

Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет
Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «БАКАЛАВР»

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В
ПРИКОРДОННИХ З ЄС РЕГІОНАХ УКРАЇНИ

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРС 41
ГЕЛІЧ Анастасія Володимирівна

(підпис)

Керівник:
доктор філософії, доцент
СМАЛЬ Борис Анатолійович

(підпис)

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«30» травня 2024 р.
Гарант освітньої програми:
к.г.н., доцент
ГРОМИК Оксана Миколаївна

(підпис)

Луцьк – 2024 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Ступінь вищої освіти: бакалавр
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Л.Матвійчук
« ____ » _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Геліч Анастасії Володимирівни

1. Тема кваліфікаційної роботи «Особливості організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України»
Керівник роботи: *Смаль Борис Анатолійович, доктор філософії, доцент*
затверджені наказом вищого навчального закладу від «02» квітня 2024 р.
№ 212/01-07
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи *наукова література за темою роботи, Інтернет-ресурси.*
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
Вступ.
Розділ 1. Теоретичні засади організації послуг гостинності в регіоні.
Розділ 2. Діагностика стану та перспектив розвитку послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах.
Розділ 3. Напрями підвищення рівня організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах.
Висновки та рекомендації.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
 1. *Графічне відображення динаміки розбудови готелів у прикордонних з ЄС регіонах України.*
 2. *Графічне відображення загального прибутку індустрії гостинності прикордонних з ЄС регіонів України.*

6. Консультанти розділів роботи

Розділи	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1. Теоритичні засади організації послуг гостинності в регіоні	доктор філософії, доц. Смаль Б.А.		
Розділ 2. Діагностика стану та перспектив розвитку послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України	доктор філософії, доц. Смаль Б.А.		
Розділ 3. Напрями підвищення рівня організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України	доктор філософії, доц. Смаль Б.А.		
Висновки та рекомендації	доктор філософії, доц. Смаль Б.А.		

7. Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 02.04.2024	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 10.04.2024	
3	Розділ 1. Теоретичні засади організації послуг гостинності в регіоні	до 20.04.2024	
4	Розділ 2. Діагностика стану та перспектив розвитку послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України	до 01.05.2024	
5	Розділ 3. Напрями підвищення рівня організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України	до 10.05.2024	
6	Висновки та рекомендації	до 15.05.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 16.05.2024	
8	Формування додатків	до 17.05.2024	
9	Оформлення ілюстративного матеріалу	до 20.05.2024	
10	Нормоконтроль	до 24.05.2024	
11	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 26.05.2024	
12	Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту	до 01.06.2024	

Здобувач вищої освіти

_____ (Геліч А.В.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (доц. Смаль Б.А.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Геліч А.В. «Особливості організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах». Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2024. Проведено аналіз організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України, який засвідчив важливість адаптивних стратегій управління та інвестицій у розвиток інфраструктури та послуг, що можуть забезпечити стійкість і конкурентоспроможність індустрії гостинності в прикордонних регіонах. Розбудова готельної інфраструктури та аналіз динаміки прибутків демонструють значний потенціал регіонів, проте також вказують на вразливість до зовнішніх факторів, таких як економічні кризи та політична нестабільність. Дані показують, що у 2021-2023 роках усі області – Львівська, Закарпатська та Волинська, які зазнали коливань у прибутках, що вимагає гнучких стратегій управління та інвестицій. Волинська область також показала позитивну динаміку, збільшивши кількість готелів з 66 одиниць у 2021 році до 74 одиниць у 2023 році.

Запропоновано впровадження інноваційних інструментів в організацію послуг гостинності є вирішальним фактором для підвищення конкурентоспроможності та привабливості регіонів. Використання цифрових платформ, автоматизація процесів, штучний інтелект, інтернет речей, віртуальна та доповнена реальність, екологічно чисті технології, соціальні медіа, CRM-системи, мобільні додатки та онлайн-відгуки значно покращують якість обслуговування, підвищують задоволеність гостей та сприяють сталому розвитку індустрії гостинності.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з вступу, трьох розділів, висновків та рекомендацій, списку використаних джерел.

Ключові слова: послуги гостинності, сталий розвиток, євроінтеграція, регіони, критерії.

ANNOTATION

Gelich A.V. «Peculiarities of the organization of hospitality services in regions bordering the EU». Manuscript.

Bachelor's qualification work of OP «Hotel and restaurant business» specialty 241 «Hotel and restaurant business». Lutsk National Technical University, Lutsk, 2024. An analysis of the organization of hospitality services in the border regions of Ukraine with the EU was conducted, which proved the importance of adaptive management strategies and investments in the development of infrastructure and services that can ensure the sustainability and competitiveness of the hospitality industry in the border regions. The development of the hotel infrastructure and the analysis of the dynamics of profits demonstrate the significant potential of the regions, but also indicate the vulnerability to external factors such as economic crises and political instability. The data shows that in 2021-2023, all regions – Lviv, Zakarpattia and Volhynia – experienced fluctuations in income, which requires flexible management and investment strategies. The Volyn region also showed positive dynamics, increasing the number of hotels from 66 units in 2021 to 74 units in 2023.

It is proposed that the introduction of innovative tools in the organization of hospitality services is a decisive factor for increasing the competitiveness and attractiveness of regions. The use of digital platforms, process automation, artificial intelligence, the Internet of Things, virtual and augmented reality, environmentally friendly technologies, social media, CRM systems, mobile applications and online reviews significantly improve the quality of service, increase guest satisfaction and contribute to the sustainable development of the hospitality industry.

The bachelor's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions and recommendations, a list of used sources.

Keywords: hospitality services, sustainable development, European integration, regions, criteria.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В РЕГІОНІ	10
1.1. Зміст та значення послуг гостинності в розвитку регіонів	10
1.2. Фактори впливу на організацію послуг гостинності в регіоні	17
1.3. Світовий досвід організації послуг гостинності в регіоні	21
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В ПРИКОРДОННИХ З ЄС РЕГІОНАХ УКРАЇНИ	24
2.1. Сучасні тренди розвитку послуг гостинності	24
2.2. Аналіз організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України	28
2.3. Оцінка організації послуг гостинності Волинського регіону	33
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В ПРИКОРДОННИХ З ЄС РЕГІОНАХ УКРАЇНИ	39
3.1. Інтеграція послуг гостинності в глобальний ринок	39
3.2. Інноваційні інструменти організації послуг гостинності в регіонах	43
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дослідження. Актуальність дослідження організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах є важливим з огляду на євроінтеграційний розвиток України. Прикордонні регіони мають стратегічне розташування, яке забезпечує значний потенціал для розвитку гостинності. З огляду на наближення до країн Європейського Союзу, ці регіони можуть залучати велику кількість відвідувачів, після перемоги України, сприяючи тим самим економічному зростанню та розвитку інфраструктури. Покращення якості послуг гостинності та створення конкурентоспроможних умов для гостей можуть стати ключовими факторами у збільшенні потоку відвідувачів та розвитку місцевої економіки.

Організація послуг гостинності в прикордонних регіонах має значний вплив на соціально-економічний розвиток місцевих громад. Розвиток індустрії гостинності сприяє створенню нових робочих місць, підвищенню рівня зайнятості та доходів населення, а також покращенню якості життя місцевих жителів. Важливо зазначити, що інтеграція прикордонних регіонів у європейський простір гостинності сприятиме культурному обміну та збагаченню, що, в свою чергу, сприятиме зміцненню міжнародних зв'язків та взаєморозуміння. Дослідження таких аспектів дозволить виявити основні проблеми та можливості, що стоять перед регіонами, і розробити ефективні стратегії для їх подолання та розвитку.

Стан вивченості проблеми. Проблема організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах є предметом численних наукових досліджень. Зокрема, В.І. Чернишова та О.В. Шпильова у своїх роботах акцентують увагу на важливості розвитку інфраструктури регіону та підвищення якості обслуговування споживачів послуг гостинності. Економічний вплив гостинності на прикордонні регіони досліджували такі вчені, як І. Петренко та А. Іванова, які акцентують увагу на значущості інвестицій в інфраструктурі регіону для його стійкого розвитку.

Крім того, важливий внесок у дослідження проблем організації послуг гостинності внесли зарубіжні науковці. Наприклад, Йоганнес Ларссон та Анна-Марія Гутц вивчали питання інтеграції прикордонних регіонів у загальноєвропейський ринок гостинності, аналізуючи вплив міжнародного співробітництва на розвиток місцевих громад. Вони відзначають, що співпраця між країнами та регіонами є важливим чинником для подолання бар'єрів та забезпечення високої якості послуг індустрії гостинності. Роботи цих вчених дають змогу зрозуміти широкий спектр проблем і можливостей, пов'язаних із розвитком гостинності в прикордонних регіонах, і створюють основу для подальших досліджень та розробки ефективних стратегій.

Об'єктом дослідження є процес удосконалення системи організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади удосконалення системи організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України.

Метою роботи є пошук найефективніших інструментів удосконалення системи організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України на основі комплексного аналізу індустрії гостинності.

З метою досягнення зазначеного були поставлені такі *завдання*:

- систематизація фактори впливу військової агресії на організацію послуг гостинності в регіоні;
- дослідження світового досвіду організації послуг гостинності в регіоні;
- проведення аналізу організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України;
- пропозиції впровадження інноваційних інструментів в організацію послуг гостинності.

Перелік використаних у ході проведення дослідження методів. У ході проведення дослідження використовувалися такі методи: аналіз та синтез літературних джерел для вивчення теоретичних аспектів організації послуг гостинності; порівняльний аналіз для зіставлення особливостей розвитку інфраструктури в різних прикордонних регіонах; метод експертних оцінок для

визначення основних проблем та можливостей розвитку; анкетування та опитування для збору первинних даних щодо задоволеності споживачів послугами гостинності; статистичні методи для обробки та аналізу зібраних даних; картографічний метод для візуалізації територіального розподілу об'єктів та інфраструктури гостинності; SWOT-аналіз для оцінки сильних та слабких сторін, можливостей і загроз у розвитку послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах.

Джерела інформаційної бази дослідження. Інформаційною базою дослідження стали наукові публікації та монографії, присвячені питанням організації послуг гостинності та розвитку інфраструктури регіонів, офіційні статистичні дані Державної служби статистики України, звіти та аналітичні матеріали місцевих органів влади та суб'єктів гостинності, результати опитувань та анкетування експертів з гостинності, а також дані міжнародних організацій, які надають актуальну інформацію про стан і тенденції розвитку індустрії гостинності в прикордонних з ЄС регіонах.

Практична цінність одержаних результатів полягає в можливості їх використання для розробки ефективних стратегій розвитку послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах. Отримані дані та рекомендації можуть бути впроваджені місцевими органами влади та підприємствами гостинності для покращення якості обслуговування, підвищення конкурентоспроможності регіонів на глобальному ринку.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження питань удосконалення системи якості продукції та послуг в Україні апробовано на I Всеукраїнській інтернет-конференції молодих учених та студентів «Перспективи розвитку та сфери гостинності в Україні і світі» (травень, 2024 року).

Структура роботи складається із вступу, трьох розділів, висновків та рекомендацій; містить 54 сторінки тексту, 6 рисунків, 5 таблиць. Список джерел включає 40 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В РЕГІОНІ

1.1. Зміст та значення послуг гостинності в розвитку регіонів.

Теоретичні засади організації послуг гостинності в регіоні є фундаментом для розуміння та ефективного управління розвитком цієї сфери. Вони охоплюють концепції, принципи та моделі, які дозволяють формувати стратегії розвитку послуг на науково обґрунтованій основі. Наприклад, знання про структуру попиту та пропозиції на ринку гостинності, особливості поведінки споживачів, а також економічні, соціальні та культурні фактори, що впливають на розвиток гостинності, дозволяють ефективно планувати та реалізовувати заходи для покращення якості обслуговування.

Важливість теоретичних засад також полягає у можливості аналізу та оцінки різних моделей організації послуг гостинності, що дозволяє вибрати найбільш ефективні підходи для конкретного регіону. Наприклад, вивчення світового досвіду та адаптація найкращих практик до місцевих умов сприяє підвищенню конкурентоспроможності регіону на міжнародному ринку гостинності. Теоретичні дослідження також дозволяють розробляти інноваційні підходи та технології, які можуть бути впроваджені у сферу гостинності для підвищення ефективності та якості послуг. Теоретичні засади є основою для підготовки кадрів у сфері гостинності. Освітні програми, розроблені на основі сучасних теоретичних концепцій, забезпечують підготовку висококваліфікованих фахівців, які володіють необхідними знаннями та навичками для роботи в динамічних умовах ринку, що сприяє підвищенню професійного рівня працівників та покращенню якості надаваних послуг, що є ключовим фактором у задоволенні потреб споживачів послуг гостинності та розвитку досліджуваних процесів [10].

Зміст і значення послуг гостинності відіграють ключову роль у розвитку регіонів, оскільки вони безпосередньо впливають на досвід мандрівок та задоволення потреб відвідувачів. Якісні послуги гостинності включають

різноманітні аспекти, такі як комфортне проживання, смачне харчування, цікаві екскурсії, безпека та привітність персоналу. Такий підхід сприяє створенню позитивного іміджу регіону як привабливого напрямку для гостинності. Завдяки цьому зростає потік гостей, що сприяє економічному зростанню регіону, збільшенню доходів від індустрії гостинності та розвитку місцевої інфраструктури [24].

Крім того, розвиток послуг гостинності сприяє створенню нових робочих місць та підвищенню рівня зайнятості населення, що має позитивний соціально-економічний вплив на регіон. Індустрія гостинності, стимулює розвиток суміжних секторів економіки, таких як транспорт, торгівля, сільське господарство та виробництво сувенірної продукції. Взаємодія цих секторів сприяє створенню синергетичного ефекту, який забезпечує стійкий розвиток регіону в цілому. Таким чином, якісні послуги гостинності є не лише важливим фактором задоволення потреб споживачів, але й потужним інструментом економічного та соціального розвитку регіонів.

Визначення змістовних елементів послуг гостинності є критично важливим для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Змістовні елементи включають такі аспекти, як рівень комфорту та чистоти житла, якість харчування, професійність та привітність персоналу, доступність додаткових послуг, таких як екскурсії, транспорт, розваги тощо. Чітке визначення та управління цими елементами дозволяє створити цілісне і привабливе середовище, що сприяє позитивному досвіду відвідувачів та їх бажанню повернутися знову. Крім того, систематичний підхід до визначення та покращення змістовних елементів допомагає підтримувати високі стандарти обслуговування та швидко адаптуватися до змін у вимогах споживачів та ринкових умовах.

Значення змістовних елементів послуг гостинності також полягає у формуванні конкурентних переваг регіону на ринку. Ретельне опрацювання кожного елемента дозволяє створити унікальну пропозицію, яка виділяє регіон серед інших напрямків, що сприяє залученню більшої кількості споживачів та

підвищенню рівня їх задоволеності, що, в свою чергу, позитивно впливає на репутацію регіону та його економічний розвиток. Визначення та вдосконалення змістовних елементів послуг гостинності також сприяє підвищенню рівня професійної підготовки кадрів та стимулює розвиток інновацій у сфері гостинності. Таким чином, чітке розуміння та управління змістовними елементами послуг гостинності є ключовим чинником успішного розвитку індустрії гостинності в регіонах. Змістовні елементи послуг гостинності систематизовано на рис. 1.1.



Рис. 1.1. Змістовні елементи послуг гостинності [16].

Змістове наповнення складових послуг гостинності розкриває основні елементи, що забезпечують якісне надання послуг гостинності. До таких складових віднесено:

- безпеку, що є найважливішою складовою та яка включає забезпечення безпечного середовища в умовах війни, епідемій та пандемій, а також захист від усіх видів ризиків, що передбачає створення умов, в яких гості можуть почуватися захищеними та впевненими у своєму перебуванні;

- довіру та надійність, що передбачають гарантії для споживачів щодо якості послуг гостинності та включають стабільність роботи суб'єктів гостинності і виконання усіх заявлених зобов'язань, які сприяють формуванню позитивного іміджу та репутації закладів гостинності, що є важливим для залучення і утримання гостей;

- доступність передбачає забезпечення доступу до всіх складових послуг як матеріальних (антисептики, засоби захисту тощо), так і нематеріальних (інформація, інструктажі), що важливо для забезпечення комфортного і безпечного перебування гостей;

- компетентність персоналу передбачає наявність у них необхідних навичок і знань для надання якісних послуг гостинності, що включає професійну підготовку та постійне підвищення кваліфікації працівників;

- ввічливість передбачає прояв дружелюбності та уважності до гостей з боку працівників закладів гостинності, що сприяє створенню приємної атмосфери і підвищенню рівня задоволеності гостей;

- відповідальність включає повну відповідальність за всі прийняті рішення та усі запити гостей, що передбачає надання швидких та ефективних рішень для вирішення будь-яких проблем, що можуть виникнути під час перебування гостей;

- комунікації охоплюють інформування гостей про послуги доступно та відповідно до особливостей гостей, що важливо для забезпечення зрозумілості та зручності користування послугами, які надаються.

Складові елементи разом формують якісну систему послуг гостинності, сприяючи задоволенню потреб гостей та розвитку індустрії гостинності регіону. Від безпеки і надійності до компетентності і ввічливості персоналу, кожен аспект є критично важливим для створення привабливого і комфортного середовища для відвідувачів. Високий рівень обслуговування сприяє позитивному враженню та лояльності гостей, що, в свою чергу, підвищує репутацію регіону як напрямку гостинності, що залучає нових гостей та сприяє економічному зростанню, створенню нових робочих місць та розвитку місцевої інфраструктури, забезпечуючи стійкий розвиток і процвітання регіону [45].

Визначення характеристик послуг гостинності є надзвичайно важливим, оскільки воно дозволяє встановити чіткі стандарти якості, які очікуються від закладів гостинності, що включає такі аспекти, як безпека, надійність, доступність, компетентність персоналу, ввічливість та ефективність комунікацій. Чітке визначення цих характеристик допомагає закладам гостинності відповідати на очікування та потреби гостей, забезпечуючи високий рівень обслуговування та задоволення споживачів. Крім того, це сприяє створенню конкурентоспроможних переваг, покращенню іміджу та репутації регіону, а також стимулює інновації та розвиток у сфері гостинності. Визначені характеристики слугують орієнтирами для постійного вдосконалення послуг, що сприяє стійкому розвитку індустрії гостинності.

Характеристики послуг гостинності важливі для формування стратегій розвитку регіонів, адже вони дозволяють визначити пріоритетні напрямки інвестування та розвитку інфраструктури, що зазвичай включає модернізацію існуючих об'єктів, розширення спектру наданих послуг, впровадження новітніх технологій та покращення умов праці для персоналу. Визначення та дотримання характеристик послуг гостинності сприяє створенню позитивного досвіду подорожей, що є важливим фактором для залучення нових відвідувачів та підвищення конкурентоспроможності регіону на національному та міжнародному рівнях [15]. Характеристики послуг індустрії гостинності представлена на рис. 1.2.

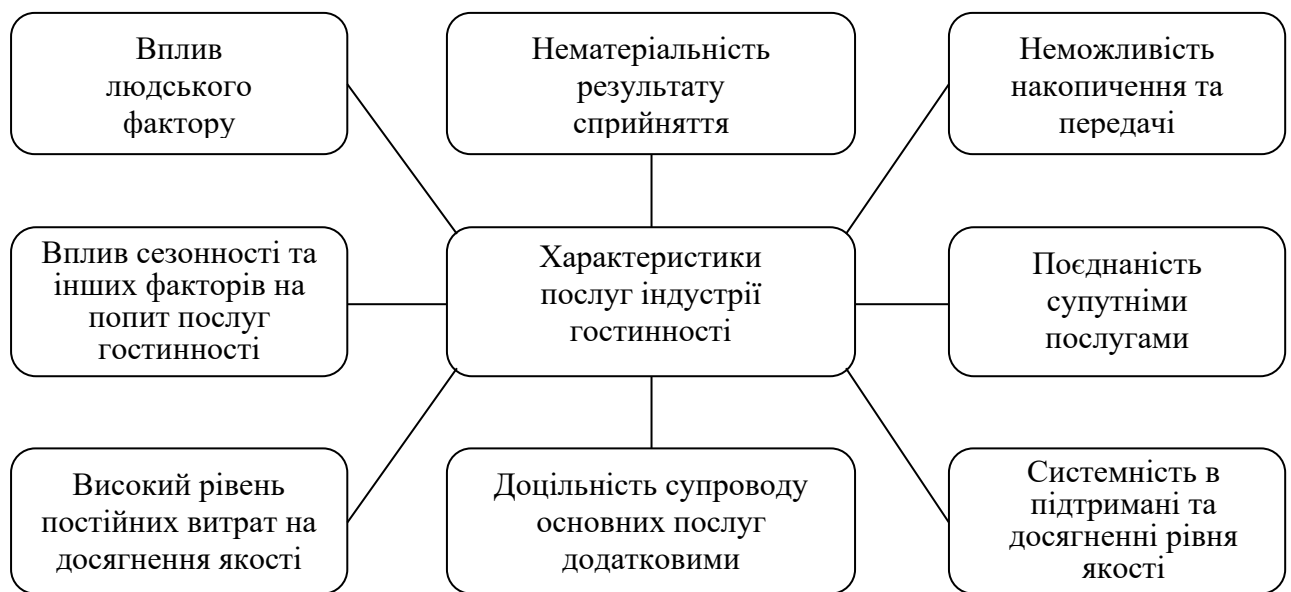


Рис. 1.2. Характеристики послуг індустрії гостинності [7].

Характеристики послуг індустрії гостинності розкриває основні аспекти, що впливають на якість та ефективність послуг у цій сфері, а саме:

- нематеріальність результату означає, що послуги гостинності не мають фізичного втілення і їх неможливо побачити чи доторкнутися до моменту їх надання, що підкреслює важливість сприйняття та досвіду гостей, які оцінюють якість послуг на основі суб'єктивних вражень;

- вплив людського фактору свідчить про важливість персоналу в наданні послуг гостинності. Взаємодія з гостями, професійність, привітність та компетентність працівників значно впливають на задоволення гостей і загальне враження від обслуговування;

- неможливість накопичення та передачі вказує на те, що послуги гостинності не можна зберігати чи передавати, як матеріальні товари. Кожна послуга є унікальною і надається в конкретний момент часу, що створює виклики у плануванні та управлінні попитом;

- поєднаність супутніми послугами підкреслює, що послуги гостинності часто супроводжуються додатковими послугами, такими як харчування,

розваги, транспорт тощо, що створює комплексний підхід до задоволення потреб гостей та покращення їхнього досвіду;

- вплив сезонності та інших факторів на попит послуг гостинності свідчить про те, що попит на послуги гостинності може значно варіюватися залежно від сезонів, економічних умов, культурних подій та інших зовнішніх факторів, що вимагає гнучкості та адаптивності в управлінні;

- доцільність супроводу основних послуг додатковими означає, що додаткові послуги можуть значно підвищити цінність основних послуг та забезпечити більшу задоволеність гостей. Зазначене може включати, наприклад, організацію екскурсій, надання спа-послуг тощо;

- системність в підтриманні та досягненні рівня якості підкреслює необхідність постійного контролю та удосконалення якості послуг, що включає впровадження стандартів, регулярні тренінги для персоналу та постійний моніторинг задоволеності споживачів;

- високий рівень постійних витрат на досягнення якості означає, що підтримання високих стандартів якості в індустрії гостинності потребує значних фінансових інвестицій. Такий підхід включає витрати на навчання персоналу, оновлення інфраструктури, впровадження нових технологій тощо.

Представлені характеристики разом формують комплексний підхід до управління якістю та ефективністю послуг гостинності, сприяючи задоволенню потреб споживачів та розвитку індустрії в цілому. Аналіз характеристик послуг індустрії гостинності показує, що для забезпечення високої якості обслуговування необхідно враховувати різноманітні фактори, такі як нематеріальність результату, вплив людського фактору, сезонність попиту та необхідність супроводу основних послуг додатковими. Постійні інвестиції в підготовку персоналу, підтримання інфраструктури та впровадження інновацій є основними для досягнення стабільної високої якості послуг.

1.2. Фактори впливу на організацію послуг гостинності в регіоні.

Дослідження факторів впливу на організацію послуг гостинності в регіоні є важливим аспектом зважаючи на поширення саме деструктивного впливу на індустрію гостинності. Таке дослідження дозволяє виявити основні фактори, що визначають успішність та ефективність надання послуг. Наприклад, економічні, соціальні, культурні та природні фактори, які впливають на попит та пропозицію у сфері гостинності. Розуміння таких факторів дозволяє краще планувати та управляти розвитком інфраструктури регіону, що є важливим для створення конкурентоспроможного продукту чи послуги індустрії гостинності.

Аналіз факторів впливу сприяє ідентифікації проблем та бар'єрів, які можуть перешкоджати розвитку послуг гостинності. Такий аналіз може включати питання якості обслуговування, рівня підготовки персоналу, доступності інфраструктури, а також зовнішніх загроз, таких як економічна нестабільність або природні катастрофи. Виявлення зазначених проблем дозволяє розробляти стратегії та заходи для їх подолання, що сприяє підвищенню рівня задоволеності гостей та стійкому розвитку регіону. Дослідження факторів впливу на організацію послуг гостинності в регіоні є важливим для формування політики та прийняття рішень на рівні місцевих органів влади та бізнесу. Воно надає необхідні дані для обґрунтування інвестицій, планування маркетингових кампаній, розвитку нових продуктів гостинності та покращення існуючих послуг. Такий підхід дозволяє створювати сприятливі умови для залучення гостей регіону, підвищення економічної активності та покращення якості життя місцевого населення, сприяючи тим самим соціально-економічному зростанню регіонів [36].

Одним з основних деструктивних факторів впливу на організацію послуг гостинності в регіонах України є військова агресія росії. Військові дії призводять до значних руйнувань інфраструктури, що ускладнює або робить неможливим функціонування закладів гостинності. Крім того, постійна загроза безпеці відлякує гостей, знижуючи потік відвідувачів та, відповідно, доходи від

діяльності індустрії гостинності. Військова агресія також спричиняє масову міграцію населення, що змінює демографічну ситуацію в регіоні та впливає на ринок праці в індустрії гостинності. Психологічний стан працівників та гостей також зазнає негативного впливу, що може відобразитися на якості обслуговування та загальному досвіді перебування. Загалом, військова агресія створює серйозні перешкоди для розвитку та функціонування індустрії гостинності, вимагаючи від бізнесу та місцевої влади впровадження адаптивних стратегій для подолання цих викликів та забезпечення безпеки і стабільності у регіоні [3]. Фактори впливу військової агресії на організацію послуг гостинності в регіоні систематизовано на рис. 1.3.

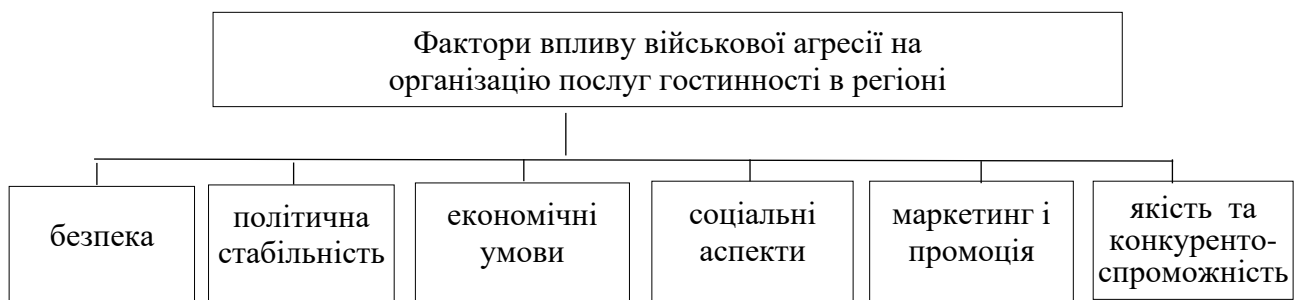


Рис. 1.3. Фактори впливу військової агресії на організацію послуг гостинності в регіоні [16].

Фактори впливу військової агресії на організацію послуг гостинності в регіонах, які зазнають впливу під час конфліктів і воєнних дій для України сьогодні є актуальними. Військова агресія значно погіршує якість надаваних послуг гостинності через руйнування інфраструктури, відтік кваліфікованого персоналу та зниження інвестицій. Конкурентоспроможність регіону на ринку гостинності знижується через негативний імідж зони конфлікту, що ускладнює залучення гостей і інвесторів [21].

Безпека є одним з найбільш важливих факторів, що впливають на організацію послуг гостинності під час військової агресії. Постійна загроза життю і здоров'ю як для гостей, так і для працівників, призводить до зниження відвідуваності та закриття багатьох закладів. Забезпечення безпеки стає

пріоритетом, але водночас значно ускладнюється через активні бойові дії. Військова агресія призводить до політичної нестабільності, що негативно впливає на всю економічну та соціальну структуру регіону. Нестабільність ускладнює планування та реалізацію довгострокових стратегій розвитку інфраструктури, що є необхідним для стабільного функціонування гостинності.

Економічні умови в регіоні погіршуються внаслідок військових дій. Руїнація інфраструктури, скорочення потоків гостей та зниження інвестицій призводять до економічного спаду. В таких умовах підприємства сфери гостинності змушені скорочувати витрати, що може негативно відобразитися на якості послуг. Соціальні аспекти включають вплив на населення, яке переживає стрес і втрату звичного укладу життя. Військова агресія змінює демографічну структуру регіону через міграцію населення, що впливає на ринок праці та споживчий попит. Такі зміни ускладнюють стабільне функціонування сфери гостинності. В умовах військової агресії маркетинг і промоція стають особливо важливими, але водночас складними завданнями. Потрібно активно працювати над збереженням позитивного іміджу регіону, але через нестабільність і ризики це вимагає значних зусиль і творчого підходу. Ефективна комунікація та адаптація маркетингових стратегій до нових умов є критично важливими для підтримання інтересу до регіону [19].

Таким чином, зазначені фактори разом визначають складну і багатогранну природу впливу військової агресії на організацію послуг гостинності, вимагаючи від підприємств і влади адаптивності та стратегії для подолання викликів. Військова агресія росії чинить суттєвий негативний вплив на організацію послуг гостинності в регіонах України, що проявляється у зниженні якості обслуговування, руйнуванні інфраструктури та економічній нестабільності. Аналіз основних факторів, таких як безпека, політична стабільність, економічні умови, соціальні аспекти та маркетинг, підкреслює необхідність розробки адаптивних стратегій для підтримки та відновлення сфери гостинності. В умовах постійних загроз і викликів, забезпечення стійкості та конкурентоспроможності індустрії гостинності вимагає координації

зусиль місцевих органів влади, бізнесу та міжнародної спільноти, спрямованих на створення безпечних і привабливих умов для гостей [27].

Для досягнення цих цілей важливо впроваджувати інноваційні підходи та використовувати сучасні технології, які можуть допомогти покращити якість послуг гостинності та ефективність управління індустрією. Зокрема, інвестування в цифровізацію процесів, розвиток онлайн-платформ для бронювання та комунікації з споживачами послуг гостинності, а також впровадження систем управління безпекою можуть значно підвищити рівень обслуговування навіть в умовах політичних та економічних криз.

Також необхідно зміцнювати партнерські відносини між державним і приватним секторами, що дозволить ефективніше розподіляти ресурси та координувати дії щодо відновлення та розвитку інфраструктури. Спільні проекти, підтримка міжнародних організацій та залучення інвестицій можуть стати основою для створення стійкої та конкурентоспроможної індустрії гостинності. Кооперація між суб'єктами гостинності є важливим фактором розвитку та якісної організації послуг гостинності. Такий підхід дозволяє формувати комплексні пропозиції для гостей, що значно економить їх час.

Важливу роль відіграє підготовка та навчання персоналу, яке має бути спрямоване на підвищення їхньої кваліфікації та здатності працювати в умовах кризи. Працівники мають бути готові до нових викликів та вміти ефективно реагувати на змінні обставини, забезпечуючи при цьому високий рівень обслуговування та задоволення гостей. Загалом, стійкість і розвиток послуг гостинності в регіонах, що постраждали від військової агресії, вимагають комплексного підходу, інноваційних рішень та активної співпраці всіх зацікавлених сторін. Саме кваліфіковані кадри здатні сформувати якісну послугу індустрії гостинності, надати її своєчасно та задовольнити сучасні потреби споживачів.

1.3. Світовий досвід організації послуг гостинності в регіоні.

Врахування світового досвіду організації послуг гостинності є важливим для регіонів України загалом та прикордонних регіонів зокрема.. Такий досвід надає цінні уроки та перевірені на практиці моделі управління, які можуть бути адаптовані до місцевих умов. Вивчення успішних прикладів із різних країн дозволяє використовувати найкращі практики у сфері обслуговування, управління персоналом, маркетингу та інфраструктури, що допомагає уникати поширених помилок і впроваджувати інноваційні рішення, які вже довели свою ефективність на світовому ринку. Світовий досвід є джерелом новітніх технологій та методологій, які можуть значно підвищити конкурентоспроможність регіону. Сучасні тренди, такі як цифровізація, автоматизація процесів, використання великих даних для аналізу потреб споживачів, впровадження екологічно чистих технологій, можуть бути інтегровані в місцеву індустрію гостинності. Такий підхід не тільки покращить якість послуг, але й зробить регіон привабливішим для інвесторів та гостей, що сприятиме економічному зростанню та розвитку місцевих громад [32].

Врахування світового досвіду сприяє розвитку професійних навичок та компетенцій працівників сфери гостинності. Навчання та обмін досвідом із міжнародними колегами, участь у глобальних тренінгах та конференціях допомагають підвищити рівень підготовки персоналу, що безпосередньо впливає на якість обслуговування. Крім того, це сприяє формуванню мережі контактів та партнерств, які можуть бути корисними для розвитку бізнесу та впровадження нових проектів. Таким чином, інтеграція світового досвіду в місцеву практику організації послуг гостинності є ключовим фактором для забезпечення стійкого розвитку та процвітання регіону.

Особливо цінним для розвитку індустрії гостинності прикордонних з ЄС регіонах України є досвід європейських країн-сусідів. Такі країни мають схожі географічні, культурні та історичні умови, що робить їх досвід особливо релевантним і корисним для адаптації. Вони вже пройшли через подібні

виклики, включаючи економічні трансформації, соціальні зміни та інтеграцію до європейського ринку, і досягли значних успіхів у розвитку своєї інфраструктури та підвищенні якості обслуговування [42]. Залучення їхнього досвіду дозволяє Україні швидше впроваджувати ефективні практики, покращувати стандарти гостинності, розвивати інфраструктуру та створювати привабливий продукт, що, в свою чергу, сприятиме економічному зростанню та культурному обміну між країнами. Європейський досвід країн-сусідів України у розвитку послуг гостинності систематизовано в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Європейський досвід країн-сусідів України у розвитку послуг гостинності [16]

Країна	Основні напрями розвитку	Основні досягнення	Використані стратегії та інструменти
Польща	Модернізація інфраструктури, маркетинг	Відновлення історичних пам'яток, покращення транспортної мережі, збільшення кількості відвідувачів	Європейські гранти та інвестиції, міжнародний маркетинг
Словаччина	Екотуризм, активний відпочинок, стандартизація послуг	Розвиток природних парків, гірських курортів, впровадження систем сертифікації	Інформаційні технології, мобільні додатки, онлайн-платформи
Угорщина	Культурний та медичний туризм	Популярність Будапешта як культурного центру, розвиток термальних курортів	Урядові програми, партнерство з приватним сектором

Досвід європейських країн-сусідів, таких як Польща, Словаччина та Угорщина, може стати цінним ресурсом для України у розвитку індустрії гостинності. Польща має багатий досвід у розвитку гостинності після вступу до Європейського Союзу. Вона успішно модернізувала свою інфраструктуру за допомогою європейських грантів і інвестицій, що включало відновлення історичних пам'яток, розвиток готельного бізнесу та покращення транспортної мережі. Польща також ефективно використовує маркетингові стратегії для просування своїх дестинацій на міжнародному рівні, що призвело до значного збільшення кількості відвідувачів [11].

Словаччина відзначається розвитком екотуризму та активного відпочинку. Вона успішно залучає споживачів своїми природними парками,

горами та термальними курортами. Словаччина також впровадила системи сертифікації та стандартизації послуг у сфері гостинності, що допомагає забезпечити високу якість обслуговування та задоволення споживачів. Використання інформаційних технологій для просування гостинності, таких як мобільні додатки та онлайн-платформи, також є ключовим елементом її успіху.

Угорщина відома своїми культурними та медичними туристичними напрямками. Будапешт, з його багатою історією та архітектурою, є популярним місцем для культурного туризму, тоді як численні термальні курорти приваблюють гостей, що шукають оздоровлення та релаксацію. Угорщина активно розвиває свій продукт індустрії гостинності через підтримку урядових програм та партнерство з приватним сектором, що сприяє інноваціям і покращенню якості послуг. Врахування досвіду цих країн може допомогти Україні швидше адаптувати успішні моделі розвитку, покращити якість послуг гостинності, розвивати нові напрямки гостинності та підвищувати свою привабливість на міжнародному ринку.

Таким чином, врахування світового досвіду організації послуг гостинності є надзвичайно важливим для підвищення якості та конкурентоспроможності індустрії в регіоні. Досвід європейських країн-сусідів, таких як Польща, Словаччина та Угорщина, демонструє ефективні стратегії модернізації інфраструктури, впровадження інноваційних технологій, розвиток нових типів гостинності, а також важливість державної підтримки та партнерства з приватним сектором. Адаптація цих перевірених на практиці підходів може допомогти Україні швидше і ефективніше розвивати власну індустрію гостинності, забезпечуючи високий рівень обслуговування, задоволення потреб споживачів та стійке економічне зростання регіону.

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В ПРИКОРДОННИХ З ЄС РЕГІОНАХ УКРАЇНИ

2.1. Сучасні тренди розвитку послуг гостинності.

Діагностика стану та перспектив розвитку послуг гостинності в регіонах України є важливою для стратегічного планування і забезпечення конкурентоспроможності цих регіонів на міжнародному ринку гостинності. Вона дозволяє виявити поточні проблеми та слабкі місця в інфраструктурі, рівні обслуговування, кадровому забезпеченні та маркетингових стратегіях. Аналіз цих аспектів надає можливість місцевим органам влади та підприємцям розробляти цілеспрямовані заходи для покращення якості послуг, підвищення рівня задоволеності гостей та ефективного використання наявних ресурсів. Діагностика стану послуг гостинності допомагає визначити перспективні напрямки розвитку та інвестування. Зокрема, вона дозволяє виявити потенціал для розвитку нових продуктів гостинності. Врахування особливостей регіону, його природних і культурних ресурсів, дозволяє створювати унікальні пропозиції, які можуть залучати нових відвідувачів і інвесторів. Такий підхід сприяє диверсифікації економіки регіону, створенню нових робочих місць та підвищенню добробуту місцевого населення [18].

Регулярний моніторинг стану та перспектив розвитку послуг гостинності є важливим аспектом для адаптації до змінних умов і викликів, таких як економічні кризи, соціальні зміни або зовнішні загрози, наприклад, військові конфлікти чи пандемії. Такий підхід дозволяє своєчасно вносити корективи до стратегічних планів, впроваджувати інноваційні підходи та технології, що підвищують стійкість та гнучкість індустрії гостинності. Таким чином, діагностика стану та перспектив розвитку послуг гостинності є ключовим інструментом для забезпечення сталого розвитку та конкурентоспроможності прикордонних регіонів України. Сучасні тренди розвитку послуг гостинності представлено на 2.1.

Сучасні тренди розвитку послуг гостинності

Тренди	Зміст
Цифровізація	Використання мобільних додатків для бронювання, віртуальних турів та автоматизації процесів обслуговування.
Персоналізація послуг	Використання великих даних для аналізу поведінки споживачів, індивідуальні пропозиції, підтримка зв'язку через цифрові платформи.
Екологічна стійкість	Впровадження практик зниження відходів, використання відновлюваних джерел енергії, пропозиція екологічно чистих продуктів.
Інтеграція новітніх технологій	Використання штучного інтелекту, роботів та автоматизованих систем для покращення послуг.
Фокус на здоров'я та благополуччя	Пропозиція оздоровчих послуг, збільшення уваги до безпеки та гігієни, розвиток програм оздоровчого відпочинку.
Розвиток локальних і культурних особливостей	Просування місцевих традицій і культури, підтримка локальних підприємств, створення культурних маршрутів.

Цифровізація є одним із основних трендів у сфері гостинності, спрямованих на покращення комфорту і зручності для гостей. Використання мобільних додатків для бронювання та управління перебуванням дозволяє гостям легко і швидко резервувати номери, оплачувати послуги та отримувати інформацію про заклади. Віртуальні тури та доповнена реальність надають можливість попереднього ознайомлення з місцем проживання та його околицями, що підвищує інтерес та довіру до закладу. Автоматизація процесів обслуговування, таких як електронний чек-ін та чек-аут, скорочує час очікування та зменшує навантаження на персонал.

Персоналізація послуг стає все більш важливою для залучення та утримання гостей. Використання великих даних («Big Data») дозволяє готелям та ресторонам аналізувати поведінку та уподобання гостей, створюючи індивідуальні пропозиції, що відповідають їхнім потребам. Підтримка постійного зв'язку з гостями через соціальні мережі та інші цифрові платформи допомагає будувати довірчі відносини та швидко реагувати на їхні запити, що забезпечує більш особистий та приємний досвід для гостей, підвищуючи їхню лояльність та задоволеність [40].

Екологічна стійкість є ще одним важливим трендом, що набуває все більшого значення у сучасному світі. Впровадження практик зниження відходів, використання екологічно чистих матеріалів та відновлюваних джерел енергії сприяє збереженню довкілля та залученню екологічно свідомих споживачів. Заклади, які активно працюють над зниженням свого екологічного впливу, не лише сприяють сталому розвитку, але й створюють позитивний імідж, який приваблює гостей, що цінують екологічні ініціативи.

Інтеграція новітніх технологій допомагає значно покращити ефективність і якість обслуговування в індустрії гостинності. Використання Інтернету речей дозволяє автоматизувати багато процесів, таких як управління освітленням і кліматом у приміщеннях, що підвищує комфорт гостей і знижує витрати. Впровадження штучного інтелекту допомагає покращити управління ресурсами, аналізувати дані про гостей та надавати персоналізовані рекомендації. Роботи та автоматизовані системи можуть виконувати рутинні завдання, звільняючи персонал для більш важливих і творчих завдань [33].

Фокус на здоров'я та благополуччя стає пріоритетом для багатьох закладів гостинності, особливо в умовах постпандемічного світу. Пропозиція послуг, спрямованих на здоров'я, таких як спа, фітнес, йога та медичний туризм, допомагає залучати гостей, які шукають оздоровчий відпочинок. Збільшення уваги до безпеки та гігієни є критично важливим для забезпечення довіри гостей. Розвиток програм оздоровчого відпочинку та спеціалізованих оздоровчих турів допомагає закладам відрізнятись та залучати нових гостей.

Розвиток локальних і культурних особливостей сприяє створенню унікального досвіду подорожей, який відображає багатство місцевої культури та традицій. Просування місцевих традицій, кухні, ремесел і культурних заходів допомагає залучити гостей регіону, які цікавляться автентичними враженнями. Підтримка локальних підприємств та громад через партнерства та співпрацю сприяє стійкому розвитку регіону. Створення унікальних культурних маршрутів та турів допомагає підвищити привабливість регіону і збагатити досвід відвідувачів [13].

Таким чином, впровадження сучасних трендів у сфері гостинності в регіонах України є ключовим фактором для підвищення їхньої конкурентоспроможності та привабливості на міжнародному ринку гостинності. Цифровізація та автоматизація процесів обслуговування дозволяють покращити зручність і комфорт для гостей, скорочуючи час на виконання рутинних завдань та забезпечуючи швидкий доступ до необхідної інформації. Використання мобільних додатків, віртуальних турів та інтернету речей допомагає створити сучасний і технологічно розвинений продукт індустрії гостинності, що відповідає очікуванням сучасних споживачів.

Персоналізація послуг та впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект і великі дані, дозволяють краще розуміти потреби гостей і пропонувати їм індивідуальні рішення, що сприяє підвищенню рівня задоволеності та лояльності гостей, що є важливим для утримання постійних споживачів і залучення нових. Розвиток екологічно стійких практик також набуває все більшого значення, адже все більше споживачів звертають увагу на екологічні аспекти під час вибору місця відпочинку. Впровадження таких практик сприяє збереженню довкілля і створенню позитивного іміджу регіону.

Фокус на здоров'я та благополуччя, а також розвиток локальних і культурних особливостей, дозволяє створити унікальні пропозиції, які виділяють регіони серед інших. Пропозиція оздоровчих програм, спа-послуг та медичного туризму допомагає залучати гостей, які шукають здоровий відпочинок і релаксацію. Підтримка місцевих традицій і культурних заходів, створення унікальних маршрутів і турів, сприяє розвитку регіону його економічному зростанню. Таким чином, впровадження сучасних трендів є критично важливим для забезпечення сталого розвитку та процвітання регіонів України у сфері гостинності.

2.2. Аналіз організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України.

Аналіз організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України має вагомим значення для ефективного планування і розвитку інфраструктури регіону. Такий аналіз дозволяє оцінити поточний стан індустрії гостинності, виявити сильні та слабкі сторони існуючих послуг, що включає аналіз якості обслуговування, рівня задоволеності гостей, доступності та стану інфраструктури. Знання про поточний стан дає можливість розробляти стратегічні плани для покращення надання послуг, адаптації до змінних умов ринку та впровадження інновацій, що підвищують конкурентоспроможність регіону. Аналіз ринкових тенденцій та поведінки споживачів є ключовим для розуміння потреб та очікувань гостей. Вивчення сучасних трендів у сфері гостинності, таких як цифровізація, персоналізація, екологічна стійкість, допомагає регіонам адаптувати свої пропозиції до змінних вимог ринку. Аналіз поведінки споживачів дозволяє ідентифікувати нові сегменти ринку, що може стати основою для розробки нових продуктів і послуг, які задовольняють специфічні потреби різних груп споживачів, що сприяє залученню більшої кількості відвідувачів та збільшенню доходів від діяльності індустрії гостинності [16].

Аналіз впливу зовнішніх факторів, таких як політична ситуація, економічні умови, соціальні зміни та екологічні виклики, є необхідним для забезпечення стійкості та адаптивності індустрії гостинності в прикордонних регіонах. Вивчення цих факторів дозволяє розробляти адаптивні стратегії, які допомагають швидко реагувати на кризові ситуації, такі як військові конфлікти чи пандемії. Це включає впровадження заходів безпеки, розробку планів дій на випадок надзвичайних ситуацій та забезпечення стабільного функціонування бізнесу в умовах нестабільності. Таким чином, аналіз є ключовим інструментом для прийняття обґрунтованих рішень, що сприяють стійкому розвитку та процвітанню прикордонних з ЄС регіонів України.

Аналіз динаміки розбудови готелів в регіоні є важливим інструментом для стратегічного планування та розвитку інфраструктури регіону. Такий аналіз дозволяє виявити тенденції зростання або скорочення кількості готелів, визначити їх розташування та категорії, а також оцінити заповнюваність і рівень завантаження готельних об'єктів. Розуміння динаміки розбудови допомагає виявити дефіцит або надлишок пропозиції на ринку, що дозволяє приймати обґрунтовані рішення щодо інвестицій у нові готельні проекти або модернізацію існуючих. Крім того, аналіз дає можливість оцінити вплив різних факторів, таких як зміни в попиті, економічні умови та політична стабільність, на розвиток готельної індустрії, що сприяє ефективнішому використанню ресурсів, підвищенню якості послуг та забезпеченню стійкого розвитку регіону в цілому [9]. Динаміка розбудови готелів у прикордонних з ЄС регіонах України представлено на рис. 2.1.

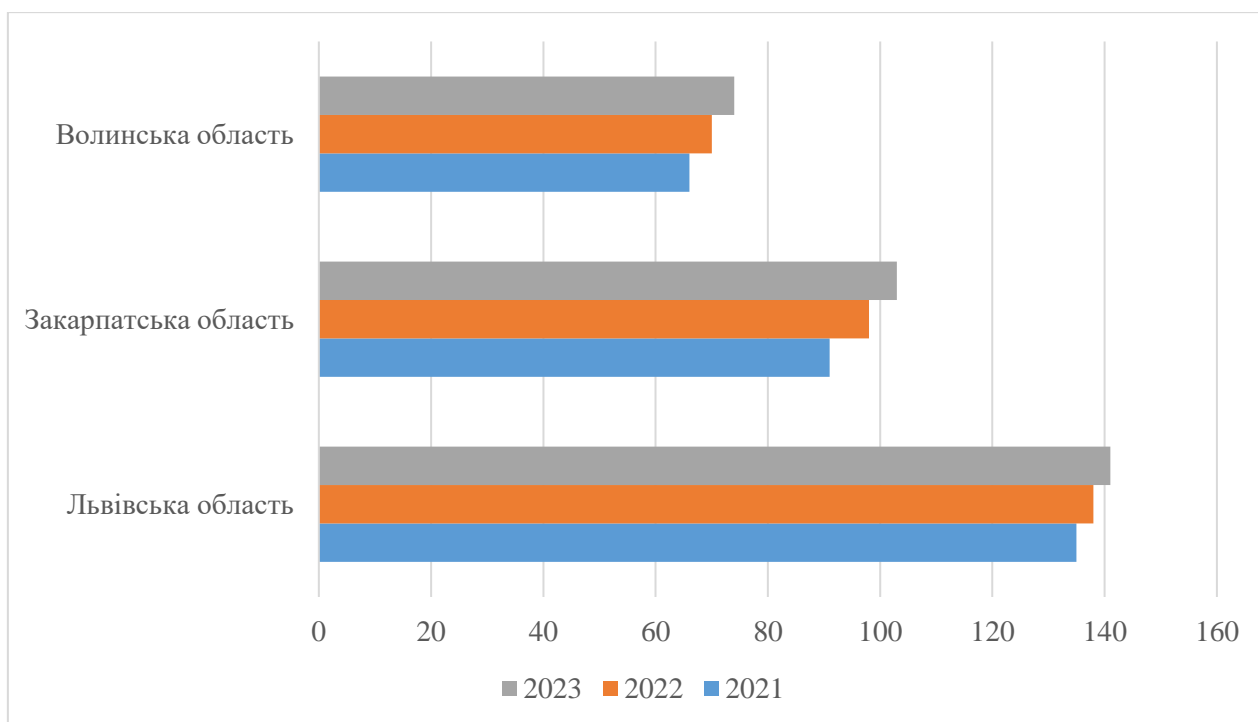


Рис. 2.1. Динаміка розбудови готелів у прикордонних з ЄС регіонах України протягом 2021–2023 років (одиниць) [17, 22].

Представлений графік показує динаміку розбудови готелів у Львівській, Закарпатській та Волинській областях України за період з 2021 по 2023 роки. За цей час кількість готелів у Львівській області зросла з 135 одиниць у 2021 році до 141 одиниці у 2023 році, що свідчить про стабільне зростання готельної інфраструктури в регіоні, що може бути обумовлено збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб через військові дії росії та окупацію територій.

Закарпатська область демонструє ще більш динамічне зростання, так кількість готелів збільшилася з 91 одиниці у 2021 році до 103 одиниць у 2023 році. Таке зростання відображає активний розвиток інфраструктури, що, ймовірно, пов'язано з підвищенням популярності регіону його природним та культурним принадам.

Волинська область також показала позитивну динаміку, збільшивши кількість готелів з 66 одиниць у 2021 році до 74 одиниць у 2023 році. Волинь поступово розвиває свою готельну інфраструктуру, що сприяє підвищенню привабливості та економічному зростанню області. Загалом, аналіз динаміки розбудови готелів у прикордонних з ЄС регіонах України свідчить про поступове покращення інфраструктури, що є позитивним сигналом для інвесторів.

Аналіз загального прибутку індустрії гостинності є надзвичайно важливим для оцінки економічного впливу цієї сфери на регіон та прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Він дозволяє визначити фінансові показники ефективності роботи готелів, ресторанів та інших закладів гостинності, оцінити їхній внесок у місцеву економіку та виявити ключові джерела доходу. Такий аналіз допомагає ідентифікувати тенденції зростання або спаду прибутків, що дає змогу оперативно реагувати на зміни ринкових умов та впроваджувати необхідні корективи у стратегії розвитку. Крім того, розуміння фінансових результатів дозволяє залучати інвестиції, планувати бюджети на модернізацію інфраструктури, маркетингові кампанії та підвищення якості послуг, що сприяє стійкому розвитку індустрії гостинності та забезпечує економічне процвітання регіону [20].

Загальний прибуток індустрії гостинності прикордонних з ЄС регіонів України представлено на рис. 2.2.

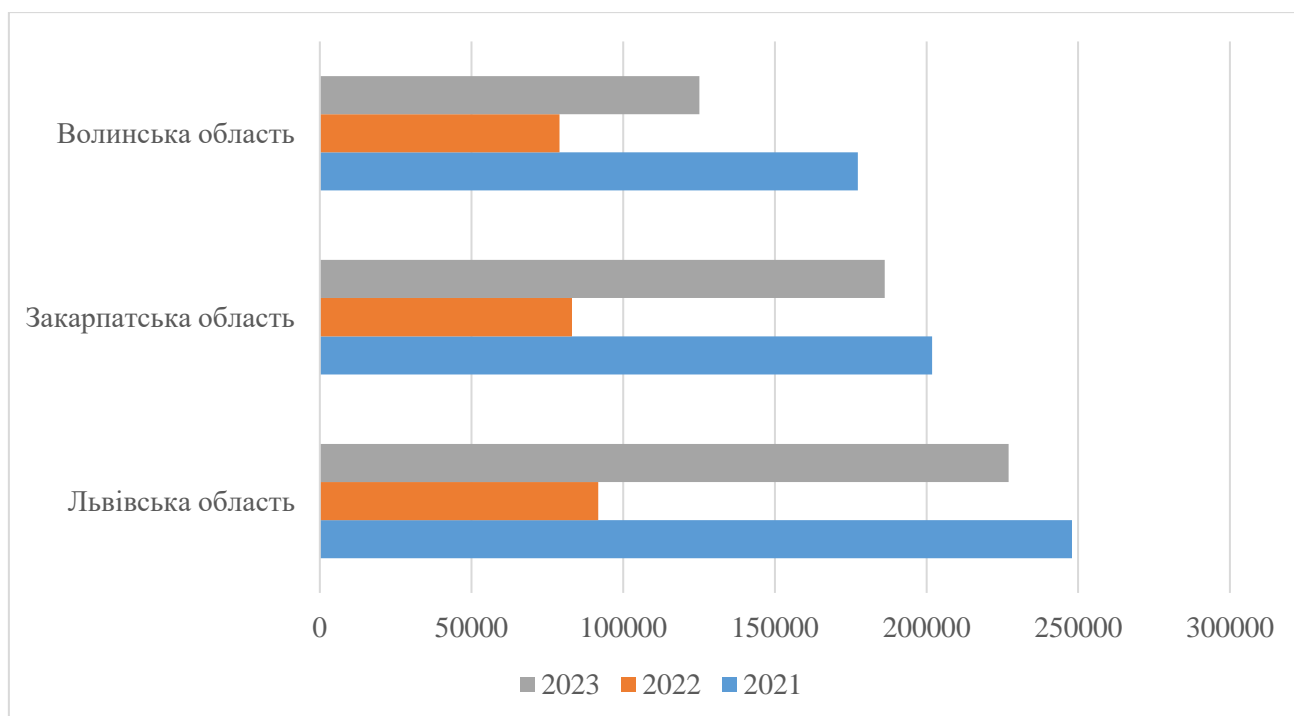


Рис. 2.2. Загальний прибуток індустрії гостинності прикордонних з ЄС регіонів України за період 2021-2023 років (млн. грн) [17, 22].

Побудований графік показує динаміку загального прибутку індустрії гостинності в прикордонних з ЄС областях. У Львівській області загальний прибуток становив 247934 млн. грн. у 2021 році, суттєво зменшився до 91742 млн. грн. у 2022 році, але знову зріс до 227025 млн. грн. у 2023 році. Таке коливання може відображати вплив зовнішніх факторів, таких як пандемія COVID-19, військове вторгнення росії, наступне відновлення активності тощо.

Закарпатська область також демонструє значні зміни у прибутках. У 2021 році прибуток становив 201818 млн. грн., у 2022 році знизився до 83109 млн. грн., а у 2023 році піднявся до 186264 млн. грн, що свідчить про значну залежність регіону від зовнішніх економічних і соціальних умов, але також про його здатність до відновлення і адаптації.

У Волинській області загальний прибуток індустрії гостинності показав подібну динаміку. У 2021 році прибуток становив 177382 млн. грн., у 2022 році

впав до 79025 млн. грн., а у 2023 році зріс до 125129 млн. грн. Такі коливання вказують на необхідність стратегії стійкого розвитку, яка б дозволила мінімізувати вплив зовнішніх шоків і забезпечити стабільний економічний ріст.

Представлені дані підкреслюють важливість адаптивних стратегій управління та інвестицій у розвиток інфраструктури та послуг, що можуть забезпечити стійкість і конкурентоспроможність індустрії гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України. Аналіз організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України свідчить про важливість комплексного підходу до розвитку цієї індустрії. Розбудова готельної інфраструктури та аналіз динаміки прибутків демонструють значний потенціал регіонів, проте також вказують на вразливість до зовнішніх факторів, таких як економічні кризи та політична нестабільність [1]. Дані показують, що у 2021-2023 роках усі три аналізовані області – Львівська, Закарпатська та Волинська, які зазнали коливань у прибутках, що вимагає гнучких стратегій управління та інвестицій.

На нашу думку, особлива увага повинна бути приділена впровадженню сучасних трендів у сфері гостинності, таких як цифровізація, персоналізація послуг, екологічна стійкість та інтеграція новітніх технологій. Такі тенденції не тільки підвищують конкурентоспроможність регіонів, але й забезпечують високу якість обслуговування, що сприяє залученню гостей та збільшенню їхньої задоволеності. Підтримка місцевих культурних та природних ресурсів також є важливим аспектом, який додає унікальності та привабливості продукту чи послуги гостинності.

Загалом, для забезпечення стійкого розвитку індустрії гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України необхідно поєднувати детальний аналіз поточних умов та динаміки ринку з інноваційними підходами до управління, що включає постійний моніторинг та оцінку результатів, адаптацію до змінних умов та активну співпрацю між державним та приватним секторами. Такий комплексний підхід сприятиме не лише економічному зростанню, але й підвищенню якості життя місцевого населення та розвитку потенціалу регіонів.

2.3. Оцінка організації послуг гостинності Волинського регіону.

Оцінка організації послуг гостинності у Волинському регіоні має важливе значення для визначення потенціалу та ефективності інфраструктури цього регіону. Проведений аналіз дозволяє виявити сильні та слабкі сторони наданих послуг, рівень задоволеності гостей, а також виявити можливості для вдосконалення. Враховуючи особливе розташування Волині поблизу кордонів з ЄС, важливо розуміти, як ефективно використовувати цей географічний перевагу для залучення більшої кількості відвідувачів та інвесторів, що сприятиме економічному розвитку регіону [8].

Оцінка організації послуг гостинності також допомагає ідентифікувати конкретні потреби та очікування гостей, що відвідують Волинський регіон. Зазначений підхід включає аналіз таких аспектів, як якість обслуговування в готелях, ресторанах, об'єктах відвідування та наявність необхідної інфраструктури. Розуміння цих потреб дозволяє місцевим підприємствам адаптувати свої пропозиції відповідно до сучасних трендів, таких як активний відпочинок та культурні маршрути, що сприяє створенню більш привабливого та конкурентоспроможного продукту чи послуги індустрії гостинності.

Оцінка організації послуг гостинності у Волинському регіоні є важливою для стратегічного планування та прийняття управлінських рішень. Збір та аналіз даних про динаміку розвитку інфраструктури, фінансові показники та відгуки гостей допомагають формувати обґрунтовані стратегії розвитку, які враховують як внутрішні, так і зовнішні фактори впливу. Це дозволяє ефективніше використовувати ресурси, залучати інвестиції та забезпечувати стійкий розвиток індустрії гостинності, що сприяє загальному економічному зростанню регіону та підвищенню якості життя його мешканців [37].

Аналіз загального ресурсного потенціалу сфери гостинності є надзвичайно важливим для забезпечення ефективного розвитку та конкурентоспроможності регіону. Такий аналіз дозволяє виявити наявні ресурси, включаючи матеріальні (інфраструктура, обладнання), людські

(персонал, кваліфікація працівників), та нематеріальні (бренд, репутація, культурні та природні ресурси) активи. Розуміння ресурсного потенціалу допомагає визначити сильні сторони та можливості для подальшого розвитку, а також виявити прогалини та недоліки, які потребують уваги та інвестицій, що сприяє більш раціональному використанню наявних ресурсів, плануванню інвестицій та впровадженню інноваційних підходів, що, в свою чергу, підвищує якість послуг гостинності, задоволення гостей та економічне зростання регіону.

Аналіз ресурсного потенціалу послуг гостинності Волинської області є важливим для виявлення та максимально ефективного використання наявних ресурсів регіону. Такий аналіз дозволяє оцінити інфраструктурні можливості, кадровий потенціал, природні та культурні активи, які можуть бути залучені для розвитку індустрії гостинності. Визначення сильних сторін та існуючих обмежень дозволяє стратегічно планувати інвестиції, спрямовані на модернізацію готельного та ресторанного секторів, розвиток маршрутів і покращення якості обслуговування, що не лише підвищує конкурентоспроможність Волинської області на ринку послуг, але й сприяє економічному зростанню, створенню нових робочих місць та покращенню якості життя місцевого населення [24].

Детальний аналіз ресурсного потенціалу послуг гостинності у Волинській області, з виділенням ключових елементів, що включають компанії, природні атракції, культурні атракції, подієві атракції та регіональні продукти тощо. Враховуючи зростаючий інтерес до євроінтеграційних процесів, Волинська область має значний потенціал для залучення відвідувачів. Аналіз таких ресурсів дозволяє ефективніше планувати розвиток інфраструктури, формувати унікальні пропозиції гостинності та підвищувати рівень задоволеності гостей. Крім того, він сприяє визначенню пріоритетних напрямків інвестицій та маркетингових стратегій, що сприятиме зростанню економічної активності та покращенню якості життя місцевого населення [2]. Ресурсний потенціал послуг гостинності Волинської області представлено в таблиці 2.2.

Ресурсний потенціал послуг гостинності Волинської області [5, 16, 21].

туристичні компанії	природні атракції	культурні атракції	події атракції	регіональні продукти
Нові Мандри	о. Світязь	ІКЗ «Старе місто»	Бандерштат	Світязький пончик
GEOexpress	Шацький НПП	Резиденція Радзивілів	Ніч у Луцькому замку	Волинські медівки
Патріот	НПП «Припять-Стохід»	Колодяженський ЛММ	На хвилях Світязя	Волинські солодощі
Світязь-Aktive	НПП «Цуманська пуца»	Музей Волинської ікони	Волинська княжна	Луцький пряник
Смак пригод	Оконські джерела	Музей сучасного мистецтва	Fud Fest	Світязький вугор
Мега Трейд	Воротнівський заказник	Рокинівський музей скансен	Фестиваль «Світязького пончика»	Земан
Центр туризму, спорту та екскурсій	«Волинська Голандія»	Музей Стравінського	Волинська регата	Лучан
Шалені весла	Згоранські озера	Стародавній Володимир	Поліське літо з фольклором	Волинські крафтові сири
Антар	о. Нечимне	Зимненський комплекс	Фестиваль сала	Волинські ковбаски

Волинська область має широкий спектр компаній, які пропонують різноманітні послуги для гостей. Наприклад, компанії «Нові Мандри», «GEOexpress», «Патріот», «Світязь-Aktive», «Смак пригод» та інші активно працюють у регіоні, надаючи споживачам можливості для відпочинку.

Природні багатства Волині є значним активом для розвитку гостинності. До ключових природних атракцій належать о. Світязь, Шацький НПП, НПП «Припять-Стохід», НПП «Цуманська пуца», Оконські джерела та Воротнівський заказник. Такі місця приваблюють гостей своїми унікальними ландшафтами, екологічною чистотою та можливостями для активного відпочинку на природі. Волинь багата на культурні пам'ятки та музеї, що відображають її історичну спадщину. Серед них Інтерактивний культурно-освітній центр «Старе місто», Резиденція Радзивілів, Колодяженський літературно-меморіальний музей Лесі Українки, Музей Волинської ікони,

Музей сучасного мистецтва, Рокинівський музей-скансен та інші. Зазначені культурні атракції залучають гостей, зацікавлених в історії, мистецтві та культурі регіону. Волинська область також відома своїми яскравими подіями та фестивалями, які приваблюють численних відвідувачів. Серед них такі події, як фестиваль «Бандерштат», «Ніч у Луцькому замку», «На хвилях Світязя», «Волинська княжна», «Fud Fest», фестиваль «Світязького пончика», «Волинська регата», «Поліське літо з фольклором» та фестиваль сала. Такі події до військового вторгнення росії в Україну не лише розважали, але й знайомили гостей з місцевими традиціями та культурою. Волинь славиться своїми унікальними гастрономічними продуктами, які також є частиною привабливості регіону. Серед них виділяються «Світязький пончик», «Волинські медівки», «Волинські солодощі», «Луцький пряник», «Світязький вугор», «Земан», «Лучан», «Волинські крафтові сири», «Волинські ковбаски». Зазначені продукти відображають місцеву кулінарну традицію і є додатковим мотивом для гостей відвідати регіон [22].

Оцінка організації послуг гостинності у Волинському регіоні є критично важливою для розуміння поточного стану та визначення напрямків розвитку індустрії. Аналіз компаній, природних та культурних атракцій, подієвих заходів та регіональних продуктів виявляє значний потенціал Волині як привабливого напрямку індустрії гостинності. Визначення сильних сторін та наявних ресурсів дозволяє ефективно планувати інвестиції, підвищувати якість обслуговування та створювати унікальні пропозиції гостинності, що сприятиме залученню більшої кількості гостей, економічному зростанню регіону та покращенню якості життя місцевого населення, забезпечуючи стійкий розвиток індустрії гостинності у Волинській області.

Доцільно також розглянути найпопулярніші готельні господарства Волинської області. Такі заклади відомі високим рівнем сервісу, комфортними умовами проживання та широким спектром додаткових послуг, таких як спа, ресторани, конференц-зали та організація екскурсій. Аналіз їх діяльності допомагає визначити найкращі практики та підходи до управління готельним

бізнесом, які можуть бути застосовані для покращення загальної якості гостинності в регіоні [31]. Перелік найпопулярніших готельних господарств Волинської області систематизовано в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Перелік найпопулярніших готельних господарств Волинської області [5, 18].

вид	назва	місце розміщення
Бутик-готель	«Моjo»	м. Луцьк
Бутик-готель	«Noble»	м. Луцьк
Готель	«Patio di Fiori»	м. Луцьк
Готельно-ресторанний комплекс	«Срібні лелеки»	м. Луцьк
Готель	«Версаль»	м. Луцьк
Готель	«Ромбус»	м. Луцьк
Готель	«Світязь»	м. Луцьк
Готель	«Профспілковий»	м. Луцьк
Готельний комплекс	«Україна»	м. Луцьк
Готель	«МОТОР»	м. Луцьк
Готель	«Алекс»	м. Луцьк
Готель	«Maximus»	м. Луцьк
Готель	«Профспілковий»	м. Луцьк
Готельно-рекреаційний комплекс	«Рестпарк»	с. Струмівка
Готель	«River Park»	м. Ковель
Готель	«Турійське подвір'я»	с. Блаженик
Готельно-ресторанний комплекс	«Makis»	с. Струмівка
Готельний будинок	«Наше місто»	м. Ковель
Готель	«Resttime»	м. Ковель
Готельно-рекреаційний комплекс	«Лісова пісня»	м. Ковель
Готель	«Колобок»	с. Маяки
Спа-готель	«Shelter Club Hotel»	с. Колодяжне
Готель	«Лагуна»	с. Липини
Готель	«Волинь»	м. Володимир
Готель	«Комфорт»	м. Ковель
Готель	«Дон Кіхот»	м. Нововолинськ
Готель	«Кедем»	с. Липини
Готель	«Roxena apart»	сmt. Шацьк
Готельно-ресторанний комплекс	«Зелений Гай»	с. Копачівка
Готель	«Пулемчанка»	с. Пулемець.
Готель	«Боброва-Хата»	с. Світязь
Готель	«Каліфорнія»	с. Городилець
Готель	«Galicky Dvir»	с. Світязь
Готель	«Між Трьох Озер»	с. Світязь
Готель	«Inn Alibi»	с. Городилець

Складено на основі аналізу доступних платформ сервісу розміщення

Таблиця 2.3 надає перелік найпопулярніших готельних господарств Волинської області, які є ключовими гравцями в індустрії гостинності регіону. У місті Луцьк, що є адміністративним центром області, розташовані численні заклади, включаючи бутик-готелі «Моjo» та «Noble», готелі «Patio di Fiori», «Світязь», «Версаль», «Ромбус», «Профспілковий», готельно-ресторанний комплекс «Срібні лелеки» та інші. Такі заклади відомі своєю високою якістю

обслуговування, широким спектром додаткових послуг та зручним розташуванням, що робить їх привабливими для споживачів і бізнес-мандрівників.

Окрім Луцька, інші населені пункти Волинської області також мають популярні готельні господарства, що сприяють розвитку гостинності в регіоні. Наприклад, у місті Ковель розташовані готелі «River Park», «Resttime», «Лісова пісня», «Наше місто» та інші. У селі Струмівка знаходяться готельно-рекреаційний комплекс «Рестпарк» та готельно-ресторанний комплекс «Makis». Важливі привабливі місця, такі як село Світязь, відомі своїми готелями «Боброва-Хата», «Galicky Dvir», «Між Трьох Озер», що розташовані поблизу знаменитого озера Світязь. Такі заклади забезпечують гостей комфортними умовами проживання та доступом до природних і культурних атракцій регіону, що підвищує загальну привабливість Волинської області як дестинації.

Таким чином, оцінка організації послуг гостинності Волинського регіону виявляє значний потенціал для розвитку індустрії гостинності, підкреслюючи важливість ефективного використання наявних ресурсів, таких як численні готельні господарства, природні та культурні атракції. Аналіз показує, що високоякісні готелі та комплексні пропозиції, зокрема в містах Луцьк, Ковель, а також в привабливих місцях, таких як Світязь, створюють сприятливі умови для залучення гостей і бізнес-відвідувачів. Стратегічне планування і постійне вдосконалення інфраструктури, враховуючи сучасні тенденції в індустрії гостинності, сприятимуть стійкому економічному розвитку регіону, підвищенню рівня задоволеності споживачів і покращенню якості життя місцевого населення.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В ПРИКОРДОННИХ З ЄС РЕГІОНАХ УКРАЇНИ

3.1. Інтеграція послуг гостинності в глобальний ринок.

Інтеграція послуг гостинності в глобальний ринок є надзвичайно важливою для підвищення конкурентоспроможності та розвитку регіонів гостинності. Перш за все, глобалізація дозволяє підприємствам розширити свою аудиторію, залучаючи споживачів з різних країн і континентів, що сприяє збільшенню доходів, підвищенню зайнятості в регіоні та стимулюванню економічного зростання. Використання міжнародних стандартів якості та впровадження кращих практик допомагає місцевим готелям, ресторанам і агентствам відповідати очікуванням глобальних споживачів, підвищуючи їхню задоволеність і бажання повертатися [36].

Інтеграція в глобальний ринок також відкриває можливості для партнерства та співпраці з міжнародними компаніями, що може принести значні інвестиції в інфраструктуру, що включає будівництво нових готелів, розвиток транспортної та інформаційної інфраструктури, а також створення нових продуктів і маршрутів. Міжнародне співробітництво дозволяє обмінюватися знаннями та технологіями, що сприяє впровадженню інноваційних рішень і підвищенню ефективності управління. Такі партнерства можуть також допомогти у просуванні регіону на міжнародній арені через спільні маркетингові кампанії та участь у глобальних виставках.

Інтеграція послуг гостинності в глобальний ринок сприяє культурному обміну та підвищенню взаєморозуміння між різними народами. Гості, які приїжджають з-за кордону, знайомляться з місцевою культурою, традиціями та звичаями, що сприяє збагаченню їхнього досвіду і формуванню позитивного іміджу регіону. Місцеві жителі, у свою чергу, мають можливість дізнатися більше про культури інших країн, що сприяє розвитку толерантності та міжнародного співробітництва. Таким чином, інтеграція послуг гостинності в

глобальний ринок не тільки приносить економічну вигоду, але й сприяє культурному розвитку та згуртованості. Напрями інтеграційного розвитку послуг гостинності в прикордонних регіонах, представлено на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Напрями інтеграційного розвитку послуг гостинності в регіоні.

Напрями інтеграційного розвитку послуг гостинності в регіоні сприяють проникненню послуг гостинності на європейський ринок, забезпечуючи високий рівень задоволеності та лояльності гостей. Безпека, надійність, довіра та доступність є фундаментальними елементами, які створюють основу для інтеграції послуг гостинності. Оснащення простору засобами захисту та забезпечення охорони особистого майна і здоров'я гостей є першочерговими завданнями. Матеріально-технічна база відіграє вирішальну роль у цьому процесі, оскільки від її стану залежить безпека і комфорт гостей. Важливо також забезпечити відповідність нормам ЄС, що підвищує довіру до наданих послуг та робить регіон привабливішим для іноземних гостей [21].

Нематеріальні активи включають компетенцію персоналу, достовірність інформації та якість комунікації з гостями. Високий рівень компетентності, ввічливість і відповідальність персоналу сприяють створенню позитивного враження та підвищують рівень задоволеності гостей. Швидка реакція на

побажання гостей, прямий і швидкий зворотний зв'язок є важливими аспектами для підтримки високого рівня обслуговування. Імплементация європейських норм, правил та стандартів забезпечує відповідність наданих послуг очікуванням гостей, що підвищує їхню лояльність.

Комплексність і відповідність рівню якості та вимогам ЄС є ключовими напрямками інтеграційного розвитку. Забезпечення комплексності послуг передбачає надання повного спектру послуг, що відповідають високим стандартам якості, що включає не лише проживання, але й додаткові послуги, такі як харчування, розваги, транспортні послуги та інші зручності. Важливою складовою є також співставлення очікувань гостей з реально наданими послугами, що сприяє формуванню довіри та задоволеності [10].

Інтеграція послуг гостинності для прикордонних регіонів відкриває значні економічні можливості. Завдяки зручному розташуванню біля міжнародних кордонів, ці регіони можуть залучати великий потік відвідувачів з сусідніх країн, що сприяє зростанню доходів від гостинності та підвищенню зайнятості місцевого населення. Впровадження міжнародних стандартів обслуговування та адаптація кращих практик дозволяють створювати конкурентоспроможні продукти гостинності, що відповідають очікуванням глобальних гостей, підвищуючи їх задоволеність і лояльність. Соціальні переваги інтеграції послуг гостинності в прикордонних регіонах включають розвиток культурного обміну та взаєморозуміння між народами. Гости, які приїжджають з-за кордону, мають можливість ознайомитися з місцевими традиціями, культурою та історією, що збагачує їхній досвід і сприяє формуванню позитивного іміджу регіону. Місцеві жителі, у свою чергу, отримують можливість взаємодіяти з різними культурами, що сприяє розвитку толерантності, підвищенню культурної обізнаності та зміцненню міжнародних зв'язків [32].

Інтеграція також сприяє інфраструктурному розвитку прикордонних регіонів. Завдяки збільшенню потоку гостей, місцеві уряди та бізнеси мають стимул інвестувати в модернізацію та покращення інфраструктури, включаючи

транспортні сполучення, готелі, ресторани та інші об'єкти відвідування. Такий підхід не лише покращує умови для гостей, але й підвищує якість життя місцевого населення. Крім того, розвиток інфраструктури сприяє залученню додаткових інвестицій та створенню нових робочих місць, що в довгостроковій перспективі забезпечує стійке економічне зростання регіону.

Інтеграція послуг гостинності також має важливі екологічні переваги для прикордонних регіонів. Залучення міжнародних відвідувачів часто супроводжується підвищенням екологічних стандартів та впровадженням сталих практик. Такий підхід включає розвиток екотуризму, збереження природних ресурсів та впровадження енергоефективних технологій у готелях та ресторанах. Такі заходи сприяють збереженню навколишнього середовища, зниженню впливу індустрії гостинності на екосистеми та покращенню екологічної ситуації в регіоні.

Крім того, інтеграція послуг гостинності допомагає зміцнити імідж прикордонних регіонів на міжнародному рівні. Регіони, які успішно адаптуються до глобальних стандартів і пропонують високоякісні послуги, стають відомими напрямками, що приваблює ще більше відвідувачів і інвесторів. Участь у міжнародних виставках, партнерства з глобальними агентствами та активне просування через соціальні медіа сприяють підвищенню впізнаваності регіону та зміцненню його бренду. Інтеграція послуг гостинності забезпечує стійкість і адаптивність регіону до глобальних викликів. Прикордонні регіони, які активно впроваджують інноваційні технології та підходи, легше адаптуються до змін ринкових умов, таких як економічні кризи, пандемії чи зміни в уподобаннях споживачів, що забезпечує стабільний потік відвідувачів, знижує ризики та сприяє довгостроковому розвитку. Таким чином, інтеграція послуг гостинності в прикордонних регіонах України є стратегічно важливим кроком для їхнього всебічного розвитку, економічного зростання та покращення якості життя місцевого населення [17].

Таким чином, інтеграція послуг гостинності в регіоні вимагає системного підходу, який поєднує забезпечення безпеки, високий рівень компетентності

персоналу, швидку реакцію на побажання гостей та відповідність європейським стандартам. Такий підхід дозволяє підвищити конкурентоспроможність регіону, залучити більше гостей та створити умови для стійкого розвитку індустрії гостинності. Інтеграція послуг гостинності в глобальний ринок є критичним кроком для підвищення конкурентоспроможності та розвитку прикордонних регіонів. Впровадження міжнародних стандартів якості та кращих практик сприяє задоволенню очікувань глобальних споживачів послуг, підвищуючи їхню лояльність і бажання повертатися. Інтеграція послуг гостинності в глобальний ринок сприяє культурному обміну та взаєморозумінню між народами. Місцеві жителі, у свою чергу, отримують можливість взаємодіяти з різними культурами, що сприяє розвитку толерантності та міжнародного співробітництва. Таким чином, інтеграція послуг гостинності в глобальний ринок не лише приносить економічну вигоду, але й сприяє соціальному та культурному розвитку, забезпечуючи стійкий та всебічний розвиток регіонів.

3.2. Інноваційні інструменти організації послуг гостинності в регіонах.

Підвищення рівня організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України має надзвичайну важливість для розвитку місцевої економіки та залучення гостей регіону. Покращення інфраструктури, включаючи модернізацію готелів, ресторанів, доріг та транспортних сполучень, сприятиме підвищенню комфорту та зручності для гостей. Впровадження сучасних стандартів якості обслуговування і використання новітніх технологій дозволить підвищити конкурентоспроможність регіону на міжнародному ринку, що в свою чергу сприятиме збільшенню доходів від гостинності. Розвиток персоналу є ключовим напрямком підвищення рівня організації послуг гостинності. Професійне навчання та постійне підвищення кваліфікації працівників сфери гостинності дозволить забезпечити високий рівень обслуговування, що

відповідає європейським стандартам. Інвестування в людський капітал сприятиме створенню професійної і мотивованої команди, здатної надавати якісні та індивідуалізовані послуги, що не лише підвищить задоволеність споживачів, але й сприятиме зростанню лояльності гостей та їх бажанню повертатися [30].

Маркетинг і просування регіону на міжнародній арені є важливим напрямком для підвищення рівня організації послуг гостинності. Ефективні маркетингові кампанії, участь у міжнародних виставках і форумах, а також активне використання цифрових платформ та соціальних мереж дозволять підвищити обізнаність про регіон і його принади. Розробка бренду регіону, що відображає його унікальність і культурні особливості, сприятиме залученню нових інвесторів, що забезпечить сталий розвиток регіону, створення нових робочих місць та підвищення рівня життя місцевого населення.

Інновації відіграють важливу роль в організації послуг гостинності, забезпечуючи підвищення якості обслуговування, ефективність управління та конкурентоспроможність на ринку. Використання новітніх технологій, дозволяє створювати персоналізовані послуги, що відповідають потребам сучасних споживачів. Інноваційні підходи також сприяють оптимізації ресурсів, зниженню операційних витрат і підвищенню задоволеності гостей. Крім того, впровадження екологічно чистих технологій та сталих практик демонструє відповідальне ставлення до довкілля, що приваблює екологічно свідомих споживачів і сприяє сталому розвитку індустрії гостинності [25].

Інноваційні інструменти організації послуг гостинності відіграють ключову роль у сучасному розвитку індустрії в регіонах. Впровадження новітніх технологій, таких як цифровізація, автоматизація процесів обслуговування, використання штучного інтелекту та аналіз великих даних, дозволяє значно підвищити ефективність управління готельними та ресторанними комплексами. Такі інструменти сприяють оптимізації ресурсів, покращенню якості послуг та підвищенню рівня задоволеності споживачів. Завдяки інноваціям підприємства гостинності можуть швидко адаптуватися до

змін ринкових умов, пропонувати персоналізовані послуги та створювати унікальні продукти гостинності, що відповідають потребам сучасних мандрівників.

Інноваційні інструменти також мають важливе значення для підвищення конкурентоспроможності регіонів на міжнародному ринку. Використання мобільних додатків, онлайн-платформ для бронювання, віртуальних турів та інтерактивних карт дозволяє зробити процес планування подорожей зручнішим та доступнішим для споживачів послуг гостинності з усього світу. Крім того, впровадження екологічно чистих технологій та практик сталого розвитку сприяє формуванню позитивного іміджу регіону як відповідального і привабливого напрямку для відвідування [29]. Загалом, інноваційні інструменти є невід'ємною складовою сучасної організації послуг гостинності, що забезпечує стійкий розвиток індустрії та економічне зростання регіонів. Інноваційні інструменти організації послуг гостинності систематизовано в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Інноваційні інструменти організації послуг гостинності

Категорія	Приклади інструментів
Цифрові платформи для бронювання	Онлайн-сервіси (Booking.com, Airbnb, Expedia), мобільні додатки для бронювання
Автоматизація процесів обслуговування	Системи електронного чек-іну та чек-ауту, кіоски самообслуговування
Штучний інтелект та аналітика великих даних	AI-асистенти, чат-боти, аналіз даних для персоналізації пропозицій
Інтернет речей	Смарт-номери, сенсори для моніторингу приміщень та обладнання
Віртуальна реальність та доповнена реальність	Віртуальні тури, AR-додатки для інтерактивних екскурсій
Екологічно чисті технології	Системи енергоефективності, відновлювані джерела енергії, біорозкладані матеріали
Соціальні медіа та маркетингові інструменти	Платформи для просування (Facebook, Instagram, You Tube), інфлюенсер-маркетинг
Системи управління відносинами з споживачами	CRM-системи, інструменти для побудови довгострокових відносин з гостями
Мобільні додатки та інтерактивні карти	Додатки для навігації та інформаційної підтримки, інтерактивні карти
Онлайн-відгуки та системи оцінки	Платформи для збору відгуків (TripAdvisor, Google Reviews), аналіз відгуків

Цифрові платформи для бронювання є важливим інструментом для підвищення зручності та доступності послуг гостинності. Онлайн-сервіси, такі як Booking.com, Airbnb та Expedia, дозволяють споживачам швидко і легко знаходити та бронювати проживання з будь-якої точки світу. Мобільні додатки забезпечують додаткову гнучкість, дозволяючи користувачам здійснювати бронювання, керувати своїми резерваціями та отримувати необхідну інформацію безпосередньо зі своїх смартфонів [6].

Автоматизація процесів обслуговування значно покращує ефективність та швидкість надання послуг у сфері гостинності. Системи електронного чек-іну та чек-ауту дозволяють гостям самостійно реєструватися та виїжджати, зменшуючи навантаження на персонал і скорочуючи час очікування. Кіоски самообслуговування надають можливість гостям замовляти додаткові послуги, такі як харчування або екскурсії, без необхідності звертатися до рецепції.

Штучний інтелект та аналітика великих даних відкривають нові можливості для персоналізації обслуговування та підвищення задоволеності гостей. AI-асистенти та чат-боти можуть забезпечувати цілодобову підтримку гостей, відповідаючи на їхні запити та допомагаючи вирішувати проблеми в режимі реального часу. Аналіз великих даних дозволяє виявляти тенденції та уподобання гостей, що допомагає створювати індивідуальні пропозиції та прогнозувати попит.

Віртуальна реальність та доповнена реальність надають нові можливості для залучення гостей і покращення їхнього досвіду. Віртуальні тури дозволяють потенційним гостям ознайомитися з готелями та ресторанами ще до прибуття, що сприяє прийняттю рішення про бронювання. AR-додатки забезпечують інтерактивні екскурсії та інформаційні гіді, роблячи відвідування більш захоплюючим та інформативним [26].

Екологічно чисті технології відіграють важливу роль у забезпеченні сталого розвитку індустрії гостинності. Системи енергоефективності та використання відновлюваних джерел енергії сприяють зниженню витрат і впливу на довкілля. Використання біорозкладаних матеріалів та зменшення

відходів демонструє відповідальне ставлення до екології, що приваблює екологічно свідомих споживачів.

Соціальні медіа та маркетингові інструменти дозволяють ефективно просувати послуги гостинності та залучати нових споживачів. Платформи, такі як Facebook, Instagram та YouTube, надають можливість ділитися інформацією про заклади, спеціальні пропозиції та заходи, а також взаємодіяти з потенційними гостями. Інфлюенсер-маркетинг та кампанії в соціальних мережах допомагають підвищити впізнаваність бренду та створити позитивний імідж [14].

Системи управління відносинами з гостями допомагають будувати довгострокові відносини з гостями, збираючи та аналізуючи дані про їхні вподобання та потреби. CRM-системи дозволяють персоналізувати обслуговування, пропонувати індивідуальні послуги та підтримувати зв'язок з гостями навіть після їхнього від'їзду, що сприяє підвищенню лояльності гостей та їх бажанню повертатися.

Мобільні додатки та інтерактивні карти роблять процес планування та проведення подорожей більш зручним та доступним. Додатки для навігації та інформаційної підтримки гостей надають актуальну інформацію про місцеві атракції, ресторани та готелі. Інтерактивні карти з маркерами привабливих об'єктів дозволяють легко знаходити цікаві місця та планувати маршрути.

Онлайн-відгуки та системи оцінки відіграють важливу роль у формуванні репутації закладів гостинності. Платформи, такі як TripAdvisor та Google Reviews, дозволяють гостям залишати відгуки та оцінювати послуги, що допомагає іншим відвідувачам приймати обґрунтовані рішення. Аналіз відгуків допомагає закладам виявляти недоліки та впроваджувати покращення, підвищуючи якість обслуговування та задоволеність гостей [38].

Впровадження інноваційних інструментів в організацію послуг гостинності є вирішальним фактором для підвищення конкурентоспроможності та привабливості регіонів. Використання цифрових платформ, автоматизація процесів, штучний інтелект, інтернет речей, віртуальна та доповнена

реальність, екологічно чисті технології, соціальні медіа, CRM-системи, мобільні додатки та онлайн-відгуки значно покращують якість обслуговування, підвищують задоволеність гостей та сприяють сталому розвитку індустрії гостинності. Такі інструменти дозволяють ефективніше використовувати ресурси, залучати більше споживачів та створювати унікальні регіональні продукти, що відповідають потребам сучасних мандрівників, забезпечуючи економічне зростання регіонів.

Таким чином, напрями підвищення рівня організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України є важливими для забезпечення їх конкурентоспроможності та привабливості на міжнародному ринку. Впровадження сучасних стандартів якості обслуговування, а також новітніх технологій дозволить оптимізувати операційні процеси та забезпечити високий рівень обслуговування. Розвиток людського капіталу є важливим для підвищення якості послуг гостинності. Інвестування в професійну підготовку та постійне підвищення кваліфікації працівників індустрії гостинності забезпечить надання послуг на високому рівні, що відповідає європейським стандартам. Компетентний і мотивований персонал здатний забезпечити індивідуальний підхід до кожного споживача, підвищуючи рівень їх задоволеності та лояльності.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Систематизовано фактори військової агресії на організацію послуг гостинності в регіоні. Військова агресія росії чинить суттєвий негативний вплив на організацію послуг гостинності в регіонах України, що проявляється у зниженні якості обслуговування, руйнуванні інфраструктури та економічній нестабільності. Аналіз основних факторів, таких як безпека, політична стабільність, економічні умови, соціальні аспекти та маркетинг, підкреслює необхідність розробки адаптивних стратегій для підтримки та відновлення сфери гостинності. В умовах постійних загроз і викликів, забезпечення стійкості та конкурентоспроможності індустрії гостинності вимагає координації зусиль місцевих органів влади, бізнесу та міжнародної спільноти, спрямованих на створення безпечних і привабливих умов для гостей.

Досліджено світовий досвід організації послуг гостинності в регіоні та запропоновано напрями його врахування в прикордонних регіонах України. Досвід європейських країн-сусідів, таких як Польща, Словаччина та Угорщина, демонструє ефективні стратегії модернізації інфраструктури, впровадження інноваційних технологій, розвиток нових типів гостинності, а також важливість державної підтримки та партнерства з приватним сектором. Адаптація цих перевірених на практиці підходів може допомогти Україні швидше і ефективніше розвивати власну індустрію гостинності, забезпечуючи високий рівень обслуговування, задоволення потреб споживачів та стійке економічне зростання регіону

Проведено аналіз організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України, який засвідчив важливість адаптивних стратегій управління та інвестицій у розвиток інфраструктури та послуг, що можуть забезпечити стійкість і конкурентоспроможність індустрії гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України. Аналіз організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах України свідчить про важливість комплексного підходу до розвитку цієї індустрії. Розбудова готельної інфраструктури та аналіз динаміки прибутків

демонструють значний потенціал регіонів, проте також вказують на вразливість до зовнішніх факторів, таких як економічні кризи та політична нестабільність. Дані показують, що у 2021-2023 роках усі три аналізовані області – Львівська, Закарпатська та Волинська, які зазнали коливань у прибутках, що вимагає гнучких стратегій управління та інвестицій. Волинська область також показала позитивну динаміку, збільшивши кількість готелів з 66 одиниць у 2021 році до 74 одиниць у 2023 році. Волинь поступово розвиває свою готельну інфраструктуру, що сприяє підвищенню привабливості та економічному зростанню області.

Доведено що напрями інтеграційного розвитку послуг гостинності в регіоні сприяють проникненню послуг гостинності на європейський ринок, забезпечуючи високий рівень задоволеності та лояльності гостей. Безпека, надійність, довіра та доступність є фундаментальними елементами, які створюють основу для інтеграції послуг гостинності. Оснащення простору засобами захисту та забезпечення охорони особистого майна і здоров'я гостей є першочерговими завданнями. Матеріально-технічна база відіграє вирішальну роль у цьому процесі, оскільки від її стану залежить безпека і комфорт гостей. Важливо також забезпечити відповідність нормам ЄС, що підвищує довіру до наданих послуг та робить регіон привабливішим для іноземних гостей.

Запропоновано впровадження інноваційних інструментів в організацію послуг гостинності є вирішальним фактором для підвищення конкурентоспроможності та привабливості регіонів. Використання цифрових платформ, автоматизація процесів, штучний інтелект, інтернет речей, віртуальна та доповнена реальність, екологічно чисті технології, соціальні медіа, CRM-системи, мобільні додатки та онлайн-відгуки значно покращують якість обслуговування, підвищують задоволеність гостей та сприяють сталому розвитку індустрії гостинності. Такі інструменти дозволяють ефективніше використовувати ресурси, залучати більше споживачів та створювати унікальні регіональні продукти, що відповідають потребам сучасних мандрівників, забезпечуючи економічне зростання регіонів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексєєва Т. А. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Харківського політехнічного інституту*. 2017. № 2. С. 89-92
2. Балацька Н. Ю., Репринцева В.М. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. *Молодий вчений*. 2016. № 1 (28). С. 12-15.
3. Бойко М.Г., Охріменко А.Г., Расулова А.М. Концептуальні основи розвитку корпорацій у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*. 2015. Вип. 13 (2). С. 35-39.
4. Власенко І.В., Рябенька М.О., Лук'янець А.В. Динаміка розвитку закладів готельного господарства та їх вплив на економіку держави. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів: монографія*. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2020.
5. Геліч А.В. «Особливості організації послуг гостинності в прикордонних з ЄС регіонах. I Всеукраїнська інтернет-конференція молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні і світі» (травень, 2024 року).
6. Давидова О.Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448 с.
7. 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. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. URL: [www. http://khoda.gov.ua/image/catalog/ files /%209001.pdf](http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf)

9. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ, 2017. 600 с.
10. Капліна Л.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. № 2 (74). URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/300243498.pdf>
11. Коваль І.В., Литвиненко Ю.С. Маркетинг у сфері туризму: особливості прикордонних регіонів. Тернопіль: Науковий вісник Тернопільського національного економічного університету. 2016
12. Колективні засоби розміщування. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2013/tur/z.html>
13. Колективні засоби розміщування в Україні у 2017 році. Статистичний збірник: Державна служба статистики України. Київ, 2018. 142 с. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/05/zb_kzr_2017.Pdf
14. Ларссон, Й., Гутц, А.М. Integration of Border Regions into the European Tourism Market. Stockholm: Journal of European Tourism 2020.
15. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія і практика. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
16. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4 (21). 297-304.
17. Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: <https://ntoukraine.org> (дата звернення 28.03.2024).
18. Офіційний сайт ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: <https://aigu.org.ua/>. (дата звернення: 05.03.2024).
19. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/company/43851744> (дата звернення: 05.03.2024).
20. Офіційна сторінка Порталу «Zruchno.Travel». URL: <https://zruchno.travel/News/New/3101?lang=ua> (дата звернення: 01.05.2021).
21. Офіційний сайт Головного управління статистики у Волинській області URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>.

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

23. Пандяк І.Г. Місце та особливості сфери гостинності в туристичній індустрії. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: Географія. 2017. № 2. С. 81–86.

24. Петренкот І.М., Іванова А.В. Економічний вплив туризму на розвиток прикордонних регіонів. Львів: Економіка і управління. 2018.

25. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 15 березня 2006 р. № 297.

26. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні : Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 531/1556.

27. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні : Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 531/1556.

28. Туризм після карантину: як пандемія вплинула на галузь і змінила її. URL: <https://dyvys.info/2020/05/14/turyzm-pislya-karantynu-yak-pandemiya-vplynulana-galuz-i-zminyly-yiy>.

29. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-p>.[

30. Столярчук П. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах ресторанного господарства. Вимірювальна техніка та метрологія. 2008. № 69. С. 143-151.

31. Сучасні тенденції та стратегії відновлення індустрії гостинності після COVID-19 та карантинних обмежень: монографія / Г.О. Горіна, Г.А. Богатирьова, Ю.С. Дорош, Р.І. Дудченко та ін.; наук. ред. Г.О. Горіна. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2023. 142 с. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2745/>

32. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. сем. (3 жовтня 2019 р., с. Гута). Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. 64 с.

33. Чабан О. Векторний метод оцінювання якості. *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2008. Вип. 69. С. 126-129.

34. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. № 55. С. 68-73. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vetp_2016_56_11

35. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. №56. С.68-73.

36. Чернишова В.І., Шпильова О.В. Конкуренентоспроможність туристичних послуг у прикордонних регіонах. Київ: *Науковий вісник*, 2019

37. Шацька З.Я., Шевель А.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>.

38. Tourism WTTC Global Economic Impact Trends 2019. URL: <http://ambassade-ethiopie.fr/onewebmedia/Tourism-WTTC-Global-Economic-Impact-Trends-2019.pdf>

39. The Uncompromising Customer: Addressing the Paradoxes of the Age of I 2013. URL: https://www.ihgplc.com/-/media/ihg/files/pdf/trendsreport/2017_trends_report.pdf?la=en&hash=0048F454CF3818CA9D4EECDC97861644

40. International Tourism Highlights, 2019 Edition. URL: https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284_421152