

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»

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА В УКРАЇНІ: СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ
РОЗВИТКУ

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРСсз 31
ТРУШКО Софія Юріївна

(підпис)

Керівник:
к.е.н, доц.
ДАЩУК Юлія Євгенівна

(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

Трушко Софії Юріївні

1. Тема кваліфікаційної роботи «Готельно-ресторанна справа в Україні: стан та перспективи розвитку»
Керівник роботи: *Дащук Юлія Євгенівна, к.е.н., доцент*
затверджені наказом вищого навчального закладу від «30 грудня 2023 р. № 439/01-02
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи *нормативні документи діяльності малих та середніх господарств індустрії гостинності в Україні, статистичні дані про показники роботи об'єктів ресторанного господарства за кілька років, наукова література за темою роботи, періодичні видання, Інтернет-ресурси.*
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки(перелік питань, які потрібно розробити):
Вступ.
Розділ 1. Теоретичні аспекти розвитку готельно-ресторанної справи.
Розділ 2. Аналіз та оцінка стану розвитку готельно-ресторанної справи у сучасних умовах.
Розділ 3. Напрямки розвитку готельно-ресторанної справи в Україні в сучасних умовах.
Висновки та рекомендації.
1. Графічне відображення спектру on-line замовлення для клієнтів у мережі Інтернет за вибором кухні (ресторану).
2. Графічне відображення тенденцій розвитку готельно-ресторанного господарства України.
4. Графічне відображення зростання середнього чека об'єктів ресторанного бізнесу у липні – грудні 2023 року.

6. Консультанти розділів роботи

Розділи	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1. Теоретичні аспекти розвитку готельно-ресторанної справи	к.е.н., доц. Дащук Ю. Є.		
Розділ 2. Аналіз та оцінка стану розвитку готельно-ресторанної справи у сучасних умовах	к.е.н., доц. Дащук Ю. Є.		
Розділ 3. Напрямки розвитку готельно-ресторанної справи в Україні в сучасних умовах	к.е.н., доц. Дащук Ю. Є.		
Висновки та рекомендації	к.е.н., доц. Дащук Ю. Є.		

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 15.12.2023	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 10.01.2024	
3	Розділ 1. Теоретичні аспекти розвитку готельно-ресторанної справи	до 10.02.2024	
4	Розділ 2. Аналіз та оцінка стану розвитку готельно-ресторанної справи у сучасних умовах	до 10.03.2024	
5	Розділ 3. Стан і перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні в сучасних умовах	до 10.04.2024	
6	Висновки та рекомендації	до 01.05.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 10.05.2024	
8	Формування додатків	до 15.05.2024	
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

(підпис) (прізвище, ініціали)

_____ (Трушко С. Ю.)

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис) (прізвище, ініціали)

_____ (доц. Дащук Ю. Є.)

АНОТАЦІЯ

Трушко С. Ю. «Готельно-ресторанна справа в Україні: стан та перспективи розвитку». Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2024.

В роботі досліджено теоретичні аспекти розвитку готельно-ресторанної справи. Зокрема, визначено значення готельно-ресторанної справи для розвитку економіки. Проведено класифікацію сучасних форм готельно-ресторанного господарства. Виокремлено специфічні риси роботи закладів готельно-ресторанних в умовах невизначеності

Автором проведено аналіз та оцінку ринку готельно-ресторанних послуг в Україні. Представлено особливості та виклики для діяльності закладів готельного та ресторанного господарств в Україні в умовах війни.

У роботі запропоновано напрямки розвитку готельно-ресторанної справи в Україні в сучасних умовах. Автором розкрито особливості використання цифрових технологій для розвитку готельно-ресторанної справи. Запропоновано систему заходів державної підтримки розвитку малого підприємництва у сфері готельно-ресторанного бізнесу в Україні

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

Ключові слова: готельно-ресторанний комплекс, ринок готельних та ресторанних послуг, заклади готельно-ресторанного господарства, сфера послуг, індустрія гостинності.

ANNOTATION

Trushko S. Yu. "Hotel and restaurant business in Ukraine: state and prospects for development." Manuscript.

Bachelor's qualification work of OP "Hotel and restaurant business" specialty 241 "Hotel and restaurant business". Lutsk National Technical University, Lutsk, 2024.

The theoretical aspects of the development of the hotel and restaurant business are investigated in the work. In particular, the importance of the hotel and restaurant business for the development of the economy is determined.

The classification of modern forms of the hotel and restaurant economy has been carried out. Specific features of hotel and restaurant operations in conditions of uncertainty are highlighted

The author conducted an analysis and assessment of the market of hotel and restaurant services in Ukraine. Features and challenges for the operation of hotel and restaurant establishments in Ukraine in wartime conditions are presented. The paper offers directions for the development of the hotel and restaurant business in Ukraine in modern conditions.

The author revealed the peculiarities of using digital technologies for the development of the hotel and restaurant business. A system of state support measures for the development of small entrepreneurship in the field of hotel and restaurant business in Ukraine is proposed

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

Keywords: hotel and restaurant complex, market of hotel and restaurant services, establishments of the hotel and restaurant industry, service sector, hospitality industry.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ	11
1.1. Значення готельно-ресторанної справи для розвитку економіки	11
1.2. Класифікація сучасних форм готельно-ресторанного господарства	16
1.3. Специфічні риси роботи закладів готельно-ресторанних в умовах невизначеності	22
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СТАНУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ У СУЧАСНИХ УМОВАХ	25
2.1. Характеристика ринку готельно-ресторанних послуг в Україні	25
2.2. Аналіз діяльності закладів ресторанного господарств в Україні в умовах війни	27
2.2. Аналіз діяльності закладів готельного господарств в Україні в умовах війни	30
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ В УКРАЇНІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	34
3.1. Роль цифрових технологій в розвитку готельно-ресторанної справи	34
3.2. Державна підтримка розвитку малого підприємництва у сфері готельно-ресторанного бізнесу в Україні	38
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дослідження. Ресторанне господарство слід розглядати з погляду дослідження його дислокації на окремій території із урахуванням особливостей класифікації та закономірностей його функціонування. Вивчення цієї проблеми необхідне для визначення шляхів подальшого розвитку підприємств ресторанного господарства (ПРГ), удосконалення його організації та функціонування. Розвиток ПРГ значною мірою зумовлений територіальними формами суспільного виробництва, політичними, економічними, юридичними, ідеологічними й іншими відносинами у суспільстві. Наукова доцільність географічних досліджень розвитку ресторанного господарства зумовлена сучасними господарськими процесами, що лежать в основі соціально-економічних перетворень.

Стан вивченості проблеми. Базою дослідження стали праці таких авторів, як Баженова С. [3], Безручко Л. [4], Брич В. Я. [5], Данько Н. І. [8], Довгаль Д. В. [8], Єрко І. [10], Канцур І. [3], Кацемир Я. В. [11], Килин О. В. [14], Коваленко Л. П. [23], Комліченко О. О. [15], Лупич О. О. [17], Мазур С. А. [19], Орищенко Є. [31], Охота В. І. [5], Пологовська Ю. [3], Пітак В. В. [23], Прилуцький А. М. [19], Рибальченко С. [31], Самодай В. [31], Січка І. І. [32], Тимчишин Ю. В. [14] та ін.

Об'єктом дослідження виступає готельно-ресторанне господарство України.

Предметом вивчення є теоретичні та прикладні засади розвитку готельно-ресторанної справи в сучасних умовах

Мета дослідження – аналіз поточного стану готельно-ресторанної справи в Україні та визначенні перспектив розвитку цієї галузі, шляхом окреслення викликів з якими стикаються готелі та ресторани в Україні та формування пропозицій щодо заходів, які можуть сприяти підвищенню ефективності та конкурентоспроможності галузі.

Реалізація мети здійснена за допомогою вирішення таких завдань:

- 1) розкрити значення готельно-ресторанної справи для розвитку економіки;
- 2) провести класифікацію сучасних форм готельно-ресторанного господарства;
- 3) описати фактори розвитку готельно-ресторанних закладів України в умовах війни;
- 4) провести аналіз ринку готельно-ресторанних послуг в Україні;
- 5) розкрити особливості розвитку готельно-ресторанної справи в Україні в мовах невизначеності;
- 6) визначити роль цифрових технологій в розвитку готельно-ресторанної справи;
- 7) окреслити напрямки державної підтримки розвитку малого підприємництва у сфері готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Перелік використаних у ході проведення дослідження методів. З метою досягнення поставлених завдань у бакалаврській роботі були використані наступні методи: систематизація та узагальнення (для визначення змісту та значення поняття «ресторанне господарство», «готельне господарство»); аналітичні (для проведення аналізу розвитку готельно-ресторанного господарства України; для оцінки стану проблем та перспектив ресторанного господарства на сучасному етапі); графічні та табличні методи (для наочного відображення статистичного матеріалу розвитку ресторанного господарства); прогностичні (для пропозиції організації роботи ресторанного господарства в умовах невизначеності та пошуку нових горизонтів розвитку).

Джерела інформаційної бази дослідження. Інформаційну базу кваліфікаційної роботи бакалавра складають законодавчі та нормативні акти, статті в журналах, електронні ресурси, книги, статистичні економічні показники індустрії гостинності, результати досліджень науковців на тему впровадження інноваційних технологій в індустрію гостинності, матеріали конференцій, звітність формальних та неформальних інституцій.

Практична цінність одержаних результатів роботи. Практичне значення дослідження бакалаврської роботи полягає в використанні набутих теоретичних та практичних знань в подальшій роботі за спеціальністю, розробці планів та напрямків розвитку готельно-ресторанного господарства, які можуть бути використані органами управління, бізнес структурами тощо.

Апробація результатів дослідження проведена на Всеукраїнській студентській науково-практичній конференції «Стан та перспективи розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи» 22 травня 2024 року (м. Харків), I Всеукраїнській інтернет-конференції молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні і світі» 21 травня 2024 року (м. Луцьк)

Структура роботи: вступ, три розділи, висновки та рекомендації, список використаних джерел. Текст роботи розміщений на 46 сторінках друкованого тексту, вміщує 6 таблиць, 5 рисунків, 36 джерел в списку літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

1.1. Значення готельно-ресторанної справи для розвитку економіки

Готельно-ресторанна справа відіграє ключову роль у розвитку економіки, сприяючи створенню робочих місць та зниженню рівня безробіття. У цій галузі зайняті тисячі працівників різного рівня кваліфікації – від обслуговуючого персоналу до менеджерів і адміністраторів. Це дозволяє багатьом людям отримувати стабільний дохід, покращуючи загальний рівень життя та сприяючи економічній стабільності.

Якісні перетворення в економіці України зумовили складні структурні зміни в усіх галузях економіки. Перехід країни на ринкові умови господарювання привів до кардинальних змін у структурі закладів ресторанного господарства та прийнятті нових стандартів [3].

Сучасний стан готельно-ресторанної справи в Україні характеризується динамічним розвитком, хоча й зіткнувся з певними викликами. В останні роки галузь активно відновлюється після пандемії COVID-19, яка суттєво вплинула на обсяг туристичних потоків та діяльність підприємств. Відновлення йде досить швидкими темпами, завдяки зусиллям бізнесу щодо адаптації до нових умов, впровадження безпечних стандартів обслуговування та нових формату послуг, таких як доставка їжі та онлайн-бронювання.

Готельно-ресторанний сектор в Україні демонструє зростання якості послуг та розширення спектру пропозицій. Все більше уваги приділяється індивідуальному підходу до клієнтів, підвищенню рівня сервісу та впровадженню сучасних технологій. Зокрема, активно впроваджуються цифрові рішення для управління бізнесом, автоматизації процесів бронювання та обслуговування гостей. Це дозволяє підвищити ефективність роботи підприємств та задовольнити потреби сучасних споживачів.

Однак, галузь все ще стикається з низкою проблем, серед яких – нестабільна економічна ситуація, виклики, пов'язані з безпекою та політичною нестабільністю. Ці фактори можуть впливати на туристичну привабливість країни та інвестиційну активність. Проте, незважаючи на ці виклики, готельно-ресторанна справа в Україні продовжує розвиватися, адаптуючись до нових реалій та шукаючи нові можливості для зростання та покращення якості послуг.

Готельно-ресторанна справа робить значний внесок у розвиток економіки через створення робочих місць. Сектор надає широкий спектр можливостей для працевлаштування – від обслуговуючого персоналу та кухарів до менеджерів і адміністраторів. Це сприяє зниженню рівня безробіття, підвищенню рівня життя населення та зміцненню економічної стабільності. Крім того, готельно-ресторанний бізнес сприяє збільшенню податкових надходжень до державного та місцевих бюджетів. Підприємства сплачують податки з доходів, а також інші обов'язкові платежі, які використовуються для фінансування інфраструктурних проектів, соціальних програм та інших важливих напрямків розвитку. Таким чином, галузь забезпечує важливе джерело фінансових ресурсів, які можуть бути спрямовані на покращення добробуту громадян та розвиток регіонів.

Готельно-ресторанний сектор також стимулює інвестиції в економіку. Інвестори бачать перспективи в розвитку готелів і ресторанів, що сприяє розширенню бізнесу, модернізації інфраструктури та покращенню якості послуг. Інвестиції забезпечують створення нових об'єктів, покращують матеріально-технічну базу існуючих закладів і сприяють зростанню конкурентоспроможності галузі. Це, у свою чергу, робить регіони привабливішими для туристів, збільшуючи туристичний потік та генеруючи додаткові доходи для економіки.

Важливою складовою внеску готельно-ресторанної справи є підтримка місцевого бізнесу та постачальницьких ланцюгів. Заклади часто співпрацюють з місцевими виробниками продуктів харчування, постачальниками обладнання та послуг, що сприяє розвитку суміжних галузей та підтримці місцевих

підприємців. Це створює синергію в економіці, коли розвиток однієї галузі стимулює зростання інших, забезпечуючи комплексний економічний розвиток.

Зрештою, готельно-ресторанна справа відіграє ключову роль у розвитку туризму, що є важливим джерелом доходів для багатьох регіонів. Якісні послуги готелів та ресторанів підвищують туристичну привабливість країни, сприяючи зростанню туристичних потоків. Це, у свою чергу, забезпечує додаткові доходи від витрат туристів, створює нові можливості для бізнесу та сприяє культурному обміну. Таким чином, готельно-ресторанна справа виступає важливим драйвером економічного зростання та сталого розвитку.

Параметри впливу готельно-ресторанної справи у розвиток економіки країни систематизовано у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Вклад готельно-ресторанної справи у розвиток економіки

Параметр	Опис	Вплив на економіку
Створення робочих місць	Робочі місця для обслуговуючого персоналу, менеджерів	Зниження рівня безробіття, підвищення доходів населення
Податкові надходження	Податки з доходів готелів та ресторанів	Збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів
Інвестиції	Прямі іноземні та внутрішні інвестиції в інфраструктуру	Розвиток інфраструктури, залучення додаткових фінансових ресурсів
Туризм	Залучення туристів завдяки якісним послугам	Підвищення туристичної привабливості регіону, збільшення витрат туристів
Ланцюги постачання	Співпраця з місцевими виробниками та постачальниками	Підтримка місцевого бізнесу, розвиток суміжних галузей
Регіональний розвиток	Відкриття нових закладів у різних регіонах	Збалансований розвиток регіонів, підвищення їх економічної активності
Інновації та стандарти	Впровадження нових технологій та стандартів обслуговування	Підвищення якості послуг, збільшення конкурентоспроможності галузі
Культурний обмін	Поширення культурних цінностей через гастрономію та готельні послуги	Збагачення культурного середовища, зміцнення міжнародних зв'язків
Соціальна стабільність	Підтримка соціальних ініціатив, благодійність	Підвищення рівня життя, підтримка місцевих громад
Екологічна відповідальність	Впровадження екологічних практик	Зменшення екологічного навантаження, сприяння сталому розвитку

*сформовано автором

Аналіз таблиці. 1.1 відображає ключові аспекти впливу готельно-ресторанної справи на економіку, враховуючи як безпосередні економічні вигоди, так і соціальні та екологічні аспекти.

Сектор гостинності є частиною індустрії туризму країни і, отже, залежить від неї. Зміни в стані конкретних сфер визначаються впливом ряду факторів, характерних для всіх сфер економіки, особливо специфічних. Вивчення складу цих факторів та характеру їх дії є необхідним як для аналітичної оцінки стану готельно-ресторанної сфери, так і для прогнозування ймовірних змін її функціонування в майбутньому.

Досягнення конкретних конкурентно-економічних результатів діяльності цих суб'єктів і галузей в цілому пояснюється відповідним функціонуванням ряду факторів впливу. У наукових колах можна зустріти різні підходи до класифікації конкретних факторів розвитку готельно-ресторанних комплексів. По-перше, загальновідомим і узагальненим можна назвати підхід авторів, які поділяють чинники, що впливають на розвиток готельно-ресторанної сфери, на внутрішні та зовнішні. У рамках цього підходу О. О. Лупич [17, с. 55-56] зазначає, що до зовнішніх факторів розвитку готельно-ресторанного сектору належать: економічні фактори, серед яких автор назвав показники рентабельності та собівартості; політико-правові фактори, пов'язані з політичною нестабільністю та військовими діями, правове забезпечення функціонування промисловості в Україні; міжнародні, соціокультурні та демографічні фактори.

Зокрема, посилення ролі України на міжнародному ринку сприяє збільшенню туристичних потоків, підвищенню інтересу до країни на зовнішньому ринку. Підвищення демографічних показників в країні сприяє підвищенню рівня внутрішнього туризму та оптимізації пропозиції трудових ресурсів на досліджуваній території. Водночас, слід підкреслити важливість рівномірної демографії в регіонах, адже за її відсутності виникає потреба залучати кадри з інших регіонів та з-за кордону. Розвиток соціокультурних

чинників дуже важливий для розвитку всієї туристичної індустрії, оскільки вони складають потенціал суб'єктів цієї галузі.

На нашу думку, такий підхід до визначення факторів зовнішнього впливу слід розширити за рахунок ринкових факторів, зокрема впливу споживачів, постачальників та конкурентів на ринку. Також, за слушним твердженням інших авторів (Г. Кушнірук), до цього переліку слід включити такий важливий фактор дії, як природні умови (природні та рекреаційні)[16, с. 45-47]. Цей фактор формує туристичну привабливість регіонів і країни в цілому, впливає на унікальність окремих туристичних об'єктів України.

Досліджуючи внутрішні фактори впливу, більшість авторів виділяють ті, що залежать від діяльності суб'єктів досліджуваної галузі. Це, зокрема, організаційно-технічні та фінансово-економічні питання. У рамках розвитку галузі (у макромасштабі), на думку О.О. Лупича [17, с. 116-118] ключовими факторами внутрішнього розвитку галузі є інфраструктурні фактори. Автор виділяє наступні елементи внутрішньої інфраструктури чинника розвитку готельно-ресторанного сектору:

- місткість готелів та подібних засобів розміщення;
- місткість туристичних баз, гірських притулків, студентських таборів;
- кількість структурних підрозділів сфери обслуговування;
- кількість закладів ресторанного господарства;
- кількість місць у закладах ресторанного господарства.

Слід також зазначити, що більшість дослідників (Я. Кацемир) відзначають, що «якість обслуговування є важливим внутрішнім фактором ефективного функціонування готельно-ресторанної та туристичної сфери. Сьогодні цей фактор регламентується сформованими системами якості в більшості готельно-ресторанних і туристичних комплексів» [13, с. 87].

Існують наукові підходи, в яких автори вказують, що конкурентоспроможність є одним із ключових факторів, що впливають на функціонування туристичної індустрії (суб'єкта туризму та індустрії готельного та громадського харчування). Водночас дослідник Л. Матвійчук справедливо

зазначає, що «цей фактор може мати як позитивний, так і негативний вплив. У свою чергу, фактор конкурентоспроможності можна віднести до зовнішніх чинників розвитку суб'єктів досліджуваної галузі. Стан розвитку конкурентоспроможності вітчизняних готельно-ресторанних та туристичних комплексів не характеризується покращенням, що значною мірою пов'язане з політичними та економічними факторами. Враховуючи останні економічні тенденції, можна помітити складну ситуацію з надзвичайно високим підвищенням тарифів на житлово-комунальні послуги, які стають значним тягарем для економічного стану галузі, політичні фактори, паралельно з армією, також становлять загрозу для функціонування готельно-ресторанних комплексів та туристичної України» [21, с. 8-11]. Останній фактор набув особливого значення для країни після початку війни.

1.2. Класифікація сучасних форм готельно-ресторанного господарства

Дослідження класифікації сучасних форм готельно-ресторанного господарства є надзвичайно актуальним у сучасному світі туризму та гостинності. З ростом мобільності та розвитком технологій попит на новаторські та ефективні моделі готельного та ресторанного бізнесу постійно зростає. Розуміння та класифікація цих форм можуть допомогти готелям та ресторанам адаптуватися до змін у споживчому попиті та розвивати конкурентні переваги.

Дослідження в цьому напрямку також важливе для індустрії гостинності з точки зору створення більш стійких та екологічно-свідомих підходів. Нові формати готельно-ресторанного господарства можуть включати енергоефективні технології, зелені практики та інші інноваційні рішення, спрямовані на зменшення впливу на довкілля та створення більш сталого бізнесу.

З іншого боку, такі дослідження допомагають індустрії гостинності зрозуміти потреби та вподобання сучасних мандрівників та гостей. Вони

можуть визначити нові тренди в дизайні готельних номерів, харчуванні, обслуговуванні та розвагах, що дозволить бізнесу бути більш адаптивним та привабливим для свого цільового аудиторії.

До закладів ресторанного господарства, згідно національного стандарту України ДСТУ 4281: 2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [9] належать підприємства харчування різного типу (ресторан, бар, кафе, кафетерій, закусошна, їдальня, буфет) і класу, а саме: за ступенем комфорту, рівнем обслуговування і обсягом надання послуг ресторани і бари поділяються на три класи люкс, вищий і перший. Єдиної, прийнятої у всьому світі класифікації ресторанів не існує.

Страви, які готуються в більшості ресторанів такого типу, відносяться до категорії високої кухні. В них часто процвітають традиції французької чи італійської кухні, які на думку гурманів, найкращі у світі [24, с. 34]. «Більшість повносервісних ресторанів знаходиться у приватному володінні. Їх визначає атмосфера розкоші, вишукане і фешенебельне оформлення, високий рівень якості послуг» [24, с. 35]. Ресторанна спеціалізація може бути дуже різноманітна: швидке обслуговування, сімейне, повсякденне тощо.

Ресторани швидкого обслуговування пропонують меню, що обмежується гамбургерами, смаженою картоплею, хот-догами, курчатами, різними рибними та національними стравами. Сімейні ресторани – це сучасний варіант стилізації під старомодну кав'ярню. Більшість закладів такого типу знаходиться у приватному володінні.

Ресторани національної кухні (в американських країнах їх називають етнічними) за типом власності найчастіше є незалежними, їхні власники намагаються запропонувати щось «гостреньке» місцевим мешканцям та гостям, а представникам національної діаспори – нагадати їх батьківщину.

Тематичні ресторани присвячуються певній темі: Дикий Захід, футбол, рок-н-рол тощо. Вони, зазвичай, пропонують обмежений вибір страв, адже їх головне завдання – створити настрій, атмосферу.

Залежно від типу, місця розташування, інтер'єру, рівня технічного оснащення й обсягу послуг, підприємства харчування в Україні поділяються на п'ять розрядів: люкс, вищий, I, II і III розряди. Для ресторанів встановлено такі розряди: люкс, вищий, I і II; для кафе загального типу – вищий, I і II; для барів – люкс, вищий, I і II; для закусочних – I і II; для їдалень – II і III [24, с. 38].

Залежно від асортименту продукції харчування розрізняють підприємства з комплексним, універсальним і спеціалізованим асортиментом.

За сталістю контингенту споживачів виділяють підприємства з постійним і випадковим (змінним) контингентом. Постійний контингент характерний для підприємств харчування при готелях, санаторно-рекреаційних комплексах, базах відпочинку, спортивно-оздоровчих таборах тощо, а випадковий – для всіх інших [24, с. 39].

М. С. Загірова та З. У. Абасова наголошують, що «процеси, які відбуваються на ринку ресторанних послуг, нововведення в підходах до самого процесу та якості обслуговування, сприяє відкриттю креативних закладів, в зв'язку з чим на ринку з'являються нові форми закладів ресторанного господарства» [15]. На їх думку, «в даний час основним напрямком розвитку сфери ресторанного господарства є тенденція відкриття нових форм закладів, так званих, гібридних ресторанів, барів, кафе, які мають нові формати діяльності» [15].

В цьому аспекті можна розглянути класифікацію закладів ресторанного господарства нових форматів (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Класифікація закладів ресторанного господарства нових форматів

№ з/п	Вид ресторану нового формату	Характеристика ресторану нового формату
1	«риба як нове м'ясо»	інтерпретація виключно м'ясних страв з використанням риби та морепродуктів
2	Open kitchen	приготування страв на очах у відвідувачів (коли клієнти можуть спостерігати за процесом приготування і професіоналізмом виробничого персоналу)
3	Slow-food	використання мінімуму обробки, велика кількість страв з овочів і фруктів, виховання вишуканого смаку у клієнтів

Продовження табл. 1.2.

4	Pop-up	обмежене меню, невелика кількість столиків, бронювання столиків через мережі
5	Cross-cooking	кухня орієнтована на естетів; на міксстиль в їжі і концепцію
6	Finger-food	фуршет, де їдять тільки руками
7	Tapas	на стіл подається одна величезна тарілка - на всіх
8	Антикафе	Головною характеристикою є оплата, в першу чергу, за проведений час похвилинно
9	Коворкінг	Кафе для фрілансерів; перевага надається доступу до інтернету і створення робочої обстановки для людей, які працюють он-лайн (перекладачі, дизайнери, копірайтери, програмісти, фотографи та ін.)

*сформовано автором

Представлена класифікація демонструє різноманітність та інноваційність закладів ресторанної справи, які притаманні сучасній індустрії гастрономії. Запропоновані формати відображають відходження від традиційних концепцій і виявляються відкриттям для нових способів взаємодії з гостями та задоволення їхніх потреб. Усвідомлення і розуміння цих нових форматів допоможе ресторанному бізнесу адаптуватися до змін у галузі, забезпечуючи конкурентні переваги і привабливість для сучасних споживачів. Така класифікація служить важливим інструментом для стратегічного розвитку ресторанного господарства в сучасному світі.

Існує велика кількість підходів до класифікації закладів готельного господарства, оскільки цей сектор індустрії гостинності є динамічним і різноманітним. Один з підходів - це класифікація за рівнем послуг та комфорту, де готелі поділяються на економ, середнього класу та люксові. Цей підхід дозволяє гостям обирати готель, що відповідає їхнім фінансовим можливостям та очікуванням щодо рівня зручностей.

Ще один підхід полягає у класифікації за спеціалізацією, де готелі можуть бути спрямовані на певні сегменти ринку, такі як готелі для сімейного відпочинку, готелі-спа або готелі для бізнес-подорожей. Цей підхід дозволяє закладам готельного господарства зосередитися на конкретних потребах своїх цільових аудиторій та надати їм відповідні послуги та зручності. Загалом, різноманітність підходів до класифікації готельних закладів дозволяє гостям

знаходити оптимальний варіант проживання відповідно до їхніх потреб і бажань.

Розглянемо кілька ключових ознак для класифікації готелів:

1. Класифікація за розміром:

- Малі готелі (boutique hotels), які зазвичай мають обмежену кількість номерів і вражають індивідуальним дизайном та обслуговуванням.

- Середні готелі, які можуть мати від декількох десятків до кількох сотень номерів і зазвичай пропонують середній рівень послуг та зручностей.

- Великі готелі, які мають багато номерів і часто надають розширений спектр послуг, включаючи конференц-центри, басейни, ресторани тощо.

2. Класифікація за рівнем послуг:

- Готелі економ-класу, які надають базові зручності та послуги за доступними цінами.

- Готелі середнього класу, які пропонують комфортні номери та ресторани зі своєю кухнею.

- Люксові готелі, які забезпечують вищий рівень послуг, включаючи розкішне житло, ресторани високої кухні та розширений спектр розважальних можливостей.

3. Класифікація за локацією:

- Готелі в центрі міста або в бізнес-районах.

- Готелі на побережжі або у гірських районах.

- Готелі в аеропортах або на автошляхах для подорожуючих, які шукають зручний зупинку.

4. Класифікація за спеціалізацією:

- Готелі-спа, які спеціалізуються на послугах спа та відновлення.

- Готелі для сімейного відпочинку, які пропонують розваги для дітей та дорослих.

Ці ознаки допомагають класифікувати готелі з урахуванням різних аспектів, що дозволяє гостям знаходити заклад, який найкраще відповідає їхнім потребам та вподобанням. Поряд з цим, важливим є розгляд класифікації

закладів готельного господарства нових форматів, оскільки смаки та потреби гостей постійно змінюються, інноваційні формати готельного господарства надають можливість залучати нових клієнтів та забезпечувати їхнє задоволення. Класифікація закладів готельного господарства нових форматів представлена у таблиці 1.3

Таблиця 1.3

Класифікація закладів готельного господарства нових форматів

№	Вид готелю	Характеристика готелю нового формату
1	Готель з VR-технологіями	Готель, який пропонує гостям іммерсивний досвід завдяки використанню віртуальної реальності у дизайні номерів та розважальних зонах
2	Готель-космічна станція	Це готель, який моделює атмосферу та умови космічної станції, де гості можуть насолоджуватися футуристичним дизайном та технологічними нововведеннями
3	Готель-резиденція рішень	Готель, спрямований на підтримку продуктивності та творчості гостей, надаючи спеціальні зони для роботи, конференцій та спільного обміну ідеями
5	Готель-сад	Готель, що використовує концепцію вертикального саду або ботанічного саду як основну частину дизайну та архітектури
6	Готель-музей	Готель, що інтегрує мистецтво та культурні аспекти у свій дизайн та експозиції, надаючи гостям можливість насолоджуватися культурними враженнями під час перебування

*сформовано автором

Розгляд нових форматів закладів готельного та ресторанного господарства підтверджує необхідність постійного оновлення та адаптації у сучасній індустрії гостинності. Новаторські концепції та інноваційні підходи до створення готелів та ресторанів дозволяють не лише задовольняти зростаючі потреби та очікування клієнтів, але й створювати унікальні та запам'ятовувані враження для гостей.

Однак успіх таких закладів залежить від уважного вивчення ринкових тенденцій, розуміння потреб цільової аудиторії та здатності гнучко реагувати на зміни. Тому вивчення та аналіз нових форматів закладів готельного та ресторанного господарства варто розглядати як стратегічний крок у напрямку створення конкурентоспроможного та привабливого пропозиції для клієнтів у сучасному глобальному ринковому середовищі.

1.3. Специфічні риси роботи закладів готельно-ресторанних в умовах невизначеності

У сучасному світі гостинності заклади готельно-ресторанного господарства стикаються зі складними викликами та умовами невизначеності, що накладають серйозні вимоги до їхньої ефективності та стійкості. В умовах невизначеності, яка може бути спричинена різними факторами, від економічних коливань до природних катастроф, заклади готельно-ресторанного господарства змушені швидко адаптуватися до змін, шукати нові рішення та зберігати високий рівень обслуговування для забезпечення задоволення своїх клієнтів.

Вивчення особливостей роботи закладів готельно-ресторанного господарства в умовах невизначеності має важливе значення з практичної та наукової точок зору. Зрозуміння та аналіз цих особливостей допоможе розробити ефективні стратегії управління та планування для забезпечення стійкості та конкурентоспроможності закладів у таких умовах.

Заклади готельно-ресторанної справи, опиняючись у сфері невизначеності, стикаються з низкою складних проблем, які вимагають негайних та дієвих рішень.

По-перше, невизначеність економічного середовища може призвести до зниження попиту на готельно-ресторанні послуги через зміну фінансового стану клієнтів або зменшення загального обсягу туристичного руху. Це може вплинути на доходи закладів та їх здатність до покриття витрат.

По-друге, невизначеність може збільшити ризики, пов'язані з управлінням персоналом та ресурсами. Зміни в економіці, політиці або соціокультурному середовищі можуть призвести до нестабільності на ринку праці, змін у законодавстві або непередбачуваних змін у споживчому попиті. Це може ускладнити планування та управління персоналом, а також призвести до перерозподілу ресурсів.

По-третє, заклади готельно-ресторанного господарства можуть стикатися з невизначеністю щодо здоров'я та безпеки, зокрема, у зв'язку зі змінами в епідеміологічній ситуації або природними катастрофами, військовими конфліктами. Такі ситуації можуть призвести до необхідності швидких заходів з впровадження нових стандартів гігієни та безпеки, перегляду розкладу роботи, а також адаптації ресторанного обслуговування до нових умов. Всі ці фактори створюють серйозні виклики для закладів готельно-ресторанної справи і потребують комплексного та досконалого підходу до управління.

По-четверте, невизначеність може вплинути на стратегії маркетингу та продажу готельно-ресторанних послуг. Зміни в економічному середовищі можуть призвести до необхідності перегляду цільової аудиторії, а також методів просування та реклами. Невизначеність також може змінювати попит на різні види послуг, що вимагає постійного моніторингу та адаптації маркетингових стратегій.

По-п'яте, умови невизначеності можуть посилити конкуренцію в галузі готельно-ресторанного бізнесу. Зміни на ринку можуть призвести до зменшення попиту, що змусить заклади змагатися за кожного клієнта. Це може призвести до зниження цін або розширення спеціальних пропозицій та знижок, щоб привернути увагу клієнтів. В таких умовах важливо мати ефективні стратегії маркетингу та управління, щоб вижити в умовах підвищеної конкуренції.

Отже, невизначеність створює ряд проблем для закладів готельно-ресторанного господарства, які вимагають комплексного підходу до управління та стратегічного планування. Тільки завдяки гнучкості, швидкій реакції на зміни та постійному аналізу ринкових умов заклади можуть успішно функціонувати та забезпечувати високий рівень обслуговування своїм клієнтам.

На рисунку 1.2. нами виокремлено специфічні риси роботи закладів готельно-ресторанного господарства у умовах невизначеності.

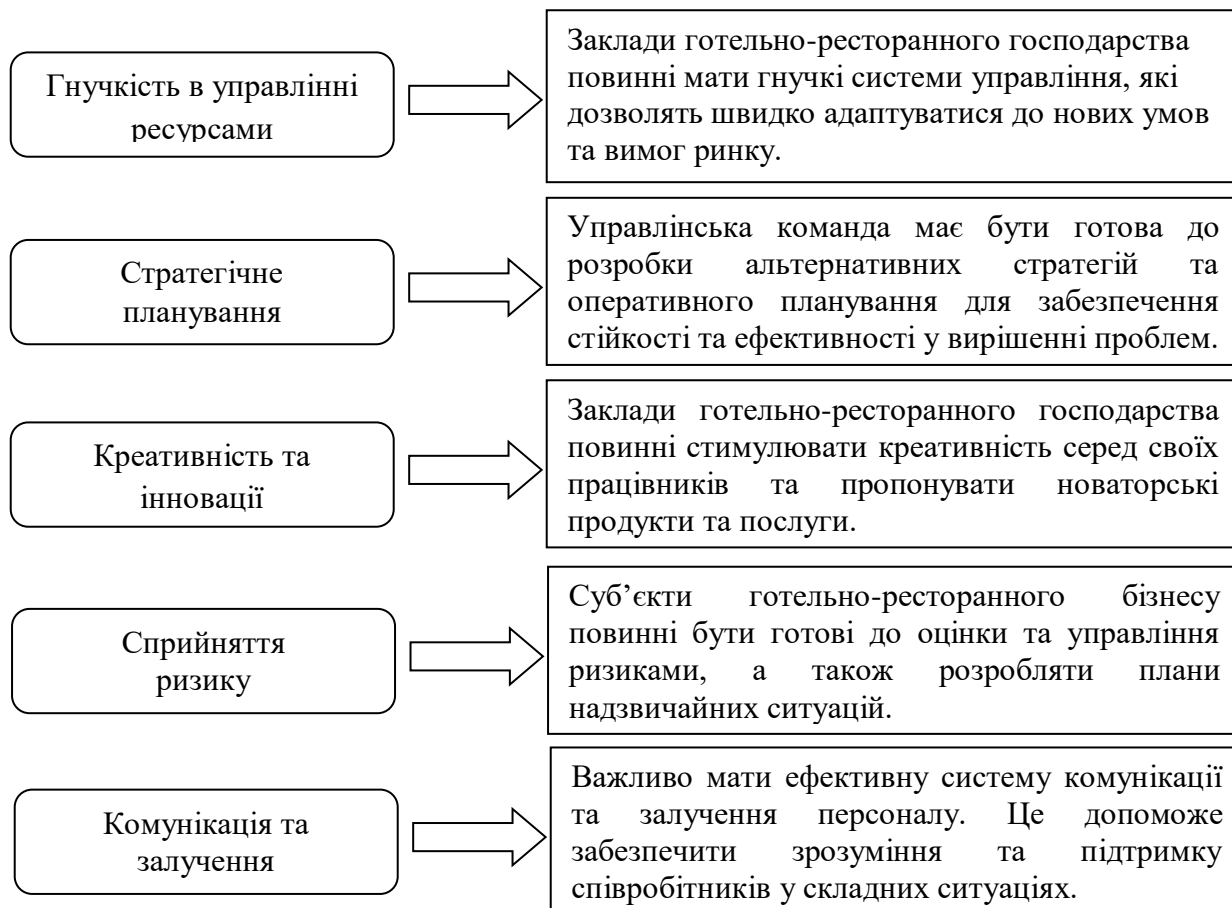


Рис. 1.2. Специфічні риси роботи закладів готельно-ресторанного господарства у умовах невизначеності

Представлений підхід ілюструє складність та важливість адаптації закладів готельно-ресторанного господарства до непередбачуваних умов. Економічні коливання, зміни в соціально-політичному середовищі та епідеміологічні кризи ставлять перед цими закладами ряд викликів, які формують необхідність гнучкості та швидкої реакції на зміни, а також стратегічного планування та ефективного управління ризиками.

Отже, важливість постійного моніторингу ринкових умов та адаптації стратегій управління потребують системних рішень для забезпечення стійкості та успішності в сучасному конкурентному середовищі.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СТАНУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

2.1. Характеристика ринку готельно-ресторанних послуг в Україні

У всьому світі готельний та ресторанный бізнеси є одними із найприбутковіших напрямків розвитку національної економіки. Ця тема також є перспективною для України, але в період неактивної фази війни (2014-2022 роки) були проблеми внутрішнього та зовнішнього характеру, які суттєво обмежували динаміку відтворення цього сектору національної економіки та його конкурентоспроможність порівняно з розвинутими країнами світу.

Серед основних проблем можна виокремити наступні:

- 1) повільні темпи розвитку цієї сфери діяльності;
- 2) наявний готельно-ресторанный фонд не відповідав світовим стандартам і був пережитком радянського будівництва з деяким ремонтом;
- 3) низькі темпи будівництва сучасних комфортабельних готелів за рахунок іноземних компаній.

Важливими факторами, що гальмували готельно-ресторанный бізнес у вказаний час, були також відсутність належної сервісної інфраструктури (паркінгів, фітнес-центрів, конференц-залів), а також концентрація на двомісних номерах, які не відповідають європейським стандартам. Ділова мережа готелів і ресторанів – це низька купівельна спроможність населення та недостатньо розвинена сфера послуг.

З початком економічних змін прибутковість ресторанів, що працювали в обмеженому сегменті продовольчого ринку, при низькому рівні життя українців, стала досить нестабільною. Ми переконані, що у своїй роботі українські ресторатори мають орієнтуватися на ряд національних особливостей: низьку купівельну спроможність більшості населення, відсутність налагодженої системи харчування та неякісний обслуговуючий персонал. Це в свій час призвело до пошуку нових підходів до обґрунтування

особливостей споживання та надання послуг з орієнтацією на специфічну локальну культуру як у самій Україні, так і в розвинених країнах світу.

Загалом можна виділити наступні основні тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства за умовно стабільних та мирних умов функціонування, а саме (рис. 2.1):



Рис. 2.1 Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства України

*складено автором

Аналіз ринку готельно-ресторанних послуг в Україні відображає динамічний характер цієї галузі та вплив різноманітних факторів на її розвиток. Перш за все, туризм в Україні є важливою складовою економіки країни, привертаючи як внутрішніх, так і зарубіжних туристів. Потенціал України у цьому напрямку підкреслюється багатством культурно-історичного спадщини, природними красами та традиціями гостинності.

Далі, ринок готельно-ресторанних послуг в Україні характеризується значним різноманіттям пропозицій. Від невеликих сімейних готелів у містах до розкішних готелів з широким спектром послуг у курортних зонах - усе це створює різноманітні варіанти для туристів у різних бюджетних категоріях.

Третім аспектом є вплив економічних та політичних факторів на ринок готельно-ресторанних послуг. Відповідно до економічної кон'юнктури країни та політичних змін, змінюється і попит на послуги готельно-ресторанного сектору. Наприклад, кризові періоди можуть призвести до скорочення подорожей та скорочення витрат на гостинці, тоді як політична стабільність та розвиток туризму можуть підвищити попит на готельні та ресторани послуги.

Нарешті, важливим аспектом ринку готельно-ресторанних послуг в Україні є вплив глобальних тенденцій та інновацій. Швидкі технологічні зміни в галузі гостинності вимагають від готелів та ресторанів постійного оновлення та адаптації до нових вимог та очікувань клієнтів. Використання онлайн технологій, впровадження еко-ініціатив та розвиток кулінарних трендів - усе це впливає на конкурентоспроможність закладів готельно-ресторанного сектору в Україні.

2.2. Аналіз діяльності закладів ресторанного господарств в Україні в умовах війни

Аналізуючи вплив війни на українську ресторанну індустрію, варто виділити кілька напрямків негативного впливу: руйнування інфраструктури; закриття підприємств або їх анексія на окупованих територіях; відтік кваліфікованих кадрів у зв'язку з виїздом або мобілізацією; відсутність інвестицій та уповільнення економічної активності на готельному ринку; порушення ланцюгів поставок; адаптація бізнесу до комендантської години та сповіщень про літаки.

Постійною тенденцією також слід вважати перенесення послуг із закладів громадського харчування на робочі місця (офіси, установи), місця проведення сімейних свят, ювілеїв, а також доставку за вказаною адресою. Цей сервіс, відповідно до міжнародної термінології, часто називають «*cafering*» і включає в себе широкий асортимент: піцу, сендвічі, борошняні вироби, страви з курячого філе, фарш, а також екзотичне наповнення: морепродукти, дієтичні, вегетаріанські страв тощо.

Слід також звернути увагу на зміну характеру та структури ресторанного господарства. Зберігаючи кращі традиції національної кухні, ресторани стали візитною карткою міської гостинності, формою відпочинку, ознакою престижу та фінансового благополуччя гостей. Сьогодні кожен ресторан відрізняється від інших своїм стилем: національними замками, лицарськими замками, сільською екзотикою, мисливським наповненням або характером кухні. Спектр on-line замовлення для клієнтів у мережі Інтернет за вибором кухні (ресторану) представлено на рис. 2.2.

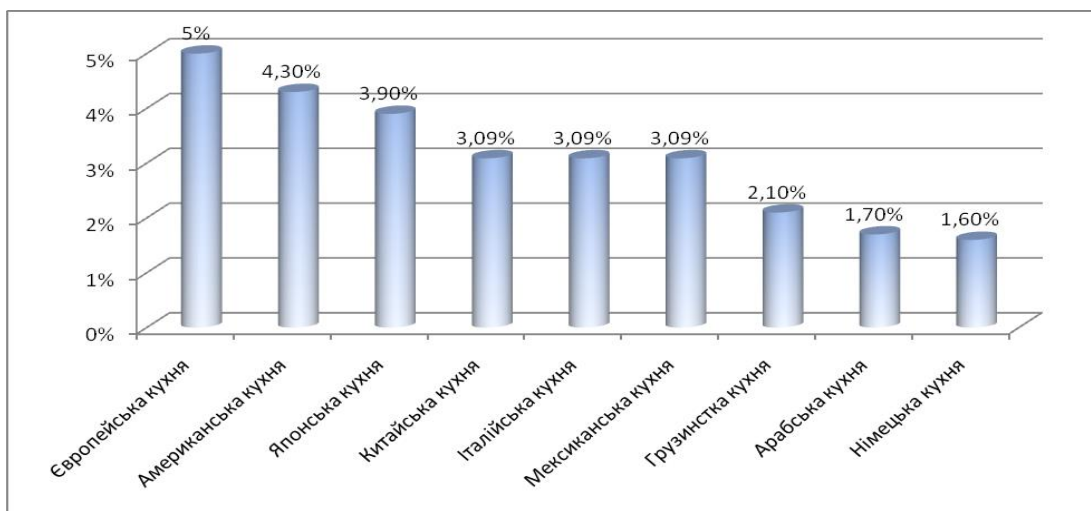


Рис. 2.2 Спектр on-line замовлення для клієнтів у мережі Інтернет за вибором кухні (ресторану), %

*сформовано автором

У віртуальному ринку ресторанних послуг надаються, наприклад, on-line замовлення для клієнтів у мережі Інтернет або самостійно. При цьому ресторани можуть надати такі варіанти вибору традиційної кухні

Послуги ресторанів при замовленні через Інтернет суттєво різняться за показником вартості. У розрахунку на одного відвідувача це має такий вигляд: до 10 доларів США – 28% відвідувачів; від 10 до 20 – 42%; від 20 до 30 – 13%; від 30 до 50 – 15%; від 50 і вище – 2% (рис. 2.3) [33].

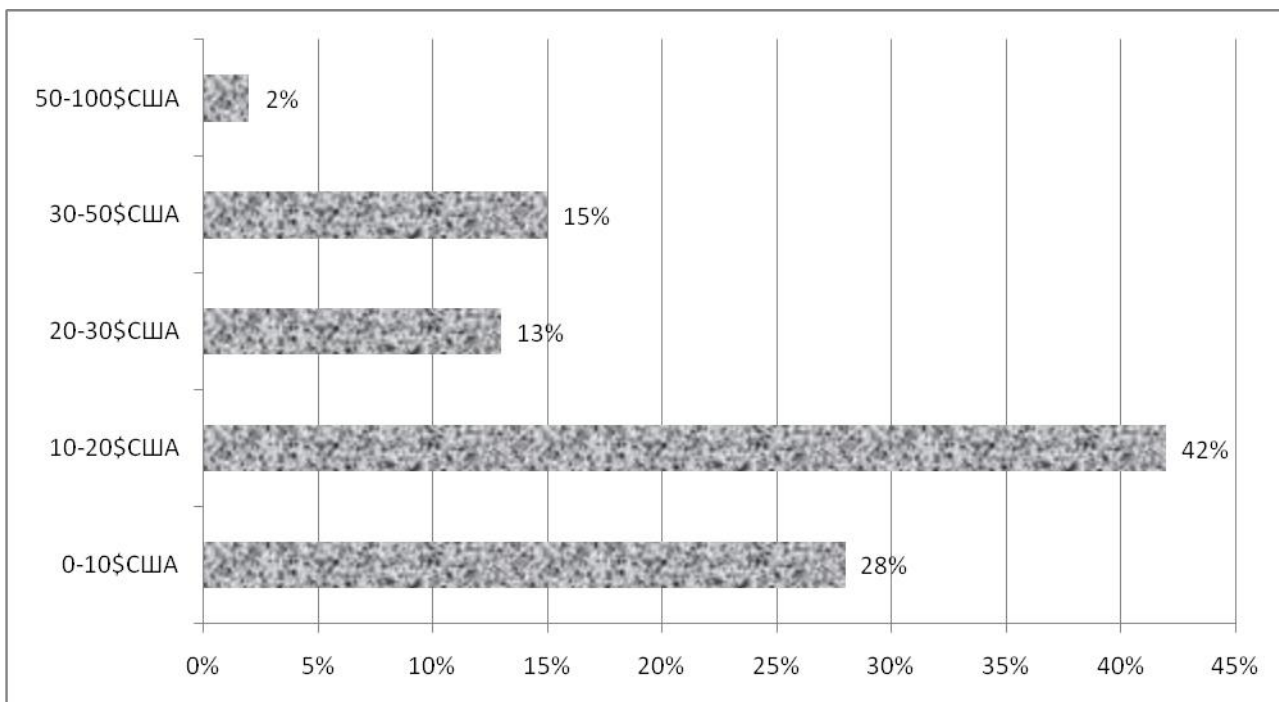


Рис. 2.3 Розрахунок в \$ США за on-line ресторано-готельні послуги в середньому з одного клієнта, % [33].

На рівень цін ресторанных послуг напряму впливають собівартість і склад продуктів, з яких готуються фірмові страви.

Результати дослідження, проведеного компанією Poster на вибірці з 5000 торгових точок, показують, що загальний товарообіг зріс на 30%, відвідуваність – на 10%, а середній контроль – на 18%. Найбільше зростання товарообігу зафіксовано в ресторанному сегменті, де показник зріс на 37%[36].

Середній чек у ресторанах зріс на 23%, досягнувши 625 грн, а відвідуваність зросла на 11%[36].

Також варто відзначити хороші результати роботи кафе, де продажі зросли на 31%, середній розрахунок зріс на 20%, а відвідуваність зросла на 9%.

Сегмент кафе характеризувався зростанням товарообігу на 26%, при цьому середня відвідуваність збільшилася на 17%, а відвідуваність – на 7%[36].

Продажі барів зросли на 28%, середній чек – на 12%, відвідуваність – на 15%. У пекарнях продажі зросли на 22%, середні чеки – на 17%, але відвідуваність – лише на 5%[36].

У сегменті швидкого харчування продажі зросли на 27%, середня кількість кас на 21%, але відвідуваність збільшилася лише на 5%. Продажі кальянів зросли на 28%, середній чек – на 18%, відвідуваність – на 9% [36] (рис. 2.4.)

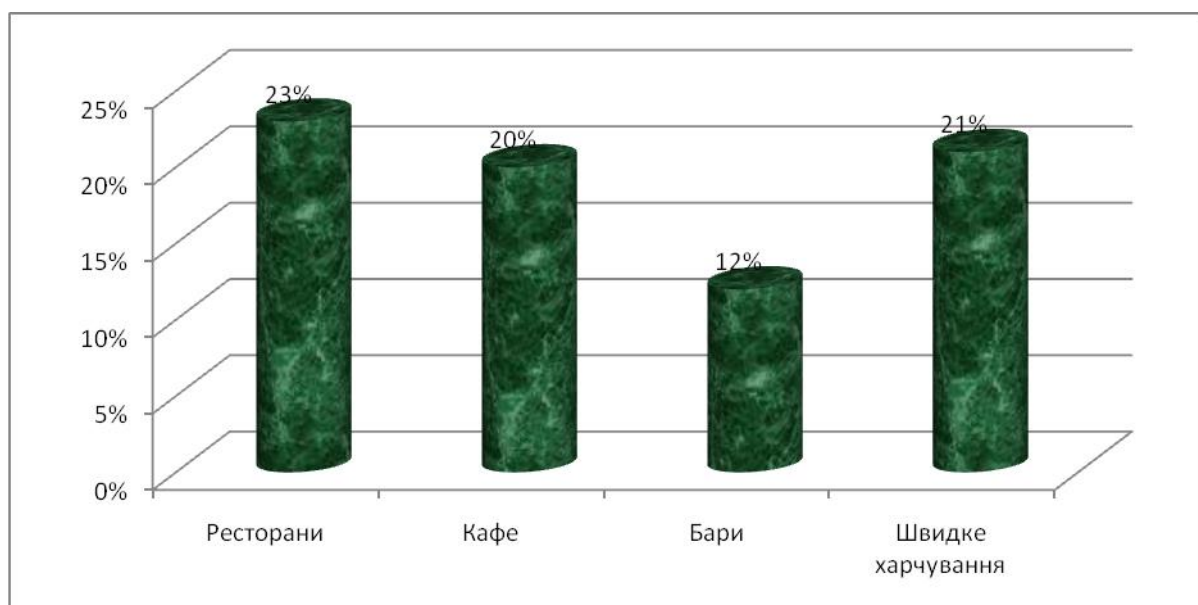


Рис. 2.4 Зростання середнього чека об'єктів ресторанного бізнесу у липні – грудні 2023 року, % [36]

*Складено автором

2.3. Аналіз діяльності закладів готельного господарств в Україні в умовах війни

З початком широкомасштабного військового вторгнення у лютому 2022 року в економічних показниках готельного господарства України спостерігаються негативні тенденції. Інвестиційні вливання практично припинилися, а проекти, розпочаті в довоєнний період, заморожені. У перші

місяці деякі готельні підприємства, що належать до міжнародних готельних мереж, призупинили свою діяльність, враховуючи орієнтацію на міжнародних споживачів і позицію іноземного керівного персоналу. Сьогодні такі готелі відновили свою роботу в умовно безпечних містах.

Негативні наслідки для готельного господарства відображаються у бюджетних відрахуваннях. За інформацією Держтуризму, за період з 1 січня по 1 жовтня 2022 року підприємствами готельного господарства сплачено до бюджету 673 млн грн, що на 35% менше, ніж за аналогічний період 2021 року. Найбільший спад спостерігався надходжень від закладів короткотермінового розміщення, які за аналізований період надійшли до бюджету приблизно 57 млн. грн., тобто на 58% менше, ніж за відповідний період минулого року [7].

У територіальному розрізі зростання податку на гостинність порівняно з попереднім періодом спостерігалось у Львівській (+23,5%) та Івано-Франківській (+23,9%) областях, що пов'язано зі значним переселенням сюди населення з поч. війна. Серед інших регіонів зростання податкових надходжень зафіксовано в Київській області (+26%) [7].

Незважаючи на негативні тенденції, пов'язані з розвитком готельного господарства країни, певні позитивні тенденції в готельному господарстві можна було спостерігати під час війни на Західній Україні.

У 2022 році у Львові відкрили BestWesternPlusMarketSquare, що входить до мережі готелів American, та готель Ibis мережі Accor, що свідчить про розуміння інвесторами необхідності завершення розпочатих проектів. Також відкрито великий готельно-відпочинковий комплекс «Емілі Резорт» (Винники-Львів). Але якщо подекуди з'являються мережеві об'єкти, то нові, самостійні готельні об'єкти практично не відкриваються.

Реалії війни спонукали готельєрів до впровадження нових послуг та підвищення соціальної цінності готельних підприємств. Особливо це було помітно при задоволенні потреб внутрішньо переміщених осіб. Деякі готелі взяли на себе витрати на проживання в цих категоріях і розширили базу розміщення. Деякі розглядали можливість надання додаткових послуг цій

категорії споживачів. Наприклад, в готелі «Святий Шарбель» (Моршин) додатковими послугами є заняття з психологом і послуги фітнес-тренера для дітей.

Аналіз повідомлень про руйнування готельних підприємств у період до грудня 2022 року свідчить про наступні факти: у березні 2022 року розбомблено готелі «Україна» (м. Чернігів) та готель «Інгул» (м. Миколаїв); у квітні 2022 року у Львові внаслідок ракетного обстрілу постраждав готель «Нтон»; у травні 2022 року ракетним ударом було знищено готель «GrandePettine» (Одеса) та декілька готелів у місті Затока Одеської області; Ракетний обстріл готелів «Миколаїв» та «ReikartzРівер» (Миколаїв) у липні 2022 року; У грудні 2022 року в готель «Alfavito» (Київ) влучила ракета.

Також відомо про знищення готелів Grand Admiral Resort&SPA в Київській області, готелів Kharkov і SV Park в Харкові, Play Hotelby Ribas в Херсоні і Sunrise Park в Запоріжжі [27]. Ступінь руйнування цих готелів різний, але майже всі вони непридатні до подальшого прямого використання в готельному бізнесі.

Сьогодні відсутня інформація щодо руйнувань готельних закладів у різних містах, на територіях яких ведуться військові дії. Підрахунок руйнувань здійснюють на територіях звільнених від окупантів. Зокрема за даними проекту RebuildUA тільки у м. Ірпені зазнали руйнувань 63 із 74 готелів та рекреаційних закладів, у м. Буча 20 з 54, м. Гостомелі 7 з 10 [1].

Аналіз сучасного функціонування готелів найбільшої в Україні мережі Reikartz дає уявлення про специфіку роботи готелів під час війни. Загалом із 61 готелю мережі на тривалий час призупинено 21 готель, який знаходиться в зоні бойових дій (Київ, Кривий Ріг, Херсон, Суми, Миколаїв). Слід наголосити, що більшість з них відновили роботу після 12 квітня 2022 року.

Активні бойові дії також вплинули на роботу підприємств національної готельної мережі Premier Hotel. Внаслідок активних бойових дій не працює «Прем'єр готель «Аврора» (м. Харків), також на окупованій території опинився готель «Компас Херсон» (м. Харків) [34].

Найбільше від війни постраждало готельне господарство північних, східних і південних областей України, а також міста Києва. З іншого боку, готельні підприємства центральної та західної України практично не були зруйновані, а навпаки, зазнали збитків через небезпеку в країні.

Враховуючи це, величезне значення має величезна кількість вимушених переселенців. Адже саме жінки з дітьми складають кістяк мешканців України, які виїхали за кордон або в інші регіони країни. Згідно зі звітом Міжнародної організації з міграції, станом на травень 2022 року в Україні налічувалося понад 8 мільйонів внутрішньо переміщених осіб. При цьому 7,5 млн українців виїхали за кордон, а 3,4 млн звернулися за захистом до країн свого проживання [28].

Діяльність готельних підприємств у роки війни висвітлила декілька тенденцій, пов'язаних зі зміною основних груп отримувачів готельних послуг.

Перший пов'язаний з активізацією готельного господарства на західноукраїнських землях, що в довоєнний період передбачало переїзд дипломатичних місій з Києва до Львова.

Другим значним притоком готельного господарства на західну Україну стала міграція з районів, де велися бойові дії. Частина переселенців була переселена в готельні приміщення. Ця хвиля заселення також послабшала до червня, що пов'язано зі звільненням північних українських територій і зменшенням загрози прямого військового нападу на Київ.

Третя тенденція пов'язана зі зміною мети перебування іноземних гостей у зв'язку зі збільшенням поселення журналістів, які повідомляють про війну. Їх розселення спостерігалось ще до початку повномасштабного наступу, але тоді найчастіше використовувалися готелі Києва, Львова та Дніпра. Сьогодні вони активно селяться в готелях, розташованих поблизу лінії фронту. Основні

Отже, в умовах війни готельно-ресторанні заклади в Україні стикаються з серйозними викликами, які вимагають комплексного підходу та відповідних стратегій управління для забезпечення стійкості та успішності їхньої діяльності.

РОЗДІЛ 3. СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ В УКРАЇНІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

3.1. Роль цифрових технологій в розвитку готельно-ресторанної справи

Стабілізація функціонування готельно-ресторанного господарства, необхідність забезпечення функціонування готельно-туристичних комплексів, зростання комерціалізації бізнесу в цій сфері визначаються можливістю впровадження нових принципів менеджменту, маркетингу та використання інноваційних рішень, технологічних інструментів та ІТ-систем.

Готельно-ресторанна галузь є надзвичайно перспективною з точки зору підприємництва завдяки порівняно невеликим початковим капіталовкладенням і малим часовим інтервалам окупності витрат. В умовах післявоєнного відродження міжнародного туризму розвиватиметься також готельно-ресторанна індустрія, що сприятиме збільшенню припливу іноземної валюти в країну та покращенню платіжного балансу країни.

Засоби інформаційних технологій досить інтенсивно впроваджуються у сферу туристичних та соціально-культурних послуг, їх використання є платформою для забезпечення успішної роботи готельно-ресторанних підприємств, підвищення ефективності, точності, надійності та оперативності управлінських рішень у менеджмент і маркетинг підприємств даної галузі.

Розвиток Інтернету приносить переваги готельному та ресторанному бізнесу, такі як «зниження витрат, підвищення ефективності та легкий доступ до споживачів навіть для невеликих компаній» [25, с. 181]. Індустрія розвитку готельно-ресторанної індустрії настільки багатогранна, що вимагає використання різноманітних форм, інструментів і засобів інформаційних систем, починаючи від широко поширених технологій роботи з текстом, електронними табло і базами даних, до впровадження спеціалізованого програмного забезпечення, яке дозволить включити автоматизацію роботи готель або ресторан. Постійне зростання ділового використання також відіграє

важливу роль у підприємствах готельної та туристичної індустрії з глобальними комп'ютерними мережами та системами супутникової навігації.

У готельно-туристичному бізнесі виділяють наступні сфери застосування інформаційних систем та технологій (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Сфери застосування інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі

№ з/п	Напрямок застосування	Складові інформаційних систем
1	Інформаційні технології, які дозволяють оптимізувати менеджерську діяльність	Комп'ютерні системи централізованого управління готелем, системи управління внутрішніми службами, що забезпечують ефективність обслуговування клієнтів, IT-повідомлення про готовність номерів до розміщення гостей, технології сповіщення про наявність номерів, інформаційні системи, що забезпечують хід процесів замовлення їжі в ресторанах
2	Сервісні інформаційні системи та технології	CRM-системи та глобальні системи бронювання (збір та накопичення інформації про клієнтів та система управління цими клієнтськими базами даних)
3	Інформаційні системи та технології, що застосовуються в інтернет-маркетинговій діяльності	Мобільні додатки, безконтактні платежі та пристрої інтернет речей (IoT) – це лише деякі з інформаційних систем та технологій, які є трендовими в індустрії подорожей і туризму (SouthwestAirlines, JetBlue, Віртуальні черги на основі QR-коду, QR-коди для меню, Internet of Things – це складний термін, який включає кілька складових пристроїв)
4	Системи безпеки та контролю доступу	IT-рішення дозволяють готелям та ресторанам забезпечити безпеку гостей та персоналу шляхом встановлення систем відеоспостереження, контролю доступу та автоматизованої системи пожежної безпеки.

*Складено автором

Запропоновані напрямки застосування інформаційних технологій сприяють підвищенню ефективності та якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі, що є важливим для задоволення потреб сучасних клієнтів та збереження конкурентоспроможності на ринку.

Цікавою та прогресивною, на наш погляд, є технологія Internet of Things. IoT, або Інтернет речей, Internet of Things – це складний термін, який включає кілька складових:

1) це пристрої, підключені до Інтернету та підключені до мережі: IoT-пристрої та фізичні об'єкти, оснащені електронними елементами (сенсорами,

датчиками та виконавчими механізмами). До них відносяться пристрої для розумного дому та трекери для тварин, а також автомобілі, роботи, нафтогазові комплекси та багато іншого;

2) це технології, стандарти та програми, які дозволяють фізичним об'єктам підключатися до Інтернету, інтегруватися з комп'ютерною мережею та допомагають збирати, аналізувати, фільтрувати, обробляти, зберігати інформацію та обмінюватися даними з іншими пристроями;

3) це структура, що складається з окремих мереж, в яких люди взаємодіють з пристроями, а пристрої взаємодіють один з одним, автоматично реагують на зміни в навколишньому середовищі і можуть приймати рішення без участі користувача.

Безсумнівно, використання ІоТ дозволяє підвищити автоматизацію та рівень комфорту в житті споживача, наприклад, розумний холодильник може замовити список необхідних продуктів онлайн; система кондиціонування зможе налаштувати оптимальну вологість і температуру в готельному номері для гостя; система безпеки вміє розпізнавати обличчя потенційних зловмисників, які проникли в двері, порівнювати їх з поліцейськими базами даних, а при необхідності навіть викликати патрульну поліцію; віртуальні помічники можуть вмикати музику, світло та інші електричні пристрої за допомогою голосових команд або одним клацанням миші на смартфоні

В світових мережах готельно-ресторанної справи є ряд напрямків використання цифрових технологій. Наприклад, чат-бот, який може відразу відповідати на найчастіші питання клієнтів (наприклад, режим роботи ресторану, чи є послуги «на винос» в ресторані, стандартні функції готелю і як їх викликати в номер тощо). Це не завжди зручно клієнту, який іноді через питання чат-бота втрачає інтерес до закладу, бо хоче поспілкуватися з готельєром чи ресторатором, адміністратором. Тому доцільно не перевантажувати клієнта розмовою з чат-ботом. Якщо клієнт просить зв'язати його з фахівцем, робити це відразу без додаткових запитань напрямку питання (фінансові питання – натисніть 1, питання розселення – натисніть 2 і т.д.).

В практиці роботи ресторанів та готелів України цілком реально запровадити 1) віртуальний огляд номерів перед вибором

2) віртуальний огляд страв перед вибором

3) попередній віртуальний огляд зали ресторану перед спуском в нього – додаткова послуга для поселених клієнтів для вирішення, де краще їм споживати сніданок, обід чи вечерю

4) постійний огляд паркінгу для контролю за станом автівки,

5) автоматизованої системи опалення номера і подачі в нього води, якщо існують графіки відключення та подачі води на території розміщення готелю.

Як новацію, можна запропонувати автоматичне створення фото та відео в самому номері за бажанням клієнта. Часто клієнти хочуть зробити фото і відео відпочинку і витрачають багато часу на підбір місця, ракурсу, поз, світла тощо. Іноді відпочинок в номері має бути дуже пам'ятним для гостей чи в певні моменти може виникнути ситуація, яку б хотілося передивлятися довго, до кінця життя, зберегти емоцію. Надання послуги автовідео за бажанням клієнта може знімати апартаменти номеру цілодобово чи в певні години. Потім відео передається клієнту і він може вибрати найкращі фото з номера для власного використання. Камера може бути налаштована на пейзаж за вікном, чи іншу частину номера за вибором гостя. Ця ж функція може слугувати як відеоняня при перебуванні в номері дітей і відлученні батьків за нетривалими потребами з номера. Ця функція також сподобається блогерам, які мають потребу знімати своє життя для ведення сторінок в TikTok, Instagram. Відеозапис не повинен зберігатися в пам'яті готелю.

Таким чином, вдосконалення роботи вітчизняної сфери готельно-ресторанного бізнесу повинно йти в ногу з світовими тенденціями. Об'єкти цього напрямку відпочинкового бізнесу повинні йти в ногу з світовим розвитком незважаючи на складнощі та невизначеності ринку. Релоковані в безпечні області західної України готелі і ресторани як мають використовувати власну систему цифрового обслуговування для підвищення якості послуг, так і користуватися новинками.

3.2. Державна підтримка розвитку малого підприємництва у сфері готельно-ресторанного бізнесу в Україні

На даний час готельно-ресторанна індустрія переживає, мабуть, найкритичніший період за всю історію незалежності. Поширення пандемії коронавірусу в глобальному масштабі в 2019-2020 роках серйозно вплинуло на цей бізнес, поставивши його в критичну фінансову ситуацію у всьому світі.

Початок агресивного військового вторгнення росії на територію України, знищення готельно-ресторанних об'єктів на східній частині України, мобілізація чоловічого і частково жіночого (за бажанням) населення, відсутність іноземних туристів, страх відвідувати туристичні об'єкти навіть в західній частині України деструктивно впливають на подальший розвиток і існування готелів та ресторанів. Великі об'єкти не витримують поточних витрат, які не покриваються доходами. Малі об'єкти не можуть надати повного спектру послуг в проживанні та харчуванні, яких вимагають гості. Все це вимагає втручання держави для підтримки сектору до покращення ситуації.

Враховуючи запити бізнесу, з боку держави була прийнята низка законодавчих і нормативних документів, серед яких:

- Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо державної підтримки сфери культури, креативних індустрій, туризму, малого та середнього бізнесу у зв'язку з дією обмежувальних заходів, пов'язаних із поширенням коронавірусної хвороби COVID-19» в редакції від 31.12.2023 (з врахуванням військових дій) [11];

- Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо підтримки платників податків на період здійснення заходів, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)» в редакції від 02.07.2023 року (з врахуванням військових дій) [12];

- Постанова КМУ «Про затвердження Державної програми стимулювання економіки для подолання негативних наслідків, спричинених обмежувальними

заходами щодо запобігання виникненню і поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, на 2020–2022 роки» в редакції від 03.12.2022 року (з врахуванням військових дій, чинний досі) [29];

- Постанова МОЗ «Про затвердження Тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів в готелях на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19)» (втратив чинність 22.08.2020 року) [30].

Держава під час війни ввела в дію ряд інструментів регулювання роботи об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Основні з них систематизовано у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Інструменти державне регулювання роботи суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу

Види допомоги	Зміст допомоги
Кредит	Дерегуляція
Для бізнесу під 0%	Зупинено перевірки бізнесу під час воєнного стану
Держава самостійно сплачує відсоток перед банком По закінченню воєнного стану ставка по кредитах не перевищуватиме 5%	
ФОП 1 та 2 групи сплачують податки за бажанням	ПДВ та податок на прибуток для бізнесу з оборотом до 10 млрд. грн
Держава платить ЄСВ за мобілізованих працівників Бізнес з оборотом до 10 млрд. грн. платить до 2% від обороту	Сплату екологічного податку, мінімального податкового зобов'язання та плату за землю, де велися бойові дії

*сформовано автором на основі [7]

Державна підтримка розвитку малого підприємництва у сфері готельно-ресторанного бізнесу в Україні може бути спрямована на наступні напрямки:

1. *Фінансова підтримка.* Забезпечення доступу до фінансових ресурсів через програми надання кредитів, грантів та інвестицій для розвитку малого готельно-ресторанного бізнесу. Такі програми можуть включати спеціальні кредитні лінії або грантові конкурси для стимулювання стартапів та розвитку існуючих підприємств.

2. *Консультаційна та освітня підтримка.* Надання консультацій та навчальних програм з питань управління готельно-ресторанним бізнесом, включаючи бізнес-планування, маркетинг, управління фінансами та персоналом. Такі програми можуть включати безкоштовні або субсидовані тренінги, семінари та консультації від професійних консультантів та бізнес-експертів.

3. *Стимулювання інновацій та підтримка впровадження нових технологій.* Забезпечення доступу до інноваційних технологій та стимулювання їх впровадження у готельно-ресторанному бізнесі. Це може включати програми фінансування для впровадження енергоефективних технологій, автоматизації бізнес-процесів та використання інформаційних технологій для підвищення якості обслуговування.

Розглянемо більш детально систему інструментів, конкретних заходів, які слід реалізувати для підтримки суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу, а також прогнозовані результати такої підтримки.

Таблиця 3.3.

Напрямки державної підтримки розвитку малого підприємництва у сфері готельно-ресторанного бізнесу в Україні

Напрямок	Інструмент	Характер заходів	Прогнозований результат
ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА	Кредитні програми	Надання спеціальних кредитних продуктів для малих підприємств у зі зниженими відсотковими ставками, гнучкими умовами погашення та підтримкою державного гарантування.	Збільшення доступності фінансових ресурсів для розширення бізнесу, модернізації устаткування, покращення інфраструктури та розвитку нових послуг, підвищення конкурентоспроможності.
	Грантові програми	Надання грантів для стартапів, а також для інноваційних проектів, що спрямовані на покращення якості обслуговування, впровадження нових технологій або створення екологічно чистих рішень.	Стимулювання розвитку нових бізнес-ідей та інновацій у галузі, зростання конкурентоспроможності, покращення якості обслуговування та розширення асортименту послуг готелів та ресторанів.

	Інвестиційні програми	Симулювання інвестицій через створення спеціальних інвестиційних фондів, а також надання фіскальних пільг та податкових кредитів для інвесторів у цій галузі.	Залучення додаткових інвестиційних коштів для розвитку нових проєктів, модернізації існуючих готелів та ресторанів, розширення мережі закладів та підвищення їхньої рентабельності
КОНСУЛЬТАЦІЙНА ТА ОСВІТНЯ ПІДТРИМКА	Безкоштовні консультації та тренінги	Організація безкоштовних консультацій та тренінгів з питань управління бізнесом, бізнес-планування, маркетингу, фінансів та персоналу. Ці заходи можуть проводитися в форматі семінарів, вебінарів або індивідуальних консультацій з досвідченими фахівцями	Покращення навичок управління та підвищення рівня професійної компетентності власників та персоналу готелів та ресторанів. Це сприятиме оптимізації бізнес-процесів, підвищенню якості обслуговування та ефективності управління.
	Створення освітніх програм	Розробка та впровадження спеціалізованих освітніх програм з готельно-ресторанного менеджменту в навчальних закладах, у тому числі університетах, коледжах та професійних школах.	Підготовка кваліфікованих кадрів для готельно-ресторанного бізнесу, забезпечення ринку праці кваліфікованими спеціалістами та підвищення конкурентоспроможності галузі
	Створення бізнес-інкубаторів та акселераторів	Розвиток інфраструктури для підтримки стартапів шляхом створення бізнес-інкубаторів та акселераторів. Ці центри можуть надавати менторську підтримку, доступ до мережі контактів, фінансову підтримку та інші ресурси для розвитку нових проєктів.	Стимулювання інновацій та розвиток нових ідей у готельно-ресторанній галузі, створення нових підприємств та робочих місць, а також підвищення конкурентоспроможності сектору.
СТИМУЛЮВАННЯ ІННОВАЦІЙ	Грантові програми для інноваційних проєктів	Надання фінансової підтримки через гранти для розробки та впровадження інноваційних проєктів у готельно-ресторанному секторі. Ці гранти можуть бути спрямовані на впровадження нових технологій, розробку інноваційних продуктів та послуг, а також модернізацію устаткування та інфраструктури.	Стимулювання розробки та впровадження нових інновацій у галузі, підвищення конкурентоспроможності підприємств, збільшення ефективності та якості обслуговування, а також розвиток нових ринків та зростання прибутковості.
	Технологічні консорціуми та інноваційні	Створення технологічних консорціумів та інноваційних платформ, які об'єднують підприємства, дослідницькі установи та університети для спільної розробки та впровадження нових технологій у галузі готельно-ресторанного бізнесу	Створення сприятливого середовища для співпраці та обміну знаннями та досвідом у сфері інновацій, збільшення швидкості впровадження нових технологій та зниження витрат на їх розробку

* сформовано автором

Таким чином, державна підтримка розвитку малого підприємництва у сфері готельно-ресторанного бізнесу в Україні є критично важливою для економічного зростання та покращення якості надання послуг у цій галузі. Аналіз показав, що ефективні механізми підтримки, такі як податкові пільги, субсидії, гранти та освітні програми, сприяють розвитку малого бізнесу, підвищенню конкурентоспроможності та створенню нових робочих місць.

Реалізація цих заходів дозволяє створити сприятливі умови для розвитку малого підприємництва у готельно-ресторанній сфері, що, в свою чергу, сприяє зростанню економіки, підвищенню рівня зайнятості населення та покращенню якості надання послуг у сфері туризму та гостинності.

Однак для максимізації ефективності державної підтримки необхідно забезпечити її цільове спрямування, прозорість та доступність для всіх суб'єктів підприємницької діяльності, а також систематичний моніторинг та оцінку результативності впроваджуваних заходів.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

В роботі досліджено теоретичні аспекти розвитку готельно-ресторанної справи. Зокрема, окреслено значення готельно-ресторанної справи для розвитку економіки, визначено фактори впливу на розвиток індустрії гостинності.

Автором проведено дослідження класифікації сучасних форм готельно-ресторанного господарства. З ростом мобільності та розвитком технологій попит на новаторські та ефективні моделі готельного та ресторанного бізнесу постійно зростає. Розуміння та класифікація цих форм можуть допомогти готелям та ресторанам адаптуватися до змін у споживчому попиті та розвивати конкурентні переваги.

У сучасному світі гостинності заклади готельно-ресторанного господарства стикаються зі складними викликами та умовами невизначеності, що накладають серйозні вимоги до їхньої ефективності та стійкості. В умовах невизначеності, яка може бути спричинена різними факторами, від економічних коливань до природних катастроф, заклади готельно-ресторанного господарства змушені швидко адаптуватися до змін, шукати нові рішення та зберігати високий рівень обслуговування для забезпечення задоволення своїх клієнтів. Автором виокремлено специфічні риси діяльності суб'єктів гостинності в умовах невизначеності.

Проведено дослідження стану та перспектив розвитку готельно-ресторанної сфери України в сучасний період.

Війна в Україні вплинула на функціонування всіх галузей економіки. Особливо вразливою є українська готельна галузь, що проявляється у зруйнованості інфраструктури та відсутності отримувачів готельних послуг.

Сучасна військово-політична ситуація в Україні дозволяє виділити перспективні напрями розвитку готельного та ресторанного господарства: переорієнтація готельного бізнесу на більш безпечні території Західної України; переорієнтація готельних послуг на реабілітацію, що має більший попит; збільшення кількості апарт-готелів, які більше пристосовані для

прийому сімей та комфортного довготривалого проживання; пристосування готельних підприємств до реалій військового часу та пошук нових форм обслуговування;

Автором запропоновано використання цифрових технологій для розвитку готельно-ресторанної справи, зокрема в практиці роботи ресторанів та готелів України цілком реально запровадити: віртуальний огляд номерів перед вибором; віртуальний огляд страв перед вибором; попередній віртуальний огляд зали ресторану перед спуском в нього – додаткова послуга для поселених клієнтів для вирішення, де краще їм споживати сніданок, обід чи вечерю; постійний огляд паркінгу для контролю за станом авто; автоматизованої системи опалення номера і подачі в нього води, якщо існують графіки відключення та подачі води на території розміщення готелю.

У роботі запропоновано заходи державної підтримки розвитку малого підприємництва у сфері готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Такі дії є критично важливими для економічного зростання та покращення якості надання послуг у цій галузі. Аналіз показав, що ефективні механізми підтримки, такі як податкові пільги, субсидії, гранти та освітні програми, сприяють розвитку малого бізнесу, підвищенню конкурентоспроможності та створенню нових робочих місць. Реалізація цих заходів дозволяє створити сприятливі умови для розвитку малого підприємництва у готельно-ресторанній сфері, що, в свою чергу, сприяє зростанню економіки, підвищенню рівня зайнятості населення та покращенню якості надання послуг у сфері туризму та гостинності

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналітичні звіти Rebuild. URL: <https://rebuildua.net/zvity>
2. Аналітичні звіти Redial. URL: <https://rebuildua.net/zvity>.
3. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. No 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1280>.
4. Безручко Л. Сучасний стан та перспективи розвитку готельних мереж у світі та Україні. *Вісник Львівського університету*. Серія міжнародні відносини. 2018. Випуск 45. С. 273–280.
5. Брич В. Я., Охота В. І. Основні фактори впливу на функціонування готельно-ресторанних комплексів та туризму в Україні. *Економічна наука*. 2018. №4. С. 9-12.
6. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL: <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini>.
7. Державне агенство розвитку туризму. URL: <https://www.tourism.gov.ua>.
8. Довгаль Д.В., Данько Н. І. Розвиток готельно-ресторанного та санаторно-курортного комплексу як складова інтенсифікації економіки України. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. 2013. № 1042. С. 115-118.
9. ДСТУ 4281:2004 Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. К. : Держспоживстандарт України, 2004. 12 с.
10. Єрко І. Ресторанне господарство в інфраструктурі туризму Волинської області. *Наукові записки*. 2009. № 1. С. 119 – 122. URL: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:tI-b-M1yIS4J:esnuir.eenu.edu.ua/bitstream/123456789/11874>
11. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо державної підтримки сфери культури, креативних індустрій, туризму, малого та середнього бізнесу у зв'язку з дією обмежувальних заходів, пов'язаних із

поширенням коронавірусної хвороби COVID-19 Закон України від 16.06.2020 р. (в редакції від 31.12.2023). Відомості Верховної Ради (ВВР), 2020, № 43, ст.371. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/692-20#Text>

12. Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо підтримки платників податків на період здійснення заходів, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19): Закон України від 17.03.2020 (в редакції від 02.07.2023 року). Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2020, № 17, ст.106. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/533-20#Text>

13. Кацемир Я.В. Вплив якісного обслуговування на розвиток туристичної галузі. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2015. № 3. С. 86-89.

14. Килин О.В., Тимчишин Ю.В. Формування персоналу підприємства готельного господарства: вітчизняний та зарубіжний досвід. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*: Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. Випуск 22, частина 2. С. 20–24.

15. Комліченко О.О. Фактори розвитку туристичної галузі. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2014. № 8. С. 75—79.

16. Кушнірук Г.В. Резерви підвищення прибутковості туристичних підприємств. *Туристичний, готельний і ресторанний бізнес: інновації та тренди*. 2016. № 1. С. 45-47.

17. Лупич О.О. Формування конкурентоспроможного готельного господарства регіону: дис. ... канд. екон. наук (докт. філософії): 08.00.05. Ужгород: 2017. 285 с.

18. Ляшук Н. Н. Ресторанне господарство Волинської області. *Бібліотека он-лайн*. URL: <http://bo0k.net/index.php?p=achapter&bid=15627&chapter=1>

19. Мазур С. А., Прилуцький А. М. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні. *Ефективна економіка*. 2019. № 2. С. 1-7. : file:///C:/Users/Admin/Downloads/efek_2019_2_21.pdf

20. Мархонос С. М., Турло Н. П. Рекреаційні комплекси України: передумови створення та напрямки їх розвитку. *Приазовський економічний вісник*. 2017. № 2 (02). С. 118-122.

21. Матвійчук Л.Ю. Розвиток готельного господарства в Україні. *Туризм і гостинність*. 2016. № 2. С. 8-11.

22. Мельник І.М. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства в Україні. *Молодий вчений*. №7. Липень 2016 р.

23. Пітак В. В., Коваленко Л. П. Фактори розвитку туристичної індустрії України. *Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*. 2017. № 1. С. 148-151.

24. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії готинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. 2022. No 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656>.

25. Погасій С. О., Краснокутська Ю. В., Нікітіна І. В. Аналіз основних трендів розвитку ринку готельних послуг. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*. 2019. № 23. С. 180-191. URL: <http://ppb.khadi.kharkov.ua/article/view/186317>

26. Подлепіна П.О. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні. *Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна*. 2016. С.154-159.

27. Понад 12 готелів постраждали в Україні через війну. URL: <https://interfax.com.ua/news/general/886309.html>.

28. Портал оперативних даних. Ситуація з біженцями з України. URL: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>.

29. Про затвердження Державної програми стимулювання економіки для подолання негативних наслідків, спричинених обмежувальними заходами щодо запобігання виникненню і поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, на 2020–2022 роки : Постанова КМУ від 27.05.2020 (в редакції від 03.12.2022 року). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/534-2020-%D0%BF#Text>

30. Про затвердження Тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів в готелях на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19): Постанова МОЗ від 30.07.2020 р. (втратив чинність 22.08.2020 року). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0042488-20#Text>

31. Самодай В., Рибальченко С., Орищенко Є. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2022. No 44. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1805>.

32. Січка І.І. Аналіз особливостей та розвитку туристичного ринку України. *Економіка та суспільство*. 2016. № 7. С. 158-162.

33. Monfererrand А., Berthonnet А., Centansd'organisationadministrativedutourisme (1910 à nosjours). PourmémoireNo hors-série. *Cedex*. 2012. P. 17–27.

34. PremierHotel. URL: <https://www.phnr.com/ua>

35. ReikartzHospitalityGroup. URL: <https://reikartz.com/uk/hotels/>.

36. Юзяк М. В українських кафе і ресторанах середній чек зріс на майже 20% за пів року. *Landlord*. 23.01.2024. <https://landlord.ua/news/v-ukrayinskyh-kafe-i-restoranh-serednij-chek-zris-na-majzhe-20-za-piv-roku/>