

Форма № 24

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної (дипломної) роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ

Виконав: студент 4 курсу, групи МТЕ-119

Спеціальність: 242 Туризм

Освітня програма: Туризмознавство

ПОГОРЕЛОВ Назар Євгенович

Керівник: д.е.н., професор ШЕЛЕМЕТЬЄВА Т.В.

Рецензент: к.е.н., доцент ПОПОВА В.Д.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**Національний університет «Запорізька політехніка»**Інститут, факультет Міжнародного туризму та економікиКафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесуСтупінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівеньОсвітньо-кваліфікаційний рівень бакалаврСпеціальність 242 Туризм
(шифр і назва)Освітня програма (спеціалізація) Туризмознавство
(назва освітньої програми (спеціалізації))**ЗАТВЕРДЖУЮ****Завідувач кафедри ТГРБ**Валентина ЗАЙЦЕВА

«___» _____ 2023 року

ЗАВДАННЯ**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ (ДИПЛОМНУ) РОБОТУ СТУДЕНТА****ПОГОРЕЛОВА Назара Євгеновича**

1. Тема роботи (проекту) ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ

керівник роботи (проекту) ШЕЛЕМЕТЬЄВА Т.В., д.е.н., професор
затвердженні наказом вищого навчального закладу від 09 грудня 2022 року № 426/1

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 23.05.2023 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, Інтернет-джерела, матеріали міжнародних науково-практичних конференцій, монографії, статистичні дані Державної служби статистики України, матеріали Державного агентства розвитку туризму України, Національної туристичної організації України

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1) Теоретичні основи організації діяльності в закладах розміщення туристів. 2) Дослідження особливостей організації діяльності в закладах розміщення туристів. 3) Перспективи функціонування закладів розміщення як складової інфраструктури туризму.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Графічний матеріал кваліфікаційної (дипломної) роботи складає: 7 таблиць, 5 рисунків

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ШЕЛЕМЕТЬЄВА Т.В., професор каф. ТГРБ	31.01.2023	31.03.2023
2	ШЕЛЕМЕТЬЄВА Т.В., професор каф. ТГРБ	31.01.2023	14.04.2023
3	ШЕЛЕМЕТЬЄВА Т.В., професор каф. ТГРБ	31.01.2023	28.04.2023
Нормо контроль	ГУРОВА Д.Д., доцент каф. ТГРБ	31.01.2023	10.05.2023

7. Дата видачі завдання 31 січня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	31.01.2023	виконано
2	Вивчення літературних джерел	01.02-15.02.2023	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну роботу	16.02-28.02.2023	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.03-15.03.2023	виконано
5	Виконання першого розділу	31.03.2023	виконано
6	Виконання другого розділу	14.04.2023	виконано
7	Виконання третього розділу	28.04.2023	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	03.05.2023	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної роботи	10.05.2023	виконано
10	Перевірка роботи на плагіат	12.05.2023	виконано
11	Перевірка роботи керівником	15.05.2023	виконано
12	Одержання відгуку та рецензії	16.05.2023	виконано
13	Попередній захист кваліфікаційної роботи	17.05.-19.05.2023	виконано
14	Подання роботи на кафедрі	23.05.2023	виконано
15	Захист кваліфікаційної роботи	30.05.-02.07.2023	виконано

Студент

(підпис)

Назар ПОГОРЕЛОВ

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи (проекту)

(підпис)

Тетяна ШЕЛЕМЕТЬЄВА

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Метою кваліфікаційної (дипломної) роботи є дослідження особливостей організації діяльності закладів розміщення туристів та виявлення її значення в сфері гостинності. Виходячи з поставленої мети, доцільно виконати такі **завдання**: охарактеризувати теоретичні основи організації діяльності в закладах розміщення туристів; дослідити особливості організації діяльності в закладах розміщення туристів; розглянути перспективи функціонування закладів розміщення як складової інфраструктури туризму.

Об'єктом дослідження є заклади розміщення туристів.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти організації діяльності закладів розміщення туристів.

Методи дослідження: монографічний; економічного аналізу (, статистичний, логічного узагальнення; узагальнення й систематизації; аналізу та синтезу; схематичного й графічного зображення.

Інформаційну базу дослідження становлять навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, Інтернет-джерела, матеріали міжнародних науково-практичних конференцій, монографії, статистичні дані Державної служби статистики України, матеріали Державного агентства розвитку туризму України, Національної туристичної організації України, власні дослідження автора.

Практичне значення результатів полягає в тому, що запропоновані заходи дозволять створити збалансований ринок готельного господарства та готельних послуг в межах регіонів України (не лише середньої та вищої цінової категорій, але й «бюджетної»), що, своєю чергою, приведе до стимулювання національного та міжнародного в'їзного туризму України. Також матеріали кваліфікаційної роботи можна використовувати при викладанні дисциплін «Організація готельного господарства», «Технологія готельної справи» та «Організація туризму».

Апробація результатів кваліфікаційної (дипломної) роботи. Основні результати дослідження доповідалися й обговорювалися на Щорічній науково-практичній конференції, викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів «Тиждень науки – 2023» (м. Запоріжжя, 2023 р.) за результатами яких опубліковано тези доповідей.

Структура. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (42 найменування), дев'яти додатків.

Обсяг. Загальний обсяг роботи становить 67 сторінку комп'ютерного тексту (2,33 авт. арк.), основний зміст роботи викладено на 52 сторінках (1,96 авт. арк.).

Графічний матеріал. Робота містить 7 таблиць та 5 рисунків.

АНОТАЦІЯ

Погорелов Н. Організація діяльності закладів розміщення туристів. – Кваліфікаційна (дипломна) робота.

У роботі охарактеризовано теоретичні основи організації діяльності в закладах розміщення туристів; досліджено особливості організації діяльності в закладах розміщення туристів; розглянуто перспективи функціонування закладів розміщення як складової інфраструктури туризму. Цінність результатів дослідження полягає у тому, що готельне господарство є однією з складових туристичної індустрії та має важливе значення для сфери гостинності.

Ключові слова: організація діяльності, заклади розміщення, туризм, якість, особливості, шляхи підвищення, дослідження, аналіз.

ANNOTATION

Pohorelov N. Organization of Tourist Accommodation Facilities. – Qualifying work.

The work describes the theoretical foundations of the organization of activities in tourist accommodation facilities; the peculiarities of the organization of activities in tourist accommodation establishments were investigated; ways of improving the quality of service organization in tourist accommodation facilities are proposed. The value of the research results lies in the fact that hotel management is one of the components of the tourism industry and is important for the field of hospitality.

Key words: organization of activities, accommodation facilities, tourism, quality, features, ways of promotion, research, analysis.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ,
СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

грн. – гривня

Держкомстат – Державна служба статистики

Держагентство – Державне агентство

ДАРТ – Державне агентство розвитку туризму

див. – дивись

ДСТУ – Державні стандарти України

ЗСУ – Збройні сили України

ін. – інший

м. – місто

млн. – мільйон

од. – одиниць

ОАЕ – Об'єднані Арабські Емірати

р., рр. – рік, роки

рис – рисунок

с. – сторінка

ст. – стаття

тис. – тисяча

ТрО – територіальна оборона

SWOT – strength, weaknesses, opportunities, threats

КЗР – колективних засобів розміщення

СЗР – спеціалізовані засоби розміщення

СПД – суб'єкт підприємницької діяльності

США – Сполучені Штати Америки

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ	12
1.1. Заклади розміщення як важлива складова туристичного продукту	12
1.2. Етапи обслуговування в закладах розміщення туристів	20
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ	28
2.1. Аналіз динаміки кількості закладів розміщення туристів в Україні	28
2.2. Проблеми організації діяльності закладів розміщення туристів	40
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ЯК СКЛАДОВОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ТУРИЗМУ	44
ВИСНОВКИ	50
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	53
ДОДАТКИ	58
Додаток А	59
Додаток Б	60
Додаток В	61
Додаток Г	62
Додаток Д	63
Додаток Е	64
Додаток Ж	65
Додаток З	66
Додаток К	67

ВСТУП

Актуальність теми. В конкурентних умовах сучасного ринку туристична індустрія не може успішно розвиватися без відповідної туристичної інфраструктури, яка забезпечує матеріально-технічну складову туризму і відіграє важливу роль у задоволенні потреб туристів. Готельне господарство є однією з складових туристичної індустрії та має важливе значення для сфери гостинності. Важливим завданням організаційної та планової роботи закладів розміщення є неухильне зростання ефективності його експлуатаційної діяльності, спрямованої на високоякісне обслуговування споживачів готельних послуг, зростання їх обсягу та зниження трудових і матеріально-фінансових витрат у процесі надання послуг.

Вивченням організації діяльності колективних засобів розміщення, значенням їх в сфері туризму займалися багато вітчизняних та іноземних вчених, а саме: Підгорний А., Гусєва О., Галасюк С., Милашко О., Бунтова Н., Фесенко Г., Осадчий А., Погоріляк О., Остапенко Я., Журавлева С., Рябєв А., Білоцерківський О. та ін. Так, Фесенко Г. та Осадчий А. проаналізували діяльність колективних засобів розміщення України та визначили регіоні-лідери за кількістю колективних засобів розміщення в Україні [1]. Рябєв А. дослідив стан і динаміку розвитку готельного господарства регіонів України як складової туристичної галузі [2]. Білоцерківський О. у своєму дослідженні провів статистичний аналіз готельного господарства в Україні, проаналізував динаміку структури міжнародного і внутрішнього туризму, колективних засобів розміщення, місць та розміщених в Україні та обудовав адекватні авторегресійні моделі [3]. Галасюк С. розглянула основні проблеми існування в Україні готельних підприємств малих форм та запропонувала заходи щодо стимулювання розвитку готельного бізнесу шляхом прийняття пакету документів, спрямованих на регулювання діяльності малих готелів [4]. Але питання ролі і місця колективних засобів розміщення, організації їх

діяльності саме в туристичній галузі залишається відкритим та потребує подальшого вивчення та досліджень.

Метою кваліфікаційної (дипломної) роботи бакалавра є дослідження особливостей організації закладів розміщення туристів та виявлення її значення в сфері гостинності.

Виходячи з поставленої мети поставлено і вирішено наступні задачі:

- охарактеризувати теоретичні основи організації діяльності в закладах розміщення туристів;
- дослідити особливості організації діяльності в закладах розміщення туристів;
- запропонувати шляхи підвищення організації діяльності в закладах розміщення туристів.

Об'єктом дослідження є заклади розміщення туристів.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти організації діяльності закладів розміщення туристів.

Методи дослідження: монографічний (при вивченні досвіду та історичного розвитку колективних засобів розміщення); економічного аналізу (під час виявлення тенденцій, закономірностей та перспектив розвитку готельного бізнесу в Україні), статистичний (під час аналізу основних показників діяльності колективних засобів розміщення в Україні та за її регіонами).

Інформаційну базу дослідження становлять: навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, Інтернет-джерела, матеріали міжнародних науково-практичних конференцій, монографії, статистичні дані Державної служби статистики України, матеріали Державного агентства розвитку туризму України, Національної туристичної організації України, власні дослідження автора.

Практичне значення результатів полягає в тому, що запропоновані заходи дозволять створити збалансований ринок готельного господарства та готельних послуг в межах регіонів України (не лише середньої та вищої

цінової категорій, але й «бюджетної»), що, своєю чергою, приведе до стимулювання національного та міжнародного в'їзного туризму України. Також матеріали кваліфікаційної роботи можна використовувати при викладанні дисциплін «Організація готельного господарства», «Технологія готельної справи» та «Організація туризму».

Апробація результатів кваліфікаційної (дипломної) роботи. Основні результати дослідження доповідалися й обговорювалися на Щорічній науково-практичній конференції, викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів «Тиждень науки – 2023» (м. Запоріжжя, 2023 р.) за результатами яких опубліковано тези доповідей [5].

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (42 найменування) та додатків (9 позицій). Загальний обсяг роботи становить 67 сторінку комп'ютерного тексту (2,33 авт. арк.), основний зміст роботи викладено на 52 сторінках (1,96 авт. арк.). Робота містить 7 таблиць та 5 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ

1.1. Заклади розміщення як важлива складова туристичного продукту

Складовою туристичного бізнесу є економічна діяльність спеціалізованих підприємств (готелів, ресторанів), які пропонують на підприємницькій основі послуги та забезпечують споживачів, котрі подорожують, необхідними умовами для розміщення та харчування.

Колективні засоби розміщування є одним із джерел даних про туристичні потоки. Основними показниками туристичних потоків є кількість розміщених, у тому числі іноземців, кількість ночівель, проведених приїжджими в цих закладах, та середня тривалість перебування у них [6].

Колективні засоби розміщення (КЗР) прийнято поділяти на:

1. Готелі та аналогічні засоби розміщення, до яких відносять: готелі, гуртожитки для приїжджих мотелі, кемпінги, агроготелі, хостели, туристські бази, гірські притулки, студентські літні табори, інші місця для тимчасового розміщення.

2. Спеціалізовані засоби розміщення (тут і далі – СЗР, санаторно-курортні та ін.), до яких належать: санаторії, пансіонати відпочинку дитячі санаторії, пансіонати з лікуванням, дитячі заклади оздоровлення цілорічної дії, дитячі центри, санаторії-профілакторії, бальнеологічні лікарні, грязелікарні, бальнеогрязелікарні (включаючи дитячі), будинки відпочинку, бази відпочинку та інші заклади (крім турбаз), оздоровчі заклади однододенного перебування [7].

Згідно з Національним стандартом України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», під готелем розуміють підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що надає готельні послуги, не обмежені щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів [8].

Готель є найбільш поширеним стаціонарним типом закладу розміщення туристів, який характеризується високим рівнем матеріально-технічної бази та сервісу, широкими можливостями організації комплексного обслуговування.

Мотель – це тип дорожнього готелю. Мотелі розташовуються уздовж автомобільних трас або на під'їздах до міст, агломерацій та конурбацій. Умови розміщення в мотелях досить комфортні, біля них завжди є паркінг для автотранспорту.

Ботель – готель на воді, який передбачає можливість використання різноманітних плавальних засобів для розміщення туристів.

Флотель – «курорт на воді». На відміну від ботелів тут туристам надається широкий асортимент послуг для відпочинку на воді: водні лижі, мотоцикли, катамарани тощо (дуже поширені в США, Іспанії, Швейцарії)

Родтпелі – пересувні готелі, які являють собою вагон з 1 – 2-місними кабінами, кожна з яких має санітарно-технічне обладнання, вентиляцію, пресональне освітлення. Серед родтпелів вирізняють ті, що призначені для масового туризму, та класу «люкс».

Кемпінги, туристичні бази, хатини (хижі) – засоби розміщення, які розташовуються в мальовничих місцевостях відпочинку туристів і мають всі необхідні зручності. На відміну від інших закладів розміщення зазнають значного впливу фактору сезонності.

Шале – являє собою сільський дім в гірській місцевості. Цей тип закладів розміщення особливо поширений у Швейцарії та інших гірських країнах і місцевостях.

Бунгало – будинок у вигляді легкої споруди з верандою, їх використання в обслуговуванні туристів найбільш характерне для тропічних районів (Індія, США, острівні держави Тихоокеанського регіону, Карибського субрегіону) [9].

Спектр туристичних послуг успішно функціонує завдяки колективним засобам розміщення, основним напрямом діяльності яких є створення

ефективного ринку туристичних послуг та продуктів. В Україні найбільш поширеними КЗР є готелі та аналогічні засоби розміщення. Готельний бізнес займає основне місце у міжнародному туризмі. Туристські потоки безпосередньо залежать від розміру цього сектора індустрії туризму та якості пропонуванних засобів розміщення. Проблеми готельного господарства (управління, фінансування, дизайн) є основами економічного аналізу туризму.

Підприємства готельного бізнесу можна визначити як свідомо організовані, економічно незалежні підприємства, призначені для виконання конкретної економічної діяльності з метою задоволення потреб суспільства у галузі туризму та отриманні максимального прибутку. Іншими словами можна сказати, що це ті підприємства, які представляють інтереси галузі туризму, основною метою яких є досягнення власних економічних потреб шляхом надання різноманітних туристичних продуктів та послуг. Готельна індустрія як вид економічної діяльності включає в себе надання послуг і організацію короткострокового проживання в готелях, мотелях, кемпінгах і в інших засобах розміщення за матеріальну винагороду.

Готельний бізнес – це економічна категорія, доступна для аналізу на різних рівнях, такий бізнес об'єднує під одним дахом виробництво та продаж. На сьогодні готельний бізнес вважають одним із найперспективніших та найспецифічніших видів підприємницької діяльності, який по всьому світу приносить багатомільйонні прибутки. Готельний бізнес складає базу для зростання національного та регіонального туризму, що в результаті формує бренд країни на міжнародному ринку та сприяє розширенню зовнішньоекономічної діяльності держави через систему інтеграційних зв'язків.

До особливостей діяльності закладів готельного бізнесу можна віднести (див. табл. 1.1) [10].

Таблиця 1.1 – Особливості діяльності закладів розміщення туристів

Особливості	Позитивні сторони	Негативні сторони
1	2	3
Функціонування закладів готельного бізнесу носить нематеріальний характер – результатом діяльності є не виготовлення конкретної продукції, а надання та продаж певних нематеріальних послуг.	Вдало обране місце розташування готелю з урахуванням можливості сезонності, активним веденням маркетингової діяльності є перспективною та високодохідною справою.	Вироблення послуг неможливе без відповідної інфраструктури(споруд, прилеглої території, спортивно-культурної бази, закладу харчування).
В ході діяльності суб'єктів готельного бізнесу не створюється новий продукт, при цьому дана сфера господарювання має прямий вплив на економіку регіону та країни в цілому.	Діяльність закладів готельної сфери сприяє збільшенню національного доходу а також залучення іноземної валюти.	Функціонування готелю прямо залежить від соціально-економічних показників населення країни.
Якість та обсяг наданих послуг прямо залежить від інфраструктури готелю та обслуговуючого персоналу.	Правильно обраний дизайн є основною візитною карткою закладу.	Регулярне оновлення матеріально-технічної бази, поточні та капітальні ремонти.
В більшості країн попит на готельні послуги залежить від сезонності.	При якісній системі обслуговування та активної діяльності готелю, сезону вистачає для рентабельності Підприємства.	Готовність підприємств до сезону з формуванням достатньої кількості місць, персоналу та матеріальних ресурсів.
Клієнтоорієнтованість має бути основою функціонування закладу готельного господарства.	Задоволення потреб одного клієнта – автоматично стає дієвим рекламним інструментом та популяризацією даного закладу в інших регіонах, Країнах.	Так як частіше за все клієнт обирає готель, як необхідність під час подорожі, то керівництво має докласти максимум зусиль, щоб споживач захотів повернутися або міг рекомендувати даний заклад.
Необхідність співробітництва з різноманітними закладами для забезпечення можливості надання додаткових послуг.	Можливість створення розширеного списку додаткових послуг як стимул до якісної роботи готелю.	Активна взаємодія з додатковими службами та спеціалістами, з метою оперативного вирішення питань клієнтів має ряд недоліків.
Необхідність високкваліфікованої системи менеджменту та постійного підвищення кваліфікації. Запровадження стандартів обслуговування.	Створення додаткових робочих місць в регіонах.	Постійні додаткові витрати на навчання персоналу.

Продовження таблиці 1.1

1	2	3
Чітко визначені строки зберігання послуги (неможливо отримати дохід за здачу номеру, якщо він не був проданий в поточну добу).	Готельний бізнес-головний елемент індустрії гостинності. Саме готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування туристів: забезпечують їх сучасним житлом і побутовими послугами.	Не існує можливості щодо накопичення послуг, що в свою чергу обумовлює необхідність безперервної роботи готелів.
Неможливість територіального переміщення послуги або її транспортування, послуга надається в конкретно визначеному місці.	Поточний попит на певні види послуг має прямий вплив на результати експлуатаційної діяльності готельних підприємств.	Скорочення трудових ресурсів в не сезон.

У теоретичному і практичному розумінні немає єдиного, універсального визначення поняттю готельного підприємства як економічної категорії. Готельне підприємство можна визначити як економічний суб'єкт, який займається економічною діяльністю, мотивом якого є бажання отримати комерційну вигоду в результаті задоволення потреб суспільства у наданні послуг з розміщення, та яке пропонує широку номенклатуру та високу якість послуг, створює вишуканий комфорт та атмосферу гостинності [11].

Дослідження управління готельним підприємством, що функціонує в динамічному економічному середовищі, визначає готельне підприємство як самостійну технічну, соціальну та економічну одиницю, яка за своєю ініціативою та за власні кошти виконує певну діяльність для задоволення соціальних потреб з метою отримання прибутку.

Кожна країна має свій підхід для класифікації готельних підприємств. Попри те, що більшість країн Євросоюзу використовують систему класифікації за кількістю зірок, за багато часів функціонування такої системи так і створилося єдиних для всіх правил щодо присвоєння однієї з категорій.

Під час присвоєння готелі категорії враховують низку факторів: технічне обладнання, персонал та ін. 5-зіркова класифікація застосовується у

таких країнах: Австралія, Австрія (поширені також категорійні засоби розміщення у сільській місцевості та дешеві засоби розміщення – youth hotels – «молодіжні готелі»), Андорра, Бахрейн, Бенілюкс, Бразилія, Угорщина, Єгипет (завищення рівня на 1 – 2 зірки), Іспанія, Китай, Марокко (завищення рівня якості на 1 зірку), Норвегія (поширені youth hotels), ОАЕ, Панама, Франція (п'ятизіркова європейська класифікація), США (п'ятизіркова та п'яти діамантова класифікація).

Пізнання світового досвіду та знання специфічних особливостей та стану готельного господарства країни у його взаємодії з туристичними потоками дозволяють:

- конкретно надати спрямованість та шляхи впровадження стандартів у українській практиці;
- виявити кошти та джерела як внутрішнього, так і змішаного інвестування коштів у систему створення мережі міжнародних та внутрішніх готельно-туристичних комплексів;
- визначити параметри, обсяги та етапи витрат для вирівнювання готельно-туристичного комплексу країни зі світовими тенденціями формування ринку послуг гостинності та туризму.

Розглянувши історичні аспекти формування світового готельного господарства та розвиток готельних комплексів необхідно провести аналіз ефективності функціонування сучасного готельного бізнесу в Україні. Нині вітчизняна готельна індустрія зазнає якісних змін у частині культурного та технічного зростання, різноманітності сервісу та комфорту, у вдосконаленні технологічних процесів обслуговування, проте динамічний розвиток даної галузі стримує ряд факторів.

Виділяють такі два елементи, які становлять середовище готельного підприємства:

1. Природний. Природне середовище є важливим елементом функціонування готельного підприємства, воно безпосередньо впливає на успішний розвиток туризму у відповідному регіоні. Відсутність певних

природних цінностей, або неправильне їх використання може знизити зацікавленість туристичним регіоном.

2. На сьогодні на розвиток та конкурентоспроможність готельного бізнесу має технічне оточення. Підприємства мають зацікавлювати туристів не лише якісним сервісом, але й використанням сучасних технологій, враховуючи розвиток засобів телекомунікацій та високотехнологічних інструментів.

Оскільки готелі можна розглядати як об'єкт, що само організовується, саме внутрішнє середовище насамперед визначає характер і успішність діяльності підприємства. Говорячи про характер внутрішнього середовища слід мати на увазі: асортимент та обсяг пропонованих послуг, виробничий потенціал, структуру управління підприємством та наявність фінансових ресурсів. Ці показники визначають конкурентоспроможність підприємства, його позицію на ринку послуг та перспективи розвитку.

Економічний аналіз готельного сектора своєю чергою ґрунтується на аналізі ефективності вкладених інвестицій. Готельний бізнес, будучи одним із видів економічної діяльності, прямо чи опосередковано створює робочі місця та є важливим засобом поповнення скарбниці іноземною валютою. У світі постійно відбувається процес освоєння нових концепцій готельного бізнесу та модернізації старих. Подальший розвиток міжнародного туристичного, готельного бізнесу, зокрема, зумовить появу нових і нових засобів розміщення туристів. Численні досягнення науково-технічного прогресу сприяють швидкому розвитку систем бронювання у готельних комплексах, а також спрощують систему оформлення гостей у засобах розміщення. Таким чином, тенденція впровадження світових стандартів у сферу гостинності, у тому числі в розвиток готельного бізнесу, набуває стійкого для України характеру.

В Україні організація засобів розміщення здійснюється в рамках наступних нормативно-правових документів: «Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності» (2003 р.), «Правила користування готелями й

аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» (2004 р.), «Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» (2006 р.), «Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)» (2007 р.), а також на підставі трьох національних стандартів – ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

У зв'язку із прийняттям 15 березня 2006 року «Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» [5] між колективними й індивідуальними засобами розміщення України проведена чітка грань, згідно з чим визначені правила їх функціонування. Мірилом віднесення засобу розміщення до того або іншого виду служить показник кількості місць для обслуговування проживаючих, який дорівнює 10. Згідно з цим, до категорії колективних відносяться засоби розміщення, що мають у наявності 10 місць і більше, власники яких зобов'язані пройти процедуру державної реєстрації в якості юридичної або фізичної особи – СПД, здійснювати свою діяльність відповідно до чинних нормативно-правових актів у сфері туризму, приймати оплату за послуги на підставі встановлених цін, подавати у повному обсязі комплект документів фінансової та статистичної звітності відповідним державним органам. Індивідуальними вважаються засоби розміщення, що мають менш ніж 10 місць, власникам яких дане право здійснювати свою діяльність без реєстрації в якості СПД, надавати послуги за договором або безкоштовно, вести облік за спрощеною методикою, подавати декларацію про отримані доходи в державну податкову службу на підставі книги реєстрації, а також звітувати про статистичні показники перед місцевими органами виконавчої влади за встановленою ними формою. Загальною умовою функціонування як колективних, так і індивідуальних засобів розміщення є проведення процедури обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), що закріплено однойменними

«Правилами», які вступили в силу у 2007 році [7].

Слід зазначити, що хоча даний «Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» дозволяє багатьом малим засобам розміщення легалізувати свою діяльність при мінімальному обсязі документообігу, однак, він не є вигідним для їх власників або орендарів, тому що вони змушені будуть сплачувати прибутковий податок по ставці 15% від обсягу одержаного доходу (що, як правило, більше оплати за єдиним податком), не маючи при цьому ніяких гарантій у плані соціального забезпечення, а також зобов'язані будуть запрошувати комісію для сертифікації послуг проживання, надаваних туристам. Крім того, відповідно до чинного законодавства, індивідуальні засоби розміщення України, на відміну від інших країн, не мають можливості рекламувати рівень своїх послуг за допомогою одержання сертифіката відповідності вимогам певної категорії. Внаслідок того, що основною метою указанного документа, на наш погляд, є спонукання фізичних осіб (власників засобів розміщення з «приватного сектора») до одержання статусу суб'єкта підприємницької діяльності, то, згідно з даними Державної служби туризму і курортів, початок процесу детінізації ринку готельних послуг покладено – за короткий строк кількість осіб, які зареєструвалися як СПД, зросла в 5,3 рази і склала 1 тис. 53 [9]. Однак, на наш погляд, дана цифра не відповідає дійсності в повному обсязі, особливо, якщо взяти до уваги величезну кількість здаваних у наймання кімнат і квартир, розташованих у Києві, Криму, Карпатах, а також на території областей, що мають вихід до чорноморського і азовського морських узбережь.

1.2. Етапи обслуговування в закладах розміщення туристів

Однією з важливих складових туристичного продукту є обслуговування в закладах, що дають мандрівникам можливість зупинитися на ніч, – засобах розміщення туристів. Основними з них вважаються готелі і

мотелі. До додаткових засобів розміщення відносять кемпінги, ботелі, флотелі, туристичні бази, бунгало, приватні будинки та квартири. В різних країнах співвідношення у використанні основних і додаткових засобів розміщення неоднакове. Так, наприклад, в Австрії та Іспанії воно складається на користь перших, в Греції – майже однакове, а от в Італії та Хорватії переважає розміщення в додаткових засобах – кемпінгах та в приватному секторі [9].

Під час перебування в закладах розміщення враження гостя складаються на різних етапах обслуговування та сприймаються ним у комплексі. Отже, готельний продукт – це комплекс фізичних, соціальних та емоційних компонентів.

Під час вибору готелю, ще до купівлі послуг, споживач повинен знати, на який рівень комфорту він може розраховувати. З іншого боку, для максимально ефективного задоволення потреб відпочиваючих, представники туристичних підприємств повинні кваліфіковано володіти інформацією щодо якості обслуговування у різних готелях і країнах, загальними знаннями щодо організаційних особливостей діяльності закладів розміщення [11].

Головна функція готельного підприємства – надання тимчасового житла. Практично всі сучасні заклади розміщення включають в сферу своєї діяльності надання послуг харчування туристів (частково, або на повний пансіон). Зважаючи на потужний розвиток процесів суспільної глобалізації, інтернаціоналізації та диверсифікації туристичної діяльності, сучасні готелі досить часто пропонують послуги, які умовно можна вважати додатковими: трансфери, організація розважальних заходів, побутового обслуговування, лікувально-оздоровчі процедури тощо [12].

Організація обслуговування в готельному підприємстві спрямовується на максимальне задоволення потреб клієнтів і має бути чітко структурованою. Організаційна структура готельного підприємства визначається призначенням готелю, місцеположенням, специфікою клієнтури та іншими факторами. Вона є відбитком повноважень і обов'язків кожного із працівників.

Існує набір служб, які є обов'язковими в структурі будь-якого готелю (див. рис. 1.1) [11].

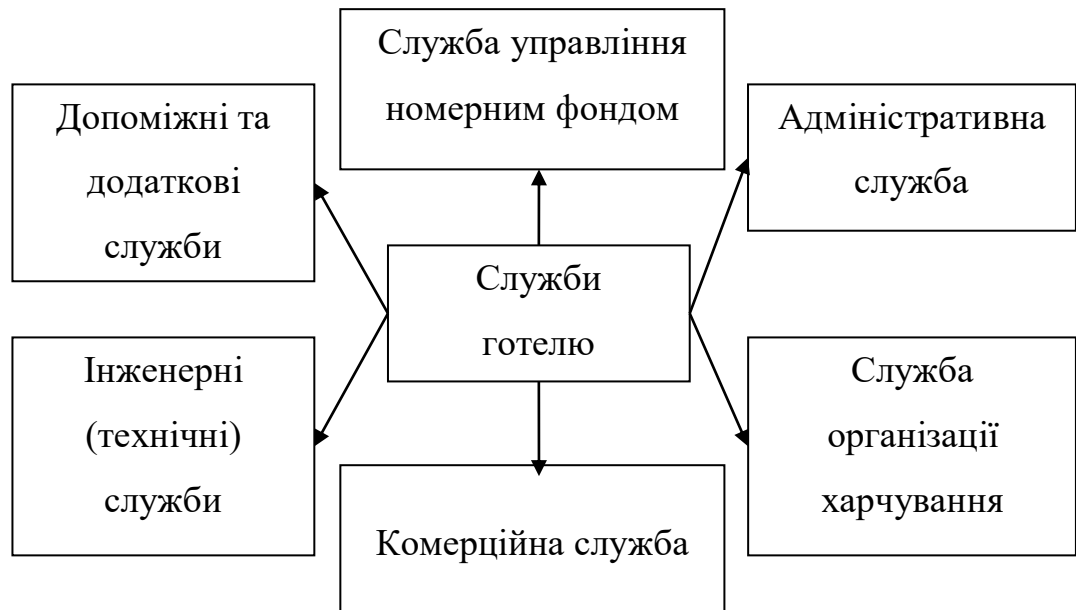


Рис. 1.1 – Обов'язкові складові організаційні структури готелю

Служба управління номерним фондом (або відділ обслуговування) займається рішенням питань, пов'язаних з бронюванням кімнат відповідної категорії, прийомом туристів, які прибувають до готелю, їх реєстрацією, розміщенням у кімнатах-номерах. На цю службу покладається забезпечення обслуговування туристів в номерах, підтримка належного санітарно-гігієнічного стану кімнат та рівня комфорту в житлових приміщеннях.

Адміністративна служба відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням відповідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання відповідних норм і правил з охорони праці, протипожежної та екологічної безпеки.

Служба організації харчування – забезпечує обслуговування гостей в ресторанах, кафе або барах готелю, вирішує питання з організації та

обслуговування банкетів, презентацій і та ін.

Комерційна служба (або відділ маркетингу і продаж) займається питаннями оперативного і стратегічного планування, аналізує результати господарської і фінансової діяльності.

Інженерні (технічні) служби створюють умови для функціонування систем кондиціонування, тепlopостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних установ, служб ремонту і будівництва, систем телебачення і зв'язку.

Допоміжні служби забезпечують процес роботи готельного комплексу, пропонуючи послуги прання кравецької служби, служби прибирання приміщень, служби копіювання, послуги складу тощо. Додаткові служби надають платні послуги. До них відносять: перукарні, басейн, сауну, солярій, аерарій, спортивні заклади та ін.

Організація діяльності закладів розміщення туристів включає в себе наступний цикл (див. рис. 1.2) [13].

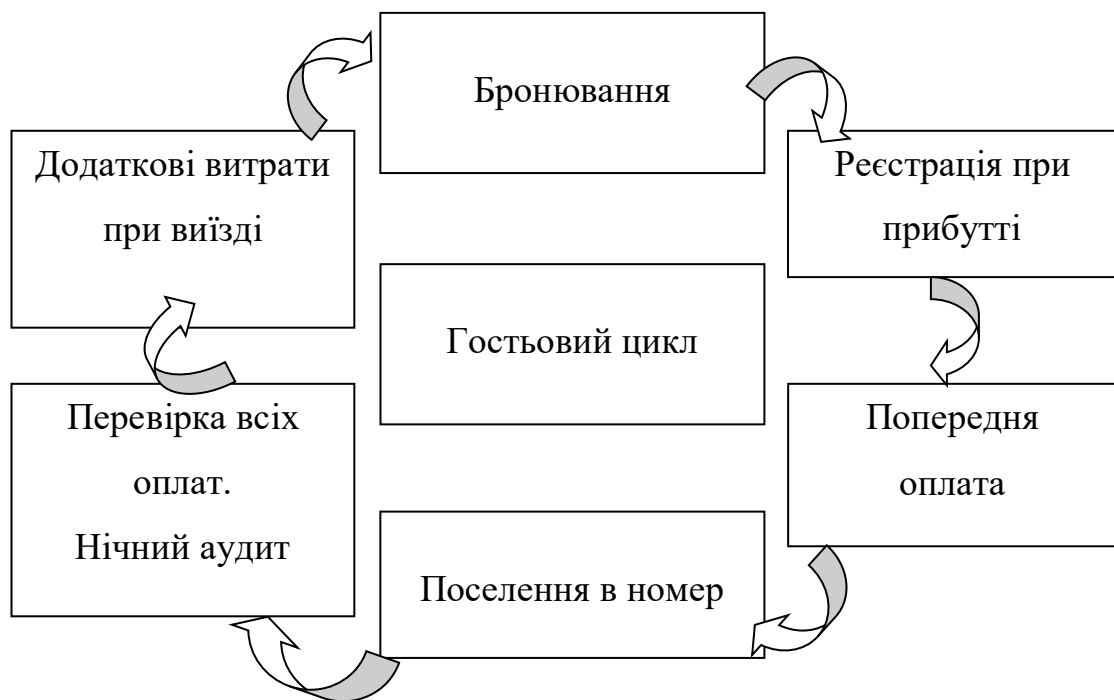


Рис. 1.2 – Структура гостьового циклу закладів розміщення туристів

Сьогодні готелі намагаються забезпечувати максимально високий рівень обслуговування гостей. Автоматизовані системи дозволяють гостю зменшити дискомфорт очікування, проходження процедури реєстрації завдяки терміналам самообслуговування. Деякі спеціалісти вказують на те, що широке запровадження таких систем шкодить безпеці функціонування готельних підприємств та окремих клієнтів. Тому, більшість готелів намагаються вдосконалювати діяльність служби прийому та реєстрації, як запоруку ідентифікації гостей та забезпечення високого рівня обслуговування на індивідуальному рівні.

Крім того, готелі використовують внутрішні посвідчення особистості. Картка, яка включає ім'я гостя та період перебування видається при реєстрації разом із ключем. Така картка використовується для підтвердження особистості гостя в окремих службах готелю: басейн, пляж, тенісні корти, при врахуванні витрат (їжа, напої з бару або кафетерію чи ресторану, сувеніри тощо).

Основною складовою засобів розміщення є готелі. Готельні номери – це основний елемент послуги розміщення, який поєднує багатofункціональні приміщення, призначені для відпочинку, сну, роботи проживаючих.

У готелях є в наявності різні категорії номерів, що відрізняються площею, меблюванням, устаткуванням, оснащенням тощо. Однак незалежно від категорії кожен готельний номер повинен мати:

- меблі й устаткування;
- ліжко;
- стілець або крісло в розрахунку на одне місце;
- нічний столик або тумбочку в розрахунку на одне ліжко;
- шафу для одягу;
- загальне освітлення;
- кошик для сміття [14].

Крім цього, в кожному номері повинна міститися інформація про готель і план евакуації на випадок пожежі.

Послуги з надання харчування складаються з комбінації різних процесів: виробничого (готування страв на кухні), торгового (продаж готових до вжитку продуктів, алкогольних і безалкогольних напоїв), сервісного (обслуговування гостей офіціантами в ресторані, барі, кафе, готельних номерах).

До додаткових чи інших послуг належать пропозиції басейну, спортивного залу, конференц-залу, залу для переговорів, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, масажного кабінету та ін.

Додаткові послуги набувають дедалі більшого значення у формуванні ринкової привабливості готельного підприємства.

Готельні підприємства класифікують за різними критеріями [11]:

1. Місце розташування.
2. Тривалість роботи.
3. Забезпечення харчуванням.
4. Тривалість перебування.
5. Рівень цін.
6. Рівень комфорту.
7. Місткість номерного фонду.
8. Функціональне призначення.

Стосовно особливостей організації діяльності закладів розміщення зазначимо, що вирізняють такі підходи в організації управління готельним підприємством:

– процесний – прогнозує управління як неперервний процес взаємопов'язаних управлінських функцій;

– системний – за цього підходу готельне підприємство розглядають як поєднання взаємопов'язаних елементів – людських ресурсів, структурних підрозділів, технології, управлінських рішень, зорієнтованих на досягнення різних цілей в умовах змінного зовнішнього середовища;

– ситуаційний – передбачає застосування різних методів управління відповідно до обставин, що формуються в середовищі гостинності [15].

Організаційно-функціональна структура управління – це впорядкована система управлінських ланок, розташованих у чіткому підпорядкуванні, що забезпечує взаємозв'язок між керуючою та керованою підсистемами, розвиток системи як єдиного цілого. Ланки управління формують структуру з конкретним розташуванням, співвідношенням і взаємозв'язком. Створення організаційної структури управління зумовлене необхідністю розподілу прав і обов'язків між окремими підрозділами організації.

Візуально організаційну структуру управління готельного підприємства відображають графічно у вигляді двовимірної схеми, яка фіксує у компактній формі інформацію про ієрархічність, повноваження та підпорядкування рівнів управління [16].

Серед основних принципів організації системи управління готельними підприємствами виокремлюють:

- орієнтацію на виробництво послуг згідно з попитом гостей;
- організаційну структуру управління, що повинна відображати його цілі й стратегію;
- постійне впровадження організації виробництва через його спеціалізацію та диверсифікацію;
- поєднання прав і обов'язків, відповідальності й контролю в управлінні;
- швидку адаптацію – здатність чітко реагувати на зміни попиту, вдосконалювати технологію виробництва, запроваджувати інновації;
- економність – відповідність витрат на утримання органів управління можливостям організації;
- простоту в управлінні, сформовану з незначної кількості рівнів управління, укомплектованих кваліфікованими спеціалістами, зрозумілу персоналові та пристосовану до певної форми управління;
- оптимальність в управлінні – організація має забезпечувати раціональні зв'язки між службами та персоналом;
- керованість, що передбачає здатність керівників своєчасно приймати

та доводити до виконавців ефективні рішення, домагатись чіткого їхнього виконання для досягнення цілей [17].

Рівень управління – це сукупність ланок, що займають певний ієрархічний рівень у системі управління готелем. Рівні управління перебувають у вертикальному підпорядкуванні. Сюди входять адміністрація (керівники вищого рівня), менеджери служб та керівники окремих відділів. Типова структура управління у готелях характеризується трьома рівнями: інституційним (вищим), управлінським (середнім), технічним (нижчим).

Ланка управління – це відокремлений орган з функціями управління та визначеною відповідальністю за їх виконання. Ланками у готелях є служби, відділи, підприємства, котрі надають додаткові послуги, й окремі особи. Визначення повноважень, розподіл функцій і обов'язків, зв'язки між персоналом готелю ґрунтуються на офіційній і неформальній основі.

Таким чином, охарактеризовано теоретичні основи організації діяльності в закладах розміщення туристів. Зазначено, що готельне господарство є однією з складових туристичної індустрії та має важливе значення для сфери гостинності. Виокремлено, готель є найбільш поширеним стаціонарним типом закладу розміщення туристів, який характеризується високим рівнем матеріально-технічної бази та сервісу. Окреслено, що організація обслуговування в готельному підприємстві спрямовується на максимальне задоволення потреб клієнтів і має бути чітко структурованою.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ

2.1. Аналіз динаміки кількості закладів розміщення туристів в Україні

Специфікою економічної сутності готельної сфери діяльності є надання послуг нематеріального характеру. Особливість надання послуг гостинності пов'язана з тим, що вони створюються та реалізуються в межах одного підприємства. Якість і асортимент послуг готельного бізнесу зумовлені наявністю та станом матеріально-технічної бази, а також кваліфікацією персоналу закладу розміщення.

Україна має всі можливості для успішного та динамічного розвитку як туристичної сфери, так і готельного господарства. Багата історія країни, рідкісні історичні пам'ятки, самобутня культура, готовність до співпраці з іншими країнами – все це сприяє інтенсивному розвитку як туристичної, так і готельної індустрії. Готельний бізнес є соціально організованим сервісом діяльності, який задовольняє потребу клієнтів у відпочинку, їжі, житлі, охороні здоров'я, культурних розвагах. Позначення засобів розміщення в кожній групі у різних країнах може, звичайно, відрізнятися, а деякі види розміщення, які існують в одній країні, можуть бути відсутніми в інших державах.

У таблиці 2.1 наведено аналіз динаміки показників колективних засобів розміщення в Україні. Стрімке зниження колективних засобів розміщення (КЗР) в Україні за досліджуваний період від 4719 одиниць у 2018 р. до 1337 одиниць у 2020 р., або на 71,7% свідчить про негативний вплив чинників зовнішнього середовища функціонування подібних засобів, зокрема, протиепідеміологічних заходів запобігання коронавірусній інфекції COVID-19. Це підтверджують статистичні інформаційні джерела (див. табл. 2.1) [18].

Таблиця 2.1 – Аналіз динаміки показників колективних засобів розміщення в Україні

Показники	Роки			Темп приросту 2020/2019 рр., %
	2018	2019	2020	
Кількість колективних засобів розміщування, од.	4719	1626	1337	-17,8
Кількість місць у КЗР, од.	300010	186840	155029	-17,0
– у розрахунку на один КЗР, місць	64	115	116	0,9
Кількість номерів у готелях та аналогічних засобах розміщування, од.	71132	39634	37497	-5,3
Кількість осіб, що перебували у КЗР – усього	7006220	4604935	2218583	-51,8
з них іноземців	917889	812722	218328	-73,1
питома вага іноземців у КЗР, %	13,1	17,6	9,8	-7,8
– у розрахунку на один КЗР, осіб	1485	2832	1660	-41,3
з них іноземців	195	500	163	-67,4
Кількість ночівель осіб у КЗР – усього, од.	17668844	12446841	6227427	-49,9
з них ночівель іноземців	1918007	1687148	430744	-74,4
– у розрахунку на один КЗР, ночівель	3744	1038	4658	384,7
з них ночівель іноземців	406	1038	322	-68,9

При цьому загальна кількість місць зменшується меншими темпами – на 47,3% – від 300 до 155 тис. Це свідчить про укрупнення колективних засобів розміщування за рахунок поглинання збанкрутілих суб'єктів, що підтверджується проведеними розрахунками. Якщо у 2018 р. в одному КЗР було в середньому 64 місця, то у 2020 р. – 116, або на 81,3% більше. Зменшується кількість номерів і у готелях та аналогічних засобах розміщування – від 71132 до 37497 одиниць – на 47,3%.

Про кризовий стан галузі надання відповідних послуг свідчить скорочення числа відвідувачів від 7,0 до 2,2 млн. осіб, або на 68,4%, а іноземців – майже у 5 разів. Частка іноземних відвідувачів зменшилася за три роки від 13,1 до 9,8%. У 2020 р. у розрахунку на один колективний засіб розміщування було 4658 ночівель, що на 24,4% більше рівня 2018 р., з них іноземних громадян – 322, що становить 78,9% 2018 р.

Проведений аналіз свідчить про скорочення числа відвідувачів колективних засобів розміщування, іноземних громадян, що є наслідком глобальної кризи, викликаної пандемією та іншими негативними чинниками сучасного етапу розвитку національної економіки.

Діяльність колективних засобів розміщення активно впливає на економіку міста (регіону, країни загалом) зокрема на сфери господарської та соціальної діяльності. Ступінь такого впливу і економічна ефективність оцінюються за допомогою математичних моделей, заснованих на реальних статистичних даних обраного регіону. В таблиці 2.2 наведено кількість колективних засобів розміщення за регіонами у 2020 році, в якій акцентовано увагу на області з найбільшою та найменшою кількістю колективних засобів розміщування (м. Київ, Запорізька, Львівська, Одеська та Херсонська області) [18].

До 24 лютого 2022 р. відбувалося стабільне зростання чисельності іноземних та внутрішніх туристів. Через російську агресію проти України кількість іноземних туристів, що відвідали місто Київ, зменшилася в 3 рази: з понад 300 тис. осіб за I півріччя 2021 р. до 98 тис. осіб за I півріччя 2022 р.

Таблиця 2.2 – Аналіз динаміки кількості колективних засобів розміщування за регіонами України, од.

Області	Роки			Питома вага у 2020 р.	Темп приросту 2020/2019 рр., %
	2018	2019	2020		
Одеська	177	187	147	11,0	-21,3
м. Київ	140	129	132	9,9	2,3
Запорізька	123	133	119	8,9	-10,5
Львівська	129	130	111	8,3	-14,6
Херсонська	107	88	70	5,2	-20,4
Всього	4719	1626	1337	100,0	-17,7

Вже традиційно, іноземними відвідувачами столиці протягом останніх років в переважній більшості були громадяни Ізраїлю, Німеччини, Туреччини, США, Сполученого Королівства, Польщі, Франції, Італії, Азербайджану, Індії (60% загального потоку іноземців, які відвідали Київ) [19].

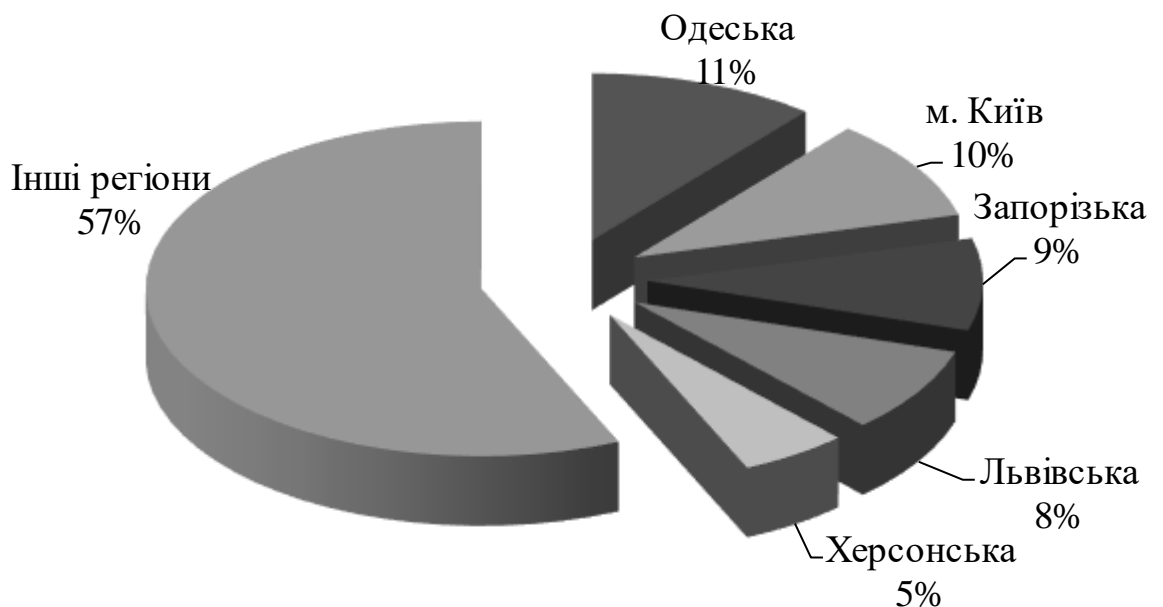


Рис. 2.1 – Питома вага кількості колективних засобів розміщування за регіонами України (2020 р.)

Аналізуючи таблицю 2.2 та рисунок 2.1 можна зробити висновок, що найбільша кількість колективних засобів розміщення знаходиться в Одеській області та в місті Києві, що є недивно враховуючи туристичний потенціал даних регіонів.

Влітку Одеса завжди, особливо після окупації Криму, притягувала українських та міжнародних туристів. В останні два роки через пандемію ковіду великого розвитку набув внутрішній туризм – південноукраїнське місто пропонувало для відпочинку і море, і архітектурні пам'ятки, і екскурсії, і активний нічний відпочинок. Зараз туризм на паузі – через комендантську годину та заміновані пляжі Одеса втратила значну частину туристичного потенціалу [20].

Стан і динаміку розвитку готельних послуг засобами розміщування громадян по регіонах України можна дослідити в таблицях 2.3 та 2.4.

Таблиця 2.3 – Кількість готелів та аналогічних засобів розміщування громадян по регіонах України за 2018 – 2020 рр., од. [18]

Області	Роки		
	2018	2019	2020
Одеська	67	72	67
м. Київ	107	86	95
Запорізька	15	17	15
Львівська	104	106	92
Херсонська	24	17	15
Всього	789	792	728

Можна зазначити, що динаміка зміни кількості готелів та аналогічних засобів розміщування громадян по зазначених регіонах України мала хвилеподібний характер. Найбільші скорочення кількості готелів та

аналогічних засобів розміщування громадян відбувалися в 2020 році.

Таблиця 2.4 – Ранжування регіонів України за кількістю готелів та аналогічних засобів розміщування громадян за 2018 – 2020 рр.

Області	Місце за рейтингом		
	2018	2019	2020
Одеська	3	3	3
м. Київ	1	2	1
Запорізька	5	4	4
Львівська	2	1	2
Херсонська	4	4	4

Перше місце постійно займало м. Київ та Львівська область. У базі даних Львівської області більше 700 ліцензованих професіоналів туристичного супроводу, які готові організувати туристичні екскурсії у Львові, а також в Україні. Львів – єдине українське місто, яке входить до сотні найпопулярніших туристичних напрямків світу. Тут знаходиться найбільша кількість пам'яток архітектури в Україні, а також відбувається чимало цікавих заходів та фестивалів. Львів вже давно став справжньою туристичною Меккою [21].

Стан і динаміку кількості місць у колективних засобах розміщування громадян по зазначених регіонах України можна дослідити за допомогою таблиці 2.5.

Найгірший результат (скорочення кількості місць у колективних засобах розміщування громадян) у 2020 році мала Львівська область слідом за нею Херсонська та Запорізька. На Херсонщині туризм різноманітний. В першу чергу туристи обирають море – Чорне або Азовське. У напрямку відпочинку – є молодіжний, сімейний, дитячий [22].

Таблиця 2.5 – Динаміка кількості місць у колективних засобах розміщування громадян по регіонах України за 2018 – 2020 рр.

Області	Роки			Темп приросту 2020/2019 рр., %
	2018	2019	2020	
Одеська	23427	26151	21707	-16,9
м. Київ	20622	19619	19877	1,3
Запорізька	16102	17938	16169	-17,5
Львівська	13919	13188	12086	-32,6
Херсонська	19591	16594	12582	-24,1
Всього	181242	186840	155029	-17

Рейтинг та динаміку зазначених регіонів України за показником кількості місць у колективних засобах розміщування громадян можна дослідити за таблицею 2.6.

Таблиця 2.6 – Динаміка зміни кількості розміщених осіб у колективних засобах розміщування громадян по регіонах України за 2018 – 2020 рр. [18]

Області	Роки			Темп приросту 2020/2019 рр., %
	2018	2019	2020	
Одеська	289913	306474	138618	-54,7
м. Київ	1214889	1226428	566876	-53,7
Запорізька	162299	172731	92794	-46,2
Львівська	572159	533878	229963	-56,9
Херсонська	129660	104027	66506	-36,0
Всього	4826277	4604935	2218583	-51,8

Найвища динаміка збільшення кількості розміщених осіб у

колективних засобах розміщування громадян була у 2020 році м. Київ. Але, якщо порівнювати з попередніми роками в Україні зменшення кількості розміщених осіб у колективних засобах розміщування громадян становило 51,8%.

Проведений аналіз дозволив визначити області–лідери за наданням послуг гостинності: м. Київ та Львівська область.

Дослідження стану та динаміки розвитку готельного господарства регіонів України висвітлює неоднорідність розвитку готельного господарства по регіонах України. При цьому необхідно зазначити, що загальна тенденція спрямована у бік зменшення кількості готелів та аналогічних засобів розміщення.

Проведений аналіз свідчить про скорочення числа відвідувачів КЗР, іноземних громадян, що є наслідком глобальної кризи, викликаної пандемією та іншими негативними чинниками сучасного етапу розвитку ринкових відносин у країні. На сьогодні готельне господарство в Україні перебуває в стадії становлення і має широкі перспективи подальшого розвитку. Проведений аналіз дає змогу зробити висновок, що на сучасному етапі для створення ефективного ринку послуг розміщення необхідно враховувати фактори зовнішнього середовища, до яких варто віднести:

Економічні фактори. Прямий вплив на діяльність засобів розміщення мають економічні фактори.

Політичні фактори, визначними з яких є стабільна політична ситуація в країні, та підтримка підприємств готельного бізнесу зі сторони держави.

Культурні фактори, які регулюють розвиток індустрії туризму та гостинності та диференціюють її попит.

Технологічні фактори, які в більшій мірі мають вплив на готельний бізнес.

Епідеміологічні фактори. Враховуючи епідеміологічну ситуацію, яка склалась у всьому світі можна стверджувати, що на сьогодні – це один із визначальних факторів впливу на розвиток діяльності засобів колективного

розміщення.

Зазначимо, що Державне агентство розвитку туризму дослідило динаміку податкових надходжень від засобів розміщення по областях за I квартал 2023 року [23]. Ріст податків за перші три місяці поточного року відмічено в 10 регіонах України. Найбільший приріст – 98% зафіксований у Чернівецькій області, яка цьогоріч сплатила в бюджет 5 млн. 152 тис. грн проти 2 млн. 600 тис. грн за аналогічний період 2022 року. У 2021 році від Буковини в казну держави надійшла така ж сума, як і минулого року.

На 17% збільшилася частка сплаченого податку від засобів розміщення на Рівненщині – 3 млн 430 тис. грн. Торік засобами розміщення у цьому регіоні сплачено 2 млн 938 тис. грн, що на 37% більше ніж у 2021 році.

Серед лідерів по сплаті податків і Львівщина. За перші три місяці поточного року від області до бюджету надійшло 60 млн. 434 тис. грн, що на 16% більше ніж у 2022 році – 52 млн. 59 тис. грн і на 59% більше ніж у 2021 році – 37 млн. 900 тис. грн.

Цього року зросли податкові надходження від діяльності засобів розміщення і на Закарпатті. У порівнянні з 2022 роком на 15% (16 млн. 842 тис. грн проти 14 млн. 629 тис. грн). А у порівнянні з 2021 роком майже в два рази – на 46%.

На Волині також зафіксовано незначне зростання податкових надходжень у 2% (2 млн. 503 тис. грн) в порівнянні з 2022 роком (2 млн. 451 тис. грн). У порівнянні з 2021 роком ріст податків склав 39% (1 млн. 800 тис. грн).

Вінниччина з початку року сплатила податку від діяльності засобів розміщення майже аналогічну з 2022 роком суму – 4 млн. 384 тис. грн проти 4 млн. 353 тис. грн. Зростання у 1%. В порівнянні з довоєнним 2021 роком ріст зафіксовано на рівні 7% (4 млн. 100 тис. грн).

Житомирська область цьогоріч сплатила на 16% податків більше ніж за аналогічний період у 2022 році – 2 млн 279 тис. грн проти 1 млн. 970 тис. грн. Й всього на 4% більше ніж у ковідний 2021 рік (2 млн 200 тис. грн).

На 4% з початку поточного року зросли податкові надходження від засобів розміщення в порівнянні з тим же періодом у 2022 році на Хмельниччині. Сплачено 4 млн. 300 тис. грн проти 4 млн. 123 тис. грн. В порівнянні з 2021 роком сплачена цього року сума більша на 30% (3 млн. 300 тис. грн).

Дніпропетровська область спочатку року сплатила податків на 4% більше (13 млн 268 тис. грн) ніж у 2022 році (12 млн 759 тис. грн) і на 5% менше (14 млн грн) ніж у першому кварталі 2021 році.

Незначний зріст туристичних податків зафіксований в Кіровоградській області тут з початку цього року сплачено 2 млн. 291 тис. грн проти 2 млн. 290 тис. за такий же період у 2022 році. Однак, якщо порівнювати цю суму з 2021 роком, то вона на 24% менша (3 млн грн).

Найбільший спад податкових надходжень до бюджету від туристичної галузі очікувано зафіксовано у 6-ти регіонах, які перебувають у зоні активних бойових дій. Так, у Луганській області на 100%, Херсонській на 97%, Донецькій на 87%, Запорізькій на 79%, Миколаївська на 67% та у Харківській на 54% [24].

Значний спад також зафіксований і на Одещині. Так за перші три місяці поточного року закладами розміщенні цього регіону сплачено податків на 37% менше (15 млн. 239 тис. грн) ніж торік за аналогічний період (24 млн. 195 тис. грн). В порівнянні з 2021 роком податкові надходження від тургалузі в цьому курортному регіоні впали на 92% [20].

Зниження податкових надходжень помічено і в двох західних областях – Тернопільській та Івано-Франківській. Так, Тернопільщина з початку поточного року сплатила до бюджету туристичних податків менше на 23% (3 млн. 120 тис. грн) ніж у цей же період у 2022 році (4 млн. 32 тис. грн). В порівнянні з 2021 роком сума податків зменшилися лише на 5% (3 млн. 300 тис. грн).

На Прикарпатті спад незначний всього на 9% – 30 млн. 239 тис. грн цього року проти 33 млн. 379 тис. грн у 2022 році й на 10% в порівнянні з 2021

роком (33 млн. 700 тис. грн).

Спад зафіксований і в двох північних регіонах – на Чернігівщині та Сумщині. Так, за перші три місяці 2023 року закладами розміщення у Чернігівській області сплачено податків менше на 33% (1 млн. 731 тис. грн) ніж у 2022 році (2 млн. 589 тис. грн), а порівнянні з 2021 роком ці надходження зменшилися більш ніж в половину (3 млн. 500 тис. грн).

На Сумщині спад податкових надходжень становить 16% (1 млн. 339 тис. грн) в порівнянні з 2022 роком (1 млн. 592 тис. грн) і 30% з 2021 роком (1 млн. 900 тис. грн).

Цьогоріч спад турподатків зафіксовано і Полтавській області. На 8% в порівнянні з 2022 роком і всього на 2% в порівнянні з 2021 роком.

Черкащина теж на початку 2023 року сплатила до бюджету туристичного податку менше на 13% (3 млн. 262 тис. грн) ніж у цей же період 2022 року (3 млн. 731 тис. грн). Проте, якщо порівнювати з 2021 роком, податкові надходження в регіоні збільшилася на 5%.

На Київщині в поточному році також зафіксовано спад по податках від закладів розміщення. Так, за перші три місяці 2023 року від регіону надійшло до казни держави 13 млн. 953 тис. грн, що на 15% ніж за аналогічний період у 2022 році, коли в бюджет надійшло 16 млн. 418 тис. грн. В порівнянні з 2021 роком ця сума більша всього на 1% (13 млн. 800 тис. грн)

В столиці спад податкових надходжень від тургалузі у поточному році (56 млн. 974 тис. грн) в порівнянні з 2022 роком (107 млн. 629 тис. грн) становить 47%, в порівнянні з 2021 роком (125 млн. 100 тис. грн) – 54%.

Зазначимо, що у перші місяці війни готельний бізнес фактично завмер. Потік гостей зупинився, усі заплановані івенти й туристичні та бізнес-поїздки були скасовані. У центральній, південній та східній частинах країни показник відмов від бронювання виріс до 85 – 98% [25].

Через небезпеку сотні тисяч людей виїжджали з рідних міст на захід України, тому готелі в той час були переповнені. Окремі власники закладів розміщення надавали житло переселенцям безкоштовно, хтось, навпаки,

підіймав ціни в десятки разів. У інших регіонах об'єкти або втратили увесь дохід та працювали в збиток, або взагалі закрилися.

Зараз український готельний бізнес працює максимум на 2 – 3% у грошовому виразі. На півдні цей показник становить 3 – 5% від планового, в Києві й області – 10 – 15%, на сході через бойові дії та окупацію територій більшість готелів призупинили роботу.

В західних областях у лютому – квітні 2022 р. заклади розміщення були завантажені на 100%. Це спричинило суттєве підвищення туристичного збору. За статистикою Державного агентства розвитку туризму, за перші шість місяців 2022 року сума склала 89,4 млн. грн, що майже на 28,8% більше в порівнянні з сумою в аналогічний період 2021 року – тоді до бюджету надійшло 69,4 млн. грн [23].

До п'ятірки лідерів увійшли місто Київ та чотири області. Столиця поповнила свій бюджет більше ніж на 20 млн. грн. Найбільше зростання в порівнянні з аналогічним періодом у 2021 році зафіксовано у Львівській області – 193%. До бюджетів громад цього регіону надійшло 19,7 млн. грн. У Івано-Франківській області сума турзбору зросла 76,4% і склала 9 млн. грн. Закарпатська область заробила 8,7 млн. грн турзбору, що на 144% більше, ніж за аналогічний період торік.

Рівень завантаженості закладів розміщення почав спадати наприкінці весни 2022 р. В курортний сезон понад 2 тис. об'єктів готельної нерухомості, що розташовуються на півдні та сході України, не відкрилися зовсім. Винятком стало місто Одеса, у якій нині працює 90% закладів розміщення з середньою завантаженістю 60%. У Києві готелі відновили роботу в травні 2022 р., але показник невисокий – 15 – 25%.

Через військові дії пропозиція на готельному ринку України скоротилася: багато закладів закрито через міркування безпеки, відсутність попиту, технічні причини або пошкодження обстрілами. В цілому, сучасний стан закладів розміщення залежить від регіону. Поки що відносно спокійна ситуація на заході країни [26].

Таким чином, попит на послуги розміщення в готелях суттєво знизився в більшості регіонів України внаслідок війни, так само це характерно і для туристичних підприємств. Більшість готельних та туристичних підприємств ледь досягають точки беззбитковості, а покривають збитки за рахунок інших джерел доходів. Іноземні мережі готелів менше ризикують, і велика кількість мереж залишаються закритими. В основному бізнес розвивається у західних регіонах України. Більшість туристичних компаній переведені в онлайн режим, наразі актуален внутрішній туризм у найбільш безпечні міста країни.

2.2. Проблеми організації діяльності закладів розміщення туристів

До проблем, що стримують ефективний розвиток готельних підприємств в Україні відноситься досить низька рентабельність низки підприємств. Це ліквідує бар'єри, пов'язані, наприклад, із споживчим попитом, адміністративними бар'єрами, державне управління готельним бізнесом є неефективним. Знижується конкурентоспроможність ринку готельних послуг, знижується рівень зарубіжних інвестицій, у результаті якого ринок втрачає привабливість. На сьогодні ринок готельних послуг країни знаходиться у стадії розвитку та це властиво найбільшим містам, безпосередньо пов'язаним із постійною урбанізацією.

Війна завдала серйозних збитків готельному бізнесу в Україні, а не тільки туризму.

На сьогодні до основних проблем організації діяльності закладів розміщення туристів віднесено наступні (див. рис. 2.2).

Найбільшими проблемами станом на початок 2023 р. підприємці називають перебої з енергопостачанням, зв'язком та Інтернетом, а також проблеми з бронюванням співробітників та виїздом за кордон, зниження купівельної спроможності населення. Водночас про найбільший виклик перших місяців війни – труднощі з логістикою – зараз повідомляє тільки 30% компаній порівняно з 73% у березні 2022 р. [27].

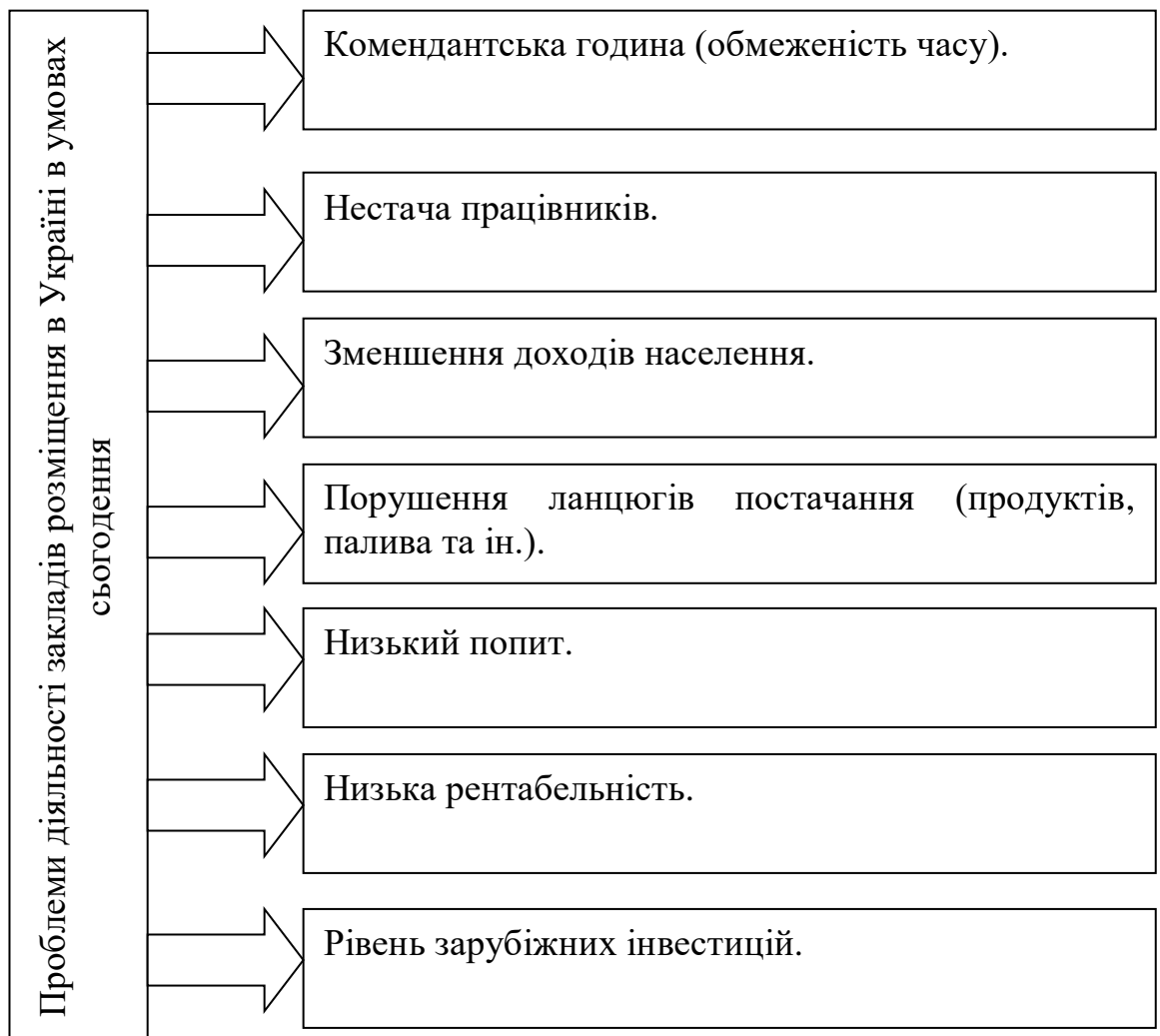


Рис. 2.2 – Проблеми діяльності закладів розміщення в Україні в умовах сьогодення

Готелі, які не припиняли працювати, вимушені були перевести всі бізнес-процеси в безпрецедентно новий формат роботи», – розповідають у Premier. Адже одночасно потрібно було забезпечити гостям звичний для них рівень сервісу та безпеку перебування, допомагати співробітникам і їхнім сім'ям, займатися волонтерством: хто мав змогу – надавав укриття, приймав переселенців, надавав гуманітарну допомогу тощо. І нерідко це потрібно було виконувати з меншою кількістю команди, адже персонал готелів також намагався переміститися у безпечніші місця або емігрувати за кордон, або ж

співробітники долучалися до лав ЗСУ чи ТрО. Проте якщо спочатку основним питанням було те, як зібрати та зберегти команду, то нині – як завантажити її в умовах низького попиту та невеликої кількості гостей.

Ще один виклик для готелів був пов'язаний із порушенням ланцюгів постачання. Через брак палива й інші причини були зруйновані деякі логістичні процеси, це вплинуло на забезпечення об'єктів необхідним для роботи чи запуску. Наприклад, у Ribas Hotels Group порушення логістики вплинуло на готелі на стадії будівництва. А в BANKHOTEL у перші тижні вторгнення відчували перебої в постачанні продуктів.

Зміни в роботу закладів розміщення внесла й комендантська година. Через обмеження в часі дещо ускладнюється процес поселень і виселень, основне навантаження припадає на денну зміну. Крім того, через комендантську годину працівники іноді проживають на території готелів. Також обмежено працюють ресторани та бари й інші сервіси, як-от салони краси, SPA-зони тощо. Деякі готельні послуги недоступні під час повітряних тривог. Це окремий пункт у роботі об'єктів, які запровадили посилені стандарти безпеки. Вони передбачають оповіщення гостей про повітряні тривоги та їх завершення, облаштування, де це можливо, безпечних місць/укриттів, у яких люди можуть перечекати небезпеку, тощо [28].

Сьогодні одним з найважливіших напрямів у діяльності українських готелів є створення ефективної системи з управління якістю, що дозволить здійснювати надання конкурентоздатних готельних послуг. Система якості важлива також і при проведенні переговорів із закордонними туроператорами та іншими корпоративними партнерами, що, як правило, вважають за обов'язкову умову перевірити перед підписанням контракту існуючу систему якості і наявність сертифіката на цю систему, що виданий авторитетним органом. Клієнт має право бути впевнений, що якість послуг, які йому пропонуються, відповідає його потребам. Водночас будівництво нових готелів в Україні ускладнюється рядом таких чинників [29]:

– тривалою процедурою отримання земельних ділянок під будівництво;

– необхідністю отримання надмірної кількості дозволів та значними бюрократичними процедурами (що збільшує термін лише відкриття готелю до 2 – 5 років і більше, високим податковим тиском на підприємства готельної сфери);

– високим рівнем трансакційних видатків (які інколи складають до 50% капіталовкладень);

– недосконалість законодавчої бази;

– високий рівень оподаткування;

– невідповідність нормам сертифікації та стандартизації готельних послуг [30].

Отже, основними проблемами готельного й туристичного бізнесу є комендантська година, відсутність бомбосховищ, нестача працівників, зменшення доходів населення і як наслідок неможливість користування послугами. Проте, вітчизняні підприємці в готельно-туристичній сфері знаходять вихід з ситуації та поступово пристосовуються до нових умов господарювання.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ЯК СКЛАДОВОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ТУРИЗМУ

Аналіз ринку показує, що сьогодні ситуація стабілізується. Але ще не в повну силу, готелі працюють, залучають гостей, отримують прибуток і сплачують податки.

Зокрема, зростання попиту в західних областях країни стимулювало забудовників відновити зведення об'єктів, яке призупинилося на початку великої війни, та почати нові проєкти.

Швидкість відновлення галузі залежить від тривалості бойових дій та рівня міграції українців за кордон. Нині 99% гостей готелів – наші громадяни, ще 1% – іноземні журналісти, волонтери, військові та представники міжнародних організацій, які приїхали до України суто через гуманітарну кризу в деяких регіонах.

Попри всі негаразди та перешкоди вже зараз формується відкладений попит на внутрішній туризм. Оскільки більшість курортів ще довго будуть замінованими й потребуватимуть відбудови та реконструкції інфраструктури, на найближчі 5 – 10 років популярними місцями для відпочинку стануть Карпати, зокрема Буковель, та всі західні області.

Об'єкти готельної нерухомості під час війни залишаються привабливим об'єктом інвестування. Якщо вкласти кошти в таку нерухомість уже зараз, можна розраховувати на дохідність 10 – 15% річних. Середня окупність проєкту становить 7 – 8 років за умови заповнюваності закладу розміщення на 55 – 65% [31].

В умовах війни прибутковість на вкладені кошти в середньому по країні зменшилася з 11% до 8 – 9%, однак через збільшення попиту та підвищення собівартості будівництва поступово зростатиме капіталізація. Майже всі наші партнери, які сьогодні планували будувати готельні комплекси на сході, переорієнтувалися на захід України та продовжують працювати над проєктами.

Сфера гостинності – це насамперед робочі місця для понад 400 тис. осіб в Україні станом на 2021 рік. За підрахунками ДАРТ, через повномасштабне вторгнення росії надходження до державного бюджету від туристичної галузі скоротилися майже на 26%. Попри це найбільше податків у першому півріччі сплатили саме готелі та санаторії – майже 461 млн. грн.

На 39% зросли надходження від діяльності пансіонатів та гуртожитків, які використовувались як тимчасові «прихистки» для внутрішньо переміщених осіб. Частка сплаченого податку від діяльності туристичних баз, кемпінгів, дитячих таборів відпочинку зменшилася на 59% – із 178 млн. грн. за перші шість місяців минулого року до 73 млн грн. у нинішньому.

Також лідерами для інвестицій будуть складська та логістична нерухомість. Причина – релокація бізнесу з окупованих територій та областей, які перебувають під постійними обстрілами з боку військ росії. Прибутковість вкладень буде близько 9 – 11% річних, об'єкт площею до 20000 м² окупиться за 10 – 12 років.

Інвестиційні ризики зараз найчастіше пов'язують з безпековою ситуацією. Необхідно інвестувати в об'єкти, розташовані в Києві, Львові, Буковелі [25]. Усі інші загрози нівелюються зрозумілими інструментами, зокрема, професійною командою проєкт-менеджменту, підрядниками з чистою репутацією та надійним готельним оператором, який забезпечує успіх бізнесу.

Вже зараз треба думати про суттєву модернізацію в тому числі й курортних готелів з позиції безпеки. Нова реальність буде диктувати запит від гостей на наявність бомбосховища в закладі гостинності, а вже потім – інших сервісів та опцій. Навіть через тривалий час після війни наявність сховища буде переважати безлімітний WiFi та першу лінію біля моря [32].

Матеріальна база розміщення туристів посідає одне із перших місць при розвитку всієї туристичної інфраструктури.

Готельна індустрія України має ряд певних проблем, які перешкоджають відповідності європейським стандартам якості послуг в

підприємствах готельного господарства. Проблему становить і невелика кількість кваліфікованих фахівців у галузі обслуговування та управління підприємствами готельного господарства. Недостатніми є обсяги інвестування в оновлення і будівництво нових закладів колективного розміщення туристів. Технологічна відсталість галузі; високий рівень податкового навантаження; недосконалість законодавчо-правової бази і її невідповідність сучасним вимогам; низька платоспроможність населення теж гальмують розвиток туризму країни і готельної індустрії зокрема. Низьким є рівень конкуренції на готельному ринку, відсутні корпоративні стандарти управління якістю послуг у готелях [33].

До перспективних напрямків функціонування закладів розміщення як складової інфраструктури туризму можна віднести створення міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів, збільшення кількості малих підприємств готельного типу, запровадження комп'ютерних технологій у готельному господарстві та ін. (див. рис. 3.1).

Якщо казати про створення міжнародних готельних мереж, які відіграють величезну роль у розробці і просуванні високих стандартів обслуговування, зазначимо, що готельний ланцюг передбачає об'єднання кількох готельних підприємств у колективний бізнес, що проводиться під єдиним керівництвом, у межах єдиної концепції просування продукту і під спільною торговою маркою [34]. Готелі в ланцюгах можуть бути об'єднані в результаті будівництва та купівлі підприємств готельною компанією; укладення з відомою готельною компанією-франчайзером угоди франчайзингу; підписання контракту на управління. У зв'язку з цим у складі ланцюга, крім повноправних членів, є асоційовані члени, які беруть участь у бізнесі на основі угоди франчайзингу. В таких випадках ланцюг не відповідає за втрати за франчайзинговими операціями і не має права на прибутки, за винятком суми за франчайзинговою угодою, яка йому належить. Значна частина підприємств таких славнозвісних ланцюгів, як Holiday Inn, Radisson Hotels, Ramada та інші, входить до їхнього складу на умовах договору франчайзингу.



Рис. 3.1 – Перспективні напрямки функціонування закладів розміщення як складової інфраструктури туризму в сучасних умовах

Збільшення кількості малих підприємств готельного типу перспективно, але проблематично. В Україні спостерігається стійкий розвиток малого готельного бізнесу, обумовлене, з одного боку, загальносвітовими тенденціями, з іншого – гострої браком готелів з прийнятним сервісом за невеликі гроші. Саме вони користуються підвищеним попитом у приїжджають сюди іноземних туристів. Малі готелі відносяться до числа найбільш перспективних готельних структур, вкрай затребуваних на українському готельному ринку та здатних приносити стабільний дохід [35].

Сьогодні не існує строго певних міжнародних або національних норм, класифікують засоби розміщення за їх обсягом. Всесвітня туристична організація ООН (UNWTO) рекомендує вважати малим готелем підприємство з номерним фондом в 30 номерів.

На практиці малими готелями можуть вважатися і готелі з номерним фондом до 150 одиниць (наприклад, у США). У кожній країні ці цифри відрізняються Європейська мала готель має, як правило, не більше 50 номерів, приблизно таке ж поділ воліють та вітчизняні готельєри. Крім цього, в Україні виділяють також поняття «міні-готелі» – готелю до 10 номерів з мінімумом сервісу «малі» не означає «незначні». У Європі малі готелі – один з головних елементів готельної індустрії. Близько 40% туристичного потоку там припадає саме на засоби розміщення малих форм

На малі готелі припадає близько 80% загальної кількості готельних підприємств. Туристи їх цінують за майже домашній затишок, унікальність, індивідуальний підхід до кожного постояльцеві, і все це за помірними цінами. В Україні сегмент малих готелів займає близько 30% готельного ринку країни.

Основними завданнями у сфері готельного бізнесу, згідно міжнародних стандартів, повинно стати створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, пошук нових шляхів розвитку, оновлення власної політики з урахуванням специфіки ринку готельних послуг [36, с. 185].

Обмеженість практики використання електронних та автоматизованих систем бронювання готельних номерів та новітніх технологій у процесі здійснення обслуговування в готелях та інших закладах розміщення значно гальмують розвиток галузі.

Виведення України до числа провідних туристичних країн світу і перетворення готельної індустрії України на конкурентоспроможну і рентабельну є завданням комплексним і вимагає системних зусиль як з боку державних установ, так і суб'єктів готельного бізнесу. Для цього потрібно створити:

- стратегію розвитку готельного господарства;
- оптимальну нормативно-правову базу для розвитку готельної індустрії галузі та її інфраструктури;
- належні умови для залучення інвестицій для будівництва і реконструкції готельного господарства;
- мережу альтернативних засобів розміщення економного класу (хостелів, міні-готелів, апартаментів);
- умови для розвитку готельного бізнесу через гармонізацію національних стандартів, а також підвищення якості туристичних послуг;
- додаткові робочі місця та розширити тимчасову зайнятість у закладах гостинності.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційної дипломної роботі досліджено особливості організації діяльності закладів розміщення туристів та виявлення її значення в сфері гостинності. Одержані в процесі дослідження результати та їх узагальнення надають змогу сформулювати такі висновки й внести пропозиції, які мають теоретичне та практичне значення.

1. Охарактеризовано теоретичні основи організації діяльності в закладах розміщення туристів. Зазначено, що складовою туристичного бізнесу є економічна діяльність спеціалізованих підприємств (готелів, ресторанів), які пропонують на підприємницькій основі послуги та забезпечують споживачів, котрі подорожують, необхідними умовами для розміщення та харчування. Колективні засоби розміщування є одним із джерел даних про туристичні потоки. Готель є найбільш поширеним стаціонарним типом закладу розміщення туристів, який характеризується високим рівнем матеріально-технічної бази та сервісу, широкими можливостями організації комплексного обслуговування.

2. Досліджено особливості організації діяльності в закладах розміщення туристів в сучасних умовах. Дослідження стану та динаміки розвитку готельного господарства регіонів України висвітлило неоднорідність розвитку готельного господарства по регіонах України. При цьому необхідно зазначити, що загальна тенденція спрямована у бік зменшення кількості готелів та аналогічних засобів розміщення. Через військові дії пропозиція на готельному ринку України скоротилася: багато закладів закрито через міркування безпеки, відсутність попиту, технічні причини або пошкодження обстрілами. В цілому, стан справ в даному сегменті залежить від регіону. Поки що ситуація тільки на заході країни відносно спокійна.

3. Зараз український готельний бізнес працює максимум на 2 – 3% у грошовому виразі. На півдні цей показник становить 3 – 5% від планового, в

Києві й області – 10 – 15%, на сході через бойові дії та окупацію територій більшість готелів призупинили роботу. В західних областях у лютому – квітні 2022 р. заклади розміщення були завантажені на 100%. Це спричинило суттєве підвищення туристичного збору. За статистикою Державного агентства розвитку туризму, за перші шість місяців 2022 року сума склала 89,4 млн. грн, що майже на 28,8% більше в порівнянні з сумою в аналогічний період 2021 року – тоді до бюджету надійшло 69,4 млн. грн.

4. Окреслено проблеми організації діяльності закладів розміщення туристів. Війна завдала серйозних збитків готельному бізнесу в Україні. Готелі, які не припиняли працювати, вимушені були перевести всі бізнес-процеси в безпрецедентно новий формат роботи: одночасно потрібно було забезпечити гостям звичний для них рівень сервісу та безпеку перебування, допомагати співробітникам і їхнім сім'ям, займатися волонтерством. Через брак палива й інші причини були зруйновані деякі логістичні процеси, це вплинуло на забезпечення об'єктів необхідним для роботи чи запуску. Зміни в роботу закладів розміщення внесла й комендантська година. Через обмеження в часі дещо ускладнюється процес поселень і виселень, основне навантаження припадає на денну зміну. Крім того, через комендантську годину працівники іноді проживають на території готелів. Також обмежено працюють ресторани та бари й інші сервіси.

5. Основними проблемами готельного й туристичного бізнесу є комендантська година, відсутність бомбосховищ, нестача працівників, зменшення доходів населення і як наслідок неможливість користування послугами. Проте, вітчизняні підприємці в готельно-туристичній сфері знаходять вихід з ситуації та поступово пристосовуються до нових умов господарювання.

6. Розглянуто перспективи функціонування закладів розміщення як складової інфраструктури туризму. До перспективних напрямків функціонування закладів розміщення як складової інфраструктури туризму можна віднести створення міжнародних готельних і ресторанных ланцюгів,

збільшення кількості малих підприємств готельного типу, запровадження комп'ютерних технологій у готельному господарстві та ін. Збільшення кількості малих підприємств готельного типу перспективно, але проблематично. В Україні спостерігається стійкий розвиток малого готельного бізнесу, обумовлене, з одного боку, загальносвітовими тенденціями, з іншого – гострої браком готелів з прийнятним сервісом за невеликі гроші. Саме вони користуються підвищеним попитом у приїжджають сюди іноземних туристів.

7. В конкурентних умовах сучасного ринку туристична індустрія не може успішно розвиватися без відповідної туристичної інфраструктури, яка забезпечує матеріально-технічну складову туризму і відіграє важливу роль у задоволенні потреб туристів. Готельне господарство є однією з складових туристичної індустрії та має важливе значення для сфери гостинності. Важливим завданням організаційної та планової роботи закладів розміщення є неухильне зростання ефективності його експлуатаційної діяльності, спрямованої на високоякісне обслуговування споживачів готельних послуг, зростання їх обсягу та зниження трудових і матеріально-фінансових витрат у процесі надання послуг.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Фесенко Г. О., Осадчий А. А. Значення колективних засобів розміщення та готельної індустрії у розвитку сфери туризму України. URL : http://www.investplan.com.ua/pdf/23_2021/11.pdf (дата звернення: 01.04.2023).
2. Рябєв А. А. Аналіз стану готельного господарства регіонів України. URL : <http://ppb.khadi.kharkov.ua/article/view/204451>(дата звернення: 01.04.2023).
3. Білоцерківський О. Б. Статистичний аналіз і тенденції розвитку готельного господарства в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. С. 116–119. URL : <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/cdb39370-83bc-452d-a8a7-0b81c80a38b7/content> (дата звернення: 05.04.2023).
4. Галасюк С. С. Розвиток малих форм підприємництва у готельному бізнесу. URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/147035584.pdf> (дата звернення: 05.04.2023).
5. Погорелов Н. Є., Шелеметьєва Т. В. Організація діяльності закладів розміщення туристів. *Тиждень науки – 2023* : матеріали щоріч. наук.-практ. конф., викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 15–17.
6. Милашко О. Г. Колективні засоби розміщування як об'єкт статистичного вивчення. *Вісник соціально-економічних досліджень*: зб. наук. пр. Одеса, 2014. Вип. 2 (53). С. 202–206.
7. Бондаренко Ю. Г., Кулиняк І. Я. Оцінювання діяльності колективних засобів розміщення як організації рекреаційної сфери. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: Проблеми економіки та управління. 2018. Вип. 2. С. 3–15.
8. Національним стандартом України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL : https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003 (дата звернення:

07.04.2023).

9. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2004. 288 с.

10. Фесенко Г. О., Осадчий А. А. Значення колективних засобів розміщення та готельної індустрії у розвитку сфери туризму України. *Економічна наука. Інвестиції, практика та досвід*. 2021. №23. С. 60–65.

11. Журавлева С. М., Зайцева В. М., Каптюх Т. В. Технологія готельної справи : навч. посіб. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.

12. Бунтова Н. В. Стратегічні орієнтири розвитку готельного бізнесу в Україні. *Ефективна економіка*. 2013. № 12. URL : <http://www.economy.nauka.com.Ua/?n=12&y=2013> (дата звернення 12.04.2023).

13. Погоріляк О. О. Готельний комплекс як складова регіональної економічної інфраструктури. *Вісник Львівського університету*. 2013. № 50. С. 236–243.

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

15. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / За заг. ред. проф. В.Г. Герасименка. Одеса : Астропринт, 2013. 334 с.

16. Опанащук Ю. Я. Суть та класифікація готельних підприємств. *Вісник Житомирського національного агроекологічного університету*. 2008. № 2. С. 347–351.

17. Роїк О. Р., Сулятицька Я. Д. Дослідження сучасного стану та тенденцій готельного господарства Львівської області. URL : http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/6_2020/58.pdf (дата звернення: 14.04.2023).

18. Офіційний веб-сайт Державної служби статистики України.

URL : <http://ukrstat.gov.ua/> (дата звернення 22.04.2023).

19. Туризм у Києві: сучасний стан та плани з відновлення сфери.
URL : <https://vchirniy.kyiv.ua/news/71973/> (дата звернення: 14.04.2023).

20. «Одеса для одеситів» – сумно жартують екскурсоводи: яким буде воєнний туристичний сезон? URL : <https://www.radiosvoboda.org/a/odesa-turyzm-plyazhi-zatoky/31870042.html> (дата звернення: 15.04.2023).

21. Львів туристичний: що цікавого подивитись у місті, до якого хочеться повертатися знову і знову. URL : <https://www.unian.ua/tourism/wheretogo/10531185-lviv-turistichniy-shcho-sikavogo-podivitis-u-misti-do-yakogo-hochetsya-povertatisya-znovu-i-znovu.html> (дата звернення: 15.04.2023).

22. Телеміст Херсон – Миколаїв: як розвивається туризм у сусідніх регіонах. URL : <https://suspilne.media/146157-telemist-herson-mikolaiv-ak-rozvivaetsa-turizm-u-susidnih-regionah/> (дата звернення: 17.04.2023).

23. Офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму. URL : <https://www.tourism.gov.ua/about-dart> (дата звернення: 17.04.2023).

24. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 19.04.2023).

25. На початку війни готельний бізнес України обвалився на 90%. Чи є надія на відновлення. URL : <https://forbes.ua/company/na-pochatku-viyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya-14102022-9033> (дата звернення: 19.04.2023).

26. Ткаченко А. М., Лелі Ю. Г. Проблеми та перспективи розвитку готельного бізнесу в умовах сьогодення. *Причорноморські економічні студії*. 2016. Вип. 121. С. 185–188.

27. Нова точка рівноваги? Як працює бізнес через рік повномасштабної війни. URL : <https://eba.com.ua/nova-tochka-rivnovagy-yak-pratsyuue-biznes-cherez-rik-povnomasshtabnoyi-vijny/> (дата звернення: 22.04.2023).

28. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL :

<https://commercialproperty.ua/analitics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini/> (дата звернення: 22.04.2023).

29. Ворошилова Г. О. Проблеми та шляхи оптимізації міжнародного ринку туристичних послуг в Україні. *Інтелект XXI*. 2014. № 3. С. 8–14. URL : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/int_XXI_2014_3_3.pdf (дата звернення 23.04.2023).

30. Ворошилова Г. О. Проблеми та шляхи оптимізації міжнародного ринку туристичних послуг в Україні. *Інтелект XXI*. 2014. № 3. С. 8–14 URL : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/int_XXI_2014_3_3.pdf (дата звернення 23.04.2023).

31. Лук'янець А. В. Аналіз досліджень розвитку готельної галузі України. *Причорноморські економічні студії*. 2017. № 21. С. 91–94.

32. Шелеметьєва Т. В., Гресь-Євреїнова С. В. Впровадження інноваційних технологій для підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. № 55. 2021. С. 143–149.

33. Намагаються вижити. Готелі в Україні заповнені на 10 – 15%, – експерт. URL : <https://www.rbc.ua/ukr/travel/pytayutsya-vyzhit-oteli-ukraine-zapolneny-1657631247.html> (дата звернення: 24.04.2023).

34. Шелеметьєва Т. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства Запорізького регіону у контексті формування стратегії. *Вісник економічної науки України*. 2021. № 1. С. 27–34.

35. Бондаренко Ю. Г., Кулиняк І. Я. Оцінювання діяльності колективних засобів розміщення як організації рекреаційної сфери. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: Проблеми економіки та управління. 2018. Вип. 2. С. 3–15.

36. Галасюк С. С. Проблеми визначення ємкості готельної бази в Україні. URL : <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/> (дата звернення: 24.04.2023).

37. Рябєв А. А. Аналіз стану готельного господарства регіонів України. URL : https://www.researchgate.net/publication/342325597-ANALIZ_STANU_GOTELNOGO_GOSPODARSTVA_REGIONIV_UKRAINI

(дата звернення: 25.04.2023).

38. Туристична статистика України: динаміка податкових надходжень по регіонах. URL : <https://www.tourism.gov.ua/blog/turistichna-statistika-ukrayini-dinamika-podatkovih-nahodzhen-po-regionah> (дата звернення: 25.04.2023).

39. Поворознюк І. М., Чирва, О. Г., Малярчук Н. М. Проблеми розвитку малого готельного бізнесу в Україні. *Економічні горизонти*. 2021. № 1 (12). С. 43–49.

40. Іванова Л. О. Дослідження чинників якості послуг підприємств готельного господарства та їх врахування у маркетинговій стратегії. *Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна*. 2009. Вип. 30. URL : <https://infotour.in.ua/ivanova-1.htm> (дата звернення: 26.04.2023).

41. Соловей І. С., Островська Н. Д., Луговий Б. В. Аналіз тенденцій готельної індустрії в Україні. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2023. № 1 (82). С. 140–149.

42. Буслаєва Г. В. Сучасний стан та тенденції розвитку колективних засобів розміщування в Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2016. Вип. 18. Ч 1. С. 74–79.

43. Михайлова О. П., Брінь П. В. Основні проблеми готельного бізнесу в Україні. *Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Актуальні проблеми управління та фінансово господарської діяльності підприємства*. 2012. № 58 (964). С. 101–106.

ДОДАТКИ

Додаток А

Кількість колективних засобів розміщування за регіонами
у 2018 році

	Кількість колективних засобів розміщування, усього	У тому числі		
		готелі та аналогічні засоби розміщування		інші засоби розміщування
		усього	з них мають спеціально обладнані номери для осіб з інвалідністю	
Україна	1591	789	284	802
Вінницька	22	18	7	4
Волинська	72	16	6	56
Дніпропетровська	93	52	31	41
Донецька	78	15	3	63
Житомирська	17	16	2	1
Закарпатська	54	42	12	12
Запорізька	123	15	5	108
Івано–Франківська	67	46	9	21
Київська	86	52	16	34
Кіровоградська	30	12	2	18
Луганська	9	6	2	3
Львівська	129	104	44	25
Миколаївська	102	22	2	80
Одеська	177	67	32	110
Полтавська	43	31	11	12
Рівненська	17	15	5	2
Сумська	21	12	2	9
Тернопільська	14	10	4	4
Харківська	67	38	14	29
Херсонська	107	24	2	83
Хмельницька	33	24	10	9
Черкаська	54	22	2	32
Чернівецька	11	8	1	3
Чернігівська	25	15	7	10
м. Київ	140	107	53	33

Додаток Б

Кількість колективних засобів розміщування за регіонами
у 2019 році

	Усього	У тому числі		
		готелі та аналогічні засоби розміщування, усього	з них мають спеціально обладнані номери для осіб з інвалідністю	інші засоби розміщування
Україна	1626	792	357	834
Вінницька	21	16	8	5
Волинська	61	13	7	48
Дніпропетровська	106	59	31	47
Донецька	88	17	5	71
Житомирська	19	17	3	2
Закарпатська	59	49	19	10
Запорізька	133	17	11	116
Івано–Франківська	64	44	12	20
Київська	96	59	29	37
Кіровоградська	37	16	4	21
Луганська	11	6	2	5
Львівська	130	106	53	24
Миколаївська	103	22	4	81
Одеська	187	72	49	115
Полтавська	44	30	12	14
Рівненська	18	15	5	3
Сумська	21	11	3	10
Тернопільська	15	11	5	4
Харківська	73	38	12	35
Херсонська	88	17	6	71
Хмельницька	31	24	9	7
Черкаська	55	24	8	31
Чернівецька	13	9	2	4
Чернігівська	24	14	8	10
м. Київ	129	86	50	43

Додаток В

Кількість колективних засобів розміщування за регіонами
у 2020 році

	Усього	У тому числі		
		готелі та аналогічні засоби розміщування, усього	з них мають спеціально обладнані номери для осіб з інвалідністю	інші засоби розміщування
Україна	1337	728	320	609
Вінницька	10	9	6	1
Волинська	36	11	4	25
Дніпропетровська	87	60	34	27
Донецька	65	19	3	46
Житомирська	16	13	4	3
Закарпатська	48	41	12	7
Запорізька	119	15	6	104
Івано-Франківська	50	35	11	15
Київська	80	52	25	28
Кіровоградська	20	12	3	8
Луганська	7	4	1	3
Львівська	111	92	54	19
Миколаївська	83	21	2	62
Одеська	147	67	35	80
Полтавська	43	30	12	13
Рівненська	13	13	5	-
Сумська	17	9	1	8
Тернопільська	13	9	3	4
Харківська	66	37	12	29
Херсонська	70	15	4	55
Хмельницька	28	24	13	4
Черкаська	43	21	6	22
Чернівецька	11	9	2	2
Чернігівська	22	15	7	7
м. Київ	132	95	55	37

Додаток Г

Загальна кількість місць у колективних засобах розміщування за регіонами у
2018 році

	Усього	У тому числі в	
		готелях та аналогічних засобах розміщування	інших засобах розміщування
Україна	181242	74198	107044
Вінницька	1895	1308	587
Волинська	3684	1059	2625
Дніпропетровська	11826	3784	8042
Донецька	9505	1191	8314
Житомирська	995	974	21
Закарпатська	3748	2877	871
Запорізька	16102	1294	14808
Івано–Франківська	6229	4369	1860
Київська	9489	3964	5525
Кіровоградська	2114	1048	1066
Луганська	869	518	351
Львівська	13191	11450	1741
Миколаївська	12620	1468	11152
Одеська	23427	6713	16714
Полтавська	3363	2292	1071
Рівненська	1557	949	608
Сумська	1532	759	773
Тернопільська	1267	847	420
Харківська	7511	3395	4116
Херсонська	19581	2201	17380
Хмельницька	2823	1568	1255
Черкаська	3978	1591	2387
Чернівецька	1325	840	485
Чернігівська	1949	1167	782
м. Київ	20662	16572	4090

Додаток Д

Загальна кількість місць у колективних засобах розміщування за регіонами у
2019 році

	Усього	У тому числі в	
		готелях та аналогічних засобах розміщування	інших засобах розміщування
Україна	186840	75667	111173
Вінницька	1869	1272	597
Волинська	3309	864	2445
Дніпропетровська	13070	4464	8606
Донецька	10884	2193	8691
Житомирська	1615	1108	к
Закарпатська	4672	3638	1034
Запорізька	17938	1493	16445
Івано-Франківська	5912	4487	1425
Київська	10184	4464	5720
Кіровоградська	2377	1080	1297
Луганська	952	491	461
Львівська	13188	11430	1758
Миколаївська	12081	1450	10631
Одеська	26151	6961	19190
Полтавська	3453	2345	1108
Рівненська	1588	910	к
Сумська	1424	760	664
Тернопільська	1392	960	432
Харківська	7824	3389	4435
Херсонська	16594	2014	14580
Хмельницька	2606	1513	1093
Черкаська	4308	1760	2548
Чернівецька	2108	889	1219
Чернігівська	1722	793	929
м. Київ	19619	14939	4680

Додаток Е

Загальна кількість місць у колективних засобах розміщування за регіонами у
2020 році

	Усього	У тому числі в	
		готелях та аналогічних засобах розміщування	інших засобах розміщування
Україна	155029	72447	82582
Вінницька	1017	к	к
Волинська	1987	692	1295
Дніпропетровська	8047	4536	3511
Донецька	7396	2221	5175
Житомирська	1193	к	к
Закарпатська	3905	3428	477
Запорізька	16169	1317	14852
Івано–Франківська	5002	4124	878
Київська	9910	4258	5652
Кіровоградська	1223	634	589
Луганська	642	к	к
Львівська	12086	10788	1298
Миколаївська	11327	2225	9102
Одеська	21707	6462	15245
Полтавська	3393	2392	1001
Рівненська	619	619	–
Сумська	1300	675	625
Тернопільська	1269	849	420
Харківська	6698	3119	3579
Херсонська	12582	1932	10650
Хмельницька	2078	1625	453
Черкаська	3076	1562	1514
Чернівецька	1135	к	к
Чернігівська	1391	945	446
м. Київ	19877	15567	4310

Додаток Ж

Кількість осіб, що перебували у колективних засобах розміщування, за регіонами у 2018 році

	Усього	У тому числі в	
		готелях та аналогічних засобах розміщування	інших засобах розміщування
Україна	4826277	3747656	1078621
Вінницька	78426	69729	8697
Волинська	55740	38687	17053
Дніпропетровська	383907	181115	202792
Донецька	215053	61648	153405
Житомирська	34335	34057	278
Закарпатська	114619	104022	10597
Запорізька	162299	49979	112320
Івано–Франківська	168742	140592	28150
Київська	374943	268625	106318
Кіровоградська	43697	35564	8133
Луганська	22935	22274	661
Львівська	572159	547174	24985
Миколаївська	117860	57111	60749
Одеська	289913	201306	88607
Полтавська	164452	153442	11010
Рівненська	39470	36885	2585
Сумська	43471	38793	4678
Тернопільська	46103	39873	6230
Харківська	218535	184628	33907
Херсонська	129660	29776	99884
Хмельницька	119847	105514	14333
Черкаська	105209	95619	9590
Чернівецька	53340	41217	12123
Чернігівська	56673	53280	3393
м. Київ	1214889	1156746	58143

Додаток 3

Кількість осіб, що перебували у колективних засобах розміщування, за регіонами у 2019 році

	Усього	У тому числі в	
		готелях та аналогічних засобах розміщування	інших засобах розміщування
Україна	4604935	3693556	911379
Вінницька	83902	75914	7988
Волинська	46013	28154	17859
Дніпропетровська	377294	181161	196133
Донецька	131764	60329	71435
Житомирська	40324	32896	к
Закарпатська	102410	92832	9578
Запорізька	172731	54194	118537
Івано–Франківська	166808	147124	19684
Київська	319670	258432	61238
Кіровоградська	52831	45414	7417
Луганська	19976	17827	2149
Львівська	533878	517315	16563
Миколаївська	116355	64401	51954
Одеська	306474	219364	87110
Полтавська	162659	151373	11286
Рівненська	35530	30327	к
Сумська	44657	40827	3830
Тернопільська	43723	38399	5324
Харківська	187204	154768	32436
Херсонська	104027	31760	72267
Хмельницька	120971	114728	6243
Черкаська	114025	104429	9596
Чернівецька	48873	38621	10252
Чернігівська	46408	42979	3429
м. Київ	1226428	1149988	76440

Додаток К

Кількість осіб, що перебували у колективних засобах розміщування, за регіонами 2020 році

	Усього	У тому числі в	
		готелях та аналогічних засобах розміщування	інших засобах розміщування
Україна	155029	72447	82582
Вінницька	1017	к	к
Волинська	1987	692	1295
Дніпропетровська	8047	4536	3511
Донецька	7396	2221	5175
Житомирська	1193	к	к
Закарпатська	3905	3428	477
Запорізька	16169	1317	14852
Івано–Франківська	5002	4124	878
Київська	9910	4258	5652
Кіровоградська	1223	634	589
Луганська	642	к	к
Львівська	12086	10788	1298
Миколаївська	11327	2225	9102
Одеська	21707	6462	15245
Полтавська	3393	2392	1001
Рівненська	619	619	–
Сумська	1300	675	625
Тернопільська	1269	849	420
Харківська	6698	3119	3579
Херсонська	12582	1932	10650
Хмельницька	2078	1625	453
Черкаська	3076	1562	1514
Чернівецька	1135	к	к
Чернігівська	1391	945	446
м. Київ	19877	15567	4310