

**СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ
ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛЯХ УКРАЇНИ**

Фостолович Валентина Анатоліївна,

Доктор економічних наук, професор
кафедри економіки, менеджменту, маркетингу
та готельно-ресторанної справи

Шалль Максим Олександрович

Здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Житомирський державний університет ім. І. Франка

Анотація. Швидкі темпи глобалізації та постіндустріальний розвиток суспільства змінив підхід до способу життя, його стилю, цінностей та трудових відносин людей. Цифрова трансформація відкрила широкі можливості міжнародного співробітництва та працевлаштування не лише для мешканців Європейського Союзу та інших розвинутих країн, але і для громадян України. Така ситуація спровокувала розвиток підприємств сфери гостинності та поставила перед ними нові вимоги і виклики. Питання виокремлення основних аспектів обслуговування іноземних туристів у готелях України стало актуальним в умовах сьогодення та предметом нашого дослідження.

Ключові слова: сфера гостинності, обслуговування, міжнародні туристи, багатомовність, готельно-ресторанний бізнес.

Важливим спектром сучасного готельно-ресторанного бізнесу є відкритість на обслуговування гостей відповідно до їх потреб та національних особливостей. Можливість міжнародного співробітництва, активна діджиталізація та використання бізнес-структурами широкого спектру програмного забезпечення змінили підхід до господарської діяльності компаній та створили нові можливості провадження діяльності. Завдяки поширенню віддаленого доступу до баз даних підприємства наявність всесвітньої мережі інтернет забезпечує виконання завдань з будь-якої точки Світу. Це сприяло

більш активній міграції як економічно активного населення, так і туристів. Крім того, туризм став невід'ємна частина життя сучасної людини. Можливість віддаленого режиму роботи спровокувала потребу у міжкультурних комунікаціях та сприяла зміщенню кордонів між бізнес-процесами. Завдяки таким тенденціям готельний бізнес почав стрімко розвиватись у всьому Світі. Проте, чим більшою популярністю користується певна галузь, тим більше вимог і стандартів з'являється по відношенню до неї, адже це складова частина еволюції будь-якого процесу.

Якщо розглядати ситуацію на тлі повномасштабного вторгнення росії в Україну, звісно, туристично-готельний бізнес зазнав важкого удару та почав стагнувати. Проте, будь-яка негативна ситуація має певні наслідки: як руйнівні, так і провокуючі до розвитку й пошуку нових шляхів, технологій, моделей роботи у кризових та критичних ситуаціях. Стійкість українського народу викликає зацікавленість світової спільноти, а потреба у міжнародній підтримці й співпраці, сприяють значному потоку іноземних туристів та партнерів на терени нашої країни

Міжнародний туризм має велике значення для України, він допомагає висвітлювати війну та її наслідки для всього світу, – чим більше людей побуває в нашій країні з туристичною метою, тим більше буде проінформоване суспільство щодо військової агресії росії, тим потужнішу підтримку ми будемо мати. Нами проведено аналіз динаміки відвідування гостями та рівня заповненості готелів України (табл. 1).

Отже, оскільки іноземний туризм має для нас велике значення, ми маємо досконало володіти знаннями про обслуговування іноземних туристів, продовжувати розвивати туристичний та готельний бізнес, а також робити туристичні процеси більш зручними для іноземців, які хочуть відвідати Україну. Варто зазначити, що у 2021 році готельний бізнес України поступово відновлювався після пандемії COVID-19, залучивши близько 4,3 млн іноземних та 12,5 млн внутрішніх туристів на рік.

У 2022 році, через повномасштабне вторгнення, кількість іноземних

туристів значно скоротилась до 0,5 млн. Внутрішній туризм також зазнав суттєвих потрясінь та різко знизилась кількість внутрішніх туристів, які розміщуються в готелях України.

Таблиця 1

Динаміка відвідування готелів України внутрішніми та іноземними туристами, 2021-2023 рр.

№ пп	Показники	Роки		
		2021	2022	2023
1	Кількість іноземних туристів, які розміщуються в готелях України, млн. осіб	4,3	0,5	1,2
2	Кількість внутрішніх туристів, які розміщуються в готелях України, млн. осіб	12,5	7,0	9,3
3	Середня заповнюваність готелів Києва (%)	50	22	24
4	Середня заповнюваність готелів Львова (%)	60	48	54
5	Середня заповнюваність готелів Буковеля (%)	65	52	57
6	Максимальна величина заповнюваності готелів Буковеля (%)	90	75	88

Джерело: узагальнено автором на основі даних 1-5

У 2023 році відмічено поступове збільшення кількості гостей у готелях на рік. Так, у цей рік кількість іноземних туристів збільшилась до 1,2 млн. осіб, а внутрішній туризм досяг 9,3 млн. громадян.

Нами було проаналізовано динамку відвідування гостями готелів м. Київ, м. Львів та на Буковелі, як одних із найбільш відвідуваних місць. В процесі аналізу нами виявлено, що найбільш чутливим місцем коливань рівня відвідуваності гостями готелів стало м. Київ, яке мало високий ризик руйнувань від військових дій, та було одним із головних місць прояву російської агресії. Середня заповнюваність готелів знизилась з 50% 2021 року до 22% у 2022 році. У 2023 році ситуація трохи покращилась (24%), але туристична активність все одно залишається низькою.

Серед досліджуваних на предмет відвідуваності гостями готелів у кращій ситуації були заклади сфери гостинності міста Львова, завдяки своєму віддалено розташуванню від кордонів із росією. У м. Львів зберігся статус важливого туристичного центру. Це сприяло тому, що навіть у 2022 році

заповнюваність готелів на цій території залишалась на рівні 48%, а у 2023-му зросла до 54%. На території Буковеля бізнес сфери гостинності продемонстрував найбільший рівень стійкості до кризових явищ. У 2021 році середня заповнюваність готелів сягала: 65%, у 2022 – 52%, а у 2023 році – 57%. Завдяки вдалому географічному розташуванню, навіть у найскладніший період для країни максимальна заповнюваність сягала 75%.

Варто наголосити, що найбільший економічний удар по готельному бізнесу було завданий у 2022 році, що було спровоковано через повномасштабну війну, однак внутрішній туризм виявився достатньо стійким і поступово відновлюється. Західні регіони України (зокрема, Львів і курорту «Буковель») стали основними центрами внутрішнього туризму в умовах війни. Поступове відновлення у 2023 році інтенсивності туристичної галузі та активізації розміщення гостей у готелях України вказує певну адаптацію функціонування в нових реаліях. Основні аспекти обслуговування іноземних гостей нами представлено схематично на рисунку 1.

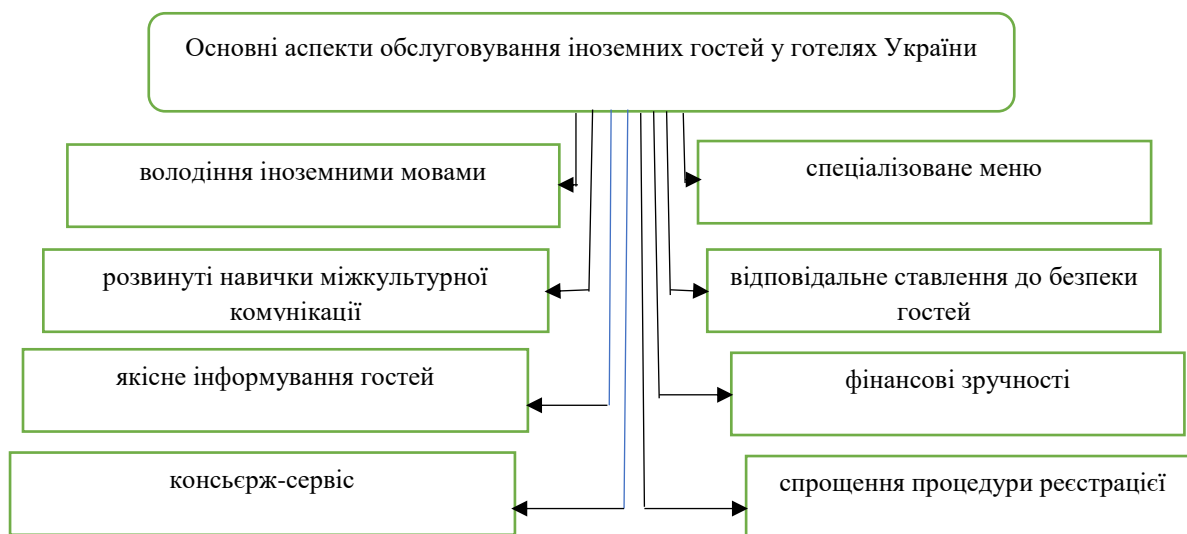


Рис. 1. Основні аспекти обслуговування іноземних гостей у готелях України

Джерело: Сформовано автором

Для обслуговування іноземних гостей з ціллю забезпечити їм комфортне перебування у готелі, слід дотримуватись стандартів та правил, в частині яких кваліфікація обслуговуючого персоналу має охоплювати наступні навички та вміння:

- володіння іноземними мовами – персонал готелю, як мінімум, повинен вільно володіти англійською мовою. Важливо також у туристичних містах навність знань німецької, французької, або інших мов;

- розвинуті навички міжкультурної комунікації – працівники готелю мають знати основи етики різних культур, для того, щоб уникнути певних конфліктів та непорозумінь, поважно ставитися до національних традицій гостей закладу;

- якісне інформування гостей – необхідне вміння чітко пояснювати першочергову інформацію, наприклад про WI-FI, сніданки, порядок поведінки під час повітряної тривоги, час виїзду тощо. Також для іноземних гостей слід мати інформаційні буклети, мапи міста, брошури і путівники кількома іноземними мовами. Крім цього, персонал має бути достатньо обізнаним, для того, щоб рекомендувати гостям місцеві визначні пам'ятки культури, ресторани, особливості руху транспорту, а також надавати інформацію про місцеві правила та традиції англійською мовою, наприклад, графік руху громадського транспорту, і роботи магазинів;

- консьерж-сервіс – мають бути присутні послуги, які включають допомогу з бронювання екскурсій, квитків, виклику таксі та ін.;

- спеціалізоване меню – повинно бути доступним та перекладене кількома мовами й складене з урахуванням традиційної кухні гостей, наприклад халяльні продукти, вегетаріанські страви, кошерні страви, а також безглютенові варіанти різних страв;

- відповідальне ставлення до безпеки гостей – готелі мають бути оснащені бомбосховищами, запасами продуктів довготривалого зберігання, аптечками і різноманітними медикаментами. Крім цього, гостям готелю мають роздавати інструкції з евакуації кількома мовами, а також проводити з ними репетицію для швидкого реагування в разі потреби. Особливістю є також потреба у наявності в номерах сейфів для зберігання цінних речей;

- фінансові зручності – готель має містити таку опцію як прийом міжнародних платіжних карток (Visa, MasterCard, American Express, Western

Union, Moneygram, Payoneer, Unlimit, т.ін.);

- спрощення процедури реєстрації – щоб іноземним гостям було комфортно, необхідно заздалегідь підготувати для них форми міграційної реєстрації.

Отже, підсумовуючи все вищезазначене, слід підкреслити, що можливість безперешкодно управляти бізнесом з буд-якої частини Світу з'явилась із поширенням мережі Internet та функціоналом сучасного програмного забезпечення, що спонукало зміну підходу до обслуговування гостей підприємствами сфери гостинності. Організація обслуговування іноземних туристів у готелях України є складним та відповідальним процесом, який складається з багатьох етапів та потребує наявності різних інструментів.

Звичайно, важливу роль відіграє якість сервісу, адаптація до потреб гостей із різних країн, а також впровадження міжнародних стандартів гостинності. Професійна підготовка персоналу, знання іноземних мов та уважність до дрібниць сприяють формуванню привабливого іміджу українських готелів на світовій арені. Тільки поєднуючи сучасні технології, високу культуру спілкування та взаєморозуміння, можна досягти в цьому векторі покращення результатів і залишити у іноземних туристів виключно позитивне враження про час перебування в готелі. Саме завдяки комплексному підходу та постійному вдосконаленню сервісу Україна може стати конкурентоспроможною туристичною державою, що приваблюватиме дедалі більше іноземних відвідувачів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Державна служба статистики України: <http://ukrstat.gov.ua>
2. Офіс туризму та курортів України: <https://tourism.gov.ua>
3. Kyiv Post: <https://www.kyivpost.com>
4. Львівська обласна державна адміністрація: <https://loda.gov.ua>
5. Івано-Франківська обласна державна адміністрація: <https://www.if.gov.ua>