності як взаємодія бізнесу і суспільства, економіки і природи, потрібно усвідомлювати наявний взаємозв'язок і взаємозумовленість розвитку економіки від кількості та якості природних ресурсів і враховувати зміни екологічного потенціалу, внаслідок розвитку економіки підприємств гостинності.

Негативний вплив від діяльності того чи іншого антропогенного об'єкта, зокрема підприємств готельно-ресторанного господарства, буде залежати від виду його діяльності, від ступеня негативного/нейтрального впливу на нього. Зміну екологічного стану території можна встановити за допомогою визначення екологічних ризиків.

Екологічні ризики – ймовірність виникнення в екосистемах вкрай небажаних змін, особливо пов'язаних із загрозою для здоров'я людини, небезпеки токсичного забруднення території та ін. Більш глибокий аналіз екологічних ризиків передбачає не тільки визначення його виникнення, а й оцінення втрат, які можуть бути пов'язані з ним.

Найчастіше усі заклади розміщення сконцентровані у "важливих" екосистемах, до яких належать пляжі, узбережжя річок і озер, у горах вони розташовані неподалік гірських хребтів, на територіях з гарними краєвидами. Це призводить до забруднення навколишнього середовища та пошкодження

найцінніших природних об'єктів. Досить часто неочищені стічні води з готелів, ресторанів, туристичних баз потрапляють в озера, річки і моря, завдаючи значної шкоди підводній флорі й фауні, а також тваринам, життя яких пов'язане з водою (бобри, видри, дикі гуси, качки). Крім того, для експлуатації туристичних закладів потрібна велика кількість прісної води, внаслідок чого її брак "відчуває" природне середовище і його мешканці. Додаткову проблему створює значна кількість відходів, що є наслідком діяльності закладів розміщення. Часто сміття скидають посеред лісу чи в море, що, крім шкоди для довкілля, погіршує санітарно-епідеміологічний стан природних територій. Шкідливим є і будівництво нових туристичних об'єктів. Відбувається вирубування лісів, відлякування звірів, руйнується структура ґрунту, гине велика кількість дрібних тварин і рослин [26].

Вплив закладів розміщення на водні ресурси. Вода, особливо прісна, є одним з найпотрібніших природних ресурсів нашої планети. Туристична промисловість зазвичай надмірно використовує водні ресурси для забезпечення готелів, басейнів, майданчиків для гольфу та прямого споживання туристами, що може призвести як до дефіциту води і погіршення водопостачання, так і до збільшення обсягу стічних вод, що особливо актуально для Середземномор'я та інших районів, де водні ресурси вже в обмеженій кількості.

Готелі споживають дуже велику кількість води. Так, наприклад, турист, який живе в готелі, використовує в середньому на 1/3 води більше, ніж місцевий житель. У багатьох районах інфраструктура не розрахована на споживання ресурсів у таких кількостях.

Будівництво готельних і розважальних комплексів часто призводить до перевантаження каналізаційних систем. Очисні споруди в розпал сезону не завжди справляються з великим обсягом стічних вод, і стічні води скидаються в моря і озера, негативно впливаючи на флору і фауну.

Стічні води завдають значної шкоди для коралових рифів, оскільки сприяють розвитку водоростей, що призводить до гіпоксії. Для водних екосистем "низький вміст кисню" означає, що його концентрація в літрі води менш ніж 2-3

міліграма (мг/л). Гіпоксія призводить до загибелі риби, що не тільки зумовлює скорочення кількості цінних видів риб і завдає шкоди екосистемі, а також створює проблеми місцевим жителям і шкодить розвитку туризму. Забруднення стічними водами також завдає шкоди здоров'ю людей і тварин.

Забруднення повітря і шумове забруднення. Зростання кількості автотранспорту, вихлопні гази будівельних вантажівок, які використовують під час будівництва закладів розміщення, окрім того, недосконалі системи опалення у багатьох з них є причиною надмірного забруднення шкідливими викидами атмосферного повітря, зумовлює появу кислих дощів, "озонових дір", розвитку "парникового ефекту" на планеті, який може зумовити танення льодовиків і значне підвищення рівня світового океану, що порушить функціонування екосистем.

Використання енергії. Готелі та інші об'єкти туристичної інфраструктури використовують велику кількість електроенергії, значно більшу, ніж у середньому місцеві жителі. Як бачимо, діяльність засобів розміщення спричиняють негативний вплив на навколишнє середовище і здоров'я людини, тому потрібно вживати заходів щодо зниження цього впливу, що насамперед є дотриманням Закону України "Про охорону навколишнього природного середовища".

Основними елементами Закону є:

- планування та фінансування природоохоронних заходів;
- встановлення лімітів використання природних ресурсів, викидів і скидів забруднювальних речовин у навколишнє природне середовище та розміщення відходів;
- встановлення нормативів плати і розмірів платежів за використання природних ресурсів;
- надання підприємствам, установам і громадянам податкових, кредитних пільг на впровадження ресурсощадних технологій;
- відшкодування в установленому порядку шкоди, заподіяної навколишньому природному середовищу і здоров'ю людей [24].

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

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

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

Готелі можуть запроваджувати ефективні системи управління відходами, включаючи програми переробки та належної утилізації небезпечних матеріалів. Мінімізуючи утворення відходів і сприяючи переробці, готелі сприяють зменшенню впливу на навколишнє середовище, пов'язаного з утилізацією відходів [24].

З іншого боку, можуть бути негативні екологічні наслідки, пов'язані з готельно-ресторанними комплексами. Це може включати збільшення споживання води та енергії, утворення відходів, забруднення від транспортування та виснаження природних ресурсів для будівництва та

експлуатації. Масштабні розробки також можуть призвести до руйнування середовища існування, втрати біорізноманіття та порушення місцевих екосистем.

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

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

Загалом, вплив готельних і ресторанних комплексів на навколишнє середовище залежить від їхньої прихильності екологічним практикам і їхніх зусиль мінімізувати негативний вплив, максимізуючи позитивний внесок у навколишнє середовище [28].

Вирішити проблеми раціонального економічного та екологічного функціонування закладів розміщення покликані екологічні готелі. Для успішного функціонування еко-готелів потрібні 3 складники: наявність природних екологічно чистих територій, екологічна сертифікація третьою незалежною стороною, виважена екологічна політика закладу.

Розвиток еко-готельного бізнесу є перспективним напрямом для України, адже у регіоні є значна кількість територій, придатних для розбудови еко-готелів, порівняно низький рівень індустріалізації території, відзначається зростання інвестиції з-за кордону в готельну індустрію, наявний попит на послуги еко-готелів як серед внутрішніх, так і іноземних туристів. Однак ці конкурентні

переваги не використовуються повною мірою.

На сьогодні актуальним завданням для науковців у галузі еко-готельного господарства залишається розроблення універсальної схеми їх екологічної сертифікації, а також створення механізму впровадження зелених ініціатив на рівні дрібних, середніх та великих підприємств сфери гостинності.

Вплив діяльності закладів розміщення туристичної інфраструктури на довкілля має комплексний характер і проявляється як на локальному (в межах окремих дестинацій та туристичних центрів), так і на глобальному рівнях [24].

Усе різноманіття проявів такого впливу на локальному рівні можна зрештою звести до кількох основних наслідків, а саме: зміни первинних ландшафтів; зниження естетичної цінності ландшафту; надмірне використання природних ресурсів (земельних, водних, енергетичних); деградація ґрунтів; зміни кількісних та якісних показників водних об'єктів; забруднення атмосферного повітря внаслідок впливу на нього транспортної інфраструктури; забруднення довкілля побутовими відходами в межах туристичних дестинацій та вплив на живу природу (рослинний і тваринний світ).

На глобальному рівні діяльність закладів розміщення має безпосереднє відношення до таких екологічних проблем, як глобальні зміни клімату, руйнування озонового шару Землі, скорочення біорізноманіття та зникнення окремих видів тощо.

Досвід розвинених західних країн свідчить, що стратегії і механізми обмеження шкідливих наслідків діяльності закладів розміщення цілком досяжні й ефективні. Протягом останніх десятиріч у різних країнах розроблено програми, орієнтовані на гармонізацію відносин з природним середовищем.

На практиці ці альтернативні напрями туристичної діяльності передбачають обмеження нового туристичного будівництва і ширше використання локальної нічліжної бази, передовсім житла місцевих мешканців, пропагування екологічних видів транспорту, а також підвищення екологічної свідомості туристів і місцевих жителів.

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

### 3.1. Актуальні проблеми та перспективи розвитку ринку готельно-ресторанної індустрії в Україні

Сьогодні українська готельно-ресторанна індустрія працює в умовах гострої конкуренції, що характеризується будівництвом численних закладів у різних регіонах, що робить акцент на високу якість обслуговування. Однак кілька проблем заважають прогресу галузі та впливають на її становище. При детальнішому розгляді виявляються деякі суттєві проблеми: застаріла матеріально-технічна інфраструктура в багатьох готелях, недостатня присутність національних і міжнародних готельних мереж в Україні, недосконалість організаційних структур готельних підприємств, ускладнення документації при будівництві готелю, неадекватність законодавство, що регулює готельну справу.

Складність виходу на ринок туристичних послуг сприяє дефіциту засобів розміщення різних категорій в країні. Цей дефіцит не тільки перешкоджає швидкому розвитку туроператорської діяльності, але й перешкоджає поступовому зростанню готельно-ресторанних мереж, що має вирішальне значення для залучення міжнародних туристів. Іншим критичним занепокоєнням є невідповідність між якістю готельно-ресторанних послуг і відповідними цінами. Так, ціни на розміщення в готелях Європи значно нижчі, ніж в Україні, що є наслідком нерозвиненого державного регулювання та низького рівня диференціації готельних послуг [40].

Не менш важливою проблемою є недостатня конкуренція в певній мірі, яка виникає через відсутність корпоративних стандартів контролю за якістю готельних послуг. На українському готельному ринку існує незадоволений попит, і пропозиції обмежені, як всередині іноземних готельних мереж, так і серед вітчизняних готельєрів. Premier Hotels, єдиний національний мережевий оператор в Україні, управляє сімома готелями. Тим не менш, прогрес очевидний,



оскільки на ринок виходять відомі світові бренди, такі як Comfort Green Hotels, Holiday Inn, Radisson, Hyatt International, Inter-Continental та інші.

Зростаючий рівень надання готельно-ресторанних послуг вимагає висококваліфікованого персоналу закладів розміщення та харчування. Сьогодні в Україні туристичну освіту пропонують 146 навчальних закладів, які дають необхідні знання для кваліфікованої роботи у сфері готельного обслуговування. Готелі вищої категорії вимагають від персоналу знання додаткових мов, всебічного розуміння тонкощів обслуговування гостей, знання класифікації закладів. Однак не всі заклади надають перевагу рівням кваліфікації своєї робочої сили, що негативно впливає на їх репутацію, створюючи особливу проблему для українських готелів [42].

У сучасному контексті системна організація та здатність забезпечити миттєвий комфорт гостей є обов'язковими. Поширеною проблемою багатьох українських закладів розміщення є відсутність налагодженої системи бронювання, яка потребує вдосконалення. Багато готелів, навіть якщо вони обладнані для онлайн-бронювання або розміщені на різних платформах, часто стикаються з проблемами під час оперативного підтвердження бронювання. Деякі готелі вимагають прямих дзвінків, оплати на місці та не надають жодної гарантії, що заброньовані номери будуть доступні після прибуття. У нинішньому середовищі, де зручність має першочергове значення, слід докладати спільних зусиль для просування та полегшення онлайн-бронювання. Іншою актуальною проблемою для готельно-ресторанного бізнесу країни є значна кількість готелів, що перебувають на різних стадіях підготовки до відкриття та введення в експлуатацію, чия кількість на сьогодні перевищує потреби туристичного ринку України [36].

Для подолання цих проблем необхідно вжити конкретних заходів для підвищення рівня готельно-ресторанних послуг в Україні та приведення їх у відповідність з європейськими стандартами. Серед ключових кроків – ретельне навчання співробітників, пріоритетність професійного розвитку та залучення до навчальних програм іноземних спеціалістів. Необхідно приділити увагу

документам стратегічного планування, організації розміщення і харчування та врахуванню прогнозованих туристичних обсягів з акцентом на диверсифікацію та активне залучення інвесторів до розвитку мережі. Створення економічних режимів, що сприяють інвесторам, є важливим для подальшого розвитку готельно-ресторанної індустрії.

Враховуючи існуючі проблеми з автоматизованими системами бронювання, впровадження електронних систем бронювання та сучасних засобів технічного обслуговування є вирішальним. Вирішення проблем із заповнюваністю готелів вимагає державного нагляду за розробкою нових туристичних маршрутів і впровадженням продуктів за міжнародними стандартами. Розробка стратегії виведення українського туристичного продукту на міжнародний ринок є життєво необхідною. Для невеликих готелів, які працюють з невеликою нормою прибутку, доцільно створити сприятливі податкові умови та встановити особливі вимоги до таких закладів [39].

Перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в Україні тісно пов'язані з міжнародним досвідом, що підкреслює важливість малих закладів розміщення. Ці організації роблять внесок у структурування ринку готельних послуг на основі споживчого попиту, сприяючи конкурентному середовищу та створюючи нові можливості для працевлаштування, що особливо вигідно для нових курортів. Хоча більшість закладів розміщення та харчування зараз зосереджено в містах, майбутнє бачення готельної індустрії має позиціонувати її як провідний фактор активізації туризму, інтеграції держави в глобальні структури міжнародного співробітництва та підвищення значення національної культури.

Враховуючи сьогоденні переважання державної власності в готельно-ресторанних підприємствах, що стримує прибутковість, слід звернути увагу на приватизацію та акціонування. Ця зміна могла б покращити фінансові та матеріальні умови, якість послуг та ефективність управління, сприяючи швидшому переходу до європейських стандартів. Здійснення переходу власності має передбачати залучення фінансових ресурсів з різних каналів, а надійна

система, що гарантує державний захист капіталу та приватної власності, є важливою для залучення інвесторів.

У нашій країні заклади розміщення мають низький рівень спеціалізації і дотримуються типової структури обслуговування. Отже, поряд із традиційними повносервісними готелями необхідно створити мережу підприємств з більш вузьким спектром послуг, спеціально орієнтованих на обслуговування різноманітних категорій туристів. Необхідно створювати спеціалізовані підприємства за напрямком курорту [32].

Вирішальною перспективою для розвитку готельної індустрії є створення міжнародних готельних мереж, які сприяють глобальній корпоративній структурі. Цей колективний бізнес під єдиним контролем утворює корпорацію, яка пропонує численні переваги, включаючи професійне управління, що підвищує конкурентоспроможність і ефективність роботи. Такі підприємства, як правило, надають високоякісні послуги, добре контрольовані та характеризуються узгодженістю обслуговування та доступною ціною в мережі. Незважаючи на те, що міжнародні готельні мережі поступово виходять на український ринок, їхні послуги та ціни не вирішують комплексно всіх питань модернізації закладів розміщення в нашій країні. Залишається потреба у будівництві та розвитку молодіжних готелів, готелів сімейного типу та спеціалізованих закладів, що обслуговують певну туристичну демографію з унікальними послугами.

Перспективні розробки включають створення невеликих готельно-ресторанних закладів, що пропонують специфічні продукти та послуги за доступними цінами, стратегічно розташованих у невеликих туристичних центрах і передмістях. Ці заклади можуть становити значний сектор готельно-ресторанної індустрії. Перспективна розробка передбачає аналіз територій, де спостерігається розвиток туризму, та будівництво об'єктів у районах із зростаючим попитом. Необхідні регулярний аналіз, моніторинг та увага до інформації, пов'язаної з розробкою стратегії конкретних центрів. Іноземні інвестори особливо зацікавлені в будівництві високоякісних готелів у столиці та

великих містах, що обумовлено попитом, що виникає у сфері міжнародного та внутрішнього ділового туризму. Для України важливо зосередитись на принципах, пов'язаних із розбудовою сучасної туристичної інфраструктури, проводити маркетинговий аналіз, дослідження, підвищувати інвестиційну привабливість, сприяти розвитку ділового туризму, що зумовлює наявність чотиризіркових готелів у майбутньому у всіх великих містах.

Тризіркові готелі виявляються однаково привабливими для інвесторів, оскільки вони пропонують високоякісні послуги за доступною ціною, обслуговуючи ширшу аудиторію, доступну для більшої кількості громадян. Цікаву можливість представляють готелі економ-класу, орієнтовані в першу чергу на вітчизняних масових туристів, представників середнього бізнесу та туристів із сусідніх країн. Їх реалізація часто передбачає реконструкцію колишніх закладів розміщення малозабезпечених. Уряд повинен активно просувати програми залучення інвесторів і пропонувати певні об'єкти зі своїх активів під забудову [38].

Як міжнародні, так і внутрішні інвестиції відіграють ключову роль у підвищенні рівня обслуговування та приведенні його у відповідність до європейських стандартів. Необхідно збільшувати кількість закладів у регіонах, де є очевидний попит, забезпечуючи їх відповідність необхідним категоріям. Крім того, слід зробити акцент на автоматизації систем бронювання, з потенційною державною підтримкою та оптимізацією оподаткування для таких закладів.

Для забезпечення ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг України в сучасних умовах виділено такі пріоритети:

- підтримка внутрішнього авіа- та залізничного транспорту через можливі субсидії та регулювання цін на квитки;
- сприяння зростанню внутрішнього туризму шляхом запровадження туристичних ваучерів та виділених кредитних ліній для цього сектору;
- розширення податкових зобов'язань, таких як ПДВ і податок на прибуток, для закладів розміщення та харчування;
- постійна оптимізація та оновлення принципів роботи в готельному

секторі. Важливе значення має створення офіційного та надійного інформаційного порталу, який об'єднує всі необхідні дані;

- організація статистики по готельно-ресторанних комплексах.

- впровадження гнучких заходів, у тому числі створення відкритих майданчиків (терас) для ресторанів і кафе в громадських місцях, де це можливо.

Для пом'якшення несприятливих наслідків пандемії COVID-19 та нинішньої військової ситуації для готельно-ресторанної індустрії вкрай важливо посилити впровадження заходів на державному рівні щодо підтримки готельно-туристичної сфери. Нехтування цими заходами створює суттєву загрозу для глобальної конкурентоспроможності індустрії туризму в найближчі роки [25].

Готельно-ресторанний бізнес потребує нових стратегій у сучасному конкурентному середовищі. Однією з гарячих тенденцій є управління доходами, технологічний підхід, який використовує прогнозований попит для встановлення оптимальних цін і максимізації прибутку. Це як знайти найкраще місце, де готельно-ресторанні послуги ідеально відповідають потребам гостей.

Ще одним перспективним напрямком для індустрії гостинності України є створення національних готельно-ресторанних мереж. Ці мережі діють як уніфіковані маркетингові машини, забезпечуючи незмінну якість у різних місцях. Це як приплив, який піднімає всі човни, штовхаючи всю галузь до вищих стандартів і ефективності. Оскільки з'являється все більше мережевих готелів, незалежні готелі відчувають настрій і змушені вдосконалювати свою гру, що зрештою приносить користь усім.

Майбутнє української гостинності є досить перспективним. Із зростаючим потоком туристів, яких приваблює багата історія країни, приголомшливі ландшафти та гамірні міста, попит на готелі та ресторани стрімко зростає. Це створює благодатний ґрунт для процвітання цих підприємств і задоволення постійно зростаючого апетиту до подорожей і смачної їжі. Завдяки застосуванню технологічних підходів, таких як управління доходами та створення сильних національних мереж, українські готелі та ресторани зможуть не лише вижити, але й процвітати в умовах зростання конкуренції та попиту на туристичному ринку.

### **3.2. Використання інновацій в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності на ринку туристичних послуг**

Для підприємств готельно-ресторанного бізнесу вкрай важливо забезпечити максимально можливу якість обслуговування. Готель працює як цілодобовий організм, і ефективність його роботи безпосередньо залежить від добре організованого надання як основних, так і допоміжних послуг. Зараз залучення клієнтів виходить за рамки комфортабельних номерів з міні-кухнею та мальовничими краєвидами. Супутникове телебачення, безкоштовний Wi-Fi, спа, масажні кабінети та басейн стали стандартними і майже обов'язковими зручностями. Сучасні гості готелів, які звикли до життя зі смартфонами та Інтернетом, використовують інформаційні технології, щоб вивчати деталі готелів на веб-сайтах, бронювати номери онлайн і навіть бронювати транспорт для подорожей, не виходячи з дому.

Хоча готельна індустрія історично була орієнтована на туристів, які впливали на роботу готелів, фокус змістився, щоб охопити представників як великого, так і малого бізнесу. Бізнесмени мають підвищені очікування щодо комфортного житла, оскільки готель служить не лише місцем проживання, але й робочим місцем. Сучасні готелі все частіше надають послуги з організації ділових конгресів, прес-конференцій, допомоги в переговорах з клієнтами та партнерами. Це передбачає не тільки створення конференц-залів, а й облаштування лобі-барів і холів для кава-брейків. Крім того, «бізнес» готелі стратегічно підбирають місця, зручні з точки зору транспортної розв'язки [38].

На сучасні тенденції готельно-ресторанної індустрії впливає зростаюча перевага гостей здорового способу життя. Тому багато готелів інвестують у фітнес-центри, спа-салони та навіть басейни. Крім того, значна кількість готелів розширює свою пропозицію, відкриваючи додаткові ресторани або створюючи меню з дієтичними стравами. Також поширеною практикою є відкриття ресторанів специфічної національної кухні. Національний аспект має велике значення в сфері готельно-ресторанного бізнесу, і сучасні готельєри намагаються його враховувати при прийомі гостей. Наприклад, кімнати, адаптовані до

вподобань гостей з різних націй, можуть включати певні параметри температури, унікальні меблі та предмети, що відповідають культурі. Помітною тенденцією сучасного ринку гостинності є поява бутик-готелів. Ці заклади віддають перевагу ексклюзивності та можуть похвалитися такими відмінними рисами, як кімнати з іменами, а не пронумерованими, меблі, розташовані за кольором, і спеціальний обслуговуючий персонал для окремих гостей [11].

У всьому світі головною проблемою готельно-ресторанного бізнесу є гостра конкуренція. Ринок дуже агресивний, пропозиція випереджає попит, тому готелям важко захистити свої інтереси. За такого сценарію ключ до виживання полягає в підвищенні якості обслуговування та пропонуванні спеціалізованих послуг, хоча менші готелі часто відчують труднощі та працюють збитково.

Ще одна проблема полягає в невизначеності щодо повернення інвестицій. Хоча сучасні тенденції готельного бізнесу передбачають окупність інвестицій протягом 5-6 років, реальність може розгортатися інакше, і невеликому готелю може бути важко вкластися в цей термін [12]. Ця розбіжність виникає через неповну оцінку ризиків, проблему точного прогнозування оптимального курсу дій для власників бізнесу та той факт, що клієнти можуть вибирати конкурентів з різних причин.

Вітчизняні готелі, як правило, прагнуть відповідати світовим тенденціям, але демонструють унікальні характеристики. Серед визначних особливостей варто відзначити активну експансію на ринок західних мереж, які переважно націлені на сегменти високого класу та обслуговують елітних гостей. Крім того, відсутність чіткої системи «зірковості» для готелів означає, що заклади, незалежно від їх зірковості, можуть не відрізнятися суттєво за якістю. Готельний сектор в Україні переживає поступовий розвиток, якому заважає те, що інвестори надають перевагу будівництву торгово-розважальних комплексів, офісних приміщень і житлових центрів, відкладаючи готельні проекти через більш тривалий термін окупності. Однак Україна робить кроки у вирішенні цих викликів у готельному бізнесі, і, продовжуючи відповідати європейським тенденціям, вона має потенціал неушкодженим подолати багато перешкод.

Тим не менш, поточна інфраструктура галузі не відповідає міжнародним стандартам. У багатьох готелях відсутні сучасні системи зв'язку, конференц-зали, обладнані відповідною аудіовізуальною технікою, технічні засоби для синхронного перекладу [21]. Майбутній прогрес готельної та ресторанної індустрії залежить від інтеграції сучасного обладнання та новітніх технологій. В першу чергу це стосується інформаційних технологій і надійних систем безпеки, які необхідні для досягнення високого рівня якості обслуговування.

Дослідження тенденцій у готельному та ресторанному бізнесі показує, що підприємства, які інтегрують інновації у свою діяльність, не лише формують нові ринки, продукти, послуги та бізнес-моделі, але й переживають прискорене зростання. Зокрема, готельна та ресторанна індустрія досягла значного успіху за останні три десятиліття завдяки застосуванню інноваційних систем менеджменту [22].

Хоча сучасні інновації можуть призвести до значних витрат, власники готелів продовжують інвестувати в них, визнаючи це вирішальною стратегією для забезпечення свого виживання на ринку. Серед найпоширеніших досягнень сьогодні — електронне управління готелем — спеціально розроблена система, розроблена для готелю, до якої підключаються всі співробітники. Використовуючи веб-ресурс, співробітники можуть отримати доступ до вичерпної інформації про готель у режимі реального часу, відстежувати поточні зміни, полегшувати бронювання номерів і використовувати різноманітні канали продажів.

Прагнучи надати клієнтам відмінний сервіс, багато готелів замовляють розробку спеціалізованих систем роботи, які значно покращують функції готелю. Деякі варті уваги системи включають:

- автоматизована система роботи відділу продажів: полегшує управління відділом продажів, планування зустрічей, ведення календарів менеджерів і графіків роботи, а також оптимізацію різноманітних завдань;

- система обслуговування клієнтів: використовує передові технології в готельному бізнесі, проводячи ретельний аналіз перебування гостей і надаючи комплексну аналітику. Ця система пропонує уявлення про ефективність



посередників і туристичних агентств, а також статистику клієнтів за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо;

- система управління програмою лояльності клієнтів: дозволяє готелям створювати індивідуальні стимули для постійних клієнтів, включаючи клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати тощо;

- система організації подій у готелі: дозволяє ефективно планувати різноманітні приміщення готелю, такі як конференц-зали, ресторани та банкетні зали. Він оптимізує розклад заходів, забезпечуючи повну заповненість і додаткові можливості для отримання прибутку.

Окрім електронного управління, сучасні готелі також потребують інновацій у ресторанному секторі. Ці нововведення стосуються як управління рестораном, так і різноманітних зручностей для клієнтів:

- інтерактивне меню: гості використовують вбудований екран столу, щоб вибрати страви та викликати офіціантів;

- екрани планшетів на столах: відвідувачі можуть читати новини, дізнаватися про ресторан, замовляти таксі тощо, очікуючи на своє замовлення.

- сенсорні дисплеї в лобі готелю: актуально для великих готелів із кількома ресторанами, дозволяючи гостям переглядати меню та заздалегідь вибрати найкращий варіант.

Автоматизація ресторанів і кафе, включаючи впровадження спеціалізованих програм, призводить до підвищення ефективності та позитивного впливу на загальну роботу. Відкриті кухні, де їжа готується на очах клієнтів, відповідають сучасній естетиці та є ефективним засобом реклами передових готелів [35].

Готельно-ресторанний бізнес значною мірою залежить від обміну інформацією, і його успіх безпосередньо пов'язаний зі швидкістю, актуальністю та своєчасністю інформації. Тому галузь використовує новітні інформаційні технології для впровадження нових послуг і просування їх на ринок. Інтеграція інноваційних технологій стала вирішальним чинником у підвищенні конкурентоспроможності готельних підприємств та якості обслуговування.

Сектор готелів і ресторанів використовує різні форми інновацій, щоб сприяти просуванню та вдосконаленню. Ці інновації можна класифікувати за різними сферами, охоплюючи технологічний прогрес, екологічні зусилля, інновації в управлінні та заходи для забезпечення безпеки споживачів (класифікацію див. у Таблиці 3.1).

**Таблиця 3.1.** Види інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу

№ з/п	Види інновацій	Зміст інновацій
1	Програмний комплекс в управлінні	Спрямований на виконання робіт з обліку, контролю і статистичної обробки інформації
2	Впровадження штучного інтелекту	У наданні готельних і ресторанних послуг використовуються роботи-консьєржі, чат-боти, відбитки пальців, тривимірні проєкції та відеокарти, а також ідея «розумного» готельного номера та технологія цифрової реєстрації.
3	Застосування сучасних інформаційних технологій	Від автоматизованих систем управління готельно-ресторанними послугами до онлайн-програм для бронювання номерів, така система дозволяє готелю швидко взаємодіяти з туроператорами та турагентами. Це полегшує вихід на ринок послуг бронювання для індивідуальних туристів та інтеграцію в глобальні системи бронювання через спеціалізовані портали.
4	Забезпечення якісної безпеки клієнтів	Наявність системи відеоспостереження не тільки на території готельно-ресторанного комплексу, але і на прилеглий території, електронні замки на дверях номера і програмовані сейфи, як засоби захисту клієнтів.
5	Бенчмаркінг	Безперервний процес оцінки рівня продукції, послуг і методів роботи на основі порівняння з найсильнішими конкурентами або тими компаніями, які визнані лідерами

*Джерело: систематизовано автором*

Зручний доступ до інформації через сучасні платформи розміщення дає два результати: по-перше, готелі прагнуть максимізувати прозорість і доступність

для потенційних клієнтів, а по-друге, ця відкритість наражає їх на швидке наслідування управлінських інновацій конкурентами. У цьому контексті лише готелі, які послідовно застосовують інноваційний підхід до своєї практики управління, можуть стати лідерами конкурентного середовища [40].

Готельна індустрія використовує різноманітні комп'ютерні технології, від спеціалізованого програмного забезпечення для управління готелями до глобальних комп'ютерних мереж. Широке використання новітніх інформаційних технологій, таких як глобальні комп'ютерні системи бронювання, інтегровані комунікаційні мережі, мультимедійні системи та інформаційні системи управління, значно впливає на просування готельних продуктів. Наприклад, прямий маркетинг електронною поштою став широко поширеним для швидкого охоплення компаній. Крім того, готельні компанії створили свою присутність в Інтернеті через веб-сайти, а комп'ютерні системи бронювання (CRS) набули популярності завдяки своїй надійності, прискоренню процесу бронювання та покращенню якості обслуговування за рахунок скорочення часу обслуговування гостей.

Розповсюдження та розвиток електронної комерції очевидні в розвинених країнах. У сферах туризму, а також готельно-ресторанної індустрії вона дає будь-якому власнику кредитної картки можливість придбати тур, забронювати готель або літак, придбати квитки на культурні та розважальні заходи, а також орендувати автомобіль у будь-якому місті по всьому світу. Переваги електронної комерції для готелів очевидні – вона зменшує комісійні платежі агентства, мінімізує витрати на рекламу та інформаційні матеріали, налагоджує нетрадиційні канали збуту. За оцінками експертів Всесвітньої туристичної організації, приблизно 25-40% усіх продажів туристичних послуг найближчим часом буде здійснюватися через електронну комерцію [38].

Важливим напрямком технологічних інновацій у готельному бізнесі є інтеграція мультимедійних технологій, включаючи довідники, буклети та каталоги. Зараз готелі публікують електронні довідники та каталоги в Інтернеті, що дозволяє віртуально досліджувати різні категорії номерів, ресторанних залів,

конгрес-центрів і лобі. Мультимедійні технології сприяють швидкому наданню вичерпної інформації про готель, дозволяючи потенційним гостям швидко та точно вибрати потрібний готельний продукт.

При проектуванні та будівництві сучасних готельно-ресторанних комплексів першочергова увага приділяється економії часу, грошей та енергії. Екологічні інноваційні технології спрямовані на збереження енергії, прикладом чого є InnovationHotel, що належить IHG. Цей еко-готель включає сонячні батареї для нагрівання води, вітряні генератори для виробництва електроенергії, вікна з перероблених матеріалів і меблі, виготовлені повністю з перероблених матеріалів. В обробці закладу використовуються нетоксичні фарби, а біопаливом служить відпрацьоване кухонне масло.

Винахід QR-коду, двовимірного штрих-коду, відкрив необмежені можливості для онлайн-взаємодії між компаніями та споживачами. QR-коди можуть інкапсулювати різноманітні інновації в готельно-ресторанному бізнесі та відкривати нові можливості. QR-код, що перекладається як «швидкий доступ», може кодувати велику кількість інформації, як-от текст, числа, URL-адреси, календарі, діаграми та зображення. Завдяки високій швидкості розпізнавання його можна розміщувати на різноманітних носіях, таких як квитанції, меню та вивіски, а також сканувати за допомогою камери мобільного телефону чи ноутбука [43].

Використання QR-коду на рахунках-фактурах клієнтів є чудовою рекламною стратегією. Він дозволяє зашифрувати історію готелю чи ресторану, зокрема походження, вік та авторство унікальних деталей інтер'єру та творів мистецтва. Відвідувачі можуть отримати детальну інформацію про кожну страву в меню, включаючи склад інгредієнтів, походження, способи обробки, харчову цінність і калорійність. QR-коди дозволяють закладам ділитися інформацією про години роботи, контакти, акції, лотереї, розіграші, активувати програми лояльності, проводити голосування, інтерактивні опитування та оперативно отримувати відгуки від клієнтів. Сканування QR-коду дає змогу відвідувачам вводити деталі про майбутні події чи зустрічі у свої телефонні календарі, щоб

бути в курсі подій.

Необхідність впровадження інновацій у готельно-ресторанну індустрію виникає через тиск конкуренції та різноманітні вимоги ринку. Важливість їх прийняття також залежить від уподобань споживачів, що змінюються. Впровадження та широке визнання інновацій стають невід'ємною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємства. Сучасна еволюція сектору гостинності спрямована на створення передових технологій, спрямованих на залучення широкої клієнтської бази, максимізацію продажів, сприяння довірі гостей та культивування сприятливого корпоративного іміджу [28].

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

Як в Україні, так і в усьому світі готельно-ресторанна індустрія активно впроваджує інновації. Враховуючи високий рівень конкуренції, кожен готель та ресторан прагне залучити якомога більше потенційних клієнтів, задовольняючи їхні потреби та пропонуючи гостям чудове обслуговування. Такий підхід забезпечує постійний прибуток і більшу популярність серед клієнтів порівняно з іншими подібними готелями [11].

Для готельно-ресторанних підприємств застосування інноваційного підходу передусім передбачає посилення інформаційного забезпечення діяльності закладів розміщення. Для підтримки конкурентоспроможності вкрай важливо використовувати новітні інформаційні технології під час впровадження нових основних і допоміжних послуг. Крім того, важливо розширити використання нових каналів зв'язку для просування готельно-ресторанних

послуг. Розвиток нових готельно-ресторанних послуг може варіюватися від новаторських інновацій, які є абсолютно новими послугами в глобальному масштабі, до незначних модифікацій існуючих послуг. Незначні зміни можуть передбачати адаптацію існуючих послуг (наприклад, заміну звичайних ключів на ключ-картки) або додавання вартості за допомогою додаткових функцій (наприклад, обслуговування номерів).

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

Впровадження інновацій у різні аспекти готельної та ресторанної індустрії має потенціал для підвищення конкурентоспроможності на ринку туризму. Послідовне пристосування до мінливих вимог і очікувань мандрівників дозволяє підприємствам вирізнятися, розширювати свою клієнтську базу та процвітати в умовах гострої конкуренції.

## РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ

### 4.1. Стан охорони праці і заходи покращення виробничої санітарії і гігієни праці в підприємствах готельно-ресторанної індустрії

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

Поточний стан:

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

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

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

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

Заходи щодо поліпшення охорони праці:

Покращені програми навчання: розробіть комплексні програми навчання, які охоплюють основні теми, такі як безпека на робочому місці, ергономіка, поводження з небезпечними матеріалами та реагування на надзвичайні ситуації. Регулярно оновлюйте та посилюйте навчання, щоб забезпечити обізнаність і

компетентність співробітників.

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

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

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

Заходи щодо поліпшення виробничої санітарії та гігієни праці:

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

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

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

Сприяння дотриманню гігієни: популяризуйте належні практики особистої гігієни серед працівників, включаючи належне миття рук, особисту чистоту та використання засобів індивідуального захисту, якщо це необхідно. Розмістіть



інформаційні плакати та надайте навчальні матеріали для закріплення правил гігієни.

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

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

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

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

аналіз стану протипожежних заходів;

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

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

До показників ефективності заходів щодо поліпшення виробничої санітарії

і гігієни праці належать:

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

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

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

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

У пункті потрібно охарактеризувати:

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.2. Пожежна безпека

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

Запобігання пожежі:

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

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

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

Політика щодо паління: суворо забороняйте паління всередині приміщення, за винятком спеціально відведених місць для куріння, які відповідають правилам пожежної безпеки. Надайте чітко позначені попільнички та забезпечте належну утилізацію недопалків, щоб запобігти ризику пожежі [47].

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

Готовність до надзвичайних ситуацій:

Плани евакуації: розробляйте та регулярно переглядайте плани евакуації,

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

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

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

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

Співпраця з органами влади: координуйте роботу з місцевими пожежними підрозділами та органами влади для проведення перевірок, отримання вказівок щодо заходів пожежної безпеки та встановлення ефективних каналів зв'язку під час надзвичайних ситуацій [46].

Культура пожежної безпеки:

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

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

Політика протипожежної безпеки: встановіть і запровадьте політику пожежної безпеки, яка охоплює всі аспекти запобігання пожежі, реагування на

надзвичайні ситуації та процедури евакуації. Чітко донесіть цю політику до співробітників і регулярно посилюйте її.

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

Характеризується система протипожежного захисту у сфері готельно-ресторанних комплексів, як сукупність організаційних заходів і технічних засобів, спрямованих на запобігання дії на людей небезпечних чинників пожежі і обмеження збитків. Наголошується на небезпечних чинниках пожежі, дія яких призводить до травми, отруєння або загибелі людини, а також до матеріальних збитків. Можливість виникнення пожежі на виробництві (в побуті) оцінюється ймовірністю, яка залежить від можливості виникнення умов, необхідних для виникнення загоряння [43].

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

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

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

Розміщуючи пріоритети протипожежної безпеки, готовності до

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

### **1.3. Інструкція з охорони праці**

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

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

Розділ «Загальні положення» повинен містити:

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

факторів для даної професії (виду робіт), особливості їх впливу на працівника;

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

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

Розділ «Вимоги безпеки перед початком роботи» повинен містити:

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

-порядок підготовки робочого місця, засобів індивідуального захисту;

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

-порядок повідомлення роботодавця про виявлені несправності обладнання, пристроїв, пристосувань, інструменту, засобів захисту тощо [45].

Розділ «Вимоги безпеки під час роботи» повинен містити:

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

-вказівки щодо порядку утримання робочого місця в безпечному стані;

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

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

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

-вимоги щодо забезпечення пожежо- та вибухобезпеки; порядок повідомлення роботодавця про нещасні випадки чи раптові захворювання, факти порушення технологічного процесу, виявлені несправності обладнання,



устаткування, пристроїв, інструменту, засобів захисту та про інші небезпечні та шкідливі виробничі фактори, що загрожують життю і здоров'ю працівників.

Розділ «Вимоги безпеки після закінчення роботи» повинен містити:

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

-порядок здавання робочого місця;

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

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

Розділ «Вимоги безпеки в аварійних ситуаціях» повинен містити:

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

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

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

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

-відомості про порядок застосування засобів протиаварійного захисту та сигналізації.

При викладенні тексту інструкції необхідно керуватися такими правилами:

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

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

-треба вживати терміни і визначення, прийняті в Законі України «Про охорону праці», ДСТУ 2293-93 ССБП «Охорона праці. Терміни та визначення», ДК 003-95 «Державний класифікатор України.

Класифікатор професій» та в інших нормативних актах; у тексті інструкції

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

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

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Реалізація стратегій для розвитку ринку туристичних послуг сприяє поживленню туризму в Україні, зміцненню взаємозв'язку туризму з іншими сферами соціального, економічного та культурного розвитку як на регіональному, так і на національному рівнях. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню позицій України на світовому ринку туристичних послуг, зміцненню економіки країни, збільшенню державних надходжень, розвитку потужної індустрії туризму, підвищенню добробуту громадян України, збереженню історичної та культурної спадщини та піднесенню духовний потенціал суспільства.

Сьогодні в Україні створені всі необхідні умови для розвитку туристичної галузі, на що впливають як позитивні, так і негативні фактори, пов'язані з політичним, законодавчим, правовим та соціально-економічним кліматом у країні та світі. Позитивні чинники, що сприяють розвитку ринку туристичних послуг, включають політичну та економічну стабільність, зростання суспільного багатства, скорочення робочого часу, що призводить до збільшення вільного часу, прогрес транспорту, зв'язку та інформаційних технологій, формування інтелектуального суспільства, заохочення як внутрішніх, так і іноземних інвестицій у розвиток туризму. І навпаки, негативними факторами, що перешкоджають розвитку ринку туристичних послуг, є політична нестабільність, низький рівень індивідуальних доходів і обмежений вільний час, забруднення навколишнього середовища та екологічні загрози, недостатні стимули для інвестування іноземних коштів у розвиток індустрії туризму. Чинники, що впливають на розвиток ринку туристичних послуг повинні окреслити цілі державного регулювання та визначити пріоритетні напрямки розвитку туристичного бізнесу країни.

Готельно-ресторанна індустрія як у попередні роки, так і зараз стикається з несподіваними та несприятливими обставинами. Нестабільність, спричинена економічною та політичною ситуацією в Україні, у поєднанні з пандемічними обмеженнями та військовою агресією з боку ворога суттєво вплинула на

розвиток та діяльність підприємств готельно-ресторанного сектору. У 2020 році порівняно з попередніми роками відбулося зниження фінансових результатів суб'єктів господарювання готельно-ресторанної індустрії. Крім того, зросла частка збиткових суб'єктів господарювання готельно-ресторанного господарства, а також знизилися показники прибутковості діяльності та операційних функцій готелів, аналогічних засобів тимчасового розміщення, ресторанів та суб'єктів пересувного харчування. Разом з тим, триває робота щодо забезпечення розвитку та ефективного функціонування суб'єктів готельно-ресторанного господарства держави. Програми та проекти, спрямовані на підтримку цього сектора економіки, реалізуються за сприяння міжнародних організацій.

Готельно-ресторанна індустрія має значний потенціал для свого розвитку та сприяння загальному зростанню національної економіки. Існуючий стан готельно-ресторанного бізнесу формується як макроекономічними чинниками (такими як ВВП, рівень інфляції та безробіття), так і мікроекономічними чинниками (включно з доходами домогосподарств, структурою витрат населення тощо), а також соціокультурними та геополітичними факторами. вплив. Щоб пом'якшити несприятливий вплив цих факторів на готельно-ресторанний сектор, вкрай важливо концептуалізувати його як цілісну систему. Такий підхід дозволяє більш комплексно оцінювати та прогнозувати його розвиток, сприяє створенню високоякісного туристичного продукту та сприяє вдосконаленню організаційних структур управління в цій сфері. При безперервних економічних коливаннях інновації постають основним каталізатором динамічного зростання та підвищення ефективності роботи готельних і ресторанных підприємств. Глобальний досвід успішної діяльності готельно-ресторанної індустрії підкреслює, що для подолання викликів конкуренції потрібна інноваційна основа, активне використання сучасних науково-технічних досягнень і демонстрація готовності до постійних інноваційних змін та вдосконалень.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

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

16. Маначинська Ю. А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2010. Вип.4. С.211-217.
17. Чорненька Н.В. Організація туристичної діяльності: Навчальний посібник. Київ: Атіка, 2006. 264 с.
18. Шапошников К. С., Незвещук-Когут Т. С. Готельно-ресторанний бізнес в Україні: сучасний стан та проблеми розвитку. Причорноморські економічні студії. 2022. Вип. 74. С. 261-266. URL: [http://bses.in.ua/journals/2022/74\\_2022/41.pdf](http://bses.in.ua/journals/2022/74_2022/41.pdf)
19. Баженова, С., Пологовська, Ю., & Канцур, І. (2022). Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. Економіка та суспільство, (38). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22>
20. Папп В. В. Роль готельного господарства у розвитку туризму в регіоні. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка». 2015. №2 (46). С. 207-212.
21. Подлепіна П. О. Функціонування готельного господарства України в контексті сучасних тенденцій розвитку економіки. Туризм і гостинність в Україні: стан, проблеми, тенденції, перспективи розвитку : матеріали І Міжнар. наук-практ. конф. Черкаси : Брама-Україна, 2012. С. 370–374.
22. Остапенко Я. О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Вип. 8. С. 1216–1221.
23. Макогон Ю. В., Пилипенко В. В. Основи наукових досліджень в економіці: Навч. посібник. Донецьк: Альфа-прес, 2007. С. 7-23.
24. Pankiv, N., & Gunko, V. (2017). Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток еко-готелів як інноваційної концепції гостинності. Науковий вісник НЛТУ України, 27(3), 108-112. <https://doi.org/10.15421/40270324>
25. Стеченко Д. М., Чмир О. С. Методологія наукових досліджень: підручник. К.: Знання, 2015. С. 91-190.
26. Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні. Ексклюзив. URL: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez>
27. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2017. Вип. 52. С. 39–41. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca\\_ekon\\_2017\\_52\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8)
28. Матвійчук, Л., Лепкий, М., & Молнар-Бабіля, Д. (2021). Регіональний аналіз розвитку готельного господарства в Україні. Економіка та суспільство, (31). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-68>

29. Гакова М.В. Управління підприємствами готельно-ресторанного господарства: сутність та специфіка. URL: [http://elibrary.donnuet.edu.ua/222/1/Gakova\\_article\\_13\\_\\$1\\_2017.pdf](http://elibrary.donnuet.edu.ua/222/1/Gakova_article_13_$1_2017.pdf).
30. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.
31. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4 (21). С. 297–304.
32. Матвійчук Л., Барський Ю., Лепкий М., Карпюк І., Подоляк В. Напрями фінансового забезпечення розвитку туристичної галузі України в сучасних умовах. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2021. № 4 (39). С. 570–577. URL: <https://doi.org/10.18371/v4i39.241444>
33. Пандемія COVID-19 та її наслідки в сфері туризму в Україні (Оновлення до документу «Дорожня карта конкурентоспроможного розвитку сфери туризму в Україні»). URL <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf>.
34. Смирнов І., Любіцева О. Туристичний бізнес під час пандемії COVID-19: світовий та український досвід. Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. 2020. № 3(2). С. 196–207.
35. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу : колективна монографія / за ред. д.і.н., проф. Чепурди Г.М. Черкаси : ЧДТУ, 2019. 157 с.
36. Шацька З.Я., Шевель А.А. Шевчук Ю.А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. Ефективна економіка. 2020. № 10. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8249>
37. Шевчук Ю.А. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного бізнесу України: чинники та проблеми. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія Економічні науки. 2020. № 1 (143). С. 41–51.
38. Безуглий І.В. Інноваційна основа формування національних готельних мереж України. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. №22. С.136-141.
39. Капліна Т. В., Капліна А. С., Тагільцева Я. М. (2022). Моніторинг стану підприємств готельного господарства України і Полтавського регіону. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки», (1 (105), 138-147. <https://doi.org/10.37734/2409-6873-2022-1-18>
40. Мазур С. А., Прилуцький А. М. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні. Ефективна економіка. 2019. № 2. Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2019\\_2\\_2](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_2_2)

41. Мех Л. М., Рублевська Л. Ю. Статистичне оцінювання засобів розміщування готельного господарства в Україні. URL: <http://surl.li/ianvt>
42. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
43. Колективні засоби розміщування в Україні у 2018-1920 роках. Державна служба статистики України. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2019/tyr/kol\\_zas\\_ukr/arch\\_kol\\_zas\\_ukr.htm](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2019/tyr/kol_zas_ukr/arch_kol_zas_ukr.htm)
44. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. Бізнес Інформ. 2020. №5. С. 218–226.
45. Закон України «Про охорону праці». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>
46. Зацарний В. В. Охорона праці : навч. посіб. для дистанц: відкр. міжнар. ун-т розвитку людини "Україна". К. : Ун-т "Україна", 2006. 303 с.
47. Основи охорони праці : навч. посібник / Г. Г. Гогіташвілі, В. М. Лапін. - 4-те вид., виправл. і доповн. К. : Знання, 2008. 302 с.
48. Пістун І. П., Березовецький А. П., Тимочко В.О., Городецький І. М. Охорона праці (гігієна праці та виробнича санітарія): навч. посібн. / за ред. І.П.Пістуна. Львів: Тріада плюс, 2017. Ч. І. 620 с.
49. Пістун І. П., Тимочко В.О., Городецький І. М., Березовецький А. П. Охорона праці (гігієна праці та виробнича санітарія) : навчальний посібник, за ред. І.П.Пістуна. Львів: Тріада плюс, 2015. Ч. II. 224 с.
50. Тимочко В.О., Березовецький А.П. та ін., Безпека життєдіяльності та охорона праці. Практикум. Навчальний посібник. Львів: СПОЛОМ, 2022. 376с.