



**ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ:
СТАН, ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ
ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАЛУЗИ
В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ТА
ВІЙСЬКОВИХ ВИКЛИКІВ**

**ІІ-Й МІЖНАРОДНИЙ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНИЙ ФОРУМ**

17–19 КВІТНЯ 2024 РОКУ, УКРАЇНА, ЛЬВІВ

ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ

**HOSPITALITY INDUSTRY:
STATE, DEVELOPMENT TRENDS AND
PROSPECTS OF THE INDUSTRY IN THE
CONTEXT OF EUROPEAN INTEGRATION
AND MILITARY CHALLENGES**

**II INTERNATIONAL SCIENTIFIC
AND PRACTICAL FORUM**

17–19 APRIL 2024, LVIV, UKRAINE

PROCEEDINGS



Національний університет «Львівська політехніка»
Інститут сталого розвитку ім. В. Чорновола
Кафедра туризму

ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ: СТАН, ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАЛУЗІ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ТА ВІЙСЬКОВИХ ВИКЛИКІВ

**II-Й МІЖНАРОДНИЙ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНИЙ ФОРУМ**
17-19 квітня 2024 року, Україна, Львів

З Б І Р Н И К М А Т Е Р І А Л І В

Львів
ТзОВ «Фірма «Камула»
2024

Lviv Polytechnic National University
Vyacheslav Chornovil Institute of Sustainable Development
Department of Tourism

**HOSPITALITY INDUSTRY:
STATE, DEVELOPMENT TRENDS AND
PROSPECTS OF THE INDUSTRY IN THE
CONTEXT OF EUROPEAN INTEGRATION
AND MILITARY CHALLENGES**

**II INTERNATIONAL
SCIENTIFIC AND PRACTICAL FORUM**
17-19 April 2024, Ukraine, Lviv

P R O C E E D I N G S

Lviv
“Kamula” LLC
2024

Організатори Форуму:

«Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку
та перспективи галузі
в умовах євроінтеграційних та військових викликів»:
Національний університет «Львівська політехніка»
Інститут сталого розвитку ім. В. Чорновола
Кафедра туризму

Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах євроінтеграційних та військових викликів. II-ий Міжнародний науково-практичний форум, 17–19 квітня 2024 року. – Львів : зб. матер. – Електрон. дан. – Львів: «Камула», 2024. – 463 с. – on-line.

Збірник матеріалів відображає наукові дослідження з теоретичних і прикладних питань розвитку індустрії гостинності в умовах війни на Міжнародному науково-практичному форумі. Для студентів, аспірантів, докторантів, учителів, викладачів та науковців туристичних, географічних, економічних спеціальностей, а також спеціалістів, які вивчають проблеми туризмознавства, туроперейтингу, географії туризму, готельно-ресторанного бізнесу.

Всі матеріали подано в авторській редакції. Відповідальність за точність поданих фактів, цитат, цифр і прізвищ несуть автори.

Міжнародна редакційна колегія збірника матеріалів форуму
International editorial board of the forum collection of materials

Голова:

Олександр Мороз (Львів, Україна)

Заступник голови:

Андрій Теребух (Львів, Україна)

Члени:

Паоло Брешія (Фоджія, Італія)

Ігор Дуцяк (Львів, Україна)

Жанна Бучко (Чернівці, Україна)

Олександра Лященко (Львів, Україна)

Андрій Кузишин (Тернопіль, Україна)

Людмила Матвійчук (Луцьк, Україна)

Інна Поплавська (Тернопіль, Україна)

Сергій Коротун (Рівне, Україна)

Івона Яжевіч (Слупськ, Польща)

Єжи Стадніцкі (Кельце, Польща)

Гешо Любенів (Варна, Болгарія)

Марія Паска (Львів, Україна)

Тетяна Божук (Львів, Україна)

Хайко Шулер (Гота, ФРН)

Chairman:

Oleksandr Moroz (Lviv, Ukraine)

Vice-Chairman:

Andrii Terebuhk (Lviv, Ukraine)

Members:

Paolo Breshia (Foggia, Italy)

Ihor Dutsiak (Lviv, Ukraine)

Zhanna Buchko (Chernivtsi, Ukraine)

Oleksandra Liashchenko (Lviv, Ukraine)

Andrii Kuzyshyn (Ternopil, Ukraine)

Liudmyla Matviichuk (Lutsk, Ukraine)

Inna Poplavska (Ternopil, Ukraine)

Serhii Korotun (Rivne, Ukraine)

Ivona Yazhevich (Ślupsk, Poland)

Yezhy Stadnitski (Kielce, Poland)

Hesho Liubenov (Varna, Bulgaria)

Mariia Paska (Lviv, Ukraine)

Tetiana Bozhuk (Lviv, Ukraine)

Heiko Schuler (Gotha, Germany)

Організаційний комітет

Голова: проф. Андрій Теребух

Заступники голови: доц. Марія Лущик,

доц. Ярослава Москвіак.

Члени Оргкомітету:

доц. Наталія Паньків

доц. Лариса Теодорович

Анна Ярошко

Олександра Вовк

Organizing Committee

Chairman: Prof. Andrii Terebuhk

Vice-Chairman: Dr. Mariia Lushchyk,

Dr. Yaroslava Moskviak.

Members:

Dr. Nataliia Pankiv

Dr. Larysa Teodorovych

Anna Yaroshko

Oleksandra Vovk

Адреса

Організаційний комітет Міжнародного науково-практичного Форуму

Кафедра туризму

Інститут сталого розвитку ім. В. Чорновола

Національний університет «Львівська політехніка» кім. 210, нав. корп. 1,

вул. Карпінського, 2/4, 79013, Львів, Україна

Електронна пошта: murmarja@gmail.com

Address

Organising Committee of the International Scientific and Practical Forum

Department of Tourism

Chornovil Institute of Sustainable Development, Lviv Polytechnic National

University, room. 210, bldg. 1, 2/4 Karpinskoho St., 79013, Lviv, Ukraine

E-mail: murmarja@gmail.com

З М І С Т

СЕМІНАР 1. ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗИ В УМОВАХ ВІЙНИ

Мальська Марта, Манько Андрій. НОВІ ТЕНДЕНЦІЇ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В НАЦІОНАЛЬНІЙ ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ В УМОВАХ ВИКЛИКІВ СУЧАСНОСТІ.12
Чорна Наталя. ТЕНДЕНЦІЇ ТА ТРЕНДИ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗИ УКРАЇНИ.18
Лущик Марія, Демків Юлія. ТУРИСТИЧНИЙ ПОТЕНЦІАЛ НЕМАТЕРІАЛЬНОЇ КУЛЬТУРНОЇ СПАДЩИНИ ЯВОРІВСЬКОГО РАЙОНУ27
Прилуцький Анатолій. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЗЕЛЕНОГО ТУРИЗМУ В УМОВАХ ШИРОКОМАШТАБНОГО ВІЙСЬКОВОГО ВТОРГНЕННЯ В УКРАЇНІ33
Теодорович Лариса, Мокрий Володимир. ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНІ АТРАКЦІЇ СТРИЙСЬКОГО ПАРКУ ЛЬВОВА41
Теребух Андрій. СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ.47
Федоренко Олег, Мороз Леонід. ОСОБЛИВОСТІ СУЧАСНИХ ІННОВАЦІЙНИХ ПРОГРАМ ЕКОТУРІВ В УКРАЇНІ51
Бабушко Світлана, Попович Сергій. ТЕНДЕНЦІЇ КУЛЬТУРНО-ПІЗНАВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ.57
Федоренко Олег, Матвієнко Ірина. РОЛЬ СУЧАСНИХ ЦИФРОВИХ ДОДАТКІВ У КУЛЬТУРНО-ПІЗНАВАЛЬНОМУ ТУРИЗМІ В ПОЛЬЩІ64

СЕМІНАР 2. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У ВІЙСЬКОВИЙ ПЕРІОД: РЕАЛІЇ, ПРОБЛЕМИ, ПРОГНОЗИ

Мороз Олександр, Москвяк Ярослава. ІНКЛЮЗИВНИЙ ТУРИЗМ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ	315
Паска Марія. РОЗВИТОК ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ	322
Круль Галина. АНАЛІЗ АСОТИМЕНТУ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЗАКЛАДАМИ РОЗМІЩЕННЯ м. ЧЕРНІВЦІ (за даними Booking.com)	327
Ільницька-Гикавчук Галина, Дорожинська Марина. СУТНІСТЬ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	335
Sorokina Alona. HOTEL BUSINESS OF UKRAINE DURING THE WAR: STATUS, PROBLEMS AND DEVELOPMENT PROSPECTS.	343
Манько Андрій. РОЛЬ ТА ЗНАЧЕННЯ ОБЛАШТУВАННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО ПРОСТОРУ У ПРОЕКТУВАННІ СУЧАСНИХ ГОТЕЛІВ УКРАЇНИ.	352
Кізюн Алла, Петрова Світлана. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У ВІЙСЬКОВИЙ ПЕРІОД: РЕАЛІЇ, ПРОБЛЕМИ, ПРОГНОЗИ . . .	358
Давидова Оксана. ФОРМУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.	366
Лук'янець Алла. ВПЛИВ ВІЙНИ НА ОРГАНІЗАЦІЮ ТА ПРОВЕДЕННЯ ІВЕНТІВ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ . . .	372
Жук Юрій, Лемега Надія. УСПІШНІ ПРАКТИКИ ІНІЦІАТИВ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В ГОТЕЛЯХ МІСТА ЛЬВОВА ЯК ПОКАЗНИК ЗРОСТАННЯ ЕКОЛОГІЧНОЇ СВІДОМОСТІ У СУСПІЛЬСТВІ	376
Чернишова Таїсія, Хмельницька Анна-Марія. ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ СВІТОВОГО ДОСВІДУ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ГОСТЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ В УКРАЇНІ	382

інновації, бізнес: проблеми, перспективи і сьогочасні тренди розвитку : матеріали XI Всеукр. наук.-практ. конф.(26 трав. 2023 р.). – Тернопіль, 2023. – С. 97.

5.Паска М. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу Львівщини / Паска Марія // Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах війни : зб. пр. Міжнар. наук.-практ. форуму (м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.). – Львів, 2023. – С. 459–465

Паска М. Технологічні аспекти використання функціональних напоїв у ресторанному бізнесі / Паска Марія, Млинко Остап // Економіка та суспільство. – 2023. – Вип. 52. – С. 1–4. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-52-88>

АНАЛІЗ АСОРТИМЕНТУ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЗАКЛАДАМИ РОЗМІЩЕННЯ М. ЧЕРНІВЦІ (ЗА ДАНИМИ BOOKING.COM)

Круль Галина Ярославівна,
к.геогр.н., доцент, доц. кафедри географії та менеджменту туризму,
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича,
Чернівці

Публікація присвячена огляду та аналізу послуг гостинності закладів тимчасового проживання м. Чернівців за даними платформи Booking.com. Проаналізовані послуги за критеріями, які є ключовими при пошуку помешкання: місцем розташування, відгуками гостей та їх оцінкою послуг проживання, наявністю основних і додаткових зручностей, доступністю для інвалідів та можливістю проживання з хатніми тваринами. Переорієнтування та пристосування закладів розміщення в умовах війни на доступність для осіб з інвалідністю, максимальне задоволення потреб споживачів – це ті напрямки у сфері гостинності, які повинні стати пріоритетними найближчим часом.

Ключові слова: послуги гостинності, заклади розміщення, готелі, хостели, апартаменти, додаткові зручності, основні зручності

This publication is devoted to the review and analysis of hospitality services of temporary accommodation facilities in Chernivtsi according to Booking.com. The services are analyzed according to the criteria that are key when looking for accommodation (location, guest reviews and their assessment of accommodation services, availability of basic and additional amenities, accessibility for people with disabilities and the possibility of living with pets). Reorientation and adaptation of accommodation facilities during the war to make them accessible to people with disabilities, as well as maximizing customer satisfaction, are aspects of hospitality that should be prioritized in the near future.

Key words: *hospitality services, accommodation facilities, hotels, hostels, apartments, additional facilities, basic facilities.*

Чернівці – місто, яке славиться своєю багатою добре збереженою історико-архітектурною спадщиною, справедливо вважається одним із потужних туристичних центрів західної частини України. Наявність пам'ятки ЮНЕСКО, історичний центр міста, що забудовувався більшою мірою за часів Австро-Угорщини, близькість до кордону з Румунією, до Буковинських Карпат із наявними природно-рекреаційними ресурсами приваблюють дедалі більшу кількість туристів, навіть попри повномасштабну війну, яку розв'язала росія проти України.

На основі епізодичних опитувань екскурсантів штатними гідами, що працюють в Чернівецькому національному університеті (пам'ятці ЮНЕСКО), було почуто те, що раніше туристи з Києва (які становлять близько 50% відвідувачів м. Чернівців) надавали перевагу вікенд-турам до Криму, зокрема на травневі свята [2]. Цей факт дозволив припустити, що зростання кількості внутрішніх туристів у Чернівцях з 2014 року пояснюється окупацією Криму росією та спричиненим

цим перерозподілом екскурсійних потоків в межах України, зокрема на користь заходу України, в т.ч. м. Чернівці [2].

Попри повномасштабне вторгнення росії до України в 2022 р., активні воєнні дії на півдні та сході, постійні обстріли всієї території держави, наш регіон все ж залишається відносно спокійним, що слугує однією з основних причин туристичної активності сьогодні.

На забезпечення зростаючих потреб туристів зорієнтовані заклади розміщення Чернівців, кількість яких за останні десятиріччя істотно збільшилась. За даними одного з найпопулярніших ресурсів в Україні з бронювання житла Booking.com послуги гостинності пропонують 95 помешкань, з-поміж яких 1 мотель, 5 хостелів, 37 готелів, решта – апартаменти та приватні квартири, придатні для тимчасового проживання. Дедалі більше гостей міста надають перевагу приватному розміщенню, про що свідчить кількість апартаментів, будинків чи квартир, які пропонуються на сайті Booking.com [1].

Метою даного невеликого дослідження став аналіз асортименту пропонованих послуг закладами розміщення та їх відповідність реаліям сьогодення. До уваги брались критерії, за якими найчастіше користувачі сайту обирають помешкання: відгуки гостей, місце розташування (відстань від центру), основні зручності, додаткові зручності, зручності для осіб з інвалідністю, дозвілля.

Якщо керуватись відгуками гостей Чернівців, які скористались закладами гостинності міста, то варто звернути увагу на той факт, що всі пропоновані помешкання оцінені досить високо (6+). На «дуже добре» (8+) оцінені 90% закладів розміщення, а оцінку «чудово» (9+) отримали від відвідувачів 56 помешкань (60%) [1]. Такі високі оцінки закладів гостинності міста свідчать про належний рівень надання послуг і їхню зацікавленість у зростанні кількості відвідувачів.

Наступний критерій, що впливає на вибір гостями помешкання у Чернівцях, – відстань до центру, що є водночас історичним центром міста, де сконцентровані пам'ятки архітектури, популярні кав'ярні, ресторани, музеї, музичні та розважальні установи, а пішохідна вулиця О. Кобилянської слугує місцем відпочинку містян та гостей не тільки у вихідні дні, але й у вечірні години щодня. З огляду на важливість даного чинника, в системі Booking зазначається відстань від центру. Гості міста, для яких важливо бути у центрі дозволя і розваг, можуть обрати для себе 32 помешкання, які розташовані в 1-кілометровій доступності. Переважна більшість закладів розміщення Чернівців розташовується на відстані до 5 км від центру міста, з яким зручно пов'язана різними транспортними засобами. Зовсім невелика частка готелів орієнтується на гостей, які прагнуть відпочити від міського середовища, або ж відсвяткувати важливі події в житті, і розташовується на околицях міста або за містом.

Окрім основної послуги – ночівлі, туристи звертають увагу і на харчування у готелі, найчастіше – у вигляді сніданків. Якщо вести мову про готелі Чернівців, то тільки 8 із них можуть запропонувати сніданки у готелі, вартість яких включена до вартості послуг проживання, 18 готелів мають у своїй структурі ресторан, де можна забезпечити за потреби повноцінне харчування гостей, в інших – сніданки не пропонуються, очевидно, з огляду на наявність різноманітних закладів харчування поруч із помешканнями. Натомість, можливість готувати їжу самостійно надається у приватних квартирах і апартаментах, де до послуг гостей кухня, обладнана усім необхідним устаткуванням, посудом та інвентарем [1].

З-поміж інших зручностей, які зазначаються на платформі Booking, сучасного користувача цікавить безкоштовний доступ до Інтернету, наявність парковки,

автостоянки і станції для заряджання електромобілів, можливість проживання з хатніми тваринами та ін. Проаналізувавши пропозиції згаданої платформи бронювання житла, зазначимо, що практично усі помешкання забезпечують безкоштовний Wi-fi своїм гостям, тоді як місця для паркування власних авто наявні не в усіх закладах розміщення. Проблема із паркомісцями відчутна в центральній частині міста (така послуга не надається 15-ма помешканнями), де відсутні як громадські автостоянки, так і можливість облаштовувати парковки, що є істотним недоліком для гостей, які приїжджають власними автомобілями до міста, проте не впливає на комфортність проживання туристів, які користуються послугами залізничного чи автобусного сполучення. Ще одним проблемним моментом є відсутність належної кількості станцій для заряджання електричних автомобілів, що в умовах зростання популярності даного виду авто, є недоліком при плануванні візиту до Чернівців. Тільки 7 помешкань у місті пропонують дану послугу [1].

Позитивним зрушенням у сучасному готельному господарстві є заборона паління у місцях загального користування, в т.ч. у закладах тимчасового проживання. Переважна більшість (78) помешкань у Чернівцях пропонує номери для некурців, а також передбачає місця для паління [1].

Враховуючи той факт, що м. Чернівці є центром пізнавального туризму, туризму вихідного дня, сімейного відпочинку, дві третини (66) закладів розміщення пропонують сімейні номери з двоспальними ліжками (87 помешкань) [1]. Натомість, такий підхід є не дуже вдалим при організованому груповому розміщенні і спонукає туристів шукати можливості проживання за межами міста (с. Бояни, готель «Буковинська зірка», ТРГК «Сонячна долина») або взагалі обирати місця для ночівлі в сусідніх областях, зупиняючись у Чернівцях тільки для огляду пам'ятки ЮНЕСКО чи короткотривалої екскурсії

містом. Це позбавляє заклади готельно-ресторанного господарства будь-яких доходів від таких короткочасних візитів. Тому власникам готелів варто переглянути підхід до облаштування номерів, надаючи перевагу односпальним ліжкам, що є більш функціональними, оскільки за потреби можуть трансформуватись у двоспальні, а не навпаки.

Попри те, що серед помешкань переважають такі, що призначені для сімейного відпочинку, в багатьох із них дитячі та додаткові ліжка не надають, або стягують за таку послугу окрему плату. У готелі «Магнат Люкс» проживання з дітьми взагалі заборонене. Турбота про дітей – слабе місце закладів розміщення Чернівців, оскільки тільки в 7-ми із них передбачені ігрові кімнати та дитячі майданчики.

На окрему увагу заслуговує критерій доступності закладів гостинності Чернівців для туристів, які подорожують зі своїми хатніми улюбленцями, зазвичай – це собаки міні-порід. Тільки в кількох готелях («Парус», «Леотон», «Венеція»), розташованих подалі від історичного центру міста, і в готелі «Буковина» та хостелі «Coin Apartment & Poshtel» за попереднім запитом і додаткову доплату можуть дозволити поселення гостя із хатньою твариною, у всіх інших – проживання з ними заборонене. Звісно, для мандрівників з домашніми улюбленцями це обмеження є істотним. У переважній більшості апартаментів чи приватних помешкання також існують заборони на проживання з тваринами. За даними Booking.com таку можливість пропонують 28 місць тимчасового проживання, здебільшого – приватні квартири чи апартаменти [1]. Такі обмеження впливають негативно на вибір туристами місць для вікенду чи проведення відпустки – не на користь Чернівців.

Чи не найбільшою проблемою закладів гостинності міста є практична недоступність для гостей на інвалідних візках. Тільки 2 готелі («Буковина» і «Гранд Рояль») пристосовані для

користувачів крісла колісного (наявні туалети і ванни з поручнями), 14 помешкань можуть використовуватись за такої потреби, оскільки повністю розташовані на першому поверсі, 18 – пропонують піднятись на вищі поверхи ліфтом, в 6 закладах розміщення наявна безбар'єрна душева, а в 14 – душ без піддону, в 2 приватних квартирах наявний низький умивальник, а в одній квартирі – стілець для душа [1]. Якщо йдеться про незрячих чи слабозорих туристів, то готелі міста взагалі не готові до надання послуг таким відвідувачам. Нещодавно збудований готель «Гранд Рояль» – єдиний у Чернівцях, де наявні вказівники шрифтом Брайля.

В реаліях сьогодення, коли триває війна і зростає кількість молодих людей, які змушені адаптуватись до життя з інвалідністю, сфера гостинності повинна повністю переформатовуватись для задоволення потреб усіх споживачів. Наявність належних пандусів, ліфтів, спеціальних підйомників, відсутність порогів, облаштування входів, просторів загального користування, ресторанів, номерів, санвузлів – це не просто відповідність діючим Стандартам, це вимога сучасної України.

Щодо додаткових розваг чи послуг з організації дозвілля, які пропонують заклади гостинності Чернівців, зауважимо, що їхній перелік надто скромний: спа-процедури, лазня чи сауна, піші прогулянки, басейн (критий), прокат велосипедів, більярд. Всього 16 помешкань пропонують своїм гостям скористатися сауною. Причому, зазвичай, це – заклади, розташовані подалі від історичного центру (готелі «Корал», «Андінна», «Дворик», РГК «Барон Гартенберг»), або у відпочинковій зоні, прилеглий до міста (ТРГК «Сонячна долина», «Georg Park Hotel»); в центрі міста таку послугу надають готелі «Georg Palace», «Allure Inn», «Victoria DeLuxe». 9 закладів тимчасового проживання можуть запропонувати послуги критого басейну. Здебільшого, це ті ж готелі, які пропонують послуги сауни чи

турецької лазні. Орендувати велосипед гості міста можуть лише у готелі «Буковина» (розташований неподалік від центру, поруч із парком відпочинку), а провести вільний час за грою в більярд запропонують готель «Дворик» і заміські заклади гостинності. Декілька приватних апартаментів надають для проведення дозвілля настільні ігри чи пазли. Інші ж заклади розміщення у Чернівцях зорієнтовані переважно на надання основних зручностей – ночівлі.

Підсумовуючи вище проаналізований спектр готельних послуг, які надаються закладами тимчасового проживання у Чернівцях, варто наголосити на кількох позитивних і негативних моментах. Звісно, місце розташування у центральній історичній частині і належний рівень обслуговування (про що свідчать високі оцінки у відгуках) – це великий плюс для сфери гостинності міста. Проте, відсутність місць для паркування, неможливість проживати із хатніми тваринами у більшості готелів і приватних помешкань, а, головне, недоступність чернівецьких готелів для користувачів крісел колісних, незрячих осіб та осіб з інвалідністю – не просто недолік, а сигнал до змін для власників готельного бізнесу у Чернівцях.

Відсутність будь-яких бар'єрів у сфері гостинності, турбота про гостей у всіх її проявах, широкий спектр додаткових зручностей та різноманітних пропозицій, впровадження інновацій відповідно до реалій сучасності – ось ті орієнтири, які мають стати основними для закладів гостинності у місті Чернівці, якщо вони зацікавлені у збільшенні кількості туристів в майбутньому.

Література:

1. *Готелі в Чернівцях. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.booking.com>*
2. *Korol, O., Krul, H., Zayachuk, O., Kostash, M. (2023). Methodical approaches and statistical analysis of tourist arrivals to the*

centers of sightseeing tourism (on the example of Chernivtsi, Ukraine). Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego [Studies of the Industrial Geography Commission of the Polish Geographical Society], 37(2), 84–104. <https://doi.org/10.24917/20801653.372.6>.

СУТНІСТЬ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Ільницька-Гикавчук Галина Ярославівна,

*к. е. н., доц., доцент кафедри туризму,
Національний університет «Львівська політехніка», Львів*

Дорожинська Марина Юріївна,

*студентка гр. ТУТД-11,
Національний університет «Львівська політехніка», Львів*

В статті розглянуто сутність якості у готельно-ресторанній індустрії. Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Описана модель сприйняття споживачем якості послуги дозволяє розглядати це поняття як єдність трьох складових частин: базової, очікуваної, бажаної якості. Внаслідок вивчення потреб, які здійснюють вплив на прийняття рішення клієнтів щодо придбання послуг, виділено чотири групи елементів обслуговування: критичні, нейтральні, задовольняючі, розчаровуючі. Висвітлено підходи до класифікації факторів, що впливають на якість послуг.

Ключові слова: *якість, готельна послуга, фактор, обслуговування, готельне господарство.*

The article examines the essence of quality in the hotel and restaurant industry. Service quality is the compliance of the provided services with the expected or established standards. The described model of the consumer's perception of service quality allows us to consider this

Навчальне видання

ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ: СТАН, ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАЛУЗІ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ТА ВІЙСЬКОВИХ ВИКЛИКІВ

*II-ий Міжнародний
науково-практичний форум
(17–19 квітня 2024 року, Львів, Україна)*

Збірник матеріалів

Упорядники – Авторський колектив НУ «Львівська політехніка»

*Статті подано в авторській редакції.
Автори повністю відповідають за добір,
точність наведених фактів, цитат, власних імен,
повноту і достовірність матеріалів, посилань і відомостей.*

Підписано до друку 12.04.2024 р.
Формат 60x84^{1/16}. Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.
Друк цифровий. Обл.-вид. арк. 17,48. Ум. друк. арк. 26,16.
Зам. № 240410/1. on-line.

ТЗОВ «Фірма «Камула»
м. Львів, вул. Юрія Руфа, 57,
тел. 050-317-09-81 (viber), 067-314-24-53.
e-mail: iduma@ukr.net, www.ivanduma.com.ua
Свідоцтво Держреєстрації: серія ДК № 1258 від 06.03.2003 р.

160 **Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах євроінтеграційних та військових викликів.** II-ий Міжнародний науково-практичний форум. 17–19 квітня 2024 року. – Львів: зб. матер. – Електрон. дан. – Львів: «Камула», 2024. – 463 с. – on-line.

ISBN 978-966-433-252-8

DOI <https://doi.org/10.51500/7826-39-12>

Збірник матеріалів відображає наукові дослідження з теоретичних і прикладних питань розвитку індустрії гостинності в умовах війни на Міжнародному науково-практичному форумі. Для студентів, аспірантів, докторантів, учителів, викладачів та науковців туристичних, географічних, економічних спеціальностей, а також спеціалістів, які вивчають проблеми туризму, туроперейтингу, географії туризму, готельно-ресторанного бізнесу.

Всі матеріали подано в авторській редакції. Відповідальність за точність поданих фактів, цитат, цифр і прізвищ несуть автори.

УДК 338.487:659.1(075.8)

**ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ:
СТАН, ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ
ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАЛУЗІ
В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ТА
ВІЙСЬКОВИХ ВИКЛИКІВ**

**II-Й МІЖНАРОДНИЙ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНИЙ ФОРУМ**
17–19 КВІТНЯ 2024 РОКУ, УКРАЇНА, ЛЬВІВ

ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ

**HOSPITALITY INDUSTRY:
STATE, DEVELOPMENT TRENDS AND
PROSPECTS OF THE INDUSTRY IN THE
CONTEXT OF EUROPEAN INTEGRATION
AND MILITARY CHALLENGES**

**II INTERNATIONAL SCIENTIFIC
AND PRACTICAL FORUM**
17–19 APRIL 2024, LVIV, UKRAINE

PROCEEDINGS



ТзОВ «Фірма «Камула»

ISBN 978-966-433-252-8