

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ
Факультет культурних і креативних індустрій
Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему
**ОСОБЛИВОСТІ БЮДЖЕТНОГО ПРОЖИВАННЯ ТУРИСТІВ У
ХОСТЕЛАХ МІСТА КИЄВА**

Виконала: студентка групи БГР-19
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Освітньої програми «Підприємництво в
готельно-ресторанному бізнесі»

Ірина СЕМЕНЧУК

Науковий керівник – проф. Моргулець О.Б.

Київ 2023

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ
Факультет культурних і креативних індустрій
Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма Підприємництво в готельно-ресторанному бізнесі

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувачка кафедри ТГРБ

_____ **Наталія БУНТОВА**

« ____ » _____ **2023 р.**

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ
Семенчук Ірини Віталіївни

1. Тема кваліфікаційної роботи **«Особливості бюджетного проживання туристів у хостелах міста Києва»**

Науковий керівник роботи Моргулець Оксана Борисівна, д.е.н, проф.

2. Строк подання студентом кваліфікаційної роботи 10 червня 2023 року

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи Закони України, Укази Президента України, нормативні матеріали Верховної Ради та Кабінету міністрів України, література з управління персоналом та кадрової політики на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, аналітичні дані, зібрані автором з відкритих джерел.

4. Зміст кваліфікаційної роботи: дослідити загальні тенденції розвитку бюджетного проживання туристів в хостелах; визначити інноваційні тенденції розвитку проживання туристів в хостелах; дослідити загальні тенденції розвитку хостелів в Україні та світі; здійснити аналіз характеристики хостелу «Underground», м. Київ; здійснити аналіз оцінки проживання туристів в хостелі «Underground»; визначити інноваційні тенденції розвитку проживання туристів в хостелі «Underground» м. Київ; розробити концептуальні засади розвитку проживання туристів з урахуванням хостелу «Underground».

5. Дата видачі завдання 10 березня 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів	Примітка про виконання
1	Вступ	До 20.04.2023	
2	Розділ 1. Теоретичні засади організації бюджетного проживання туристів в хостелах	До 30.04.2023	
3	Розділ 2. Дослідження особливостей бюджетного проживання туристів у хостелах міста Києва на прикладі хостела «Underground»	До 15.05.2023	
4	Розділ 3. Перспективні напрями розвитку бюджетного проживання туристів у хостелах міста Києва	До 30.05.2023	
5	Висновки	До 03.06.2023	
6	Оформлення кваліфікаційної роботи (чистовий варіант)	До 05.06.2023	
7	Здача кваліфікаційної роботи на кафедру для рецензування (за 14 днів до захисту)	До 07.06.2023	
8	Перевірка кваліфікаційної роботи на наявність текстових співпадінь та помилок (за 10 днів до захисту)	До 07.06.2023	
9	Подання кваліфікаційної роботи на затвердження завідувачу кафедри (за 7 днів до захисту)	До 10.06.2023	

Здобувачка

(підпис)

Ірина СЕМЕНЧУК

Науковий керівник

(підпис)

Оксана МОРГУЛЕЦЬ

АНОТАЦІЯ

Семенчук І.В. Особливості бюджетного проживання туристів у хостелах міста Києва. Рукопис.

Кваліфікаційна робота першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа. Київський національний університет технологій та дизайну. Київ, 2023 рік.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню теоретико-практичних аспектів бюджетного проживання туристів у хостелах міста Києва. В роботі досліджено загальні тенденції розвитку бюджетного проживання туристів в хостелах; визначено інноваційні тенденції розвитку проживання туристів в хостелах; досліджено загальні тенденції розвитку хостелів в Україні та світі; здійснено аналіз діяльності хостелу «Underground», міста Київ; визначено інноваційні тенденції розвитку проживання туристів в хостелі «Underground» м. Київ; розроблено пропозиції щодо розвитку бюджетного проживання туристів у хостелах міста Києва.

Ключові слова: хостел, туризм, бюджетне проживання, готельно-ресторанний бізнес, ефективність діяльності.

ABSTRACT

Semenchuk I.V. Features of budget accommodation for tourists in Kyiv hostels. Manuscript.

Qualification work of the first (bachelor) level of higher education in specialty 241 Hotel and restaurant business. Kyiv National University of Technology and Design. Kyiv, 2023.

The qualification work is devoted to the study of theoretical and practical aspects of budget accommodation for tourists in Kyiv hostels. The work examines general trends in the development of budget accommodation for tourists in hostels; innovative trends in the development of tourist accommodation in hostels are determined; the general trends of the development of hostels in Ukraine and the world were studied; analysis of the activity of the "Underground" hostel, Kyiv city; innovative trends in the development of tourist accommodation in the "Underground" hostel in Kyiv were determined; proposals for the development of budget accommodation for tourists in Kyiv hostels have been developed.

Keywords: hostel, tourism, budget accommodation, hotel and restaurant business, efficiency of activity.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ БЮДЖЕТНОГО ПРОЖИВАННЯ ТУРИСТІВ В ХОСТЕЛАХ.....	11
1.1. Теоретичні аспекти організації бюджетного проживання туристів в хостелах	11
1.2. Загальні тенденції розвитку хостелів в Україні і світі	18
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ БЮДЖЕТНОГО ПРОЖИВАННЯ ТУРИСТІВ У ХОСТЕЛАХ МІСТА КИЄВА НА ПРИКЛАДІ ХОСТЕЛА «UNDERGROUND»	25
2.1. Характеристика хостела «Underground».....	25
2.2. Оцінка організації бюджетного проживання туристів в хостелі «Underground»	32
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ БЮДЖЕТНОГО ПРОЖИВАННЯ ТУРИСТІВ У ХОСТЕЛАХ МІСТА КИЄВА	35
3.1. Інноваційні засади розвитку хостелів як підприємств індустрії гостинності	
3.2. Розробка концепції розвитку хостела «Underground»	38
ВИСНОВКИ	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61

ВСТУП

Актуальність дослідження. Готельний менеджмент вважається невід'ємною частиною індустрії гостинності, розширення якої створює передумови для розвитку як внутрішнього, так і міжнародного туристичного бізнесу, що дуже важливо для соціально-економічного розвитку регіонів нашої країни, розширення бізнесу і соціальні зв'язки між країнами.

Туристичний бізнес займає важливе місце в економіці більшості країн світу, і його розвиток сприяє розширенню різноманітності колективних засобів розміщення, що підвищує доступність туристичного ресурсу для молоді та задовольняє запити населення найбільш активні верстви населення. Індустрія гостинності надає короткотермінове проживання в міні-готелях, кемпінгах, мотелях, шкільних і студентських гуртожитках за цінами, прийнятними для молоді та малозабезпечених верств населення.

Спалахи пандемії COVID-19 у різних регіонах нашої країни та країнах світу завдали значної шкоди як внутрішньому, так і міжнародному туризму. Пандемія коронавірусу внесла значні зміни в життя кожної людини, незалежно від країни проживання. Профілактичні заходи, вжиті для припинення поширення пандемії, негативно вплинули на економічний стан готельного господарства.

Загроза поширення пандемії внесла певні корективи в готельний бізнес. Готельний бізнес почав впроваджувати нові форми і методи роботи, віддаючи перевагу малим засобам розміщення, які здатні швидко адаптуватися до нових умов праці, використовуючи сучасні технології та інноваційні підходи до вирішення проблем, пов'язаних з діяльністю засобів розміщення в сучасні умови.

Сьогодні, враховуючи умови поширення пандемії коронавірусу, воєнний стан та глобальну нестабільність, потреби туристичного бізнесу та обмежену платоспроможність населення, спеціалізовані засоби розміщення, такі як

хостели та капсульні готелі, є набуває особливого значення на ринку готельних послуг України.

Положення сучасної науки вказують, а практика підтверджує, що позбутися від існуючих проблем можливе лише шляхом проведення постійних і безперервних інновацій. Навіть невеликі зміни забезпечать конкурентоспроможність підприємства на сучасному ринку і високий прибуток. Стає зрозумілим, що інновації є основоположним фактором економічного росту, конкурентоспроможності, що допоможе готельному господарству також адаптуватися та змінюватися відповідно до змін в системі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Зростання популярності самостійних видів подорожей, коли турист самостійно планує свій маршрут і місце проживання, сприяє збільшенню попиту на невеликі засоби розміщення економ-класу. Серед засобів розміщення, яким все частіше віддають перевагу сучасні мандрівники, завдяки їх невисокій вартості та комфортним умовам проживання, є хостели. Розвиток малих засобів розміщення, до яких належать хостели, сприяє політичній, економічній та соціальній стабільності в країні.

На основі розвитку малих засобів розміщення, кількість яких постійно зростає, держава вирішує велику кількість соціально-економічних завдань, таких як швидке реагування на зміни попиту та пропозиції на ринку готельних послуг, формування нових пропозиції у сфері гостинності, ефективне споживання ресурсів, які не використовуються у великому бізнесі та зниження рівня безробіття, можливість впровадження та реалізації інноваційного потенціалу тощо.

Питанням ефективного функціонування, управління та розвитку закладів розміщення особливу увагу приділено у працях М. П. Мальської, М. В. Коб'як, С. С. Галасюка, О. Шикіної та ін. Дослідження розвитку малих закладів розміщення на готельному ринку показало, що все більшої популярності як в Європі, так і в Україні набувають хостели та капсульні готелі, які надають туристам можливість короткострокового проживання. Туристів приваблюють низькі ціни, комфортні та безпечні умови проживання [1; 2].

Проблеми управління конкурентоспроможністю підприємств та, зокрема, закладів готельного господарства є об'єктом дослідження багатьох науковців: А. А. Томпсона, А.Є. Воронкова, А. О. Аветісова, В. І. Герасимчука, В. І. Савчука, Г. Асселя, Г. Л. Азоєва, Д.А. Корж, І.О. Піддубного, І.Ю. Сіваченко, Л.В. Транченко, М. Портера, Н.О. П'ятницької, О.І. Кочерги, Ф. Котлера, Ю.Ф. Ярошенко та інших.

Мета роботи – розробка пропозицій вдосконалення бюджетного проживання туристів у хостелах міста Києва на основі дослідження їх особливостей.

Об'єкт дослідження: організація бюджетного проживання туристів у хостелах міста Києва.

Предмет дослідження: теоретичні, методичні та практичні аспекти факторів формування попиту на послуги та особливості бюджетного проживання туристів в хостелі «Underground» (м. Київ).

Завдання роботи:

- дослідити загальні тенденції розвитку бюджетного проживання туристів в хостелах;
- визначити інноваційні тенденції розвитку проживання туристів в хостелах;
- дослідити загальні тенденції розвитку хостелів в Україні;
- дослідити загальні тенденції розвитку хостелів у світі;
- здійснити аналіз характеристики хостелу «Underground», м. Київ;
- здійснити аналіз оцінки проживання туристів в хостелі "Underground";
- визначити інноваційні тенденції розвитку проживання туристів в хостелі "Underground" м. Київ;
- розробити концептуальні засади розвитку проживання туристів з урахуванням хостелу "Underground" м. Київ;

Теоретичною й методологічною основою послужили положення, викладені в роботах вітчизняних і закордонних авторів по досліджуваній

проблемі, нормативні документи України, що стосуються питань економічного розвитку хостелів і всього рекреаційно-туристського комплексу, програми розвитку й постанови України. У роботі застосовувалися наукові методи й прийоми економічного аналізу, порівняння й аналогії; єдності об'єктивного й суб'єктивного в розвитку економічних процесів.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у кваліфікаційній роботі використовувалися такі методи наукового дослідження: абстрактно-логічний і системно-структурний, морфологічний аналіз при визначенні та уточненні сутності понять «стратегія», порівняльний аналіз – при дослідженні взаємозв'язків між оцінкою впливу факторів зовнішнього середовища організації та стратегічною позицією, економіко статистичні методи – вибірки, групування, порівняння, методи експертних оцінок, і графічні методи.

Робота складається зі вступу, трьох розділів та підрозділів до них, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи 68 сторінок, основний зміст викладено на 56 сторінках. Робота містить 15 таблиць, 6 рисунків, 55 використаних літературних джерела, 8 додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ БЮДЖЕТНОГО ПРОЖИВАННЯ ТУРИСТІВ В ХОСТЕЛАХ

1.1 Теоретичні аспекти організації бюджетного проживання туристів в хостелах

Сьогодні стрімко зростає кількість молодих людей, які не бажають витратити левову частку бюджету поїздки на проживання. Це забезпечує стабільне зростання попиту на хостели та виділяє цей сегмент готельного бізнесу в окремий перспективний напрямок.

Питання інвестиційної привабливості хостелів викликає розбіжності серед експертів ринку. Більшість з них запевняє, що вкладати кошти в будівництво дешевих готелів не вигідно, оскільки інвестор не отримує гарантії повернення інвестицій. Водночас ряд експертів вважають хостели прибутковим бізнесом, потенціал якого, за їхніми прогнозами, розкриється в найближчі роки.

Хостели в Україні існують здавна. Вони являють собою двокімнатні або трикімнатні квартири, обладнані певною кількістю спальних місць для гостей або студентів. Така система завжди дозволяла якщо не добре заробити, то хоча б зменшити витрати на комуналку. «Офіційні» малобюджетні готелі з'явилися в нашій країні в 2004 році, коли було відкрито Всеукраїнську молодіжну хостельну асоціацію.

Хостел являє собою тип туристичного проживання, який став дуже популярним серед бюджетних мандрівників. Його особливість полягає у наданні недорогих спальних місць, які часто розташовані в одній кімнаті. Хостели - це місця, що сприяють соціальній взаємодії, зазвичай зі спільними зоною відпочинку, кухнею або ванними кімнатами.

Сутність хостелу визначається їх основною метою - надати доступне проживання для мандрівників. Ця філософія створює специфічну атмосферу,

яка відрізняється від інших типів проживання. Хостелі часто наголошують на спільноті і культурному обміні, а не просто на ночівлі.

Хостели в Києві пропонують багато цікавих варіантів для різних типів мандрівників. Деякі з них розташовані в історичних будівлях або мають особливий дизайн, що додає унікального шарму. Вони пропонують комфортні умови проживання, які включають безкоштовний Wi-Fi, кухню, зону відпочинку, пральні машини та інші зручності.

Однією з ключових особливостей хостелів є різноманітність типів проживання, від спільних кімнат до приватних кімнат. Спільні кімнати, зазвичай, розраховані на велику кількість людей, і дозволяють значно знизити вартість проживання. Приватні кімнати в хостелах, хоча і дорожчі, все ж таки, є значно дешевшими, ніж готелі.

Хостелі є частиною глобальної туристичної індустрії і відіграють важливу роль у подорожах бюджетних туристів. Вони дають можливість подорожувати без значних витрат і знайомитися з новими людьми з усього світу. Завдяки своєму доступному характеру і сприянню культурного обміну, хостелі стають невід'ємною частиною досвіду мандрівників.

Серед інших особливостей хостелів - розташування. Вони зазвичай розташовані в центрі міста або близько до основних туристичних місць, що дозволяє туристам легко дістатися до цікавих місць.

У своїй суті, хостел - це не просто місце для ночівлі. Це - місце зустрічі, обміну досвідом і знаннями, це - місце, де формуються нові дружби і відносини. Саме ці елементи, що створюють унікальну атмосферу хостелів, відрізняють їх від інших форм туристичного проживання.

Важливо зазначити, що хостелі також постійно адаптуються до змін у вимогах та очікуваннях мандрівників. Вони змінюють свої пропозиції, додають нові послуги, враховуючи такі фактори, як екологічність, технологічні нововведення та зміни в поведінці споживачів.

Отже, хостел - це більше, ніж просто бюджетний варіант проживання. Це - досвід, що поєднує людей з різних культур і традицій, пропонуючи їм

унікальну можливість відкривати світ через нові досвіди і зустрічі. Це - важлива частина сучасної туристичної індустрії, яка постійно розвивається і адаптується до вимог та очікувань мандрівників.

Визначення цілей для будь-якого бізнесу, включаючи галузь хостелів, є критично важливим для їх успішної діяльності. Цілі хостелу визначають бажаний результат, якого він прагне досягти, вони направляють і спонукають дії внутрішніх стейкхолдерів і визначають стандарти, за якими оцінюються зусилля та досягнення.

Перш за все, однією з головних цілей хостелу є забезпечення доступного і комфортного проживання. Враховуючи бюджетні обмеження більшості клієнтів хостелів, головною метою є надання недорогого місця для ночівлі, яке відповідає базовим потребам клієнтів. Водночас важливо пам'ятати, що низька вартість не повинна обмежувати комфортність і чистоту закладу. Тому метою хостелу також є створення приємного, безпечного і зручного середовища для проживання.

Другою важливою ціллю хостелу є створення спільноти. Хостели часто зосереджені на подорожуючих, які шукають можливості для соціалізації і взаємодії з іншими людьми. Завдяки спільним просторам, спільним кімнатам для сну і заходам, організованим хостелами, гості мають можливість встановлювати контакти, ділитися досвідом і спілкуватися з однодумцями.

Третьою ціллю хостелів є створення унікального і автентичного досвіду для їх гостей. Багато хостелів намагаються відрізнитися від традиційних готелів, надаючи своїм гостям унікальні і локальні враження. Це може охоплювати все, від дизайну інтер'єру до організації місцевих екскурсій.

Четвертою, але не менш важливою ціллю, є досягнення стабільного прибутку та фінансового успіху. Як і будь-який інший бізнес, хостели мають на меті створити прибуткову модель, яка забезпечує їхню довгострокову стабільність та успіх. Це означає не лише покриття витрат, але і генерацію достатнього прибутку для реінвестиції та розвитку бізнесу.

Ці цілі мають велике значення для хостелу, адже вони визначають його стратегію та підхід до реалізації бізнесу. Вони впливають на всі аспекти функціонування хостелу, від визначення цінової політики до вибору локації, від створення внутрішнього середовища до формування бренду. Цілі хостелу не лише керують його повсякденною діяльністю, але й служать компасом, який вказує напрямок для майбутнього розвитку.

Розглянемо завдання, які стоять перед хостелами в сучасному світі. Ці завдання визначаються багатьма факторами, включаючи тренди в туристичній індустрії, попит на бюджетні розміщення, культурні особливості різних місць і зростаючу глобалізацію.

По-перше, основне завдання будь-якого хостелу - це надання доступного і зручного місця для ночівлі. Це означає, що хостели повинні надавати не тільки простір для сну, але і необхідні послуги, такі як ванні кімнати, пральня, кухня, інтернет, а також зручні та безпечні локації. Забезпечення комфорту для гостей - це перше і найважливіше завдання будь-якого хостелу.

По-друге, одним з важливих завдань хостелу є створення сприятливого середовища для соціалізації. Хостели відомі тим, що пропонують відмінні умови для міжкультурного обміну та знайомств. Це означає, що вони повинні мати затишні спільні зони, організовувати заходи, що сприяють знайомству між гостями, такі як вечірки, екскурсії, майстер-класи та інше.

По-третє, хостели також ставлять перед собою завдання бути еко-свідомими. В контексті зростаючої обізнаності про негативний вплив туризму на навколишнє середовище, багато хостелів прагнуть мінімізувати свій вплив на природу, запроваджуючи заходи з енергозбереження, сортування відходів, використання екологічно чистих матеріалів і т.д.

По-четверте, хостели мають завдання підтримувати позитивний імідж у спільноті. Це означає, що вони повинні працювати на користь місцевої спільноти, сприяючи місцевому бізнесу, збереженню культурної спадщини і забезпеченню безпеки місцевого населення.

Ще одним важливим завданням хостелів є адаптація до сучасних технологій. Це означає впровадження систем онлайн-бронювання, застосування рішень для автоматизації робочих процесів, використання соціальних мереж для маркетингу та комунікації з клієнтами.

Таким чином, завдання хостелів - це не просто надання недорогих спальних місць, але і створення привітного середовища, сприяння соціалізації, еко-свідомості, підтримка позитивного іміджу у спільноті, а також адаптація до сучасних технологій.

Хостели займають особливе місце в системі туристичного господарства, представляючи собою важливу альтернативу традиційному готельному бізнесу. Вони забезпечують ряд важливих функцій, які і визначають їхню унікальність і роль в туристичній індустрії. Розглянемо найважливіші функції хостелів:

- функція надання доступного проживання. Хостели є економічно вигідним варіантом проживання, особливо для молоді, студентів, бюджетних мандрівників, а також тих, хто бажає зберегти на проживанні для того, щоб мати більше можливостей витратити на інші аспекти подорожі. Ця функція підсилює доступність туризму для більш широкого спектра людей, сприяючи демократизації подорожей;

- функція сприяння соціалізації. Хостели часто мають загальні простори, такі як кухні, гостьові зони, ігрові кімнати, які сприяють взаємодії між гостями. Це створює можливість для міжкультурного обміну, спілкування, навчання і розваги;

- функція розвитку місцевої економіки. Хостели допомагають розвивати місцеву економіку, сприяючи туризму, створюючи робочі місця і збільшуючи попит на місцеві товари і послуги. Вони часто співпрацюють з місцевими постачальниками, ресторанами, гідами, що стимулює розвиток місцевого бізнесу;

- функція сприяння екологічної стійкості. Багато хостелів зосереджені на принципах сталого розвитку і пропонують еко-дружні рішення, такі як сортування відходів, використання енергоефективних технологій, заохочення громадського транспорту або велосипедів;

- функція підтримки культурного обміну. Хостели, розташовані в історичних центрах міст, забезпечують доступ до культурних звичаїв і спадщини місцевої спільноти. Вони можуть організовувати тури, майстер-класи, воркшопи, які відображають місцеву культуру і традиції.

Враховуючи викладене, можна зрозуміти, що функції хостелу є багатогранними і вони слугують важливими гравцями в туристичній індустрії, сприяючи розвитку, соціалізації, демократизації туризму і стійкості. Ці функції роблять хостели незамінними для подорожей і розвитку туризму на глобальному рівні.

Хостели надають доступні та гнучкі рішення для різноманітних категорій подорожуючих, включаючи бюджетних туристів, молодь, студентів, бекпекерів, сімей та багатьох інших. Втім, не всі хостели створені однаково. Вони можуть значно відрізнитися за рядом критеріїв, включаючи розташування, ціну, сервіс, пропоновані послуги та інше. Зрозуміння різних типів хостелів може бути корисним для того, щоб краще зрозуміти, які можливості вони надають та які потреби вони задовольняють.

Види хостелів включають:

- міські хостели: Ці хостели зазвичай розташовані в містах, близько до основних туристичних атракцій та громадського транспорту. Вони пропонують спальні з багатьма ліжками, а також приватні кімнати. Часто є кухня, де гості можуть готувати власні страви;

- бюджетні хостели: Вони є найбільш дешевим варіантом розміщення, ідеальним для молодих туристів, студентів, бюджетних мандрівників. У цих хостелах в основному є спільні кімнати з багатьма ліжками;

- бутік-хостели: Ці хостели є дещо дорожчими, ніж бюджетні хостели, але пропонують більш комфортні умови та дизайнерський інтер'єр. Вони можуть мати приватні кімнати, сучасні кухні, стильні лаундж-зони, а нерідко і бари або ресторани;
- молодіжні хостели: Ці хостели є частиною Міжнародної асоціації молодіжних хостелів (HI Hostels). Вони пропонують безпечно та чисто розміщення, а також ряд спільних зон для відпочинку та спілкування;
- хостели-капсули: Поширені в Японії, ці хостели мають маленькі "капсули", які використовуються в якості спальних місць. Кожна капсула обладнана світлом, вентиляцією та іншими базовими зручностями;
- екологічні хостели: Ці хостели фокусуються на сталому туризмі та використовують енергоефективні технології, відновлювані джерела енергії, рециклінг, компостування та інші "зелені" практики;
- хостели-сімейного типу: Ці хостели зазвичай менші, з власниками, що живуть на місці. Вони мають дружню, сімейну атмосферу, часто з домашніми тваринами;
- подорожні хостели: Ці хостели зазвичай мають більше спальних місць та спільні простори, щоб підтримувати соціалізацію між гостями. Вони також можуть мати спеціальні заходи, такі як вечірки, тури або воркшопи;
- тематичні хостели: Ці хостели мають конкретну тему або концепцію, яка простежується в дизайні та послугах. Це може бути все від хостелу-музею до хостелу-винного бару;
- робочі хостели: Ці хостели часто використовуються тими, хто шукає тимчасову роботу. Вони зазвичай розташовані в районах з сезонними роботами, наприклад, в сільському господарстві.

Кожен тип хостела має свої особливості, що задовольняють різні потреби та бюджети туристів.

Отже, теоретичні аспекти організації бюджетного проживання туристів в хостелах важливі для розуміння впливу цього виду проживання на туризм в

цілому. Різні типи хостелів, включаючи міські, бюджетні, butik-хостели, молодіжні, хостели-капсули, екологічні, хостели-сімейного типу, подорожні, тематичні та робочі хостели, надають туристам багато можливостей для різноманітного проживання з врахуванням їхніх індивідуальних потреб та бюджету.

Хостели є важливим компонентом глобальної індустрії туризму, що надає доступне проживання та можливості для культурного обміну та спілкування між туристами з усього світу. З ростом туризму і подорожей на бюджетні кошти вони стають все більш популярними.

Однак, важливо, щоб управління хостелами було ефективним і розроблялося з урахуванням потреб і очікувань різних груп туристів. Постійне оновлення і вдосконалення послуг, які надаються хостелами, може поліпшити задоволеність туристів та сприяти зростанню туристичної індустрії в цілому.

1.2. Загальні тенденції розвитку хостелів в Україні і світі

В останній період часу хостели трансформувались в одну з найбільш улюблених опцій проживання для тих, хто подорожує з обмеженим бюджетом. Відрізняються хостели від стандартних готелів такими особливостями: пропонуються не номери, а ліжкові місця; гнучкість в формуванні вартості проживання, а також доступність спільних зон для взаємодії та знайомства мешканців.

Хостели входять в категорію бюджетних місць розміщення, тому асортимент додаткових послуг для гостей є досить обмеженим. Розробка та реалізація концепції капсульних готелів допомагає розв'язати виклик тимчасового проживання для туристів з обмеженим фінансуванням близько до бізнес-центрів та місць розваг, а також для транзитних пасажирів у аеропортах і на залізничних вокзалах.

Сфера гостинності є ключовою частиною світового сервісного сектора, яка демонструє швидке прогресування, пропонуючи нові варіанти та моделі

розміщення. На ринку готельних послуг спостерігається збільшення вимог туристів до сучасних бюджетних варіантів короткочасного проживання, наприклад, хостели, міні-готелі та капсульні готелі, кількість яких різко зростає у всьому світі.

Згідно з ДСТУ 4527:2006 "Туристичні послуги. Засоби розміщення. Терміни та визначення" – хостел це вид розміщення, в якому кімнати знаходяться, в основному, відповідно до коридорної або блочної системи, із забезпеченням умов для самостійного приготування їжі та санітарних зручностей на поверсі або в блоку [3; 4].

Велика кількість осіб вибирає хостел не тільки через доступність цін на розміщення, але й завдяки характерній демократичній обстановці, яка дозволяє зустрітись з іншими відвідувачами, поспілкуватись, обмінятися поглядами і провести ніч в приємній атмосфері. Хостел представляють собою унікальну альтернативу традиційним місцям розміщення в Україні.

У хостелі середнього розміру в обов'язковому порядку має бути вестибюль, де розміщено рецепцію, барну стійку, а також кімнату для комунікації та кухню з необхідною посудом і миючими засобами. Якщо в хостелі є кафе, то обов'язково мають бути чітко вказані часи його роботи - час сніданку, обіду і вечері. У спальні розташовані ліжка, іноді двоярусні.

На сьогоднішній день більша частина хостелів світу приєднана до великих глобальних хостельних мереж, які є членами міжнародних асоціацій хостелів. Найвідомішою та найвпливовішою серед них є Міжнародна асоціація хостелів - European Youth Hostel Federation (ІУНФ), а також її партнер - мережа європейських хостелів.

Як недержавна та некомерційна організація, ця асоціація діє під патронатом ЮНЕСКО. Однією з її основних функцій є встановлення стандартів для такого типу житла, розробка освітніх програм, а також публікація каталогів хостелів. Ці стандарти повинен виконувати кожен хостел, акредитований ІУНФ, і позначений логотипом Hostelling International (з зображенням будинку та ялинки у трикутнику) [5].

Щороку кожен хостел, який отримав акредитацію ІУНФ, проходить жорсткий та довготривалий процес перевірки відповідності міжнародним стандартам, що проводиться кілька разів з приймальними комісіями і анонімними експертами.

В Європі близько 400 ІУНФ хостелів входять до єдиної комп'ютерної системи бронювання International Booking Network (IBN), в яку може вступити хостел лише після офіційного підтвердження відповідності стандартам, затвердженим ІУНФ.

Хостели можуть бути розділені на три категорії за якістю послуг:

- стандарт (Standart),
- покращений (Superior)
- люкс (Luxury).

Однією з ключових деталей, що впливає на віднесення хостелу до певної категорії, є його розташування. Навіть хостел з високою якістю послуг може бути віднесений до нижчої категорії, якщо він знаходиться далеко від основних транспортних шляхів або рекреаційних центрів.

Основні вимоги, якими повинні керуватися хостели, включають культуру обслуговування, чистоту приміщень, зручність та рівень безпеки. Більшість хостелів відносять до стандартної категорії.

В Україні діє Всеукраїнська молодіжна хостельна асоціація (ВМХА), створена у 2003 році. Щорічно вона проводить перевірку відповідності хостелів стандартам ІУНФ. В Україні стандартні вимоги до хостелів були розроблені мережею "Молодіжний туризм і хостели України".

Як і в міжнародних стандартах, хостели поділяються на три категорії: стандарт, покращений та люкс.

Основним критерієм визначення категорії хостелу є його місцезнаходження. Коли хостели розташовані близько до центру міста, крупних бізнес-організацій або рекреаційних центрів, їх категорія підвищується.

Хостели, згідно з універсальною класифікацією UNWTO, вважаються специфічним видом колективного розміщення, яке включає надання обмеженого спектру готельних послуг, крім прибирання загальних житлових просторів. Підготовка і прибирання приміщень відбувається лише для кожного нового гостя. Гості самі повинні забезпечити поточне прибирання свого житла, отримуючи необхідний інвентар.

Критерії для хостелів в Україні в основному відповідають міжнародним стандартам, що підтверджує високий рівень обслуговування в національних закладах розміщення.

Хостели стають чудовим вибором для туристів, особливо в економічно складні часи, завдяки різним видам такого розміщення, які пропонують вигідні цінові умови. Ставки за добуве проживання в хостелах Києва та інших великих міст України починаються від 150 гривень, при цьому надаються різні додаткові послуги.

В Україні існують хостели, спеціально орієнтовані на певну аудиторію, наприклад, бізнес-хостели, сімейні хостели, студентські хостели, хостели для людей похилого віку та хостели, пристосовані для людей з обмеженими фізичними можливостями. Вони надають послуги, що відповідають конкретним потребам своїх відвідувачів, і відрізняються власним, унікальним дизайном, не схожим на інші стилізовані хостели.

Тенденції розвитку бюджетного проживання для туристів в хостелах м.Київ впливають такі основні фактори: економічна ситуація, соціальна ситуація, вплив війни та технологічні розробки, тощо:

- економічна ситуація. Криза, спричинена війною, може призвести до підвищення цін на базові послуги та товари, включаючи вартість оренди приміщення для хостелів та експлуатаційні витрати. Водночас, війна може знизити кількість відвідувачів, що в свою чергу призведе до зниження обсягу бізнесу;

- соціальна ситуація. Війна може викликати певну нестабільність і невизначеність, що може відлякувати потенційних туристів. В той же час,

існує й можливість привабити нових туристів, які шукають бюджетні варіанти проживання через економічні обмеження.

- вплив війни. Перш за все, це безпека. Туристи будуть менш схильні відвідувати країни, де є потенційна небезпека. Отже, хостели мають важливе завдання забезпечити безпеку своїх гостей, враховуючи поточну ситуацію;

- технологічні розробки. Навіть в умовах війни, технологія продовжує розвиватися. Використання нових технологій, таких як AI, VR та інших цифрових інструментів, може бути ключовим елементом в розвитку хостелів. Вони можуть використовувати ці технології для підвищення ефективності, поліпшення сервісу та привабливості для туристів;

- адаптація до нових умов. Хостели, які раніше були орієнтовані на молодих туристів з усього світу, можуть тепер шукати нові аудиторії. Наприклад, вони можуть орієнтуватися на місцевих жителів, які потребують тимчасового проживання через війну, або на довготривалих мешканців, які шукають бюджетні варіанти житла;

- використання сучасних маркетингових стратегій. Хостели мають використовувати інтернет і соціальні медіа для просування своїх послуг та приваблення нових клієнтів. Це може включати використання соціальних медіа для просування спеціальних пропозицій, блогів для розповіді про життя в хостелі та інших цифрових каналів комунікації;

- нові можливості для партнерства. Хостели можуть шукати нові можливості для партнерства з місцевими бізнесами, неприбутковими організаціями та іншими стейкхолдерами, щоб привабити більше клієнтів та підтримати місцеву економіку;

- поліпшення сервісу. Щоб залишатися конкурентоспроможними, хостели мають постійно покращувати свої послуги. Це може включати в себе різноманітність послуг, зручність, чистоту та комфорт, а також додаткові послуги, такі як безкоштовний Wi-Fi, пральні або кухні для самостійного приготування їжі;

– врахування екологічних стандартів. У світі, що швидко змінюється, стало важливо бути екологічно відповідальним. Хостели можуть використовувати екологічні матеріали в будівництві, заощаджувати енергію та воду, сортувати відходи та заохочувати гостей до екологічно відповідальної поведінки;

– забезпечення безпеки. В умовах війни безпека стає найважливішим питанням для гостей. Хостели повинні забезпечити безпеку своїх гостей, забезпечивши безпечність приміщень, належне освітлення, пожежну безпеку та інші міри безпеки.

На основі аналізу впливу різних факторів на розвиток бюджетного проживання для туристів в хостелах м. Київ в 2022-2023 роках під час війни росії в Україні, можна зробити декілька висновків.

Перше, економічна ситуація може змінити сектор бюджетного проживання. Зміна цін і зниження числа відвідувачів змушують хостели шукати нові ринки та пропонувати альтернативні послуги для збереження бізнесу. Незважаючи на виклики, є можливості для гнучкого відповіді, особливо для тих, хто може адаптуватися до нових умов.

Друге, соціальна нестабільність та невизначеність можуть відлякувати потенційних туристів, але також можуть створити нові можливості для приваблення туристів, які шукають бюджетні варіанти проживання.

Третє, війна вносить важливий елемент безпеки в розвиток хостелів. Забезпечення безпеки гостей стає одним з найважливіших факторів, які впливають на репутацію та успіх бізнесу.

Четверте, технологічні розробки, навіть в умовах війни, продовжують просуватися і можуть бути використані для покращення бізнесу. Цифрові інструменти та нові технології можуть забезпечити більш ефективне управління та краще обслуговування клієнтів.

П'яте, адаптація до нових умов, використання сучасних маркетингових стратегій, шукання нових можливостей для партнерства, покращення сервісу,

врахування екологічних стандартів та забезпечення безпеки є ключовими стратегіями для успіху хостелів в умовах війни.

У цілому, незважаючи на виклики, пов'язані з війною, хостели мають потенціал для продовження розвитку та пристосування до нових умов, використовуючи інновації та стратегічні партнерства. Незважаючи на труднощі, гнучкість та адаптаційність можуть забезпечити стабільність та успіх в цій галузі.

Висновок до розділу 1

Аналіз теоретичних аспектів дозволяє зрозуміти основні принципи і методи організації бюджетного проживання, акцентуючи важливість доступності, комфорту та якості послуг. Хостели стають все більш популярними, особливо серед молодих та незалежних мандрівників, через економічність та можливості соціалізації.

Аналіз загальних тенденцій розвитку хостелів в Україні та світі надає цінну інформацію про стан та перспективи цього сегменту туристичного ринку. Встановлено, що сектор хостелів продовжує розширюватися, адаптуючись до змінних потреб туристів та реагуючи на виклики, які стоять перед галуззю.

Дослідження підтверджує значимість хостелів як важливого елемента бюджетного туризму. Він також акцентує на необхідності подальших досліджень та інновацій у цій сфері, щоб забезпечити розвиток та покращення бюджетного проживання для туристів.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ БЮДЖЕТНОГО ПРОИВАННЯ ТУРИСТІВ У ХОСТЕЛАХ МІСТА КИЄВА НА ПРИКЛАДІ ХОСТЕЛА «UNDERGROUND»

2.1. Характеристика хостела «Underground»

Хостел «Underground» має туристичне призначення. Основним завданням хостелу є обслуговування клієнтів, які прибувають в туристичні поїздки або тих, які знаходяться у відрядженнях, пов'язаних з професійною діяльністю. Діяльність хостелу здійснюється відповідно до «Правил надання готельних послуг в Україні».

Хостел «Underground» знаходиться в Києві, за 500 м від парку імені Шевченка. Хостел знаходиться за 10 хвилин їзди від Андріївського узвозу, до Володимирського собору лише за 10 хвилин, за 5 хвилин ходьби знаходиться ресторан «Musafir». За кілька хвилин їзди знаходиться Михайлівський Золотоверхий монастир та спортивний комплекс «Олімпійський». Станція метро «Площа Льва Толстого» розташована за 500 метрів.

Характеристика хостела «Underground» за основними критеріями наведена в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Характеристика хостела «Underground»

№	Ознаки	Характеристика
1	Назва	хостел «Underground»
2	Поштова адреса	м. Київ, вул. Володимирська, 75
3	Підпорядкованість	Товариство з обмеженою відповідальністю
4	Форма власності	Приватна
5	Місце розташування	Центр міста Хрещатик ~ 1.4 км
6	Відстань від засобів прибуття/вибуття	Автовокзали Центральний ~ 5.3км ЖД вокзали Київ ~ 2.1км Аеропорти Жуляни ~ 7.1км
7	Засоби сполучення	Метро, автобуси, тролейбуси, таксі

8	Спеціалізація. Цільова аудиторія	Туризм, відпочинок, екскурсійні поїздки
9	Рівень комфорту (кількість «зірок»)	3*
10	Специфіка хостелу (інфраструктура)	Інтернет, трансфер, екскурсії
11	Характеристика номерного фонду	7 номерів, 41 місце
12	Види (пакет) послуг	Основні (розміщення та харчування) та додаткові (платні і безплатні)
13	Середньорічний рівень завантаження з урахуванням сезонності на плановий період	64,3%
14	Цінова стратегія. Програми лояльності до постійних клієнтів	Стратегія застосування сезонних знижок
15	Стратегія просування послуг підприємства на ринок	Стратегія диференціації послуг

Основні умови проживання та надані послуги представлені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Умови проживання у хостелі «Underground»

Умови	Опис
Заїзд / Виїзд	14:00 / 12:00
Інтернет	Wi-Fi надається на території всього хостелу безкоштовно
Послуги з паркування автомобілів	Безкоштовне Громадське паркування на місці (попереднє замовлення не потрібне)
Проживання з тваринами	Розміщення домашніх тварин не допускається
Розміщення дітей та надання додаткових ліжок	Можливе розміщення дітей віком від 15 років.
Тільки готівка	Цей об'єкт розміщення приймає лише готівку. Дані кредитної картки потрібні лише для гарантії бронювання.

Як видно з таблиці, умови проживання в хостелі «Underground» стандартні.

Таблиця 2.3

Послуги хостелу «Underground»

Послуги	Опис
Загальні	Паркування, Безкоштовне паркування, Паркування на території, Wi-Fi доступний на всій території
Сервіси	Інтернет, Wi-Fi, Безкоштовний Wi-Fi
Транспорт	Трансфер від/до аеропорту, Трансфер, Трансфер (оплачується окремо), Трансфер від/до аеропорту (оплачується окремо), Вуличне паркування
Стійка реєстрації	Цілодобова стійка реєстрації, Прискорена реєстрація заїзду/від'їзду, Зберігання багажу, Індивідуальна реєстрація заїзду/від'їзду, Шафи, що замикаються
Зони громадського користування	Сад, Тераса, Загальна кухня, Загальний лаундж/вітальня з телевізором
Розваги та сімейні послуги	Захисні бар'єри для дітей
Послуги прибирання	Пральня, Послуги з прасування одягу, Щоденне прибирання
Магазини	Міні-маркет на території
Різне	Номери для некурців, Сімейні номери, Опалення, Гіпоалергенний номер, Куріння на всій території заборонено, Кондиціонер, Місця для куріння, Цілодобова охорона, Охоронна сигналізація, Датчики диму, Відеоспостереження в місцях загального користування, Відеоспостереження зовні будівлі
Забезпечення безпеки	Дотримуються всі протоколи безпеки, прийняті місцевою владою, Немає предметів спільного використання (паперове меню, журнали, ручки, газети тощо), Антибактеріальний гель для рук доступний у номерах та місцях загального користування, Є аптечка першої допомоги, Доступ до медичної допомоги
Фізичне дистанціювання	Передбачено безконтактний заїзд та від'їзд, Можна заплатити без готівки, Дотримуються правил фізичного дистанціювання
Прибирання та дезінфекція	Використовуються засоби для захисту від коронавірусу, Прання постільної білизни, рушників та речей гостей виконується відповідно до місцевих нормативних вимог, Дезінфекція житла проводиться перед приїздом кожного нового гостя, Гості можуть відмовитися від прибирання
Їжа та напої	Дотримується фізичне дистанціювання в обідніх зонах, Усі тарілки, склянки, столові прилади та інший кухонний посуд продезінфіковані

Отже, в хостелі «Underground» дуже багато різних бюджетних послуг для всіх відвідувачів в залежності від їх потреби. Гості розміщуються у гіпоалергенних номерах. Серед зручностей сад, загальний лаундж і безкоштовний Wi-Fi на всій території. Бажаючі можуть забронювати сімейний номер. У деяких номерах є кухня з мікрохвильовою піччю, холодильником і плитою. У розпорядженні гостей тераса. Гості можуть скористатися спільною кухнею та камерою зберігання багажу. Стійка реєстрації відкрита цілодобово.

Отже, можемо зробити висновок, що хостел «Underground» має гарне територіальне розташування, безліч послуг та гарні умови проживання.

Далі розглянемо фінансові результати хостелу «Underground» (табл. 2.4)

Таблиця 2.4

Фінансово-економічні показники хостелу «Underground»

за 2019-2021 рр., грн.

Показник	2019	2020	2021	Темпи зросту, %	
				2020 / 2019	2021 / 2019
Виручка від надання готельних послуг	10459	11670	17600	111,58	150,81
Собівартість готельних послуг	6500	4300	3700	66,15	86,05
Валовий прибуток від надання готельних послуг	3959	7370	13900	186,16	188,6
Фонд заробітної плати персоналу хостелу	640	670	700	104,69	104,48
Прибуток від надання готельних послуг	3319	6700	13200	201,87	197,01
Комерційні витрати хостелу	600	570	610	95,0	107,02
Інші витрати хостелу	50	35	23	70,0	65,71
Прибуток до оподаткування від надання готельних послуг	2269	6095	12567	268,62	206,19
Чистий прибуток від надання готельних послуг	1807	4876	10050	269,84	206,11
Рівень завантаження номерів готелю, %	55,2	58,6	64,3	106,16	109,73

Наведені в таблиці 2.4 основні фінансово-економічні показники хостелу «Underground» підтверджують той факт, що хостел має стійке положення, і з

кожним роком збільшується обсяг продажів готельних послуг. Фінансове становище хостелу «Underground» стабільне.

На підставі таблиці 2.4 спостерігається зростання виручки від надання готельних послуг. Собівартість від надання готельних послуг знижується.

Позитивною тенденцією є зростання фонду заробітної плати персоналу хостелу. Спостерігається позитивна динаміка за всіма економічними показниками, а саме виручки, валового прибутку і чистого прибутку в хостелі «Underground» (рис. 2.1).

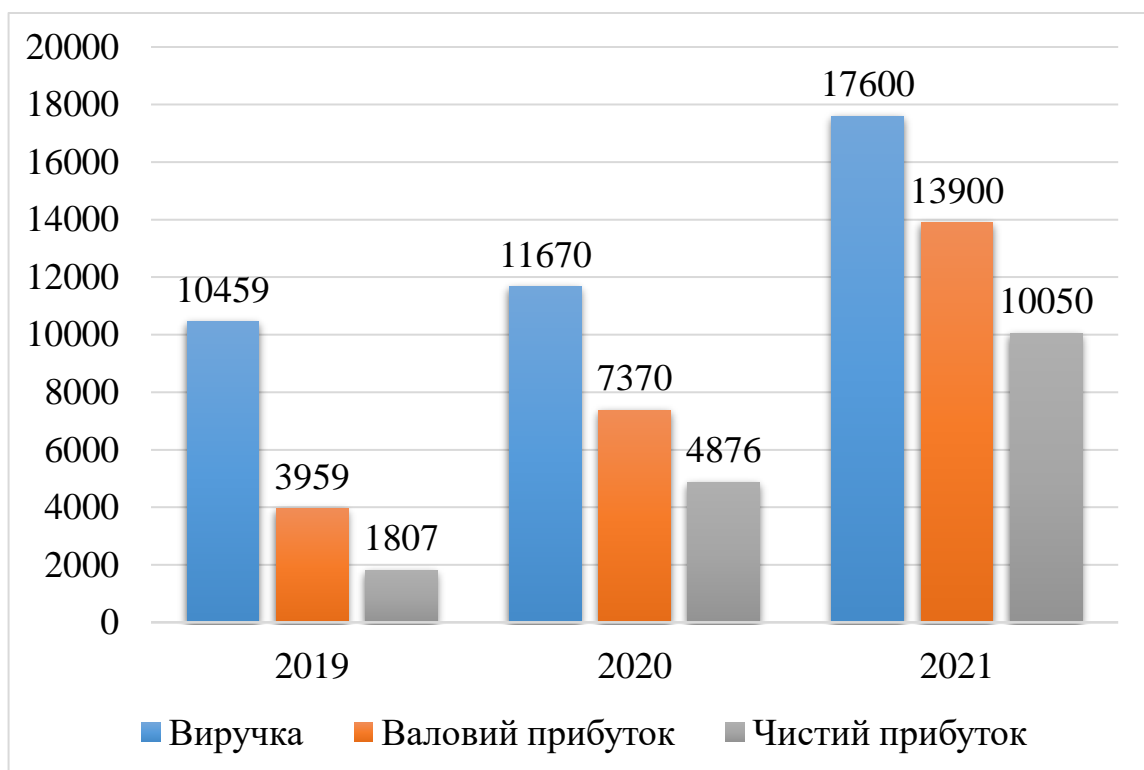


Рис. 2.1. Динаміка виручки, валового прибутку і чистого прибутку в хостелі «Underground»

Збільшення прибутку відбулося за рахунок зниження собівартості готельних послуг. У зв'язку зі збільшенням рівня завантаження номерів хостелу зріс обсяг продажів готельних послуг і прибуток (рис. 2.2).

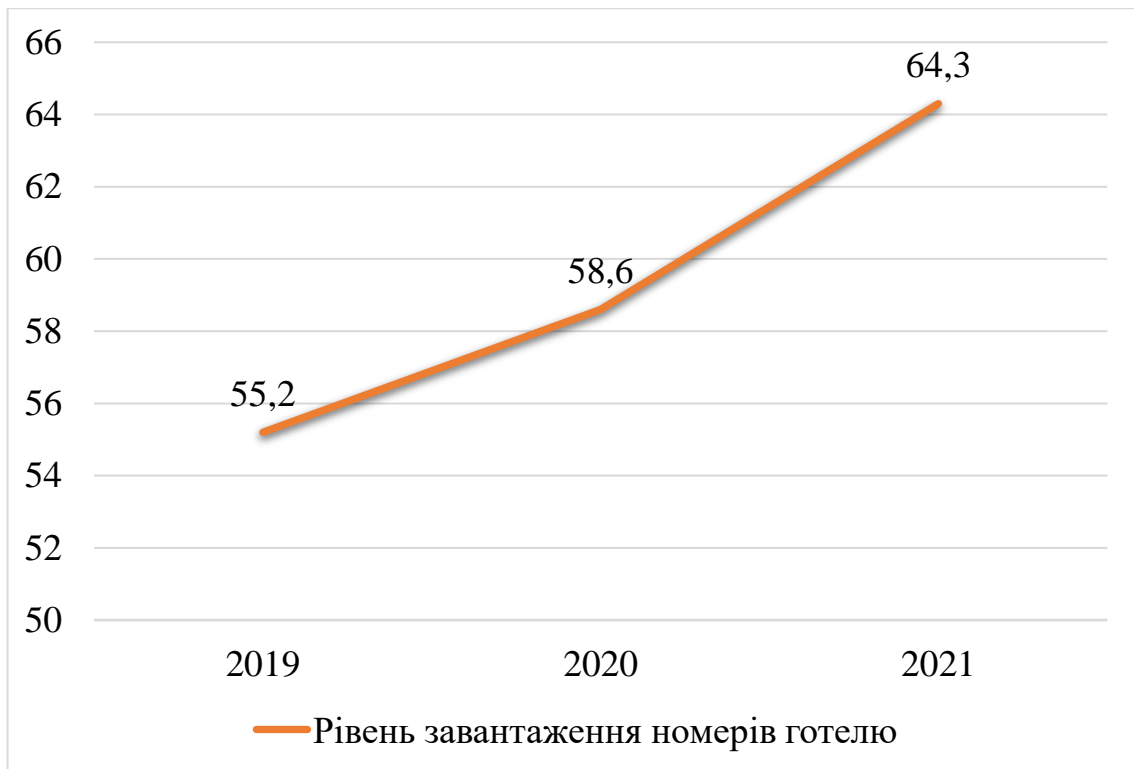


Рис. 2.2. Рівень завантаження номерів в хостелі «Underground»

Показники результативності використання ресурсів за 2019-2021 роки, розраховані для хостелу «Underground», мають такі величини, зазначені в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Аналіз рентабельності поточної діяльності хостелу «Underground»
за 2019-2021 рр.

Показники	Факт на кінець року			Зміни, +/-	
	2019	2020	2021	2020 до 2019	2021 до 2020
Коефіцієнт рентабельності використання основного капіталу	0,071	0,072	0,076	0,001	- 0,04
Коефіцієнт рентабельності власного капіталу	0,088	0,085	0,082	- 0,003	- 0,003
Період окупності власного капіталу, років	13,9	14,3	14,9	0,4	0,6
Коефіцієнт рентабельності хостелу за валовим прибутком	29,5	14,6	18,2	- 14,9	3,6
Коефіцієнт рентабельності продукції за валовим прибутком	23,2	13,0	15,6	- 10,2	2,6

Дані таблиці 2.5 говорять про те, що коефіцієнт рентабельності використання власного капіталу протягом 2019-2021 рр. перевищує коефіцієнт рентабельності власного капіталу, що свідчить про раціональне використання хостелом «Underground» своїх коштів.

Негативною тенденцією є те, що період окупності власного капіталу в 2020 р. збільшився на 0,4, а в 2021 р - на 0,6 років. Розрахунок коефіцієнтів рентабельності виробництва і продукції за валовим прибутком показує, що підприємство рентабельне.

Нами виявлено, що найбільша рентабельність була досягнута в 2019 р, отримано валового доходу 29,5 грн. на 1 грн. витрат. У 2020 році ми спостерігаємо різке зниження показників рентабельності на 14,9 грн. і 10,2 грн. відповідно. Але в 2021 році відбулося їх збільшення на 3,6 і 2,6 грн. відповідно. Таким чином, робимо висновок, що хостел поки не може досягти максимального рівня рентабельності як у 2019 році (рис. 2.3)

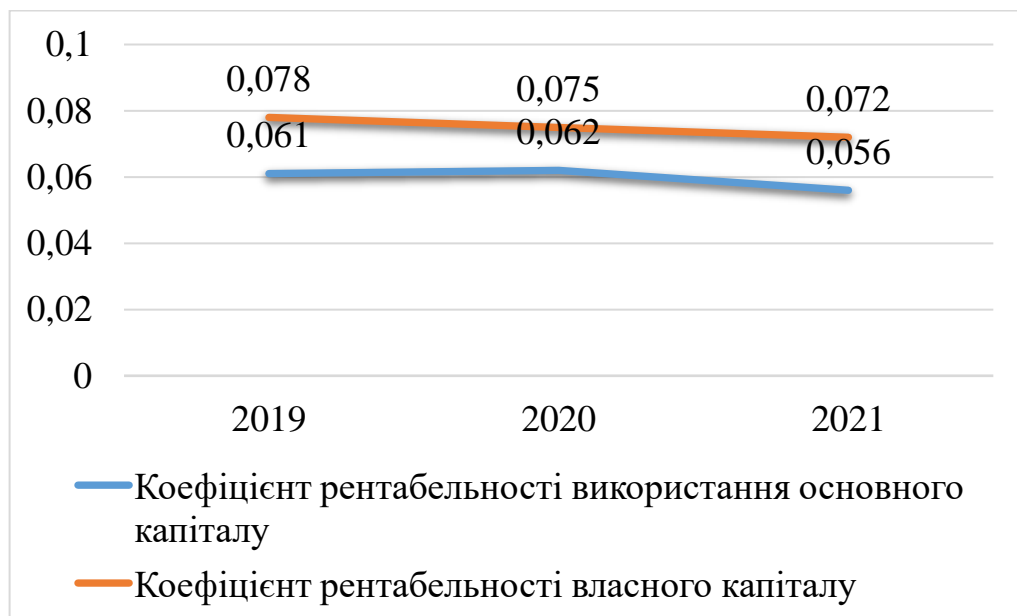


Рис. 2.3. Динаміка рентабельності використання основного і власного капіталу в хостелі «Underground» за 2019-2021 рр.

В цілому можна сказати, що хостел «Underground» є готельним підприємством, незалежним від зовнішніх інвесторів, так як розрахований

коефіцієнт рентабельності власного капіталу склав в 2021 р. 7,2%, що є досить високим показником. Загальний дохід підприємства, згідно з отриманими даними, в 2021 р. склав 187,8 тис. грн. Все це підтверджує: хостел «Underground» - стабільне підприємство зі стійким фінансовим станом.

2.2. Оцінка організації бюджетного проживання туристів в хостелі «Underground»

Хостел розрахований на 7 номерів (41 спальне місце), включаючи 1 номер люкс. Послуги в хостелі «Underground» виявляються за цінами, затвердженим ФОП (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Прейскурант цін на надання послуг з проживання та інших послуг в хостелі «Underground»

№ п	Найменування	Одиниця вимірювання	Ціна в грн. без ПДВ	ПДВ в грн	Ціна в грн з ПДВ
Послуги з проживання					
1.	Люкс (1 кімната)	1 номер	800	10	810
2.	Загальний номер для жінок	1 двоярусне ліжко	200	2	202
3.	Загальний номер для чоловіків	1 двоярусне ліжко	200	2	202
4.	Двомісний номер (2 кімнати)	1 номер	650	5	655
5.	4 Bed Dormitory Room Dormitory Room Mixed (2 кімнати)	1 двоярусне ліжко	250	2	252
Інші послуги					
6.	Трансфер до аеропорту	шт	180	2	182
7.	Трансфер до залізничного вокзалу	шт	150	2	152
8.	Послуги з прасування одягу	шт	100	2	102
9.	Пральня	шт	100	2	102

Загальні номери для чоловіків або жінок мають площу 50 м², та розраховані на проживання вісьмох осіб. Спальні місця представлені чотирма двоярусними ліжками.

Номера 4 Bed Dormitory Room Dormitory Room Mixed мають загальну площу 25 м². Спальні місця представлені чотирма двоярусними ліжками.

Двомісний номер розрахований на проживання двох осіб. Спальні місця представлені великим двоспальним ліжком.

Номер Люкс також розрахований на проживання двох осіб.

Хостел «Underground» є дуже популярним хостелом в місті Київ і завжди задає тенденції розвитку готельного бізнесу. Але останнім часом стало з'являтися все більше хостелів, спрямованих на різні цільові аудиторії. Так як місто більше привабливе для робочих поїздок, кількість хостелів стандартного класу з кожним роком збільшується.

У зв'язку зі збільшенням кількості хостелів на ринку готельних послуг і більш економним поведінкою цільових аудиторій, відзначена негативна динаміка в відвідуваності хостелу «Underground».

Для порівняння взяті I квартал 2019 року, 2020 і 2021 років (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Динаміка відвідування двомісних номерів хостелу «Underground»

Період	Кількість відвідувачів
1 кв. 2019	1540
1 кв. 2020	1480
1 кв. 2021	1410

Крім загального зменшення кількості відвідувачів також відзначено зміна переваг постояльців. Якщо в зазначені періоди в 2020 і 2021 роках відвідуваність двомісних номерів і класу люкс була приблизно однаковою, то в нинішньому році в 80% випадків гості вибирають двомісні номери (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Оренда номерів хостелу «Underground»

Період	Кількість постійальців двомісних номерів	Кількість постійальців номерів класу «Люкс»	Процентне співвідношення двомісних до класу «Люкс»
1 кв. 2016	812	728	53% / 47%
1 кв. 2017	792	688	56% / 44%
1 кв.2018	217	888	20% / 80%

Виходячи з отриманих даних, можна зробити висновок не тільки про очевидний спад відвідуваності хостелу «Underground», а й про фінансові втрати, пов'язані зі змінами споживчої поведінки на тлі нестабільної економічної ситуації в країні в цілому.

Висновок до розділу 2

Проаналізувавши діяльність хостелу «Underground» та особливості організації бюджетного проживання туристів в ньому, були зроблені наступні висновки:

- фінансовий стан хостелу є стійким, хоча за останні роки рентабельність знизилася майже вдвічі;
- на ринку готельних послуг міста є конкуренти для хостелу «Underground», які також надають послуги для відвідувачів бізнес-класу;
- в зв'язку з нестабільною економічною ситуацією частина постійних відвідувачів стали користуватися послугами хостелів «Underground»;
- для просування своїх послуг на ринку адміністрація хостелу «Underground» не робить активних дій.

Хостелу «Underground» потрібно активно використовувати різноманітні стратегії для вдосконалення комфортного проживання своїх клієнтів з обмеженим бюджетом. Зокрема, було виявлено, що керівництво хостелу застосовує гнучкі цінові політики, що адаптуються до змінних ринкових умов, а також надає додаткові послуги, що покращують загальне враження від проживання в хостелі.

РОЗДІЛ 3

ПЕРЕСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ БЮДЖЕТНОГО ПРОЖИВАННЯ ТУРИСТІВ У ХОСТЕЛАХ МІСТА КИЄВА

3.1. Інноваційні засади розвитку хостелів як підприємств індустрії гостинності

Впровадження нових послуг часто вимагає від фірм прийняття нових послуг та процесів, організаційні практики, дизайн послуг, просування та розміщення тощо.

Організація може вибрати впровадження одного або декількох з чотирьох типів інновацій – продукт, процес, організація та маркетинг, поєднання їх усіх разом. Впровадження одного з чотирьох видів інновацій являється простою інноваційною стратегією, тоді як поєднання чотирьох типів інновацій являє собою складну стратегію, яка може підвищити привабливість готельних господарств.

Схематично інноваційні процеси в індустрії гостинності представлені на рисунку 3.1:



Рис. 3.1. Інноваційні процеси в індустрії гостинності [7]

Інновації у сфері послуг визначають способи створення та надання більшої цінності споживачам за допомогою технологій або процесів. Це передбачає постійне вдосконалення та впорядкування ідей для розширення можливостей працівників, акціонерів та споживачів. В результаті інновацій з'являються нові типи взаємодії з клієнтами.

Інноваційна діяльність багатогранна і охоплює різноманітні сектори, адже нововведення можуть проявлятися у різних формах. Іноземні та українські вчені розробили різні класифікації нововведень для регулювання концепції (рис. 3.2).

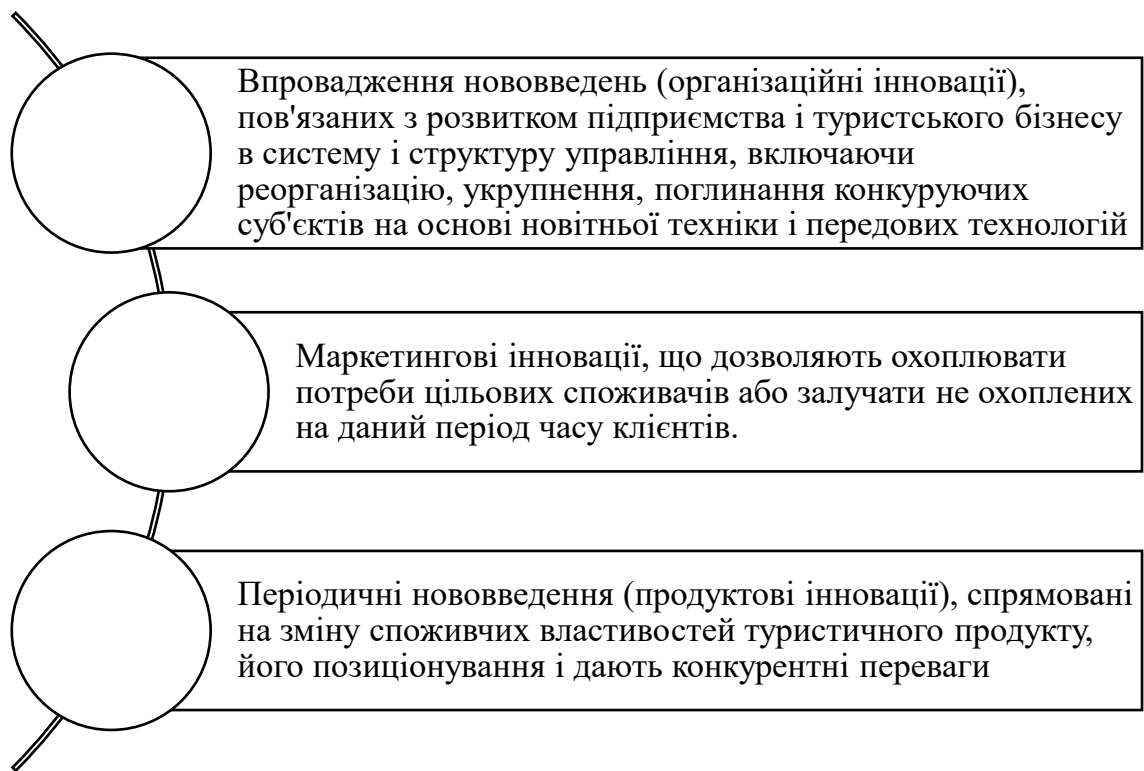


Рис. 3.2. Розвиток інноваційної діяльності готельних господарств (відповідно до положення Генеральної угоди про торгівлю послугами) [15]

Інновації в готельних господарствах з'являються регулярно. Головні їхні завдання – це залучення нових клієнтів та утримання тих клієнтів, які відвідували готель раніше. Впровадження нових технологій може бути ускладнене за рахунок небажань власника, великою вартістю для оновлення, труднощами з адаптацією до оновлень. У індустрії гостинності

мережа та незалежні підприємства змушені постійно шукати шляхи підвищення якості та репутації, скорочення витрат, а також збільшення продажів і прибутку. Додається до цих викликів і жорстка конкуренція між місцевою та міжнародною організаціями гостинності.

Тому інновації стали стратегічною зброєю обох успішних мереж та незалежних підприємств гостинності, тому стратегія розвитку готелю повинна бути базою інноваційних процесів.

Отже, готельне господарство займає провідне місце в індустрії гостинності, проте його роль та значення може бути всебічно розкрито тільки крізь призму його зв'язків та відносин з функціонально взаємопов'язаними сферами. Забезпечення потреб клієнта вимагає вкладення відповідних коштів, інноваційних нововведень та постійного розвитку. Сучасні технології та інновації дозволяють підтримати високий рівень обслуговування, розширити аспект надаваних послуг, вдосконалювати систему управління готелем.

В цілому інновації в готельному бізнесі можна класифікувати за такими ознаками [20]:

- за об'єктами інновацій (табл. 3.1);
- за рівнем технологічності;
- за методом управління.

Таблиця 3.1

Види інновацій у сфері готельного бізнесу за об'єктами інновацій

Вид інновацій	Зміст інновацій
Застосування широкого спектра сучасних інформаційних технологій	Від систем автоматизованого управління службами готелю до програм бронювання номерів в мережі Інтернет. Наявність подібної системи дозволяє готелю підтримувати швидку взаємодію з туроператорами і турагентами, виходити на ринок бронювання послуг для індивідуальних туристів, а також вбудовуватися в системи глобального бронювання через спеціалізовані портали.
Забезпечення безпеки клієнтів	Наявність системи відеоспостереження не тільки на території готелю, але і на прилеглий території, електронні замки на дверях номера і програмовані сейфи, як засоби захисту клієнтів
Екологічні інновації	Впровадження в готельний бізнес екологічних інновацій у вигляді

Отже, можемо зробити висновок, що сьогодні інноваційні процеси присутні в різних сферах діяльності, в тому числі і в діяльності готельних підприємств та хостелів.

3.2. Розробка концепції розвитку хостелу «Underground»

Хостел «Underground» у місті Київ пропонує широкий спектр послуг, які забезпечують комфортне перебування туристів, але в то ж час залишає простір для інновацій. Особливість бюджетного проживання полягає в знаходженні оптимального балансу між вартістю та якістю послуг. Це, в свою чергу, вимагає ретельного врахування потреб сучасних туристів, які шукають не лише доступні ціни, але і гнучкість, зручність, а також часто прагнуть відчувати унікальну атмосферу міста.

Важливим фактором, який потребує значних зусиль для покращення, є цифрова присутність хостелу «Underground». Наразі активність хостелу в соціальних медіа, зокрема в Instagram, досить обмежена, що позбавляє його потенційних переваг від використання цього каналу для привернення уваги туристів.

Як показують сучасні тенденції, соціальні медіа можуть служити ефективним інструментом для встановлення взаємодії з потенційними гостями, просування унікальності хостелу, його послуг та спеціальних пропозицій.

Інший важливий аспект, який вимагає уваги - це відсутність власного веб-сайту та мобільного додатку. Це серйозно обмежує можливості хостелу «Underground» залучати гостей, надавати їм необхідну інформацію, зручно бронювати номери та отримувати відгуки та відповіді на запити.

Враховуючи широкий спектр послуг, які надає хостел, створення власного веб-сайту та мобільного додатку, які допоможуть оптимізувати цей процес, можуть значно покращити досвід користувача.

Відкриті можливості для використання інноваційних технологій, таких як AI для надання персоналізованих рекомендацій, чат-боти для надання цілодобової підтримки, безконтактний чек-ін та чек-аут, смарт-технології в номерах та ін., також заслуговують на увагу.

Ці інновації можуть значно покращити досвід проживання в хостелі, забезпечуючи більшу зручність, ефективність та персоналізоване обслуговування гостей.

Використовуючи інформацію про послуги, які надає хостел «Underground», можна сформулювати рекомендації щодо інноваційних тенденцій розвитку проживання туристів в хостелі (рис 3.3).

Створення ефективного та впізнаваного веб-сайту є важливою частиною сучасної бізнес-екосистеми. Хостел «Underground» може значно скористатися від такої інновації, як власний веб-сайт. Зараз вибір проживання в більшості випадків відбувається онлайн. Сайт, який є інформативним, візуально привабливим, а також зручним для бронювання, може бути ключовим фактором у виборі туристами місця для проживання.

Основними особливостями сайту, що відповідають інноваційним тенденціям, мають бути: зручний інтерфейс, відгуки відвідувачів, детальна інформація про послуги, зображення приміщень та середовища хостелу, можливість онлайн-бронювання та інтерактивні елементи, такі як віртуальний тур.

Веб-сайт може служити як вітрина послуг хостелу «Underground», представляючи відвідувачам високу якість та унікальність пропозицій хостелу. Це дає змогу привернути увагу туристів, надаючи їм максимум інформації та можливість легко бронювати номери безпосередньо на сайті.

Окрім цього, веб-сайт може служити потужним інструментом для покращення зв'язку з клієнтами. За допомогою відгуків та системи рейтингу на сайті, гості можуть поділитися своїми враженнями, а управління хостелу - зрозуміти слабкі місця та області для покращення.

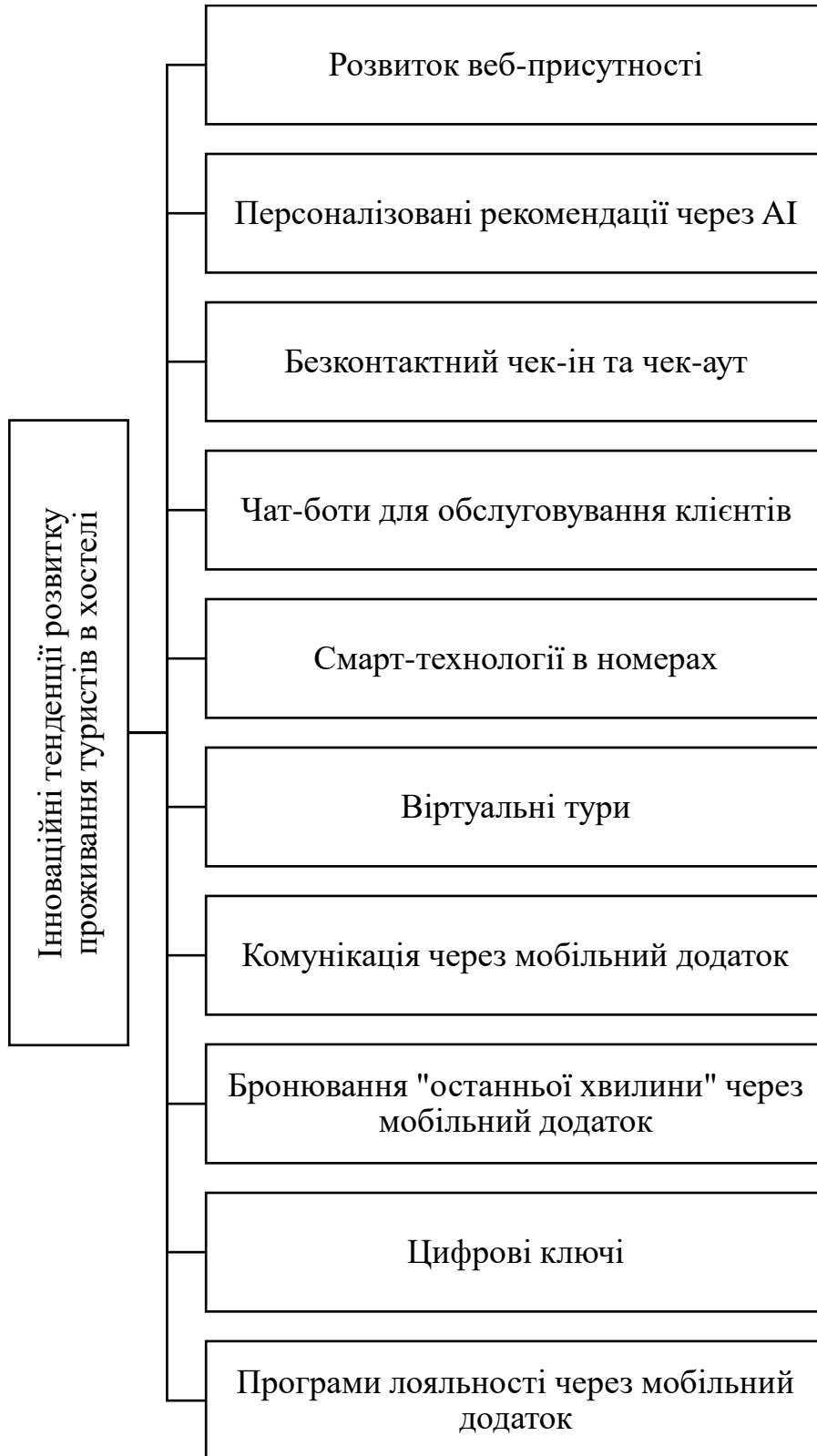


Рис. 3.3. Інноваційні тенденції розвитку проживання туристів в хостелі «Underground»

Подальше розвиток сайту може включати інтеграцію з іншими цифровими сервісами, такими як чат-боти або AI, які можуть надавати додаткову підтримку користувачам, відповідати на запити та навіть надавати персоналізовані рекомендації щодо проживання та активностей в хостелі.

Увага до деталей, таких як наявність різноманітних мовних версій сайту, доступність для людей з особливими потребами, зручний мобільний дизайн - все це може значно підвищити репутацію хостелу в очах потенційних відвідувачів.

Сайт може служити не лише платформою для бронювання номерів, але й майданчиком для створення спільноти, що може спонукати гостей повертатися знову та знову. Блоги, відео, тематичні статті про життя в хостелі, розповіді про місцеві події та атракції - все це може допомогти створити унікальну та цікаву онлайн-присутність, яка залучить відвідувачів.

Оптимізація та активізація соціальних медіа, зокрема Facebook та Instagram, може стати важливим елементом інноваційного розвитку хостелу "Underground" та покращення досвіду проживання туристів. З врахуванням впливу соціальних медіа на сучасних туристів, використання цих платформ для просування хостелу, його унікальних рис, а також створення атмосфери громади може підвищити його привабливість для потенційних гостей.

Хостелу «Underground» рекомендується активно розвивати свою присутність в Facebook та Instagram, створюючи контент, який підкреслює унікальність його пропозиції та способу проживання. Соціальні медіа можуть служити вікном в життя хостелу для потенційних гостей, даючи їм можливість ознайомитись з його атмосферою, послугами, заходами, а також дізнатись про досвіди попередніх мешканців.

Створення контенту, який відображає різноманітність життя в хостелі, може допомогти привернути увагу до хостелу. Це можуть бути фотографії і відео з просторів хостелу, його номерів, зони відпочинку, кухні, а також особливостей, що відрізняють його від інших пропозицій на ринку, таких як види з вікон, унікальний дизайн інтер'єру або спеціальні заходи.

Важливо також використовувати соціальні медіа для підтримки взаємодії з гостями та потенційними відвідувачами. Це може включати відповіді на коментарі та запити, створення опитувань та анкет, а також публікацію відгуків гостей.

З огляду на це, у рамках інноваційного розвитку проживання туристів в хостелі «Underground», активна присутність в соціальних медіа може служити ефективним інструментом для привертання уваги, підтримки взаємодії з гостями та покращення їхнього досвіду проживання.

Інтеграція AI для надання персоналізованих рекомендацій може виявитися дуже цінною як для гостей, так і для хостелу «Underground». Ось як це може працювати:

1. Збір даних: Щоб AI міг надавати персоналізовані рекомендації, він повинен спочатку зібрати деякі дані про гостя. Це може бути вік, країна походження, інтереси, відгуки про попередні відвідування, і так далі. Ці дані можуть бути зібрані через онлайн-форми на веб-сайті або в мобільному додатку під час бронювання.

2. Обробка даних: AI аналізує зібрані дані, щоб визначити, що може зацікавити конкретного гостя. Наприклад, молодому туристу може сподобатися відвідати популярні нічні клуби або історичні місця, тоді як сімейні відвідувачі можуть шукати дитячі парки або музеї.

3. Персоналізовані рекомендації: На основі аналізу даних AI тоді надає персоналізовані рекомендації через веб-сайт або мобільний додаток. Це можуть бути рекомендації щодо місцевих атракцій, заходів, ресторанів або діяльності всередині хостелу, які відповідають інтересам гостя.

4. Неперервне навчання: AI може постійно вчитися та адаптуватися до нових інформацій та зворотного зв'язку від гостей, що поліпшує якість рекомендацій та покращує задоволеність гостей.

5. Зворотний зв'язок: Гості можуть залишити відгуки про рекомендації, що отримали, допомагаючи AI покращувати свої прогнози та підвищувати якість сервісу.

Впровадження AI для персоналізованих рекомендацій може не лише покращити задоволеність гостей, але і збільшити зайнятість через повторні бронювання та позитивні відгуки.

Безконтактний чек-ін та чек-аут може суттєво покращити досвід гостей при проживанні в хостелі «Underground». Ця інноваційна тенденція пропонує більше зручності, автономності та безпеки для гостей, водночас підвищуючи ефективність операцій хостелу.

Технологія. Безконтактний чек-ін та чек-аут здійснюється через спеціальний мобільний додаток або веб-платформу. Гості мають змогу зареєструватись, отримати інформацію про свій номер та інструкції щодо доступу до нього без необхідності фізичної взаємодії з персоналом хостелу.

Процес чек-ін. Після бронювання, гостям надсилається посилання на мобільний додаток або веб-платформу для безконтактного чек-ін. Вони можуть ввести необхідну інформацію та отримати цифровий ключ до свого номера. Цей ключ може бути використаний через додаток для розблокування дверей в їх номері.

Процес чек-аут. Коли приходить час виїзду, гості можуть виконати процес чек-ауту через додаток або веб-платформу, включаючи оплату будь-яких додаткових витрат, таких як послуги харчування або пральні. Після завершення процесу чек-ауту, цифровий ключ стає недійсним.

Переваги для хостелу і гостей. Ця система безконтактного чек-ін та чек-ауту дозволяє гостям прибути та виїхати за своїм розкладом, без необхідності очікування або взаємодії з персоналом. Вона також зменшує необхідність фізичної взаємодії, що може бути особливо важливим у часи глобальних здоров'євих криз. Для хостелу, ця система може зменшити навантаження на персонал і покращити ефективність операцій.

Щоб реалізувати безконтактний чек-ін та чек-аут, хостелу потрібно буде розробити або адаптувати відповідний мобільний додаток або веб-платформу, а також встановити сумісні замки на дверях номерів. Це може вимагати початкових інвестицій, але переваги у вигляді підвищеного задоволення

гостей, збільшення ефективності та зниження витрат на персонал можуть бути значними.

В останні роки чат-боти стали популярним інструментом для покращення обслуговування клієнтів у готельній галузі. Їх використання в хостелі «Underground» може додати інноваційної цінності та покращити досвід проживання туристів. Як саме це може працювати в «Undeground»:

- автоматизовані відповіді на запитання: Чат-бот може бути налаштований на надання автоматизованих відповідей на часті запитання, такі як графік роботи, послуги, правила проживання, вартість номерів тощо. Це зменшить навантаження на персонал та дозволить гостям швидко отримати необхідну інформацію;

- процес бронювання: Чат-бот може надавати гостям можливість здійснювати бронювання через простий інтерфейс. Він може запитувати необхідні дані для бронювання, такі як дати проживання, кількість осіб, тип номеру, а також обробляти оплату;

- запит послуг та додаткових інформацій: Гості можуть звертатися до чат-бота для запиту додаткових послуг, таких як замовлення трансферу, додаткової постелі або прання одягу. Чат-бот може координувати ці запити та надсилати підтвердження про їх виконання;

- персоналізовані рекомендації: Чат-бот може аналізувати інформацію про гостя, таку як інтереси, перебування у хостелі та відгуки, і надавати персоналізовані рекомендації щодо місцевих атракцій, ресторанів або заходів, що відповідають їхнім індивідуальним потребам та побажанням;

- 24/7 підтримка: Чат-бот може працювати цілодобово, що дозволить гостям звертатися за допомогою або інформацією у зручний для них час. Це особливо важливо для гостей, які приїжджають з різних часових зон або мають незаплановані запити чи проблеми;

– збір та аналіз даних: Чат-бот може збирати дані про запити, побажання та задоволеність гостей. Ця інформація може бути використана для покращення сервісу та адаптації послуг до потреб клієнтів.

Впровадження чат-ботів для обслуговування клієнтів в хостелі «Underground» дозволить автоматизувати деякі процеси та забезпечити швидку та ефективну комунікацію з гостями. Це покращить досвід проживання, знизить навантаження на персонал та забезпечить більш індивідуалізований підхід до кожного гостя.

Однією з інноваційних тенденцій розвитку проживання туристів в хостелі «Underground» є використання смарт-технологій в номерах. Це передбачає впровадження різноманітних сучасних технологій, які покращують комфорт, зручність та персоналізацію проживання гостей. Рекомендації щодо використання смарт-технологій в номерах хостелу «Underground»:

– розумне освітлення: Встановлення системи розумного освітлення в кожному номері дозволить гостям зручно контролювати освітлення за допомогою смартфонів або голосових помічників. Вони зможуть налаштувати яскравість, кольорову гаму та настрої освітлення залежно від своїх потреб і настрою;

– автоматичні заслонки: Встановлення автоматичних заслонок на вікнах дозволить гостям легко контролювати проникнення світла та приватність. Заслонки можуть бути програмовані для автоматичного відкриття або закриття в певний час, а також реагувати на рух або освітлення у номері;

– смарт-термостати: Встановлення смарт-термостатів дозволить гостям легко контролювати температуру у номерах. Вони зможуть регулювати опалення або кондиціонування повітря за допомогою мобільного додатка, що дозволить їм заздалегідь налаштувати комфортну температуру перед своїм приходом;

– розумні дзеркала: Встановлення розумних дзеркал у ванній кімнаті дозволить гостям отримувати додаткову інформацію під час готування до

виходу. Розумні дзеркала можуть відображати погоду, новини, календар подій та інші корисні дані;

– голосові помічники: Надання гостям можливості використовувати голосові помічники, такі як Amazon Alexa або Google Assistant, у номерах дозволить їм зручно керувати електронікою, отримувати інформацію та задавати запитання безпосередньо зі свого номеру;

– персоналізовані налаштування: Використання смарт-технологій дає можливість гостям налаштовувати свої персональні переваги, такі як улюблені музичні плейлисти, телевізійні канали або режими освітлення. Це дозволяє створити більш індивідуалізований та затишний досвід для кожного гостя;

– цифровий гостьовий звіт: За допомогою смарт-технологій можна створити цифровий гостьовий звіт, який надсилатиметься гостям на їх мобільні пристрої. В цьому звіті будуть міститись важливі деталі про їх проживання, такі як розклади подій, відомості про бронювання, інформація про послуги та інше;

– системи безпеки: Впровадження смарт-систем безпеки, таких як відеонагляд або розпізнавання облич, може підвищити безпеку гостей та працівників хостелу;

– електронні замки: Застосування електронних замків у номерах дозволить гостям відкривати та закривати двері за допомогою смартфонів або RFID-карток, що забезпечує зручність та безпеку;

– енергоефективність: Використання смарт-технологій дозволить оптимізувати споживання енергії в номерах, регулюючи освітлення, опалення та кондиціонування повітря відповідно до присутності та потреб гостей, що сприятиме енергоефективності та екологічності.

Впровадження смарт-технологій в номерах хостелу «Underground» підвищить рівень комфорту, зручності та персоналізації проживання для туристів. Ці інноваційні тенденції створять сучасну та технологічно

прогресивну атмосферу, яка буде приваблювати більше гостей та робити проживання в хостелі «Underground» незабутнім досвідом.

Віртуальні тури є інноваційною тенденцією розвитку проживання туристів, яка надає можливість гостям ознайомитися з приміщеннями хостелу та його особливостями перед тим, як зробити бронювання. Дана рекомендація враховує потребу сучасних туристів у зручному способі ознайомлення з помешканням та допомагає створити унікальний досвід для потенційних гостей хостелу «Underground».

Конкретизація та робота з інноваціями:

– створення віртуальної платформи: Хостел «Underground» може співпрацювати з фахівцями з віртуальної реальності та 360-градусних фотографій для створення віртуальної платформи, де гості матимуть можливість дослідити всі приміщення хостелу. Це може бути веб-сайт або мобільний додаток, який надає відвідувачам іммерсивний досвід віртуального туру;

– висока якість візуалізації: Важливо забезпечити, щоб віртуальні тури були представлені у високій якості, з чіткими зображеннями та плавними переходами між кімнатами. Це допоможе гостям отримати реалістичне уявлення про хостел та його приміщення;

– взаємодія зі зображеннями: Відвідувачі віртуального туру мають можливість взаємодіяти з певними елементами на зображеннях, наприклад, клацати на двері, щоб відкривати їх та досліджувати кімнати зсередини;

– віртуальні покази та екскурсії: Хостел «Underground» може організовувати віртуальні покази або екскурсії, де спеціальний гід або представник хостелу проводитиме відвідувачів через віртуальний тур, розповідаючи про особливості та послуги хостелу;

– можливість онлайн-бронювання: Після завершення віртуального туру, гостям слід надати можливість миттєвого онлайн-бронювання номера або ліжка у хостелі. Це забезпечить швидкий та зручний процес бронювання, мотивуючи гостей до прийняття рішення щодо проживання;

– інтеграція зі соціальними медіа: Рекомендується поширювати віртуальні тури через соціальні медіа, такі як Instagram, Facebook або YouTube, щоб залучити більше уваги та привернути потенційних гостей;

– зворотний зв'язок та оцінки: Після відвідування віртуального туру, гостям можна надати можливість залишати відгуки та оцінки про їх досвід. Це дозволить хостелу отримати важливий зворотний зв'язок та вдосконалювати свої послуги;

– співпраця з туристичними агентствами та партнерами: Хостел «Underground» може співпрацювати з туристичними агентствами та партнерами, щоб пропонувати віртуальні тури своїм клієнтам, які шукають розміщення;

– реклама та маркетинг: Важливо використовувати ефективні маркетингові канали, такі як соціальні медіа, електронна пошта або реклама в Інтернеті, щоб привернути увагу до віртуальних турів та привести більше потенційних гостей до хостелу;

– вдосконалення та оновлення: Віртуальні тури повинні бути оновлюваними та вдосконалюваними з часом, враховуючи фідбек гостей та нові можливості технологій. Регулярне оновлення допоможе підтримувати інтерес гостей та привертати нових.

В ході розробки та впровадження мобільного додатку для хостелу «Underground», можна створити інноваційне середовище, що забезпечує зручність та персоналізацію для гостей. Основна мета цієї рекомендації полягає в тому, щоб надати гостям широкий спектр функцій та можливостей, які поліпшують їх досвід проживання та взаємодію з хостелом. Це може бути:

– онлайн-бронювання та оплата: Мобільний додаток може надати можливість гостям здійснювати бронювання номерів безпосередньо через додаток. Він має вбудовану систему оплати, що дозволяє здійснювати безпечні та зручні транзакції;

– персоналізовані рекомендації та поради: Додаток може використовувати алгоритми машинного навчання, щоб аналізувати

вподобання гостей і надавати індивідуальні поради та рекомендації щодо місцевих визначних місць, ресторанів, культурних подій та інших атракцій;

– безпосереднє спілкування з персоналом: Мобільний додаток може мати функцію чату, яка дозволяє гостям звертатися до персоналу хостелу з будь-яких питань або запитів. Це створює швидко та зручну комунікаційну лінію між гостем і персоналом;

– інформація про послуги та зручності хостелу: Додаток може надавати докладну інформацію про послуги та зручності, доступні в хостелі «Underground». Це включатиме інформацію про кухню, пральню, парковку, Wi-Fi та інші зручності, що надаються;

– розклади та події: Додаток може мати розділ з розкладом подій, занять або туристичних екскурсій, які організовуються в хостелі або поблизу. Гості матимуть змогу долучитися до цих подій та планувати свої діяльності в зручний спосіб;

– цифрові ключі та безпека: Додаток може використовувати технологію цифрових ключів, що дозволить гостям відкривати двері свого номера за допомогою смартфона. Це не лише зручно, але й сприяє безпеці, оскільки унеможлиблює загублення або крадіжку фізичного ключа;

– інтерактивна карта міста та навігація: Додаток може містити інтерактивну карту міста, де гості зможуть знайти найкращі ресторани, магазини, транспортні вузли та інші цікаві місця для відвідування. Розташування хостелу і його околиць може бути виділено на карті для більшої зручності;

– огляди та рейтинги: Додаток може містити розділ для залишення відгуків та оцінок, де гості можуть поділитися своїм досвідом проживання. Це дозволить іншим туристам оцінити якість хостелу та зробити інформований вибір.

Впровадження мобільного додатку для хостелу «Underground» дозволить створити інноваційне та персоналізоване середовище для гостей, забезпечуючи їм зручність, ефективність та більш взаємодійний досвід

проживання. Це дозволить хостелу відповідати сучасним тенденціям у розвитку проживання туристів та залучати більше гостей, забезпечуючи їм незабутній досвід у Києві.

Хостел «Underground» може впровадити інноваційну послугу бронювання «останньої хвилини» через мобільний додаток, що стане привабливим пропозицією для туристів, які шукають швидкі та доступні варіанти проживання. Ця послуга дасть можливість хостелу залучати нових клієнтів та підвищувати його загальну зайнятість.

Нижче наведено деталізований опис процесу бронювання "останньої хвилини" через мобільний додаток:

- повідомлення про "останню хвилину": Хостел «Underground» повинен впровадити систему повідомлень, яка буде надсилати спеціальні пропозиції "останньої хвилини" через мобільний додаток. Ці повідомлення можуть містити знижки або спеціальні умови для гостей, які готові забронювати номер негайно;

- простий процес бронювання: Мобільний додаток повинен мати простий та швидкий процес бронювання. Гості зможуть швидко вибрати дати свого проживання, кількість осіб та переглянути доступні номери "останньої хвилини". Після вибору гостю надається можливість забронювати номер безпосередньо через додаток;

- безпека та гарантія: Хостел "Underground" повинен забезпечити гарантію, що номер буде зарезервованим для гостя, який зробив бронювання "останньої хвилини". Це створить впевненість у туриста та збереже його час та зусилля;

- оплата через додаток: Мобільний додаток повинен мати інтегровану систему оплати, яка дозволяє гостям безпечно оплачувати своє проживання. Це забезпечить зручність та швидкість процесу оплати.

Впровадження бронювання "останньої хвилини" через мобільний додаток дозволить хостелу «Underground» бути на крок попереду у світі інноваційних тенденцій розвитку проживання туристів. Ця послуга забезпечить зручність,

швидкість та економію для туристів, а також допоможе хостелу привернути нових гостей та зберегти лояльність клієнтів.

В добу цифрових технологій, використання цифрових ключів є однією з інноваційних тенденцій у галузі проживання туристів. Ця технологія дозволяє гостям хостелу відкривати двері свого номера за допомогою смартфона або іншого електронного пристрою. Впровадження цифрових ключів в хостелі «Underground» забезпечить не тільки зручність для гостей, але й покращить безпеку, ефективність та інноваційність їх проживання.

Процес використання цифрових ключів для проживання туристів у хостелі «Underground» може бути таким:

- реєстрація: При бронюванні номера гостеві буде надіслано посилання на мобільний додаток хостелу. Гість повинен завантажити та встановити додаток на свій смартфон;

- авторизація: Після завантаження додатку, гість буде повинен створити обліковий запис та авторизуватися за допомогою свого електронного адресу або номера телефону;

- бронювання та вибір номера: Гість обирає необхідну дату та тип номера у додатку, а також здійснює оплату через електронну платіжну систему;

- отримання цифрового ключа: Після успішної оплати та бронювання, гість отримує цифровий ключ у своєму мобільному додатку;

- відкриття дверей: При прибутті до хостелу, гість просто відкриває додаток на своєму смартфоні, обирає свій номер та використовує цифровий ключ, натискаючи на відповідну кнопку в додатку. Система автоматично відкриває двері номера.

Переваги використання цифрових ключів у хостелі «Underground»:

- зручність: Гості не потребують фізичного ключа або картки для відкриття дверей, все, що їм потрібно – це їх смартфон;

- безпека: Цифрові ключі є більш безпечними, оскільки вони можуть бути зашифровані та захищені паролем, що унеможлиблює несанкціонований доступ до номера;

- ефективність: Відсутність потреби у фізичних ключах спрощує процес реєстрації, а також уникнення проблем, пов'язаних з втратою ключів або їх викраденням;

- персоналізація: Цифрові ключі можуть бути індивідуально прив'язані до кожного гостя, дозволяючи персоналу хостелу забезпечити більш персоналізований підхід та підтримку;

- інноваційний образ хостелу: Використання цифрових ключів створює сучасний та інноваційний образ хостелу, який може привертати більше уваги та інтересу у туристів.

Інтеграція цифрових ключів у проживання туристів в хостелі «Underground» буде вартою інвестиції, оскільки це додасть комфорту, безпеки та інноваційного характеру проживання. Крім того, це покращить імідж хостелу та забезпечить більше задоволення та задоволення для гостей.

Введення програми лояльності через мобільний додаток в Хостел «Underground» буде інноваційним кроком, який допоможе залучити більше туристів і забезпечити їм незабутнє проживання.

Процеси та можливості, які програма лояльності може надати:

- завантаження та реєстрація: Клієнти хостелу зможуть завантажити мобільний додаток «Underground» з App Store або Google Play і зареєструватися, використовуючи свої особисті дані або соціальні медіа облікові записи. Це забезпечить простий доступ до всіх функцій програми;

- нагороди за проживання: Кожен раз, коли клієнт замовляє проживання в Хостелі «Underground» через мобільний додаток, він отримує певну кількість балів або нагородних марок. Ці бали будуть накопичуватися на його обліковому записі і можуть бути використані для отримання знижок, безкоштовних ночей або додаткових послуг;

– спеціальні привілеї: Програма лояльності може включати різноманітні рівні членства, такі як «Silver», «Gold» та «Platinum», залежно від активності та накопичених балів клієнта. Кожен рівень членства буде мати свої унікальні привілеї, такі як пріоритетне бронювання, безкоштовні оновлення кімнати, спеціальні пропозиції на екскурсії та ресторани тощо.

Впровадження програми лояльності через мобільний додаток для Хостелу «Underground» дозволить створити відчуття спільноти серед клієнтів, забезпечить їм індивідуальний та персоналізований досвід проживання, а також стимулюватиме повторні бронювання та рекомендації. Постійне покращення та адаптація програми лояльності на основі зворотного зв'язку клієнтів допоможе залучати та утримувати більше задоволених туристів у хостелі «Underground».

Таким чином, нами запропоновані та систематизовані заходи щодо модернізації та вдосконалення діяльності хостелу «Underground» (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Заходи модернізації та вдосконалення діяльності хостела «Underground»

№	Мета	Захід
1	Підвищення клієнтоорієнтованості, підвищення якості послуг, пропозиція споживачам інноваційних послуг і додаткового сервісу, розробка програм лояльності	Розробка програми лояльності для клієнтів. Розробка унікального мобільного додатку для «Underground»
2	Забезпечення ефективного виконання персоналом поставлених завдань для досягнення маркетингових цілей хостела	Позиціонування хостела «Underground» в соціальних мережах
3	Підвищення маркетингової активності хостела	Розробка ефективних програм навчання персоналу готелю. Участь в міжнародній виставці «Готельний бізнес».

Всі запропоновані заходи направлені на підвищення ефективності діяльності хостела «Underground».

Для отримання більш точних результатів впровадження заходів розрахуємо їх економічну ефективність.

Економічна ефективність готельного підприємства характеризується систематичним відображенням результатів застосування ресурсів за розглянутий проміжок часу. Даний показник дозволяє охарактеризувати зміну продуктивності праці персоналу готелю, наприклад, підвищення або зниження, повноту і корисність використання ресурсів і виробничих потужностей. Всі перераховані вище показники дозволяють направити процес надання готельних послуг на шлях досягнення найбільш сприятливих результатів при мінімізації витрат.

На початку необхідно скласти кошторис витрат (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Кошторис витрат на впровадження заходів в хостелі «Underground»

№	Захід	Сума, грн.
1	Розробка унікального мобільного додатку «UndergroundHostel»	31 000
2	Позиціонування хостелу «Underground» в соціальних мережах (створення соціальних груп) 3 шт.	3 000
3	Розробка ефективних програм навчання персоналу хостелу	6 000
Всього		40 000

За даними таблиці 3.3 видно, що сума витрат на реалізацію заходів складе 40 000 грн.

Розрахунок ефективності заходів представлений в таблиці 3.4. Передбачається, що прибутковість заходів складе 3, 4, 5% відповідно у 2023, 2024 і 2025 роках від валового прибутку 2021 р., що був 13 900 тис. грн.

Таблиця 3.4

Розрахунок доходу від заходів в 2023 - 2025 рр., тис. грн

Доходність, %	2023 р.	2024 р.	2025 р.
3	417	-	-
4	-	556	-
5	-	-	695

Передбачається, що дані заходи принесуть підприємству в 2023 р. приріст прибутку в розмірі 417 тис. грн. (3% від суми валового прибутку 2022 р., в 2024 р. - 556 тис. грн. (4%) і в 2025 р. - 695 тис. грн. (5%).

Дисконтування грошових потоків являє собою приведення їх різночасових (що відносяться до різних кроків розрахунку) значень до їх цінності на певний момент часу, який називається моментом приведення. Коефіцієнт дисконтування необхідний для розрахунку щорічного дисконтуемого грошового потоку, його розрахунок здійснюється за формулою:

$$K = 1 / (1 + r)^n, \quad (3.1)$$

де К - коефіцієнт дисконтування,%;

г - ставка дисконтування,%.

Вибір диференційованої ставки відсотка (дисконтної ставки) формується з урахуванням наступних факторів: темпу інфляції (або премії за інфляцію); премії за ризик, середньої реальної депозитної ставки або кредитної ставки, альтернативної норми прибутковості по інших можливих видів інвестицій. Результати розрахунку коефіцієнта дисконтування наведені в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Коефіцієнт дисконтування грошових потоків

Найменування показника	2023	2024	2025
Ставка дисконтування, %	21,75	21,05	20,55
Відсоток інфляції,%	6,5	6,8	7,3
Премія за ризик,%	7	6	5
Ставка рефінансування, %	8,25	8,25	8,25
Коефіцієнт дисконтування	1	0,6824	0,5708

Для цього необхідно скласти таблицю грошових потоків по проекту (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Грошові притоки від реалізації заходів в хостелі «Underground» за
2023-2025 рр., тис. грн.

Найменування показника	2023	2024	2025
Приплив грошових коштів	417	556	695
Відтік грошових коштів	98,6	23	20,5
Валовий прибуток	318,4	533	674,5
Податок на прибуток (20%)	63,68	106,6	134,9
Чистий грошовий потік	254,72	426,4	539,6
Дисконтуємий чистий грошовий потік	254,72	290,98	308,0
Щорічний дисконтуємий грошовий потік (NPV)	254,72	545,7	853,7

Дані таблиці 2.9 свідчать про те, що заходи економічно ефективні, так як (NPV) становить 853,7 тис. грн.

На основі розрахованих даних можна визначити рух грошових потоків від реалізації заходів (табл. 3.7).

Таблиця 3.7

Грошові відтоки від реалізації заходів в хостелі «Underground» за
2023-2025 рр., тис. грн.

Найменування	2023	2024	2025
Приплив грошових коштів	417	556	695
Дисконтований грошовий потік	417,0	379,41	396,71
Накопичений дисконтований грошовий потік	417,0	796,41	1193,12
Відтік грошових коштів	98,6	23	20,5
Дисконтований грошовий відтік	98,6	15,7	11,7
Накопичений дисконтований грошовий відтік	98,6	114,3	126,0

Індекс рентабельності інвестицій (PI) - співвідношення між обсягом інвестиційних витрат з майбутнім чистим грошовим потоком за проектом. Розрахунок індексу рентабельності здійснюється за формулою:

$$PI = CIF / COF, \quad (3.2)$$

де CIF - накопичення дисконтовані грошові надходження грошових коштів;

COF - накопичений дисконтований грошовий відтік грошових коштів;

PI - індекс рентабельності.

Якщо $PI > 1$, то проект варто прийняти;

$PI < 1$, то проект варто відкинути;

$PI = 1$, то можна прийняти будь-яке рішення по проекту.

Використовуючи дані таблиці 2.10 розрахуємо індекс рентабельності для даного проекту: $PI = 1193,12 / 126 = 9,5$

Розрахований показник індексу рентабельності (9,5) дозволяє сказати, що заходи ефективні і виправдані, так як на величину кожної вкладеної гривні хостел отримає 9,5 грн. прибутку. Це підвищить загальний рівень ефективності операційної діяльності хостелу «Underground» в майбутньому році.

Наступним етапом буде розрахунок терміну окупності. Дані заходи окупляться за чотири місяці.

Інвестиційний проект планується терміном на три роки. Фінансування запропонованих заходів планується за рахунок власних коштів хостелу «Underground». Інвестиційні витрати на заходи складають 40 тис. грн. Розрахунок ефективності проекту показав, що період окупності заходів становить чотири місяці, чистий дисконтований дохід від проекту позитивний і становить 853,7 тис. грн.

В цілому реалізація заходів з модернізації хостелу «Underground» з економічної точки зору є ефективними і рекомендуються до впровадження.

Висновок до розділу 3

У третьому розділі було вивчено інноваційні засади розвитку хостелів як підприємств індустрії гостинності. Зрозуміло, що сучасний розвиток хостелів міста Києва потребує застосування новітніх технологій, впровадження

інноваційних методів управління та удосконалення послуг. Це стосується не тільки внутрішнього управління, але й маркетингових стратегій, зокрема розробки та впровадження інноваційних пропозицій для клієнтів.

Таким чином, нами запропоновані та систематизовані заходи щодо модернізації та вдосконалення діяльності хостелу «Underground», а саме:

1. Для підвищення клієнтоорієнтованості, підвищення якості послуг, пропозиція споживачам інноваційних послуг і додаткового сервісу: розробка програм лояльності та розробка мобільного додатку.

2. Для забезпечення ефективного виконання персоналом поставлених завдань для досягнення маркетингових цілей хостелу: розробка ефективних програм навчання персоналу хостелу з метою підвищення рівня якості послуг.

3. Для підвищення маркетингової активності хостелу: позиціонування хостелу «Underground» в соціальних мережах та участь в міжнародній виставці «Готельний бізнес».

Враховуючи сучасні тенденції глобалізації та цифровізації, впровадження цих засад є ключовим для забезпечення конкурентоспроможності та подальшого розвитку хостелів в Києві.

ВИСНОВКИ

Дослідивши загальні тенденції розвитку бюджетного проживання туристів в хостелах, було виявлено, що бюджетне проживання в хостелах м. Києва стає все більш популярним серед молодих та незалежних мандрівників. Розвиток технологій, таких як онлайн бронювання, сприяє зростанню попиту на проживання в хостелах. Також було зазначено, що різноманітність послуг, що надаються хостелами, розширюється, що дає можливість вибору для різних груп туристів.

Визначивши інноваційні тенденції розвитку проживання туристів в хостелах, було з'ясовано, що головні інновації включають використання сучасних технологій, що забезпечують зручність та безпеку перебування в хостелах. Це включає безконтактне реєстрацію, бездротовий інтернет, електронні замки та інше. Також було помічено зростаючу тенденцію до створення "зелених" хостелів, що використовують екологічні матеріали та технології.

Досліджуючи загальні тенденції розвитку хостелів в Україні, було виявлено, що кількість хостелів зростає, а особливо великий ріст спостерігається в туристичних містах. Це свідчить про високий попит на такий тип проживання в Україні. Було також зазначено, що більшість українських хостелів стараються подолати стереотипи про низький рівень комфорту, пропонуючи комфортні умови проживання за доступні ціни.

Аналізуючи загальні тенденції розвитку хостелів у світі, було помічено, що хостели стають все більш популярними як серед молоді, так і серед старшого покоління. Це обумовлено не тільки доступними цінами, але і можливістю спілкування та обміну досвідом з іншими мандрівниками. Серед глобальних тенденцій було відмічено інклюзивність, використання екологічно чистих технологій та зростання кількості жіночих та сімейних хостелів.

Здійснивши аналіз характеристики хостелу «Underground» м. Київ, було встановлено, що цей хостел пропонує комфортні умови проживання за

доступні ціни. Хостел має добре обладнану кухню, просторі спальні, безкоштовний Wi-Fi та інші зручності, є багато позитивних відгуків від клієнтів.

Аналізуючи оцінку проживання туристів в хостелі "Underground" м. Київ, було виявлено, що більшість туристів цінують хостел за його зручне розташування, дружній персонал та чисті умови проживання. Це підтверджує репутацію хостелу як надійного та доступного місця для проживання. Визначивши інноваційні тенденції розвитку проживання туристів в хостелі "Underground" м. Київ, було помічено, що хостел активно використовує сучасні технології для підвищення комфорту своїх гостей. Це включає онлайн бронювання, безконтактну реєстрацію та безкоштовний Wi-Fi.

В результаті розробки концепції розвитку проживання туристів з урахуванням хостелу "Underground" м. Київ, було визначено ключові принципи, на яких повинен базуватися розвиток хостелу. Це включає забезпечення комфорту та безпеки гостей, використання сучасних технологій та екологічних рішень, а також активне спілкування та надання інформації туристам.

В процесі розробки концепції розвитку хостелів на прикладі хостелу "Underground", було зрозуміло, що успіх будь-якого хостелу залежить від його здатності адаптуватися до змінюваних умов ринку і вимог клієнтів. Для хостелу «Underground» це означає не тільки надання комфортного проживання за доступну ціну, але й створення унікального атмосферного середовища, яке відображає дух Києва та задовольняє потреби цільової аудиторії. Крім того, важливим є інтеграція в цифрові платформи для прямого маркетингу та бронювання, що сприяє підвищенню видимості хостелу та забезпеченню легкої доступності для потенційних гостей. Зрештою, успішна реалізація розробленої концепції може стати прикладом для інших бюджетних місць проживання в місті.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С. І. Організація готельного господарства : підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський. – Харків : ХНУМГ імені О. М. Бекетова, – 2015. – 329 с.
2. Балацька Н. Ю. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні / Н. Ю. Балацька, В. М. Репринцева // Молодий вчений. – 2016. – № 1 (28). – С. 12– 15
3. Білик Р.С. Моделі інноваційного розвитку національних економік в умовах глобальної конкуренції / Р.С. Білик // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія Економіка. Вип. 2 (48). – 2016. – 16-23 с.
4. Близько 230 київських хостелів працюють нелегально [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://news.finance.ua/ua/news/-/456268/blyzko-230-kyuyivskyyh-hosteliv-pratsyuyut-nelegalno> (дата звернення: 19.10.2019).
5. Вдома добре, а в хостелі ... «Найкращі» хостели Європи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ua.golos.ua/suspilstvo/...](http://ua.golos.ua/suspilstvo/)
6. Всеукраїнська молодіжна хостел-організація. [Електронний ресурс] // Хостели в Україні: [сайт]. – Київ, 2003-2014. – URL: <http://hihostels.com.ua>
7. Господарський кодекс України // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18-22, ст. 144 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://kodeksy.com.ua/gospodars_kij_protseusual_nij_kodeks_ukraini.
8. Готельна справа: Навчальний посібник/ І. В. Левицька, Н. В. Онищук– К.:Київ. Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. – 580 с.
9. Готельне господарство. [Електронний ресурс]. – 2022. – Режим доступу до ресурсу : https://pidru4niki.com/12210605/rps/gotelne_gospodarstvo.
10. Давиденко І. В. Можливості розвитку хостелів в Україні [Електронний ресурс] / І. В. Давиденко, І. М. Єгупова, Л. В. Бортник // Матеріали міжнародної наук.-практ. конф. «Актуальні проблеми розвитку економіки в контексті глобальних викликів» (19–20 вересня 2013 р.),

присвяченої 45-річчю факультету міжнародної економіки. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1836/1> (дата звернення: 02.11.2019). – Назва з екрана.

11. Давиденко І. В. Особливості розвитку хостелів в Україні та світі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/>

12. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія / О. Ю. Давидова. – Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 448 с

13. Давидова О. Ю. Формування системи інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства / О. Ю. Давидова // Бізнес Інформ. – 2017.– № 11. – С. 459-464

14. Данілов О. М. Еко-маркетингові тенденції в розвитку готельного господарства / О. М. Данілова, І. В. Погинайко // Науковий вісник Чернівецького університету : зб. наук. праць. – 2018. – Вип. 633-634 : Географія. – С. 165-168.

15. Данько Н. І. Оцінка економічної ефективності інвестицій у готельний бізнес / Н. І. Данько, В. П. Новіков // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. – 2017. – Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм; Вип. 6. – С. 153–160.

16. Домінська О.Я. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О.Я. Домінська, Н.О. Батьковець // Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. — 2017. — Вип. 52. — С. 39—41. — Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8/

17. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємства готельного господарства. URL: <http://infotour.in.ua/zhuravljova.htm>

18. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. — Полтава: ПУЕТ, 2018. — 357 с.

19. Кальченко О. М. Інноваційно-інвестиційний механізм підвищення ефективності підприємств туристичної сфери. Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. Серія «Економічні науки». 2011. № 11. С. 58–67
20. Коцан Н. Н. Роль туризму в розвитку готельного господарства України в контексті інтеграції в європейську економіку [Електронний ресурс]. – 2018. – Режим доступу до ресурсу URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kocan.htm
21. Коцан Н. Н. Роль туризму в розвитку готельного господарства України в контексті інтеграції в європейську економіку [Електронний ресурс]. – 2016. – Режим доступу до ресурсу https://tourlib.net/statti_ukr/kocan.htm
22. Коцан Н. Н. Роль туризму в розвитку готельного господарства України в контексті інтеграції в європейську економіку. [Електронний ресурс]. – 2014. – Режим доступу до ресурсу https://tourlib.net/statti_ukr/kocan.htm
23. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 384 с.
24. Моргулець О.Б. Реляційні переваги в готельно-ресторанному бізнесі / Інтеграція науки і освіти: розвиток культурних і креативних індустрій : збірник праць наук.-практ. конф., 2022. С. 205-207.
25. Моргулець О.Б. Діалектичний зв'язок сервісології та сервіс-менеджменту. Економічний вісник Донбасу, 2011. №3(25). 188-192.
26. Моргулець О.Б., Вофсі П.В. Проблеми розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / The XXXIV International Scientific and Practical Conference «Current and youth ways of solving the problems of world science», August 28-30, 2023, Florence, Italy. P.115-118.
27. Моргулець О.Б., Коробкіна М.Р., Вофсі П.В. Інституційні чинники та їх вплив на розвиток готельно-ресторанного бізнесу України. Економіка і суспільство. [Електронне видання]. 2023. No53. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2688>
28. Моргулець О. Б., Костіна Н.А. Креативний менеджмент в діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу / Інтеграція науки і

освіти: розвиток культурних і креативних індустрій : збірник матеріалів II Всеукраїнської науково-практичної конференції. Київ : КНУТД, 2023. С. 181-183.

29. Моргулець О.Б., Нищенко О.В., Зінченко О.В. Впровадження аутсорсингу бізнес-процесів на підприємстві. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2020, №34. С. 283-292.

30. Моргулець О.Б., Нищенко О.В. Готельно-ресторанний бізнес України у довоєнний, воєнний та післявоєнний період. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2023. №8. С.88-96.

31. Моргулець О.Б., Нищенко О.В. Практика управління бізнес-процесами підприємства з використанням аутсорсингу / Адаптивне управління підприємствами в умовах неотехнологічного відтворення: монографія. За редакцією Ареф'євої О.В. К.: ФОП Маслаков, 2020. С.194-205..

32. Моргулець О.Б., Харлан Р.Ю. Диференціація потреб споживачів та їх задоволення закладами готельно-ресторанного бізнесу / Proceedings of the IV International Scientific and Practical Conference «The world of modern technologies and inventions», October 10-13, 2023, Vienna, Austria. P. 142-147.

33. Нікітін Ю.О., Моргулець О.Б., Модель реструктуризації підприємства. Актуальні проблеми економіки. 2004. №3(33). С.119-127.

34. Моргулець О.Б. Роль сфери послуг в економічній системі України. Економічні науки. Серія «Економіка та менеджмент»: зб. наук. пр. – Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2010. – № 7(26), Ч.2. – С. 278–285.

35. Організація готельного обслуговування : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – К. : Знання, 2011. 366 с.

36. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. — К.: Знання, 2011. — 366 с. URL: https://pidru4niki.com/1584072017293/turizm/organizatsiya_gotelnogo_obs

37. Офіційний сайт Державної служби статистики України. : [Електронний ресурс]. Режим доступу до ресурсу URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
38. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994 № 4004-XII. : [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/4004>
39. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) : Наказ Мінагрополітики України від 01.10.2012 № 590. URL: <https://bit.ly/2R3JNhS>.
40. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 № 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/803-2009-%D0%BF>.
41. Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.07.2013 № 470. URL: <https://bit.ly/>
42. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виданих Мінекономрозвитку. URL: <https://bit.ly/3uvdw1J>
43. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777-91) від 19.03.1991. URL: <https://bit.ly/3euUWRV>.
44. Типи сучасних готелів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу - <https://pidru4niki.com/1376102560339/turizm/>
45. Типізація готельного господарства : [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://studfile.net/previ>
46. Труднощі легалізації: чому в Україні страждають «білі» хостели [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.segodnya.ua/ua/economics/business/trudnosti-legalizaciipochemu-stradayut-belye-hostely-1277930.html> (дата звернення: 25.11.2019). – Назва з екрана.

47. Цивільний кодекс України : Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/435-15>.
48. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С.В.Мельниченко та ін.]; за ред. А.А.Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і допов. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.
49. ISO/FDIS 18513:2003 Tourism services-Hotels
50. Modica P. D., Altinay L., Farmaki A., Gursoy D., Zenga M. Consumer perceptions towards sustainable supply chain practices in the hospitality industry. *Current Issues in Tourism*. 2018.
51. Morhulets O., Verhun A., Bondarchuk J. Creative industries development as basis for economic development of Ukraine / *International Conference on economics, accounting and finance*, 2021.
52. Danylyshyn Bohdan, Kovalova Olena, Oleshko Anna, Morhulets Oksana, etc. The Conceptual Framework for Creating an Industrial Smart and Tourism Favoured Cluster for Sustainable Development of the Ukrainian Region Bohdan *Economic Affairs*, 2022. Vol. 67, No. 04, pp. 661-671.
53. Verhun A., Morhulets O., Nikonenko T. & etc. Digitization of education as a key characteristic of modernity *International Journal of Computer Science and Network Security*. 2021. Vol.21, №10. Pp.191-195.
54. Reframing the Infrastructure: How Hotels Navigate the New Normal [Електронний ресурс] // *ECOsystm*. – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://blog.ecosystem360.com/hotels-new-normal-hospitality-industry/>
55. Sindhuri P., Julianna P., Timo O., Friederike V., Werner W. The Effect of Consumer Scepticism on the Perceived Value of a Sustainable Hotel Booking. *Journal of Tourism & Hospitality*. 2017. Vol. 6. Iss. 5. 7 p. DOI: 10.4172/2167-0269.1000312

ДОДАТКИ

Додаток А

Стійка реєстрації хостела «Underground»



Додаток Б

Хол хостела «Underground»



Загальний номер для чоловіків / жінок хостела «Underground»



Загальна кухня хостела «Underground»



Двомісний номер хостела «Underground»



Душ у двомісному номері



Загальний душ хостела «Underground»



Загальний туалет хостела «Underground»

