

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

Кафедра туризму та готельного господарства

На правах рукопису

САЧУК СОФІЯ РОМАНІВНА

**ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ
МІСТА ЛУЦЬКА**

Спеціальність: 241 „Готельно-ресторанна справа”
Освітньо-професійна програма „Готельно-ресторанна справа”
Робота на здобуття освітнього ступеня „Бакалавр”

Науковий керівник:
ЛЬІНА ОЛЬГА ВІКТОРІВНА,
кандидат географічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ
Протокол № 14
засідання кафедри туризму
та готельного господарства
від 11 квітня 2024 р.

Завідувач кафедри
проф. Ільїн Л.В.

ЛУЦЬК – 2024

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи

САЧУК СОФІЯ РОМАНІВНА

ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

МІСТА ЛУЦЬКА

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

Готельна та ресторанна індустрія є ключовим компонентом сектору гостинності. Вивчення стану та перспектив розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні допомагає зрозуміти виклики та можливості, з якими стикається бізнес у цій галузі. Він може надати цінну інформацію для підприємців, інвесторів і політиків, зацікавлених у секторі гостинності.

У роботі здійснений аналіз сучасного стану, динаміки, перспектив розвитку готельно-ресторанного господарства міста Луцька. Автором з'ясовані передумови і чинники формування та розвитку готельно-ресторанної сфери міста, проаналізовано стан та динаміку розвитку готельно-ресторанного господарства і діяльності міста, розроблено рекомендації щодо оптимізації готельно-ресторанного бізнесу та напрямів його удосконалення.

Ключові слова: готель, ресторан, готельно-ресторанний бізнес, сфера обслуговування.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
Розділ 1. ТЕРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ.....	6
1.1. Загальна характеристика та основні поняття.....	6
1.2. Готельно-ресторанна індустрія та її значення для туристичних послуг.....	14
1.3. Методика дослідження та оцінювання готельно-ресторанного господарства.....	19
Розділ 2. ПЕРЕДУМОВИ І ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ І ТУРИЗМУ.....	21
2.1. Туристична діяльність та її значення для розвитку готельно-ресторанних послуг.....	21
2.2. Природні чинники і процеси.....	23
2.3. Історико-культурна спадщина.....	25
Розділ 3. ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО: АНАЛІЗ І ОЦІНЮВАННЯ.....	28
3.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного господарства.....	28
3.2. Готельно-ресторанне господарство Луцька.....	34
3.3. Використання інновацій в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентноспроможності.....	43
3.4. Перспективи розвитку готельно-ресторанних послуг.....	49
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
ДОДАТКИ.....	65

ВСТУП

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

Готельна та ресторанна індустрія є ключовим компонентом сектору гостинності. Вивчення стану та перспектив розвитку готельно-ресторанних комплексів в Україні допомагає зрозуміти виклики та можливості, з якими стикається бізнес у цій галузі. Він може надати цінну інформацію для підприємців, інвесторів і політиків, зацікавлених у секторі гостинності.

Мета й основні завдання дослідження. *Мета роботи* – аналіз сучасного стану, динаміки, перспектив розвитку готельно-ресторанного господарства міста Луцька.

Реалізація мети обумовила необхідність розв'язання наступних завдань:

- з'ясувати передумови і чинники формування та розвитку готельно-ресторанної сфери міста;
- проаналізувати стан та динаміку розвитку готельно-ресторанного господарства і діяльності міста;
- розробити рекомендації щодо оптимізації готельно-ресторанного бізнесу та напрямів його удосконалення.

Об'єктом дослідження є готельно-ресторанне господарство міста Луцька. **Предметом дослідження** є аналіз сучасного стану, динаміки,

перспектив розвитку готельно-ресторанного господарства та його оптимізація.

У процесі дослідження використовувались такі **методи**: літературний, статистичний, картографічний, порівняльно-географічний, математичний. Робота виконана на основі літературних джерел, аналізу статистичних матеріалів, зібраних автором в Головному управлінні статистики у Волинській області, управлінні культури і туризму, управлінні у справах молоді та спорту та управлінні економіки Волинської обласної державної адміністрації, фондові матеріали Луцької міської ради.

Наукова новизна. У роботі здійснений комплексний аналіз готельно-ресторанної сфери міста Луцька, з'ясовані передумови і чинники його формування та розвитку, розроблені рекомендації щодо оптимізації сфери обслуговування.

Практичне значення роботи. Отримана інформація має практичне застосування і необхідна для органів місцевого самоврядування, громадських організацій, бізнесу та наукових інституцій при плануванні своєї діяльності. Розбудова сфери обслуговування обумовлена необхідністю пошуку перспектив оптимізації соціокультурного та економічного функціонування міста. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу сприятиме створенню спеціальних малих і середніх підприємств, а також активізації і стимулюванню роботи цілої мережі галузей: будівництва, торгівлі, виробництва побутових товарів, транспорту і зв'язку та ін.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ПОНЯТТЯ І ЗМІСТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

1.1. Загальна характеристика та основні поняття готельно-ресторанних комплексів

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

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

Терміни «готельно-ресторанний бізнес», «готельне господарство», «ресторан», «галузь готельного бізнесу» позначають

господарську діяльність, яку здійснюють спеціалізовані підприємства, які надають комерційні послуги, забезпечують розміщенням і харчуванням подорожуючих клієнтів.

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

Таблиця 1.1

Наукові підходи щодо розуміння поняття «готель»,

за [1, 3, 6, 7, 8, 9, 14]

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

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

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

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

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

Додаткові послуги: це послуги, які не входять до основного пакету готельних послуг. Гості можуть замовити ці послуги окремо, і вони вимагають додаткової оплати. Приклади додаткових послуг включають паркування, послуги пральні, прибирання, надання

додаткових туалетно-косметичних засобів, поповнення міні-барів, доступ до саун тощо [14].

Основні послуги зазвичай включають проживання та харчування. Комбінація цих послуг може бути виражена в різних форматах, наприклад:

– Проживання зі сніданком (континентальним або англійським) в номерах або спеціалізованих закладах.

– Можливість проживання з харчуванням в ресторані.

– Проживання з харчуванням в ресторані, барі, кафе.

– Проживання з харчуванням в ресторанах європейської та національної кухонь, а також барах з цілодобовим обслуговуванням на території [2].

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

Надання спеціалізованих приміщень, а саме готельних номерів.

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

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

телефони, факси та комп'ютери [4].

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

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

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

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

Таким чином, терміни «готельно-ресторанний бізнес», «готельне господарство» і «готельний сектор» стосуються економічної діяльності, що здійснюється спеціалізованими підприємствами, які пропонують комерційні послуги та забезпечують відповідне розміщення та харчування для туристів. На

конкурентному ринку гостинних послуг прагнення цих підприємств до прибутковості спонукає їх пропонувати більше, ніж просто проживання та харчування. Це призводить до попиту на розширення додаткових і супутніх послуг, таким чином розширюючи розуміння поняття «готельно- ресторанний бізнес» і розширюючи спектр діяльності, пропонованої готелями, включаючи як власні послуги, так і ті, що надаються суміжними галузями [10].

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

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

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

політики, економісти та банкіри, забезпечують найсучаснішу технічну підтримку, добре обладнані конференц-зали, фітнес-центри та виняткові заклади харчування [11].

Загальний імідж готельного підприємства формують різні складові та характеристики. Ці фактори охоплюють атмосферу та якість обслуговування, представлення пропозицій, рівень толерантності та ввічливості обслуговуючого персоналу та професіоналізм працівників готелю. Навіть окремий фактор, наприклад загальна атмосфера, створена пропозиціями готельно-ресторанних продуктів, може стати вирішальним елементом у виборі клієнтом продукту [12]. Стимулювати попит на готельно-ресторанні послуги можна різними способами, такими як впровадження різних тарифів, надання знижок, розширення асортименту додаткових послуг.

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

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

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

Терміновість готельно-ресторанних послуг є ключовим фактором, що впливає на вибір клієнтом конкретного готелю. Час, необхідний для вибору бажаної окремої послуги з доступних

варіантів, часто вимірюється хвилинами, а іноді навіть секундами. Ринок готельних послуг відчуває коливання попиту на сезонній та тижневій основі. На ці коливання впливає періодичність і сезонність туристичних відвідувань конкретних територій. Як правило, висока завантаженість готелів спостерігається в осінньо-весняний період, а готелі, розташовані в курортних напрямках, відчувають пік попиту влітку. Крім того, у будні дні, як правило, заповненість готелів вище, ніж у вихідні [13].

Важливою характеристикою готельно-ресторанних послуг, що відрізняє їх від виробничих процесів, є використання людської праці. Людський фактор відіграє вирішальну роль у неоднорідності та мінливості якості послуг, а також дотримання стандартів обслуговування. Якість послуг значною мірою залежить від таких факторів, як рівень професійної підготовки працівників, командна робота та спілкування всередині організації, психофізичні якості кожного працівника та загальна робоча атмосфера.

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

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

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

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

Щодо визначення термінології поняття «готельні послуги», вчені виділяють дії, які здійснює туристичний бізнес для обслуговування клієнтів. Поняття готельних послуг охоплює результат взаємодії між готельним закладом і клієнтом, зусилля обслуговуючого персоналу для виконання вимог клієнта, надання житла та супутніх послуг (табл. 1.2).

Таблиця 1.2.

Наукові підходи щодо визначення термінології поняття «готельна послуга» за [1, 13, 15, 16, 17].

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

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

- планування;
- дослідження ринку;

- проектування та розробка;
- дизайн послуг;
- розвиток послуг;
- маркетинг і просування;
- надання послуг;
- відгуки клієнтів;
- контроль якості.
- постійне вдосконалення [21].

Загалом, процес формування туристичних послуг у готельно-ресторанній індустрії передбачає розуміння потреб ринку, розробку привабливих послуг, ефективну розробку та надання їх, а також постійне прагнення до вдосконалення на основі відгуків клієнтів.

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

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

- забезпечення розміщення: однією з першочергових завдань готельної індустрії є забезпечення комфортного та відповідного розміщення для туристів. Це включає в себе пропонування

різноманітних типів номерів, забезпечення чистоти та гігієни, а також надання зручностей, які покращують перебування гостей;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Методика дослідження та оцінки готельно-ресторанних комплексів

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

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

Метод аналізу інформації має велике значення, оскільки технологічні, економічні та соціальні системи покладаються на інформацію.

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

Порівняльна статистика також охоплює порівняльний аналіз

діяльності підприємств та організацій у певних регіонах країни, а також порівняння результатів, досягнутих окремими операторами на місцевому, регіональному та національному рівнях. Порівняльна статистика може бути використана для порівняння технічної оснащеності праці, ефективності спеціалізації та кооперації та інших аспектів. Основна мета порівняльної статистики полягає в тому, щоб описати й охарактеризувати один і той самий предмет у різних регіонах і містах [25].

Кожен готельний і ресторанный бізнес функціонує як система, що складається з взаємопов'язаних елементів, які разом працюють для досягнення спільної мети. Інвестори насамперед прагнуть окупили свої інвестиції та отримати прибуток від діяльності готелю та ресторану.

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

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

РОЗДІЛ 2

ПЕРЕДУМОВИ І ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ ТА ТУРИЗМУ

2.1. Туристична діяльність та її значення для розвитку готельно-ресторанних послуг

Туризм є однією з галузей господарства, яка найбільш динамічно розвивається як в Європейському Союзі, так і у всьому світі, а його суспільно-економічне значення проявляється як в цифрах (вплив на ВВП, кількість створених робочих місць), так і у важливих невимірних показниках, пов'язаних, в числі іншого, з протидією суспільному виключенню, вихованням та освітою, ліквідацією взаємного небажання та упереджень, формуванням іміджу країни та регіонів, створенням умов для розвитку місцевого підприємництва.

Аналізуючи розвиток світових туристичних тенденцій, слід зазначити, що зростає інтерес до міського туризму, особливо культурного, який може стати однією із основних форм туризму в Луцьку. Культурний туристичний продукт повинен бути розрахований на сучасного туриста – спостерігається спад інтересу до стандартних туристичних продуктів, зростає попит на автентичність, індивідуалізм, виключну особливість. Це пояснюється зростанням попиту на подорожі, які поєднують елементи культури, історії, спортивної активності, рекреації, розваги з можливістю особистого розвитку та реалізації інтересів [62–64]..

Винятково цікавими стають місця, які поєднують історичну спадщину з сучасністю. Щоб забезпечити потреби сучасного туриста, туристична пропозиція повинна мати різноманітний характер, що дозволить туристові сформувати індивідуальний пакет розваг та послуг. Зростання тенденцій щодо поєднання сучасності та минулого в одному

туристичному продукті пояснюється бажанням туристів побачити якнайбільше за максимально короткий час.

Розвиток туризму в Україні відбувається полярно. При цьому він базується на окремих туристичних центрах, які є найбільш привабливими та перспективними. Серед них – Львів, Київ, Карпати та Закарпаття. Найбільша частка національних ресурсів, які спрямовуються на розвиток туризму, витрачається саме в цих туристичних центрах. В останні роки ситуація починає змінюватись. Конкуренцію класичним туристичним маршрутам складають досить популярні природні місця: Подільські Товтри, Шацькі озера тощо, а також історичні міста – Кам'янець-Подільський, Чернівці, Тернопіль, Умань та інші. Традиційно найбільш домінуючим історичним містом України залишається Львів.

Серед проблем розвитку галузі варто виділити:

- низький рівень послуг, що надаються туристам, неякісне обслуговування та низький рівень стандартів;
- слабкий рівень маркетингових досліджень в межах країни та в міжнародному масштабі;
- недостатній інформаційно-рекламний супровід туристичної діяльності [66–70].

В пріоритетах розвитку країни туристична галузі займає одну з ключових позицій і це, вочевидь, створює сприятливі умови для розвитку туризму в місті Луцьку.

За останні п'ять років розвиток туризму в Луцьку відзначився зменшенням кількості туристичних фірм. Офіційна кількість готелів та ресторанів залишилася стабільною. Натомість Луцьк відзначається великою кількістю невеликих закладів харчування: барів, кафе, кав'ярень.

Готелі міста одночасно можуть розмістити близько 1100 осіб. Це готелі різного комфорту, сервісу та ціни послуг.

Велику роль в розвитку туризму відіграють невеликі готелі, мотелі та приватні садиби, які здійснюють свою роботу на околицях або за

межами міста. Кількість таких об'єктів збільшується. Перевагою їх є гарне співвідношення ціна/якість та набір додаткових послуг, цікавих туристам.

Генеральний план розвитку міста Луцька є основним планувальним документом, який встановлює напрямки і межі територіального розвитку населеного пункту, функціональне призначення і будівельне зонування території, містить принципові рішення щодо розміщення об'єктів загальноміського значення, організації вулично-дорожньої мережі і дорожнього руху, інженерного обладнання, інженерної підготовки і благоустрою, захисту території від небезпечних природних і техногенних процесів, охорони природи та історико-культурної спадщини [61].

Генеральним планом розвитку міста та Генеральним планом розвитку Державного історико-культурного заповідника «Старий Луцьк» передбачається збереження історичної частини загальноміського центру, збереження пам'яток історії, архітектури, археології, культури, а також доповнення та відтворення порушених пам'яток забудовою чи функціональним використанням.

2.2. Природні чинники і процеси

Сезонність та непередбачуваність погодних умов. Клімат Луцька характеризується досить чітким поділом на чотири сезони: літо, осінь, весна, зима [55]. Така обставина значно впливає на характер відвідуваності міста. Найбільше відвідувачів влітку, в другій половині весни та на початку осені. Багато елементів туристичної привабливості міста залежні від погодних умов (фестивалі, ярмарки).

Екологічно-чистий регіон, сусідство з рекреаційно-привабливими околицями. Навколо Луцька знаходиться велика кількість історичних місць, які вже зараз становлять неабияку історичну та туристичну цінність. Серед них найближчі – Володимир-Волинський, Берестечко, Олика, Дубно.

Така історична привабливість, культурна самобутність, унікальні традиції дуже вдало поєднуються з природною привабливістю. Є великі площі лісів та численні озера, яких на території Волинської області нараховується 235. Перлиною серед них є найглибше та найчистіше озеро в Україні – Світязь.

Сусідство Луцька з туристично-привабливим регіоном, який пріоритетами для свого розвитку обрав історико-пізнавальний та зелений туризм є вагомим фактором у розвитку туристичної галузі на рівні міста [57].

Наявність зелених та рекреаційних територій в межах та навколо міста. Основними місцями рекреаційного призначення є Парк культури та відпочинку ім. Лесі Українки та Парк ім. 900-річчя Луцька.

Парк культури та відпочинку імені Лесі Українки, який знаходиться в центрі міста, сформований системою алей, каналів і зелених масивів в заплаві річки Стир. Парк займає площу близько 100 га. Крім великої кількості дерев та води в ньому розміщені: дитяче містечко, зоопарк, міський пляж, кінна школа, атракціони та концертна сцена (ротонда).

Парк ім. 900-річчя Луцька знаходиться в найбільш густонаселеному районі міста.

У зоні впливу м. Луцька працює два санаторії, а саме обласний дитячий санаторій „Дачний” на 100 місць та санаторій матері і дитини „Пролісок” в Ківерцівському районі.

Площа зелених насаджень загального користування в місті складає 135 га (41% нормативної площі).

Загальна площа об'єктів природно-заповідного фонду в місті становить біля 112 га (процент заповідності біля 4%). У межах міста знаходиться об'єкт природно-заповідного фонду: Ботанічний сад університету – 10 га, Гнідавське болото (зоологічний заказник) – 76,96 га (2 ділянки – 69,14 га, 7,82 га), Теремнівські ставки (гідрологічна пам'ятка природи) – 8,36 га, Сквер меморіалу Вічної слави (ботанічна пам'ятка

природи) – 4,78 га, Дубовий гай (ботанічна пам'ятка природи) – 1,27 га, Дуб плакучої форми – 0,13 га, Платан західний – 0,13 га.

Генеральним планом розвитку міста Луцька передбачено збільшення площ зелених насаджень за рахунок освоєння заплав річок та приєднання навколишніх територій. Планується створити: Парк «Стир» – 146 га, Ландшафтний парк на річці Сапалаївці – 25 га; Ландшафтний парк «Омелянівські ставки» – 28 га; Парк Рованці – 27 га; Спеціалізований парк (інвалідів, людей похилого віку) – 25 га.

2.3. Історико-культурна спадщина

Історико-культурна спадщина, яка є головною передумовою для туристичного розвитку міста Луцька, також знаходиться в полі недосконалих нормативно-правових документів.

Основним правовим документом, що стосується організації та функціонування туристичної галузі в Україні є Закон України «Про туризм». Цей Закон визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму, визначає основи раціонального використання туристичних ресурсів та регулює відносини, пов'язані з організацією і здійсненням туризму на території України.

В документі запропоновано кілька напрямків розвитку туризму, зокрема – удосконалення системи управління галуззю, удосконалення нормативно-правової бази туристичної діяльності, зміцнення матеріальної бази туризму, розширення міжнародної співпраці у туристичній галузі, підвищення якості та розширення асортименту туристичних послуг, поліпшення транспортного обслуговування, підвищення ефективності використання рекреаційних ресурсів та об'єктів культурної спадщини, поліпшення інформаційного та рекламного забезпечення, провадження

ефективної інноваційної діяльності та створення наукової бази туризму, поліпшення кадрового забезпечення.

Забезпеченість міста засобами розміщення, закладами харчування та іншими підприємствами. Важливою особливістю поживлення економіки міста є збільшення кількості суб'єктів господарювання, в першу чергу за рахунок створених малих та середніх підприємств. В умовах війни і економічної кризи податки з фізичних осіб є основним джерелом надходжень до міського бюджету. Малі та середні підприємства є більш гнучкими до зміни умов української економіки і забезпечують стабільний розвиток економіки міста та збереження кількості робочих місць.

У Луцьку розвинена мережа торгівельних закладів, представлена відомими марками. В місті працюють 20 ринків та 7 сучасних торгівельних центрів.

Слабкі стартові можливості бізнесу. На цьому аспекті наголошують усі дослідники розвитку регіонального туризму. «Недостатнє забезпечення суб'єктів рекреаційного підприємства основними фондами, матеріальними, паливно-енергетичними ресурсами призвело до наявності в рекреаційній сфері низьких «стартових» показників матеріально-технічної бази, що значно стримує розвиток рекреаційної сфери порівняно з іншими галузями».

На розвиток туризму реальними для залучення є переважно кошти місцевого бюджету, щоправда, в досить обмежених кількостях.

Сприятливий інвестиційний клімат. Вагомим показником для туристичної галузі є інвестиційний клімат міста. Про його покращення свідчить статистика вкладених інвестицій у його економіку. Більшість інвестицій не стосується туристичної галузі, проте загальна позитивна тенденція в їх надходженні створює добрі передумови і для розвитку туризму.

Наявність об'єктів, які складають цінність для туристів. Загалом в Луцьку знаходиться 129 пам'яток історії та архітектури національного та

місцевого значення. Найбільше з них (близько 60) знаходиться в Державному історико-культурному заповіднику «Старий Луцьк». Найвизначнішим історичним об'єктом є Луцький (Верхній) замок (XIV-XVII ст.). Велика оборонна споруда більше як на 80% збережена в історичному вигляді. На території замку знаходяться: Художній музей; Музей дзвонів; Музей книги; Підземний туристичний маршрут на місці розкопок церкви Івана Богослова (XII ст.) [54, 65].

В іншій частині заповідника та за його межами найціннішими пам'ятками історії та архітектури, визнаними на національному рівні є: Монастир бернардинів (XVIII ст.), Свято-Троїцький кафедральний собор (XVIII ст.), Костел Петра і Павла з монастирем та дзвіницею (XVIII ст.), Окольний замок з вежею Чорторийських, Покровська церква (XVIII ст.), Хрестовоздвиженська церква (XVII ст.), Монастир домініканців (XVIII ст.), Монастир тринітаріїв (XVIII ст.), Монастир василіан (XVII ст.), Монастир бригіток (XVII ст.), Синагога (XV ст.), Оборонна башта з муром (XIV – XV ст.) [54, 65].

Не менш цінними та привабливими є більш сучасні об'єкти: пам'ятник Лесі Українці на центральній площі міста (1977 р.) та адміністративний корпус Волинського національного університету імені Лесі Українки в архітектурному ансамблі з житловими будинками та сквером (1950 р.).

Важливою особливістю розміщення історичної частини в Луцьку є те, що Луцький (Верхній) замок знаходиться в найбільш низинній частині міста.

РОЗДІЛ 3

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО: АНАЛІЗ ТА ОЦІНЮВАННЯ

3.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного господарства

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

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

Значної уваги також почали приділяти здоров'ю та енергозберігаючим технологіям, впроваджуючи датчики руху, автоматичного відключення води, інноваційних систем очищення

повітря, фільтрів для води та регуляторів освітлення. Ці технології демонструють розумний підхід до споживання та прагнення забезпечити гостей здоровим і комфортним середовищем.

Важливість домашньої атмосфери визнали навіть ті, хто постійно в русі. У відповідь індустрія гостинності розробила концепцію проектування готельних номерів як повноцінних житлових приміщень, що забезпечують максимальний комфорт і спокій, а також містять новизну. Цей ефект досягається за рахунок:

- планування та зонування в стилі студії або квартири;
- використання теплих кольірних палітр і виразного декору;
- прекрасно обладнані ванні кімнати та кухні, затишні спальні та вітальні з унікальним декором. Застосовуючи ці тенденції та інновації, заклади гостинності прагнуть створити покращений досвід для гостей, який поєднує в собі екологічну свідомість, персоналізований стиль і домашню атмосферу в межах готелю чи ресторану.

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

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

Включення характерних елементів декору, що запам'ятовуються, таких як яскраві акцентні стіни, велика кількість

зелених рослин, унікальні предмети мистецтва та копії відомих творів мистецтва, впровадження передових технологій шумоізоляції, в тому числі звукоізоляційні вікна, естетичні та комфортні облаштування спальних місць, складні схеми освітлення, візуально привабливі матеріали та розкішні матраци.

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

Статистичні дані Державної служби статистики України, пропонують аналітичну оцінку, зосереджену на колективних закладах розміщення. До таких закладів відносяться заклади, що надають ночівлю в номерах або інших приміщеннях загальною місткістю не менше 10 місць. Ця категорія включає готелі та подібні засоби розміщення, варіанти тимчасового житла для відпустки та іншого короткострокового перебування, такі як хостели, будинки відпочинку, пансіонати, центри відпочинку, туристичні бази та гірські притулки [45].

Аналіз статистичної інформації щодо цих закладів розміщення у готельно-ресторанних комплексах дає змогу визначити загальні тенденції їхнього просторового розміщення по Україні. Це також допомагає зрозуміти ключові фактори, які позитивно чи негативно впливають на ці тенденції. У 2013 році в Україні було найбільше колективних засобів розміщення – 6411 одиниць (рис. 3.1).

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

аналізуючи динаміку показників з 2014 р. також спостерігаємо негативну тенденцію.

Основні показники, що відображають роботу закладів колективного розміщення в Україні в період з 2018 по 2020 роки (табл 3.1). Зменшення кількості засобів колективного розміщення з 4719 одиниць у 2018 році до 4523 одиниць у 2020 році (-4,2%) підкреслює негативні наслідки факторів навколишнього середовища, насамперед широкого впливу пандемії COVID-19.

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

Таблиця 3.1

Показники колективних засобів розміщування в Україні
у 2018-2020 рр. (укладено за матеріалами [44– 46])

Показники	Рок и			Темп прирост у 2020/ 2018 рр.
	2018	2019	2020	
Кількість колективних засобів розміщування(КЗР), од.	4719	5335	4523	-4,2
Кількість місць у КЗР, од.	300010	370560	312093	4,0
Кількість номерів у готелях та аналогічних засобах розміщування, од.	71132	83147	78955	11,0
Кількість осіб, що перебували у КЗР –усього	7006220	6960949	3379475	-51,8

з них іноземців, осіб:	917889	959423	254410	-72,3
% до підсумку	13,1	13,8	7,5	-42,5
Кількість ночівель осіб у КЗР - усього, од.	1766884	1845913	9142525	-48,3
	4	8		
з них ночівель іноземців, одиниць:	1918007	2016623	510551	-73,4
% до підсумку	10,9	10,9	5,6	-48,6

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

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

Протягом останніх років більше уваги приділяється використанню сучасних зручностей і технологій для підвищення комфорту гостей. Україна має різноманітні варіанти, від розкішних готелів у великих містах до затишних butik-готелів у мальовничих сільських районах. Ця різноманітність обслуговує різні типи мандрівників і сприяє загальній привабливості туристичного сектора в Україні.

Проте все ще є сфери, які потребують уваги та вдосконалення.

Одним з ключових аспектів є необхідність підвищення якості послуг, що надаються готельно-ресторанними комплексами. Це включає в себе такі аспекти, як навчання персоналу, обслуговування клієнтів і підтримання високих стандартів чистоти та гігієни. Постійне задоволення або перевищення очікувань клієнтів має вирішальне значення для створення позитивної репутації та залучення постійних відвідувачів.

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

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

3.2. Готельно-ресторанне господарство Луцька

Луцьк має розвинуту мережу торгівельних об'єктів, закладів ресторанного господарства та об'єктів сфери послуг. В Луцьку нараховується понад 315 об'єктів ресторанного господарства. Одночасно Луцьк у своїх готелях може прийняти понад тисячу осіб.

За даними Луцької міської ради [58], у місті існує розвинена готельна мережа. Готельне господарство міста представлене, як великими так і малими засобами розміщення, також хостелами (табл. 3.2, табл. 3.3).

Таблиця 3.2

Центральні готелі міста Луцька

№	Назва засобу розміщення	Адреса, місто Луцьк
1.	Готель «Noble»	вул. Кривий Вал, 39
2.	Готель «Ribas Room Lutsk»	вул. Гаврилюка, 3
3.	Space Apart Hotel	вул, Рівненська, 11
4.	Готель «Рестпарк»	вул. Рівненська, 135
5.	«MoJo Boutique Hotel»	вул. Ковельська, 16
6.	Готель «Чеве́рметто-Ірен»	вул. Дубнівська, 99а
7.	Готель «Срібні лелеки»	вул. Чорновола, 17
8.	Алекс (гостьовий будинок домашнього типу)	вул. Малоомельянівська, 16
9.	Готель «Світязь»	вул. Набережна, 4
10.	Готель «Україна»	вул. Словацького, 2
11.	Готель «Patio di Fiori»	вул. Кравчука, 13
12.	Готель «Мотор»	вул. Івана Кожедуба,

		24
13.	Готель «Паганіні»	вул Електроапаратна, 4
14.	Готель «Профспілковий»	пр. Відродження, 24
15.	Версаль	пр. Президента Грушевського, 2

Таблиця 3.3

Хостели міста Луцька

	Хостел	Кількість номерів	Кількість ліжко-місць
1	Софа	3	10
2	Хостел Волинського технікуму Національного університету харчових технологій	7	29
3	Друзі	6	22
4	Парасолька	9	32
5	Затишок	3	16
6	Lutsk G84	26	40
7	Арт-хостел «Адреналін»	12	84
	Разом	66	233
	ВСЬОГО	607	1349

Важливим показником розвитку діяльності підприємств сфери гостинності є обсяг туристичного збору. Відповідно до Податкового кодексу України, платниками збору є громадяни України, іноземці, а також особи без громадянства, які прибувають на територію адміністративно-територіальної одиниці, на якій діє рішення сільської, селищної та міської ради про встановлення туристичного збору, та отримують (споживають) послуги тимчасового проживання. Податкові агенти справляють збір під час надання послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням та зазначають суму сплаченого збору окремим рядком у рахунку (квитанції) проживання.

З 2016 по 2019 спостерігається зростання кількості туристичних надходжень. Якщо у 2016 році цей показник становив 131700 грн., то у 2019 майже у 4,5 рази більше і становив – 587609 грн. Збільшення надходжень туристичного збору свідчить про позитивну динаміку туристичної привабливості Луцька, адже туристичний збір – своєрідний індикатор розвитку сфери гостинності. Для 2020 року характерне деяке зменшення у зв'язку з початком пандемії COVID-19, скороченням туристичних поїздок і послуг, наданих готельними підприємствами. Повномасштабне вторгнення країни-агресора серйозно вплинуло на кількість відвідувачів. За даними виконавчого комітету Луцької міської ради, у Луцькій громаді, станом на 2021 рік можливо комфортно розмістити понад 1414 гостей: 1181 осіб – у 25 сучасних готелях, 233 – у 7 сучасних хостелах (табл. 3.4).

Статистичні дані Луцької міської ради дають можливість визначити кількість осіб, що залишаються у місті на ночівлю. У 2019 році майже половина відвідувачів приїжджають у місто на день і не залишаються на ніч (45,7%). Кількість осіб, які залишились на ночівлю (1-2 доби), становить – 32,1 %, відвідувачі, що перебували понад 3 доби, – 22,2%. Важливим показником розвитку сфери гостинності є тривалість перебування туристів (табл. 3.5).

Таблиця 3.4

Готелі Луцької територіальної громади

№	Готель	Кількість номерів	Кількість ліжко-місць
1	Готель «Noble»	35	55
2	Україна	23	148
3	Срібні лелеки	68	136
4	Готель «Ribas Room Lutsk»	24	45
5	Світязь	83	140
6	Рестпарк	14	28
7	Профспілковий	48	94
8	Мотор	34	57
9	Space Apart Hotel	20	40
10	Кедем	60	121
11	«MoJo Boutique Hotel»	22	46
12	Околиця	9	14
13	Версаль	11	22
14	Алекс	5	10
15	Ірен	8	16
16	Готель «Patio di Fiori»	15	28
17	Corner House	8	16
18	Пауер Хаус	15	17
19	Maximus	7	18
20	Лучеськ (на стадії реконструкції)	-	-
21	Rhombus	17	33
22	Адреналін	12	26
23	Колобок	19	36
24	Формула +	15	25
25	Золота підкова	5	10
	Разом	577	1181

Таблиця 3.5

Середня тривалість перебування туристів у м. Луцьк

Середня тривалість перебування	2019
Day off	5 год.
Weekend	2 дні, 1 ніч
Vacation	8 днів, 7 ночей

Таблиця 2.7

Типи розміщення туристів у місті Луцьк, 2019 рік

Розміщення на ніч	2019 рік
Готель	16,6
Хостел	6,0
Орендована квартира	9,1
У родичів (друзів)	21,2
Інше	0,8
Без ночівлі	46,4

Найвищу частку в структурі видів розміщення туристів становлять «у родичів/друзів» [56, 59]. Найбільшою популярністю користуються готелі на хостели на противазі орендованим квартирам, що свідчить про існуючий попит відпочиваючих на комфортне проведення дозвілля. Вартість проживання у готелях Луцька наведена у табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Вартість проживання у готелях Луцька, грн.

Готель	Стандарт одномісний	Стандарт двомісний	Стандарт покращений	Напівлюкс	Люкс	Середня ціна номерного фонду
Готель «Noble»	1300	1600	2300	3600	5600	2 880
Готель «Patio di Fiori»	870	930	1190	1420	2000	922
Готель «Моjo»	-	1350	1500	1750	2800	1850
Готель «Срібні лелеки»	-	850	990	1300	1890	1258
Готель «Ромбус»	900	900	950	1000	1300	1010
Готель «Україна»	700	1100	-	1250	1960	1253
Готель «Світязь»	530	760	-	-	880	723
Готель «Версаль»	-	900	-	1100	1800	1267
Готель «Максимус»	-	590	690	790	890	740
Готель «Power House»	-	350	500	-	-	425
Готель «Makis»	-	750	900	-	1000	883
Готель «Профспілковий»	-	450	-	-	800	625

У структурі готелів найбільша питома вага припадає на підприємства, середня ціна номерного фонду яких знаходиться у діапазоні від 425 грн до 916 грн, а найменша частка належить готелям, середні ціни на номери яких коливаються від 1407 грн до 2880 грн («Моjo» та «Noble»). Дані показники засвідчують, що кожен готель має свій цільовий сегмент споживачів. Готелі «Моjo», «Noble», «Україна» та «Срібні Лелеки» орієнтуються на бізнес клас та іноземних відвідувачів, то решта на інших відвідувачів. Ряд хостелів, які функціонують на території міста можуть задовольнити потреби

економних туристів.

Основними проблемами, які негативно впливають діяльність підприємств та ресторани міста Луцька є:

- недостатній рівень задоволеності вимог споживачів;
- недостатньо добре розвинута система управління якістю на підприємствах;
- переважна орієнтація представників ресторанного господарства не на якість своєї продукції, а на матеріальне забезпечення закладу;
- недостатньо високий рівень управління закладами, низький рівень лідерських якостей у керівників закладів;
- дуже часто прерогативою закладу є кількість продукції, а не її якість;
- недостатньо кваліфікований рівень персоналу закладів, а отже і низька якість обслуговування;
- недостатня рекламна діяльність закладів;
- недосконала іміджева стратегія ресторанного закладу [56].

Як свідчить аналіз інформації Луцької міської ради [58], у м. Луцьк функціонує розвинена мережа закладів ресторанного господарства. Станом на 01.01.2022 р. кількість закладів становило 314 одиниць, а саме: 295 у місті Луцьк та 19 в околицях, які задовольняють потреби усіх категорій туристів (з них: 35 одиниць – бари, 73 одиниць – ресторани та 206 одиниць – кафе, кафетерії, кав'ярні, піцерії. За відсотковим співвідношенням, кількість барів становить 11,2 %, кількість ресторанів – 23,2 %, кількість кафе, кафетеріїв, кав'ярень та піцерій – 65,6 %, що становить найвищу частку від загальної кількості закладів ресторанного господарства у громаді.

Динаміку кількості закладів ресторанного господарства міста Луцьк за 2018-2020 роки наведено в табл 3.7.

Таблиця 3.7

Заклади ресторанного господарства
(укладено за [56])

Тип закладу ресторанного господарства	Кількість закладів станом на 1.01. 2019 р. у м. Луцьк	Кількість закладів станом на 1.01 2020 р. у м. Луцьк	Кількість закладів станом на 1.01 2021 р. у м. Луцьк/ ЛМТГ
Бари	69	25	26/9
Ресторани	26	65	72/1
Кафе, кафетерії, кав'ярні, піцерії	201	215	197/9
Всього	296	305	295/19

За даними [56] у Луцькій територіальній громаді (крім м. Луцьк) у 2020 році функціонувало 19 закладів, з них: бари – 9 одиниць, ресторани – 1 одиниця, кафе, кафетерії, кав'ярні та піцерії – 9 одиниць.

У 2018 році кількість закладів ресторанного господарства міста Луцьк становила 296 одиниць, 2019 рік характеризувався найвищим показником у 305 одиниць, а у 2020 році – 295 одиниць, що менше на 10 одиниць за попередній рік, і свідчить про негативний вплив пандемії COVID-19 на ресторанну сферу міста [56, 59–60]. Спостерігається зменшення кількості барів (у 2018 році – 69, у 2020 – 26 одиниць). Водночас зросла кількість ресторанів (з 26 до 72 одиниць).

3.2. Використання інновацій в готельно-ресторанному бізнесі для підвищення конкурентоздатності

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

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

Для готельно-ресторанних підприємств застосування інноваційного підходу передусім передбачає посилення інформаційного забезпечення діяльності закладів розміщення. Для підтримки конкурентоспроможності вкрай важливо використовувати новітні інформаційні технології під час впровадження нових основних і допоміжних послуг. Крім того, важливо розширити використання нових каналів зв'язку для просування готельно-ресторанних послуг. Розвиток нових готельно-ресторанних послуг може варіюватися від новаторських інновацій, які є абсолютно новими послугами в

глобальному масштабі, до незначних модифікацій існуючих послуг. Незначні зміни можуть передбачати адаптацію існуючих послуг (наприклад, заміну звичайних ключів на ключ-картки) або додавання вартості за допомогою додаткових функцій (наприклад, обслуговування номерів).

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

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

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

Легкий доступ до інформації через сучасні платформи розміщення дає два результати: по-перше, готелі прагнуть бути максимально прозорими та доступними для потенційних клієнтів, а по-друге, ця відкритість наражає їх на швидке повторення

управлінських інновацій конкурентами. За такого сценарію лише готелі, які постійно застосовують інноваційний підхід до своїх методів управління, можуть вийти переможцями в конкурентній боротьбі [40].

Готельно-ресторанна індустрія використовує різні типи інновацій, щоб стимулювати прогрес розвитку і вдосконалення. Ці інновації можна класифікувати за різними сферами, включаючи технологічний прогрес, екологічні ініціативи, інновації в управлінні та заходи безпеки клієнтів (табл. 3.5).

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

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

Тблиця 3.5

Види інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу

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

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

– реалізація глобальної програми, спрямованої на зменшення харчових відходів і упаковки в ресторанах по всьому світу;

- інтеграція сонячних панелей на даху готелю для виробництва електроенергії;
- використання вітрових генераторів для використання відновлюваної енергії;
- встановлення вікон та використання меблів із перероблених матеріалів;
- виконання зелених дахів з висадженою рослинністю;
- вжиття заходів щодо мінімізації негативного впливу на навколишнє середовище, таких як впровадження комбінованої системи опалення, яка зменшує викиди вуглекислого газу на 30%.

Крім того, інтеграція автоматичної системи керування освітленням, яка регулює рівень освітлення залежно від часу доби та сезону, використання екологічно чистих продуктів, закупівля від місцевих виробників та впровадження коротких ланцюгів постачання продуктів харчування [29].

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

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

- Досвід гостей: запровадження нових вражень для гостей може виділити готелі та ресторани серед конкурентів. Це може включати інтерактивні технології, персоналізовані послуги, захоплюючі середовища або тематичні ресторани. Пропонуючи

унікальні та незабутні враження, компанії можуть залучати та утримувати клієнтів.

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

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

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

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

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

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

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

3.3. Перспективи розвитку готельно-ресторанних послуг

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

- інтеграція інноваційних технологій у діяльність готельно-ресторанних комплексів;
- впровадження сервісних технологій на основі міжнародних стандартів;
- створення сприятливого інвестиційного клімату як на макро, так і на мікрорівні;
- вивчення та впровадження сучасних стратегій і підходів до управління готельно-ресторанним бізнесом;

- впровадження формування та розширення національних готельно-ресторанних мереж;
- розвиток малого підприємництва у створенні бюджетних міні-готелів для недорогого туризму;
- покращення компонентів готельно-ресторанних послуг, таких як програми лояльності та екологічність;
- впровадження альтернативних форматів роботи готельно-ресторанних комплексів [39].

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

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

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

Урядові заходи щодо підтримки готельно-туристичної сфери можна

класифікувати наступним чином: збалансування попиту та пропозиції на ринку готельних послуг шляхом захисту інтересів туристичних споживачів та підтримки готельного господарства; створення оптимальних умов для функціонування готельного бізнесу з особливою увагою до малого та середнього підприємництва; надання адресного реагування та сприяння відновленню готельно-ресторанного бізнесу. Заходи для підтримки готельно-ресторанного комплексу включають:

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

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

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

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

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

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

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

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

- запровадження диференційованих ставок податку на додану вартість залежно від зірковості готельних підприємств, частки іноземних гостей, видів і категорій закладів ресторанного господарства. Крім того, надання податкових пільг для малих підприємств;
- встановлення спеціального режиму інвестування для суб'єктів господарювання, які здійснюють будівництво та реконструкцію об'єктів туристичної інфраструктури, насамперед об'єктів розміщення, таких як

готелі, ресторани, санаторії, бази відпочинку, парки розваг [34].

Для сприяння розвитку готельно-ресторанних комплексів важливо створити сприятливий інвестиційний клімат як на макрорівні, що передбачає привабливі та передбачувані економічні умови по всій країні, так і на мікрорівні, включаючи податкові та митні пільги для підприємств у країні сектору готельно-ресторанних послуг. Це сприятиме залученню внутрішніх та іноземних інвестицій, безпосередньому державному залученню та підтримці масштабних інвестиційних проектів, розширенню додаткових послуг, підвищенню якості та культури обслуговування клієнтів, покращенню автомобільних доріг до міжнародних стандартів. Зрештою, готельно-ресторанний бізнес має відігравати провідну роль у розвитку туризму, інтеграції держави в міжнародні структури співробітництва, підвищенні значущості національної культури [33].

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

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

пропозицією. Це означає пропонувати рівень обслуговування, який відповідає певному рівню попиту.

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

Перспективним напрямком для індустрії гостинності в Україні є створення та розвиток національних готельно-ресторанних мереж. Використання мереж як організаційної форми сприяє створенню єдиної маркетингової системи та впровадженню стандартів якості готельних та ресторанних послуг. Розвиток національних готельно-ресторанних мереж дає необхідний імпульс для подальшого розвитку галузі. Це дозволяє застосовувати та поширювати високі операційні стандарти серед готельно-ресторанних підприємств корпоративного рівня, що призводить до підвищення продуктивності та ефективності. Розширення кількості мережевих готелів створює конкурентний тиск на незалежні готельні операції та покращує загальну структуру галузі [29].

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

- створення методики оцінки інвестиційної привабливості підприємств для залучення коштів інвесторів у туристично-готельний

бізнес;

- розробка та реалізація маркетингових стратегій;
 - застосування передових технологій для забезпечення високої прибутковості, таких як управління доходами, надмірне бронювання та інноваційні технології.
 - вирішення кризи, спричинених пандемією COVID-19 та воєнною ситуацією в країні [27].

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

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

ВИСНОВКИ

Здійснений аналіз дає можливість зробити висновки, що місто Луцьк має достатньо умов для формування якісного туристичного продукту та готельно-ресторанного бізнесу і може знайти вагоме місце в структурі національного ринку у сфері обслуговування. Місто володіє необхідним оптимальним набором готельно-ресторанних та туристичних послуг, а також комплексом особливих нематеріальних чинників.

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

У місті існує розвинена готельна мережа. Станом на 01.01.2024. у місті можливо комфортно розмістити понад 1414 гостей: 1181 осіб – у 25 сучасних готелях, 233 – у 7 сучасних хостелах, які задовольняють потреби економних туристів. Готельне господарство міста представлене, як великими так і малими засобами розміщення, також хостелами.

Функціонує розвинена мережа закладів ресторанного господарства. Станом на 01.01.2022 р. кількість закладів становило 314 одиниць, а саме: 295 у місті Луцьк та 19 в околицях, які задовольняють потреби усіх категорій туристів (з них: 35 одиниць – бари, 73 одиниць – ресторани та 206 одиниць – кафе, кафетерії, кав'ярні, піцерії. За відсотковим співвідношенням, кількість барів становить 11,2 %, кількість ресторанів – 23,2 %, кількість кафе, кафетеріїв, кав'ярень та піцерій – 65,6 %, що становить найвищу частку від загальної кількості закладів ресторанного господарства у місті.

Проведений аналіз діяльності готельно-ресторанного господарства дає цінну інформацію про поточний стан та результати діяльності галузі. Завдяки оцінці розвитку засобів розміщування готельно-ресторанних комплексів ми отримуємо глибше розуміння різних аспектів цих комплексів та їх впливу на сектор гостинності у Луцьку.

Оцінка та аналіз готельно-ресторанних комплексів відіграє вирішальну роль у формуванні загального іміджу та репутації міста як туристичної дестинації. Визначаючи сфери покращення якості послуг, інфраструктури та клієнтського досвіду, зацікавлені сторони можуть працювати над підвищенням привабливості та конкурентоспроможності Луцька на ринку туристичних послуг.

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

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
2. Ivanov, A. (2022). Класифікація готелів «Adult only» та їх географія. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті, 1(78), 118-131. <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2022-1-118-131>
3. Шикіна О.В. Аналіз тенденцій міжнародної готельної індустрії. Інфраструктура ринку. Вип. 39. 2020. С. 56-61.
4. Всесвітня туристична організація: офіц. вейб-сайт. URL:<https://www.unwto.org>
5. ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»
6. Журавльова С. М. Інформаційні та фінансові потоки в готельному господарстві. Розвиток харчових виробництв, ресторанного та готельного господарств і торгівлі: проблеми, перспективи, ефективність : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 19 травня 2009 р.: тези доп. Харків: ХДУХТ, 2009. С. 138-140.
7. Класифікація видів економічної діяльності. URL: <https://evrovektor.com/kved/2010/>
8. Про віднесення об'єктів права державної власності до сфери управління Державної туристичної адміністрації: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 лютого 2002 р. № 84-р. URL:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/34>
9. Вікіпедія. Вільна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%B%D1%8C>

10. Solovei, I., Ostrovska, N., & Lygovyi, B. (2023). Аналіз тенденцій готельної індустрії в Україні. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті, 1(82), 140 - 149. <https://doi.org/10.31375/140 - 149>
11. Ткаченко А.М., Лелі Ю.Г. Проблеми та перспективи розвитку готельного бізнесу в умовах сьогодення. Причорноморські економічні студії. 2016. Вип. 12-1. С. 185-188.
12. Індустрія гостинності в Україні: стан і тенденції розвитку: монографія за заг. ред. проф. В.М. Зайцевої. Запоріжжя : Просвіта, 2017. 240 с.
13. Михайлова О.П., Брінь П.В. Основні проблеми готельного бізнесу в Україні. Вісник НТУ «ХП». Серія: Актуальні проблеми управління та фінансово-господарської діяльності підприємства. 2012. №58(964). С.101-106.
14. Зайцева В. М. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації: монографія. Запоріжжя: ЗНТУ, 2018. 120 с.
15. Готельна послуга (ст. 1 Закону № 324/95) URL: <https://ips.ligazakon.net/document/reader/BZ012910>
16. Маначинська Ю. А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів. Вісник Чернівецького торговельно- економічного інституту. 2010. Вип.4. С.211-217.
17. Чорненька Н.В. Організація туристичної діяльності: Навчальний посібник. Київ: Атіка, 2006. 264 с.
18. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: підручник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2006. 448 с.
19. Левковська Л., Чабан Р., Мунін Г. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу в Україні. Економіка України. 2013. № 12. С. 342.

20. Папп В. В. Роль готельного господарства у розвитку туризму в регіоні. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка». 2015. №2 (46). С. 207-212.

21. Подлепіна П. О. Функціонування готельного господарства України в контексті сучасних тенденцій розвитку економіки. Туризм і гостинність в Україні: стан, проблеми, тенденції, перспективи розвитку : матеріали I Міжнар. наук-практ. конф. Черкаси : Брама-Україна, 2012. С. 370–374.

22. Остапенко Я. О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Вип. 8. С. 1216–1221.

23. Макогон Ю. В., Пилипенко В. В. Основи наукових досліджень в економіці: Навч. посібник. Донецьк: Альфа-прес, 2007. С. 7-23.

24. Пілюшенко В. Л., Шкрабак І. В., Славенко Е. І. Наукове дослідження: організація, методологія, інформаційне забезпечення: навч. посіб. Київ: Лібра, 2004. С. 52-60.

25. Стеченко Д. М., Чмир О. С. Методологія наукових досліджень: підручник. К.: Знання, 2015. С. 91-190.

26. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. 463 с

27. Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні. Ексклюзив. URL: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsyaz-gotelyami-cherez>

28. Артеменко В.С., Ольшанский О.В. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб. наук. пр. у 2-х ч. (Ч. 2). Харків: ХДУХТ, 2013. №. 2 (18). С. 253–258.

29. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в

Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2017. Вип. 52. С. 39–

41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8

30. Ільїн Л. В., Мельник Ю. С. Ризики та невизначеність у плануванні та прогнозуванні регіонального розвитку туризму. Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми й перспективи розвитку : Матеріали IV Міжнародної науково практичної конференції (Луцьк, 19 травня 2023 р.) / відпов. ред. Л. В. Ільїн. Луцьк: ФОП Мажула Ю.М., 2023. С. 15–18.

31. Гакова М.В. Управління підприємствами готельно-ресторанного господарства: сутність та специфіка. URL: [http://elibrary.donnuet.edu.ua/222/1/Gakova_article_13_\\$1_2017.pdf](http://elibrary.donnuet.edu.ua/222/1/Gakova_article_13_$1_2017.pdf).

32. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.

33. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4 (21). С. 297–304.

34. Ільїн Л. В. Теоретичні й прикладні засади оцінювання привабливості туристичних об'єктів регіону. Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми й перспективи розвитку : матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Луцьк, 15 травня 2025 р.) / відпов. ред. Л. В. Ільїн. Луцьк : ФОП Мажула Ю.М., 2025. С. 40–42.

34. Пандемія COVID-19 та її наслідки в сфері туризму в Україні (Оновлення до документу «Дорожня карта конкурентоспроможного розвитку сфери туризму в Україні»). URL <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf>.

35. Смирнов І., Любіцева О. Туристичний бізнес під час пандемії COVID-19: світовий та український досвід. Вісник

Київського національного університету культури і мистецтв. 2020. № 3(2). С. 196–207.

36. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельноресторанного бізнесу : колективна монографія / за ред. д.і.н., проф. Чепурди Г.М. Черкаси : ЧДТУ, 2019. 157 с.

37. Шацька З.Я., Шевель А.А. Шевчук Ю.А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. Ефективна економіка. 2020. № 10. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8249>

38. Шевчук Ю.А. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного бізнесу України: чинники та проблеми. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія Економічні науки. 2020. № 1 (143). С. 41–51.

39. Безуглий І.В. Інноваційна основа формування національних готельних мереж України. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. №22. С.136-141.

40. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. №16. С. 224-228.

41. Капліна Т. В., Капліна А. С., Тагільцева Я. М. (2022). Моніторинг стану підприємств готельного господарства України і Полтавського регіону. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки», (1 (105), 138-147. <https://doi.org/10.37734/2409-6873-2022-1-18>

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

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

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

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

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

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

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

49. Ільїн Л. В. Регіональний розвиток туризму: програмно-цільовий аспект. Суспільно-географічні чинники розвитку регіонів : матеріали X Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (Луцьк, 15–16 травня 2025 р.). Луцьк : ФОП Мажула Ю. М., 2025. С. 144–147.

50. Ільїна О. В. Туризм. Рекреаційна географія: Поняття і терміни. Луцьк: Терен, 2004. 104 с.

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

52. Пістун І. П., Тимочко В.О., Городецький І. М., Березовецький А. П. Охорона праці (гігієна праці та виробнича

санітарія) : навчальний посібник, за ред. І.П.Пістуна. Львів: Тріада плюс, 2015. Ч. II. 224 с.

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

54. Ільїн Л. В. Методологія аналізу діяльності суб'єктів туристичного бізнесу. Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми й перспективи розвитку : матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Луцьк, 29 листопада 2021 р.) / відпов. ред. Л.В. Ільїн. Луцьк : ПП Іванюк, 2021. С. 145–147.

55. Геренчук К. І. Природа Волинської області / За ред. К. І. Геренчука. –Львів : Видавниче об'єднання “Вища школа”, 1975. – 147 с.

56. Ерко. І., Гринасюк А., Громко. Л., Мельник. Н.. Розвиток готельно-ресторанного господарства ЛТГ. *Часопис соціально-економічної географії*, 32, 81-91.

57. Єврорегіон Буг: Волинська область / За ред. Б.П.Клімчука, П.В.Луцишина, В.Й.Лажніка. – Луцьк: Ред.-вид. відд. Волин. ун-ту, 1997. – 448 с.

58. Луцька Міська Рада. Офіційний сайт. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/pages/korotka-informatsiia-pro-lutsku-misku-terytorialnu-hromadu-roztashuvannia-klimat> (дата звернення: 17.02.2024).

59. Мазурець Р. Р. Сучасний стан та проблеми розвитку готельної індустрії Волинської області. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/> (дата звернення: 11.03.2024)

60. Стешенко Л. І., Савченко І. А. Деякі показники територіальної диференціації готельного господарства Волинської області. *Економіка і суспільство*. 2017. № 3. С. 899-904.

61. Ільїн Л. В. Стратегія туристичного розвитку міста Луцька: передумови, чинники, перспективи. Суспільно-географічні чинники

розвитку регіонів: матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Луцьк, 3–5 листопада 2023 р.). Луцьк : ФОП Мажула Ю. М., 2023. С. 107–108.

62. Ільїн Л. В. Регіональний туристичний моніторинг : завдання, принципи, показники. Суспільно-географічні чинники розвитку регіонів : матеріали VIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (Луцьк, 12-14 квітня 2024 р.). Луцьк : ФОП Мажула Ю. М., 2024. С. 82–83.

63. Ільїна О. В., Ільїн Л. В., Дробецька В. С. Міжнародний туризм України у період пандемії COVID-19. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання восьме. Луцьк : ВІП Луцького НТУ, 2022. С. 144–153.

64. Ільїна О. В., Фульмес О. М. Готельне і ресторанне господарство України: динаміка та функціонування. Рекреаційно-туристичний потенціал регіонів України: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку: Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції (м. Луцьк, 15–16 травня 2019 р.). Луцьк: Терен, 2019. С. 67–69.

65. Кучер П. В., Ільїн Л. В., Штойко П. І. Рекреаційно-туристичні ресурси Волинської області : Монографія. Луцьк : ПП «Волинська друкарня», 2023. 180 с.

66. Корж Н. В., Онишук Н. В. Вплив пандемії COVID-19 на готельну галузь. Економічний простір. 2020. № 156. С. 140–143. DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/156-25>

67. Наслідки епідемії COVID-19 та карантинних заходів для провідних секторів економіки України. Дослідження за результатами глибинних інтерв'ю з власниками та топ-менеджерами українських компаній. Київ – Харків : Видавець О. А. Мірошніченко, 2020. 188 с.

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

<https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-5-218-226>

69. Пандемія COVID-19 та її наслідки у сфері туризму в Україні. Оновлення до документу «Дорожня карта конкурентоспроможного розвитку сфери туризму в Україні». URL: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf>

70. Шацька З. Я., Шевель А. А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. DOI: 10.32702/2307-2105-2020.10.51

ДОДАТКИ

Додаток А

Ідентифікація елементів туристичної привабливості

Історія	Умови	<p>Майже тисячолітня історія з дати першої писемної згадки про місто (1085 рік)</p> <p>Значна кількість збережених історичних об'єктів починаючи з XIII століття: (фундаменти церкви Івана Богослова, Луцький замок)</p> <p>Ряд важливих історичних подій:</p> <ul style="list-style-type: none"> - З'їзд монархів; - Брусиловський прорив. <p>Багата історична спадщина регіону Волинь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Берестечко; - В.-Волинський <p>Наявність кадрів з історії, археології</p> <p>Центр зародження УПА</p> <p>Атмосфера міста</p>
	Інфраструктура	<p>Історико-культурний заповідник</p> <p>Волинський краєзнавчий музей.</p> <p>Музей Волинської ікони</p> <p>Історичний факультет ВНУ</p>
Подарунок	Умови	<p>Образ Святого Миколая, персонажа, який дарував подарунки</p> <p>Традиція українців дарувати подарунки</p> <p>Можливості для видумування та виготовлення подарунків чи сувенірів</p> <p>Добрі умови для продажу подарунково-сувенірної продукції</p>
	Інфраструктура	<p>Сувенірні крамниці</p> <p>Торгівельні центри</p> <p>Ринки</p> <p>Поліграфічні фірми</p> <p>Дизайнерські студії та бюро</p> <p>ВУЗи</p>
Ремесла	Умови	<p>Велика кількість майстрів різних ремесел: Ковалі, гончарі, вишивальники тощо</p> <p>Велика реміснична історія</p> <p>Поєднання з ремеслами регіону</p> <p>Представлені як сучасні, так і давні ремесла</p> <p>Добрі умови для проведення ярмарок, виставок, фестивалів</p> <p>Будинок Химер</p>
	Інфраструктура	<p>Майстерні</p> <p>Сувенірні крамниці</p> <p>Луцький замок та вулиці старого міста</p> <p>Центральний парк</p>

Продовження додатка А		
Кулінарні традиції	Умови	Кулінарні традиції міста, регіону та країни Носії кулінарних традицій, кухарі Всезагальна зацікавленість в смачному відпочинку Виробництво різних видів продуктів та страв у Луцьку Наявність сільськогосподарських районів біля Луцька, які сприяють розвитку харчової промисловості
	Інфраструктура	Ресторани Кав'ярні Пивзавод Кондитерська фабрика Приватні пекарні Молокозавод, маслозавод, цукр. Завод
Торгівля	Умови	Історія міста завжди була пов'язана з торгівлею Магдебурзьке право Ярмарки
	Інфраструктура	Споживчі ринки Авторинок Торгівельні центри Спеціалізовані магазини та супермаркети
Видатні люди	Умови	Леся Українка, Косачі, Кондзелевич, Братковський, Д. Галицький, Вітовт, Любарт, Володимир Великий, М. Кравчук, Зінкевич, Марени, Полонинський, Тимощук, Петро Мах, інші
	Інфраструктура	Будинок Лесі Українки + світлиця Музей Лесі Українки Музей Волинської ікони Інститут дослідження Лесезнавства
Спорт, активний відпочино	Умови	Сприятливі природні умови в місті та за межами для занять активним відпочинком Наявність організацій, які спеціалізуються на тому чи іншому виді активного відпочинку: - Асоціація велосипедистів Луцька; - туристичні клуби (Ми, Хорс, Анамандрія, Футурус 21 тощо) - Картинг-клуб; - байдарочний клуб - кінна школа - пейнт-бол Пріоритет активного відпочинку у вихованні молоді Місця для проведення змагань, спортивних фестивалів Розвинена мережа спортивних клубів, тренерів, активістів Наявність місць для занять спортом (спорткомплекси, фітнес-клуби, басейни, стадіони, майданчики)

		Продовження додатка А
	Інфраструктура	<p>Спорткомплекси Басейни Стадіони Майданчики Фітнес-клуби Центральний парк Парк 900-річчя Луцька Адреналін-сіті Каток «Снігова королева» Байдарочний клуб Сауни, бані Іподром</p>
Культурно-мистецькі події	Умови	<p>Багато традицій пов'язаних з мистецтвом, культурою Прикордонне розташування Культурні традиції Полісся та Волині Танці Музика Співи Малярство Художники Фестивалі Мистецькі ярмарки КВН Аматорські театри</p>
	Інфраструктура	<p>Волинський облмуздрамтеатр Народний дім «Просвіта» Кінотеатр «Промінь» Ротонда Луцький замок Центральний парк Театральний майдан Пішохідна вулиця Лесі Українки Музичні школи Художня школа Ляльковий театр Університети Філармонія</p>

Продовження додатка А		
Автомобіль	Умови	Потужний потенціал автомобілебудування, наявність одного з найбільших в Україні автозаводу Марка автомобіля «Волинянка» Наявність організацій-любителів автотранспорту: Картинг-клуб Клуб байкарів Клуб любителів позашляховиків Фестивалі: Авто-Луцьк
	Інфраструктура	Автозавод Авторинок Автосалони Адреналін-сіті (траса для картингу) Луцький аеропорт
Порт	Умови	Наявність значної кількості водних ресурсів в місті «Луцьк – портове місто» - сторінка з його історії Наявність річки, затоки та численних каналів осушувальної меліорації Зв'язок з іншими туристично-привабливими місцями через річку (Берестечко, Полісся)
	Інфраструктура	Центральний парк Численні заплави Байдарковий клуб Депо
Зелень, парки, сквери	Умови	5 одиниць зелених насаджень на людину Незначна кількість забруднюючого виробництва Велика територія паркової зони в центрі міста Потенціал для збільшення кількості зелених зон 4 річки в межах міста Теремнівські ставки Сприятливі природні умови (помірний, м'який клімат) Багато квітників Фестиваль флористів
	Інфраструктура	Центральний парк Парк 900-річчя Луцька КП Зелене господарство Волиньліс + лісорозсадник Зоопарк

Закінчення додатка А		
Місто для дітей	Умови	Позитивний природний приріст населення, велика кількість дітей Організації, які займаються дітьми: Пласт тощо Пріоритет розвиваючого виховання дітей
	Інфраструктура	Дитяча залізниця, дитяче містечко Атракціони (Центральний парк, Парк 900-річчя Луцька) Заклади харчування для сімей з дітьми (Мадагаскар, Піраміда) Ляльковий театр Зоопарк Палац учнівської молоді Драмтеатр ЦТСС, табір під Луцьком Адреналін-Сіті, Порт Сіті
Релігія	Умови	Християнська історія І. Кондзелевич, іконопис в Луцьку Наявність святинь, в тому числі історичних споруд. Велика кількість релігійних громад: Православні, католики, протестанти та інші. «Релігійність» мешканців міста Традиції у відзначенні релігійних свят (Різдво, Пасха) Масові заходи релігійного характеру (Прощі, хресні ходи) Сусідство з релігійними центрами (Почаїв, Зимне, Жидичин)
	Інфраструктура	Храми, Церкви Музей Волинської ікони Монастирі Духовні семінарії
Ділові зустрічі	Умови	Прикордонний регіон Обласний центр Розвинені галузі господарства Численні економічні форуми
	Інфраструктура	Конференц-зали Готелі Ресторани Виставкові центри Автосалони
Наука, студенти	Умови	Велика кількість ВУЗів 30 тис. студентів. Широкий спектр спеціальностей Наукові кола
	Інфраструктура	СНУ імені Лесі Українки, ЛНТУ, інші ВНЗ, ПТУ, лабораторії тощо, ботанічні парки