

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра психології, педагогіки і туризму

Кваліфікаційна робота бакалавра
на тему: «Діяльність українських хостелів на ринку готельних послуг»

Допущено до захисту
« ____ » _____ 2021 року

студентки групи Т 02–17
факультету перекладознавства
освітньо-професійної програми
Туристичне обслуговування
за спеціальністю 242 Туризм
Батюк Надії Антонівни

Завідувачка кафедри
психології, педагогіки і туризму

Науковий керівник:
канд. біол. наук, доц. Яворська О. Г.

_____ д-р. пед. наук, проф. Матвієнко О. В.
(підпис)

Національна шкала _____
Кількість балів _____
Оцінка ЄКТС _____

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ХОСТЕЛУ ЯК РІЗНОВИДУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ.....	6
1.1. Поняття «хостел»	6
1.2. Міжнародні хостел-стандарти та вимоги до їх роботи	15
1.3. Загальна характеристика готельного господарства країни	18
РОЗДІЛ 2. ХОСТЕЛ ЯК ОБ’ЄКТ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ.....	27
2.1. Класифікація хостелів та вимоги до даного засобу розміщення	27
2.2. Хостел –альтернатива традиційним засобам розміщення	40
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ДІЯЛЬНОСТІ УКРАЇНСЬКИХ ХОСТЕЛІВ НА РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ	44
3.1. Досвід міжнародної практики функціонування хостелів у вдосконаленні роботи вітчизняних підприємств	44
3.2. Використання хостелів в організації пізнавального туризму (на прикладі розробки власного туру).....	60
ВИСНОВКИ.....	70
РЕЗЮМЕ/RESUME.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75

ВСТУП

Туризм сьогодні не просто бізнес, який приносить шалені кошти, навіть враховуючи складну ситуацію в світі через пандемію, а, насамперед, це відпочинок, що лишає по собі чимало емоцій та незабутніх вражень. Туристичний бізнес і все, що з ним пов'язано, швидко та динамічно розвивається і набирає темп.

Хостели в такі моменти є справжньою знахідкою для тих, хто хоче бюджетно і чудово провести час. Нині хостели користуються популярністю. У багатьох існують певні стереотипи, що хостел - це гуртожиток із великою кількістю незнайомих людей, хоча безпідставні переконання щодо цього типу проживання перешкоджатимуть спростувати даний стереотип - сучасні готельні інфраструктури пропонують хороші варіанти з усіма зручностями.

Актуальність теми. Туристичний ринок продовжує активно розвиватися й потребує якісного забезпечення засобами розміщення сучасних мандрівників. Хостели є популярним вибором серед європейської та української молоді, зокрема. Пандемія корона вірусу внесла правки у вибір українців – тому дослідження діяльності українських хостелів на ринку туристичних послуг є вигідним для розуміння майбутніх тенденцій розвитку хостелів в індустрії гостинності. Аналіз даного засобу розміщення дасть змогу зрозуміти, що являють собою хостели в Україні, яким чином вони перетворилися на альтернативу традиційним засобам розміщення.

Інформаційною основою для написання кваліфікаційної роботи стали наукові праці науковців, присвячені дослідженню ринку туристичних послуг України. Використані теоретичні праці Галасюк С.С.[1], Орленко О. [4], Герасименко В.Г.[16], Гуменюк В. В.[18], Подлепіна П. О.[36], Лубіцева О.О [20], а також державні стандарти України.

Метою роботи є аналіз хостелу як об'єкту індустрії гостинності та роботи міжнародних асоціацій хостелів, аналіз проблем розвитку даного виду

розміщення та перспективи діяльності хостелів на ринку туристичних послуг України через характеристику готельного господарства країни в цілому, з'ясування динаміки подальшої діяльності.

Відповідно до мети були поставлені такі завдання:

- розкрити поняття «хостел»;
- обґрунтувати загальноприйняті положення світової хостел-організації та вимоги до їх роботи;
- охарактеризувати готельне господарство країни в цілому;
- подати класифікацію хостелів та вимоги до даного засобу розміщення;
- обумовити хостел як альтернативний засіб у протизвагу традиційним засобам розміщення;
- з'ясувати основні тенденції та динаміку роботи хостелів у майбутньому;
- проаналізувати досвід міжнародної практики і функціональне застосування у роботі вітчизняних підприємств;
- висвітлити використання засобу розміщення в турі.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи виступає хостел як вид колективного засобу розміщення.

Предметом дослідження є визначення ступеня розвитку хостелів в Україні та їх перспективності у майбутньому.

Методами дослідження поставлених завдань було використання теоретичних методів. Теоретичний аналіз, аналогія, класифікація, синтез, дедукція та узагальнення.

Практичне значення дослідження полягає у аналізі туристичного ринку України та дослідженні рівня розвитку хостелів як альтернативного засобу розміщення для українського споживача у різноманітні вибору серед традиційного житла готельного господарства. Аналіз перспектив та міжнародного досвіду дозволяє висвітлити практичні поради та інноваційні

технології, які дадуть поштовх розвитку індустрії гостинності в цілому. Отримані результати можуть бути використані в практичній діяльності підприємств туристичної сфери в Україні, в першу чергу для розробки турів.

Обсяг і структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів з підрозділами, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Перший розділ присвячений теоретичним основам дослідження хостелу як різновиду засобу розміщення.

У другому розділі висвітлений хостел як об'єкт індустрії гостинності, класифікація та вимоги до роботи даного засобу розміщення та аргументація альтернативності хостелів серед усіх засобів колективного розміщення.

У третьому розділі проаналізовані проблеми розвитку хостелів в Україні та туристичного ринку в цілому, у тому числі пов'язані в період кризи, подані рекомендації щодо популяризації хостелів серед туристів, проаналізовані тенденції, що визначають ефективність та конкурентоспроможність та висвітлене використання хостелів в організації пізнавального туризму.

Загальний обсяг роботи налічує – 80 сторінки, з них основного тексту – 72 сторінок. Список використаних джерел налічує – 61 позицію.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ХОСТЕЛУ ЯК РІЗНОВИДУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ

1.1. Поняття «хостел»

Ефективний розвиток туристичної сфери України можливий за умови створення й розвитку сфери засобів розміщення, які дозволили б мандрівникам з мінімальними затратами на житло подорожувати країною в цілях відвідування місць історичної та культурної спадщини. Дану можливість, як свідчить світова практика, можуть надати функціонування недорогих і популярних засобів тимчасового розміщення для туристів- хостелів, які в свою чергу відомі ще як молодіжні готелі або ж гуртожитки).

За Галасюком С.С. сьогодні хостел це «невеликий готель (гуртожиток) або база відпочинку, в якому за демократичну плату розміщують всіх туристів незалежно від статі, раси, віросповідання і політичних переконань, з метою забезпечення їм можливості подорожувати по всьому світу».[1]

Хостел - це форма проживання, як правило, орієнтована на тих, хто має обмежений бюджет, де багато гостей сплять на різних ліжках в одній житловій площі. Фактично, гості платять за ліжко, а не за приватну кімнату, і хостели привертають особливу увагу тих, хто хоче познайомитися з новими людьми.[2]

Даний вид засобу розміщення є видом недорогого короткострокового спільного помешкання, де гості можуть орендувати ліжко, як правило, двоярусне ліжко, спільно користуючись вітальною, а іноді й кухнею. Номери можуть бути змішаними або одностатевими та мати приватні або спільні ванні кімнати. Також можуть бути доступні приватні номери, але в готелі мають бути загальні номери, щоб вважатись хостелом.

«Подібно до готелів, які за рівнем комфорту відрізняються кількістю «зірок», хостели класифікують за кількістю «ялинок». Найкращими та найдорожчими є «чотирьох'ялинкові» хостели, в яких є власна їдальня (сніданок входить у вартість проживання), душ на поверсі, камери зберігання,

кімната побудови, іноді навіть бар, а також послуги Інтернету. У номерах такого хостелу звичайно розміщуються не більше шести осіб».[3]

Відповідно чим менший рівень «зірок», тим менше послуг надано в асортимент споживача хостелу. найдешевші хостели, які мають лише одну «зірку» можуть мати до 40 ліжок в одному приміщенні(кімнаті) і не надавати їдальні, тобто вона може бути просто відсутня у будівлі. Такі приміщення з мінімальним набором послуг зазвичай найпопулярніші влітку, в той же час вартість однієї доби перебування дорівнює трохи більше долару. Між іншим, є хостели у яких є нормальним явище, що гостю може надаватися тільки власне місце, мається на увазі, що подушку й постільну білизну, включно й матрац, можна придбати лише за додаткову плату.

Кімнати хостелу зазвичай розміщують від 2 до 30 осіб.

Туристи віддають перевагу помешканням на 4,8 та 10 осіб. Однак у багатьох хостелах є двомісні й одномісні кімнати, які пропонують для мандрівників, які готові заплатити 30-40 доларів за ніч, але ціна та якість тут виграють навіть порівнюючи з дешевим готелем.[4]

Хостел є ідеальним засобом розміщення для різних прошарків населення, особливо найвигідніший для тих, хто не може або не хоче витратити чималі кошти на житло.

Стиль інтер'єру хостелу може коливатися в широких межах: деякі з них знаходяться в красивих історичних будівлях, або в кемпінгових селах у курортному стилі, або в сучасних житлових будинках; інші ж спартанські, а ще інші майже розкішні.

Тепер більшість хостелів обладнані комп'ютерами з доступом до Інтернету, а також надають безкоштовний Wi-Fi.

Образ клієнта хостелу є таким - це мандрівник, який віддає перевагу пізнавати самостійно певну країну, їде її пізнати, не оплачуючи вже готовий тур, і прагне зануритись в атмосферу місцевого життя, знайти однодумців та розпочати вивчення околиць.

В той же час сьогодні хостели - це популярні форми проживання для туристів-велосипедистів, які зараз складають чималу частку ринку мандрівників. Наприклад, в одному гуртожитку можуть проводитись власні соціальні заходи представлені вечорами кінофільмів або спільні вечері, в іншому –проводяться місцеві екскурсії, в той же час інший хостел надає простір для проведення вечірок, а інший може мати тихе місце для відпочинку в спокої або бути розташований на пляжі. Нові гуртожитки орієнтовані на більш модний дизайн інтер'єру, деякі з яких є рівними фешенебельним готелям. Деякі можуть задовольнити вічних мандрівників, які віддають перевагу дещо вишуканішим приватним кімнатам або більш спокійній атмосфері.

Багато хостелів належать і експлуатуються на місцях, і часто для оператора та мешканців вони дешевші, ніж готелі. Даний вид розміщення може запропонувати гостям довготривале проживання безкоштовно або зі знижкою в обмін на роботу порт'є чи ведення домашнього господарства.

Є приблизно 10 000 хостелів у Європі та приблизно 300 хостелів у Сполучених Штатах. Типовий гість має вік від 16 до 34 років. [4]

На додаток до спільних кухонних зручностей, деякі хостели мають ресторан та / або бар. Пральні машини та сушарки для одягу часто надаються за додаткову плату. Хостели іноді мають під'їзди для зберігання спорядження. Більшість хостелів пропонують шафки для безпечного зберігання цінностей. Деякі пропонують студії йоги, кінотеатри, клуби на даху та табори для серфінгу- все це надається з метою зробити їх привабливішими для мандрівників в розважальному плані.

В той же час інший вид хостелів з обмеженим асортиментом зручностей не забезпечує постільною білизною. Хостели також можуть мати комендантську годину та денні локаути (час, коли входні двері замикаються й не допускається відвідування), а деякі, хоч і небагато, вимагають від мешканців займатися домашніми справами, крім миття після приготування їжі.

Хостели набули такої популярності завдяки своїй зручності й дешевизні, що існує навіть поняття «пересувного» хостела - це тимчасовий гуртожиток, який може мати форму кемпінгу, автобуса, фургона або короткострокової домовленості у постійній будівлі. Вони використовуються на великих фестивалях, де не вистачає житла.

Таблиця 1.1

Як почалися хостели

Рік	Подія
1.Після народження	(1913 - 1934)
2.30-ті роки та Друга світова війна	(1935 - 1945)
3.Після війни: оновлення	(1946 - 1965)
4.Підйом міських гуртожитків	(1966 - 1980)
5.Еволюція	(1980 - 2000)
6.21 століття: катастрофа та відродження	(2001 - сьогодні)

Перший гуртожиток датується 1909 роком у Німеччині. Річард Ширман, учитель, який відчув потребу в доступному місці для проживання своїх учнів, коли вони перебувають у коротких канікулах. Крім того, він хотів, щоб вони відчували те, чого зазвичай не навчали в школі. Тому у 1912 році був відкритий перший гуртожиток, який знаходився в замку Альтена в Німеччині. Метою було навчити учнів домашніх справ, дозволяючи їм допомагати в прибиранні та приготуванні їжі. Хостел також був доступним по ціні, оскільки вони спали разом у гуртожитку, таким чином змігши заощадити гроші. Цей хостел функціонує й нині.[6]

Історія хостелів має умовні періоди розвитку та функціонування.

Початок історії хостелів зазначати із етапу «Після народження» (1913 - 1934) відколи Ширман відкрив перший молодіжний гуртожиток, це спровокувало розвиток нового напрямку у Німеччині. Багато клубів

відпочинку створили свої постійні гуртожитки, щоб обслуговувати своїх багатих меценатів та мешканців місцевої громади. На початку 1932 року в Німеччині вже було приблизно 2000 молодіжних гуртожитків, які мали 4,5 мільйона ночівль на рік.

В інших частинах Європи, таких як Швейцарія, Великобританія, Ірландія, Нідерланди, Норвегія, Польща, Бельгія, Франція та Данія, було засновано понад 600 хостелів, і рух був у самому розпалі. Щоб сприяти подальшій пропаганді кампанії, кожна країна створила свої національні асоціації гуртожитків. Кульмінація відбулася в 1932 році в Амстердамі, коли асоціації розпочали міжнародний саміт з розробки спільних стандартів для поліпшення обслуговування. Таким чином була створена Міжнародна федерація молодіжних хостелів.[7]

У 1933 році ідея поширилася на Новий Світ, коли Ізабель та Монро Сміт приєдналися до другої міжнародної зустрічі. Незабаром у 1934 році вони знайшли перший американський молодіжний гуртожиток у місті Нортфілд, штат Массачусетс. З тих пір була створена Американська організація молодіжних хостелів, яка сприяла просуванню цієї тенденції в США.

Другим етапом були 30-ті роки та Друга світова війна, що охопив 1935 – 1945рр. Приблизно через рік заснування Американської асоціації молодіжних хостелів у ній вже було близько 30 хостелів, розповсюджених по всій Новій Англії. Ці гуртожитки продавались велосипедистам та любителям активного відпочинку, і вони отримали великий розголос, коли навіть президент США Франклін Д. Рузвельт їх рекламував. [8]

У роки, що передували війні, за політичними потрясіннями в Європі пильно стежили всі. Через заворушення багато хостелів були або закриті, або націоналізовані урядами, щоб їх можна було використовувати для військових цілей. Кілька національних асоціацій хостелів у Європі припинили свою діяльність через хаос.

У розпал війни ріст тенденції розміщення в хостелах пережив період стагнації. Незважаючи на те, що все ще існувала європейська асоціація, яка продовжувала діяти, більша частина збільшення руху відбулася в інших місцях Канади та США.

Третім етапом є період, що має назву «Після війни: оновлення (1946 - 1965)» - кінець Другої світової війни викликав хвилю реконструкції та спонукальних до роздумів по всьому світу. Багато американської молоді їздили до Європи, щоб допомогти у відновленні хостелів. Тоді міжнародні подорожі для молоді, хоча вони все ще зростали, відстоювались країнами як спосіб сприяти поглибленню зв'язків між усіма людьми. Вони сподівалися, що це розуміння допоможе запобігти черговому спалаху війни.

Провідна організація гуртожитків - Міжнародна федерація молодіжних хостелів - збільшувалась у міру приєднання до руху країн Африки, Азії, Австралії та Південної Америки. Вони створили асоціації у своїх країнах, створені за німецькою системою молодіжних хостелів. Тим часом у США Джон Д. Рокфеллер III працював президентом АУН. Він побачив потребу в хостелах, і заснував асоціацію як некомерційну в 1949 році.[9]

У 1950-х роках хостел пережив бум, чітко зосередившись на місцях відпочинку у сільських місцевостях. Отже, в 1954 році в Індіані було засновано перший хостел, що належав асоціації. Зростання було спричинено зростанням авіаперевезень до Європи, оскільки воно стало доступнішим для багатьох людей.

Черговий етап був етапом «підйому міських гуртожитків», що тривав з 1966 по 1980рр.

Протягом 60-х та 70-х років проживання в гуртожитках процвітало завдяки зростаючій економіці, впровадженню авіаперевезень та повноліттю покоління «Бєбі-Бумер». У цей час подорожі були набагато доступнішими, а поінформованість громадськості про хостели стала більш масовою.

У 1961 році тенденція створення закладів, що перебувають у державній власності, розпочалася з відкриттям першого хостелу. Це також був час, коли організація сприяла міжнародним подорожам та обмінам.

З нагоди святкування 200-ї річниці заснування США, АУН розробив перший великий міський хостел у Вашингтоні, округ Колумбія. У 1969 році проект отримав підтримку політиків та знаменитостей, таких як Лоретта Янг. Відкрившись, хостел у Вашингтоні, округ Колумбія, перевершив усі очікування, і це спричинило перехід до відкриття нових міських хостелів у центрах міста.

«Еволюція» 1980 – 2000рр. стала п'ятим етапом у столітній історії хостелів.

1980-ті почалися з відкриття першого великого міського хостелу в Сан-Франциско. До кінця десятиліття було відкрито кілька міських гуртожитків у таких містах, як Бостон, Маямі, Санта-Моніка та Сіетл. Це зростання продовжувалось протягом наступного десятиліття, оскільки більші гуртожитки були створені в Чикаго, Нью-Йорку, Орландо, Сан-Дієго та Сан-Франциско. У 1994 році АУН розробив сміливий план для реалізації своєї мети - створити хостели у кожному великому місті та запропонувати свою програму цілому.

На міжнародній арені Міжнародна федерація молодіжних хостелів вела рух до зростання протягом 1990-х років шляхом створення та прийняття нових стандартів для підтримки якості гуртожитків. Вони також перейменували себе на “Hostelling International” разом із новим логотипом.

«21 століття: катастрофа та відродження» є шостим і заключним етапом, що триває з 2001 й до сьогодні зі своїми ризикованими й виграшними періодами.

Нове століття ознаменувалось трагедією 11 вересня, яка вразила США та весь світ. Результатом став занепад глобальних подорожей, і це пішло далі із вибухом важкого гострого дихального синдрому (ГРВІ) у 2004 році.[10]

Зі зменшенням кількості людей, які подорожували, ночівлі та участі у програмі також різко скоротились. Це призвело до короткого, але значного фінансового навантаження на HostellingInternational-USA. Через проблеми, дедалі більше людей стали більш рішуче просувати роль хостелу на світовій арені. Як результат, HI-USA створив такі програми, як «Відкриття дверей, відкриття розуму» та сприяв більш широкому культурному обміну в 2002 році. Hostelling International також розпочав свою програму під назвою «Молодіжний хостел за мир та взаєморозуміння», щоб виконати свою відповідальність за започаткування міжкультурного діалогу та сприяння миру.

На сьогоднішній день у США працює понад 50 гуртожитків, які щорічно обслуговують понад 1 мільйон ночівль. У всьому світі існує понад 4000 гуртожитків, які зафіксували більш-менш 33 мільйони нічлігів, розподілених у 80 країнах.

Таблиця 1.2

Повна хронологія

Рік	Подія
1909	Річард Ширманн створив гуртожиток для своїх учнів.
1912	Ширманн відкрив перший молодіжний гуртожиток в Альтені, Вестфалія, який замінили постійним гуртожитком у замку Альтена.
1919	Рух поширився на інші європейські країни, і Ширманн заснував Німецьку асоціацію молодіжних хостелів.
1932	Засновано Міжнародну федерацію молодіжних гуртожитків, а президентом був призначений Ширманн. Також були розроблені членські картки.

1936	Німецький уряд змусив звільнити Ширмана.
1947	ЮНЕСКО надало Федерації консультативний статус.
1950-ті	Нагороджений статусом спостерігача в ООН. Рух поширився на Азію, Латинську Америку та Африку.
1952	Прийняті міжнародні стандарти.
1977	Глобальні ночі досягли 500 мільйонів на рік.
1980-ті	Міжнародна організація співпрацювала для виходу на нові ринки. Були прийняті екологічні стандарти.
1997	Було досягнуто понад 1 мільярд ночей.
2000	Впровадження нової системи бронювання та сприяння миру та міжнародному порозумінню.
2006	Організація перейменована в Hostelling International.
2008	Мережа досягла понад 1,5 мільярда ночей.
2009	Столітній ювілей глобальної мережі.
2010	Запровадження практики сталого туризму.
2018	Розпочато заборону або мінімальне використання одноразового пластику у всіх гуртожитках, що належать НІ.

Продовження таблиці 1.2

У 2010 році закон, який регулював короткострокову оренду житла в декількох будинках, фактично знищив бюджетні хостели в Нью-Йорку. Це було

значним ударом для хостелів, яким віддавали перевагу молоді туристи, ті, хто шукає бюджетне житло, та ті, хто шукає місце в комунальному житті. Однак внесення нового законопроекту відновить функціонування хостелів та допоможе місту боротися з незаконною орендою Airbnb. Незаконне розміщення, яке пропонує Airbnb, вважається винуватцем кризи доступного житла в місті.

Очікується, що в Європі привабливість хостелів буде продовжувати зростати навіть із зростанням Airbnb. Європейці переконані, що вони повинні отримувати кращі співвідношення ціни та якості під час подорожі. Традиційні брендові готелі не можуть запропонувати цієї вартості, і хостел піднявся із зростанням Airbnb.

Хоча спочатку Airbnb розглядали як конкурента для хостелів, це допомогло їм залучити молоде покоління, яке хоче відчувати спільний досвід подорожей.

Таким чином, подорожі серед молоді є найбільш швидкозростаючою демографічною категорією, і в той же час індустрія хостелів зростає швидше, ніж готельна індустрія. Це показало, що подорожі молоді можуть призвести до вищих загальних витрат завдяки довшим поїздкам, ніж традиційні відпустки. [9]

Історія молодіжних гуртожитків бере свій початок з 1909 року, коли вчитель німецької мови Річард Ширрманн визнав необхідність нічного притулку для груп школярів, які подорожували країною з метою пізнання.

1.2. Міжнародні хостел-стандарти та вимоги до їх роботи

Поява міжнародних поїздок зініціювала появу хостелів, не пов'язаних з асоціаціями міжнародних хостелів – зазвичай вони відомі як гуртожитки для туристів. На сьогоднішній день існує мінімальна різниця між хостелами HostellingInternational та хостелами, що не входять в склад

HostellingInternational, і обидва види радо вітають мандрівників із одним лише рюкзаком за плечима.

Сьогодні майже всі молодіжні хостели входять в склад організацій, найвідомішими з яких є Міжнародна молодіжна федерація хостелів (IYHF –International Youth Hostel Federation) та Європейська молодіжна федерація хостелів (EYHF), що представлена в Європі. Україна у 2003 році регулюється Всеукраїнською молодіжною хостел-асоціацією (ВМХА), яка в свою чергу має офіційне право представляти Міжнародну федерацію хостелів. [11]

Міжнародна молодіжна федерація хостелів/ Хостелінг Міжнародний (Hostelling International) - це неурядова, неприбуткова організація, що представляє 71 асоціацію-член і 6 асоційованих організацій у всьому світі і перебуває під опікою ЮНЕСКО.

IYHF висуває високі вимоги до надання послуг в хостелах, які є в її складі, так як є найстарішим об'єднанням хостелів у світі, вона є одним з найбільших постачальників туристичного житла у світі. Маючи майже чотири мільйони членів, ІІ є однією з найбільших у світі організацій членства серед молоді та є єдиною глобальною мережею асоціацій молодіжних гуртожитків. [12]

На конференції в 2010 році була затверджена одноголосно Хартія сталого розвитку (заснована на критеріях GSTC та цілях тисячоліття), і метою усіх національних асоціацій є досягнення мінімальних стандартів у галузі сталого туризму. Організація називає своєю основною метою продовження реалізації місії молодіжного гуртожитку. Місія надає можливість гостям навчитися на досвіді та розвинути соціальні навички, а також зрозуміти різні культури та розвинути обізнаність щодо збереження навколишнього середовища.

З місії IYHF у 1932 році: «Сприяти освіті всіх молодих людей усіх народів, але особливо молодих людей з обмеженими можливостями, заохочуючи до них більше знань, любові та турботи про сільську місцевість та

оцінку культурних цінностей міст та міст у всіх частинах світу, і як допоміжний засіб для забезпечення гуртожитків та інших помешкань, в яких не повинно бути різниці між расою, національністю, кольором шкіри, релігією, статтю, класом чи політичними думками, і тим самим розвивати краще розуміння своїх ближніх як на вдома та за кордоном». [13]

Міжнародна федерація молодіжних хостелів має картку мережі, яка надає право на отримання знижок у хостелах, акредитованих ІУНФ. Та крім цього, близько 400 ІУНФ- хостелів, об'єднано єдиною комп'ютерною системою бронювання Міжнародної мережі бронювання (IBN).

Організація, встановлюючи стандарти для даного виду засобів розміщення, вимагає не лише їхнього дотримання, а й наголошує, що головна відмінність полягає в душевній атмосфері, яка панує в хостелах, не враховуючи їхню економічну привабливість. [13]

Кожен мандрівник може бути впевнений у достатньому рівні обслуговування та нормальних умовах проживання, незважаючи хостелу якої країни він віддасть перевагу, так як ІУНФ стандарти включають мінімально необхідні критерії, якими є:

- гостинність - хостели приймають усіх. Вік не має значення, так як головним є атмосфера й факт того, що турист має відчутти себе молодим у житті, адже навіть люди похилого віку багато подорожують. Керівництво хостелу має твердо дотримуватися принципу «відкритість для всіх». У хостелі має бути злагоджена система отримання й обробки замовлень по бронюванню, а також обробки інформації. Хостели мають контролювати наявність членських карток Федерації, національних членських карток, отримавши, які клієнт отримує право на знижки в хостелах та інших організаціях, які надають знижки по даних картках. Гості мають мати змогу отримувати інформацію на зручно оформлених, читабельних вказівниках, які будуть розміщені в помітних місцях;

- комфортність - зручна та безпечна кімната з ліжком, наявність ванної кімнати, можливість приготування їжі, наявність продуктивних магазин цілодобового обслуговування для придбання їжі;
- чистота, порядок та дотримання гігієнічних норм для комфортного та безпечного перебування під дахом будівлі. А також персонал хостелу має слідкувати за порядком в хостелах, а також за власною зовнішністю. Хостел має складати враження охайно прибраного та красиво оформленого місця;
- безпека - можливість зберігання багажу та будь-якої власності;
- приватність у ванній/душовій кімнатах, туалеті. Більшість хостелів віддають пропозиції кімнат для представників однієї статі. Однак, чоловіка та жінку можуть поселити разом, якщо вони прибули удвох.

Хостели однієї «зірковості» мають мати ідентичні робочі години. [14]

Отже, Hostelling International (HI) та його асоціації-члени зобов'язуються активізувати свої зусилля для створення всесвітньої мережі стійких організацій та хостелів, впровадивши стандарти, які регулюють комфортне перебування в приміщенні хостелу.

1.3. Загальна характеристика готельного господарства країни

Останнім часом дедалі частіше всі фактори вказують на те, що український готельний ринок вступає у період відновлення та адаптації до змінних економічних умов у країні.

Внесок регіональних ринків у цей процес був вражаючим, оскільки зростання відповідало відновленню в самому Києві. Харків, Суми та готельний сектор в інших східних регіонах активно розвиваються. На півдні та заході України готелі демонструють позитивну динаміку зростання.

Зараз більше людей летить в Україну та подорожує всередині країни. Найбільший регіональний приріст авіаперевезень цього року відбувся на заході України. [17]

У зв'язку зі зростанням внутрішнього туристичного ринку зростає сезонний попит на готелі в Одеській, Львівській та Закарпатській областях, а також зростає популярність виїзних туристичних комплексів. Тим часом економічні та політичні зміни за останні кілька років зумовили значне зростання інтересу до Харкова як нового напрямку ділової та дипломатичної діяльності на сході країни. Суми також стали центром бізнесу, в той час як ситуація з готельною сферою в Полтаві, яка знаходиться між Києвом і Харковом, стабільна і має значні перспективи. В українських містах з найсильнішим бізнесом та інвестиціями, таких як Київ, Харків, Суми та Полтава, від 65% до 80% усіх клієнтів готелів складають бізнес-спільноти. У цих містах кількість міжнародних туристів поки що цього року суттєво не зросла.[18]

Найреалістичнішим середньостроковим прогнозом для гостинності в Києві є, мабуть, тривала стабілізація. Навряд чи найближчим часом відбудеться серйозне збільшення числа міжнародних туристів.

Львівська готельна індустрія в даний час зазнає змін, оскільки місцева конкуренція зростає, а інші міста поступово наздоганяють вражаючі туристичні показники столиці Західної України. Та зараз є ознаки того, що раніше збільшення рівня заповнюваності готелів зазнало тиску через значне зростання кількості готелі. Іншим фактором, що загрожує послабити попит на послуги розміщення у львівських готелях, є підвищення цін для українських туристів, багато з яких зараз воліють обирати такі альтернативи, як зростання кількості хостелів, що пропонують оренду квартир. Іноземні відвідувачі менш чутливі до підвищення цін. Проте все більше і більше українських міжнародних туристів нині дивляться за межі добре протоптаних бульварів Львова та шукають нових напрямків у країні. Подальше зростання львівського готельного ринку у середньостроковій перспективі призведе до ще більш жорсткої конкуренції на ринку.

Протягом 2016 та 2017 років Харків користувався великим попитом як місце проведення корпоративних заходів. Це особливо вражало стосовно великих фармацевтичних та сільськогосподарських компаній. Ця тенденція помітніша, ніж у Києві, через меншу місткість готельної пропозиції міста. Харків також спостерігав збільшення притоку туристів з Туреччини, де зростало число організованих туристичних груп. Це призвело до зростання заповнюваності готелів.

На узбережжі Чорного моря в Україні Одеса продовжує залучати все більшу кількість туристів з усього світу, водночас слугуючи все більш популярним місцевим туристичним напрямком для українців. Не дивно, що найпопулярнішим місяцем для одеської готельного господарства є серпень, а найспокійнішою пора року - грудень. [19]

Отож, ріст бронювання готелів, пов'язаних з бізнесом, і Харків, як туристичне місто, відображає зміну фокусу бізнесу на схід в Україні. Подібні закономірності у Сумах висвітлюють позитивний прогноз розвитку східноукраїнського регіону в цілому. Традиційна столиця української туристичної індустрії Львів перебуває в періоді стабілізації, який може призвести до помірному спаду готельного ринку, оскільки значне збільшення кількості готелів на ринку негативно впливає на попит.

Готельна індустрія є одним з найпривабливіших ринків в Україні для інвестування. Переживши гостру кризу дев'яностих, спричинену структурними, політичними та економічними змінами в економіці країни, галузь в даний час характеризується високим рівнем ділової активності. Не дивно, що нинішня ситуація на ринку готельного бізнесу є надзвичайно цікавою для потенційних інвесторів: постійно зростаючий попит супроводжується дефіцитом пропозиції. Приплив туристів щороку збільшується на 15-20% відповідно до просування в світі нового стилю України, а також її підкресленої європейської відданості. Рівень зайнятості готелів неймовірний, напр. RadissonSAS, 4-зірковий готель у

Києві, побудований восени 2005 року, перевершив усі очікування, довівши рівень зайнятості до 82% протягом перших тижнів після відкриття. [20]

Перш за все, готельний сектор є повністю орієнтованим на споживача, який безпосередньо залежить від туристичної галузі та ділової активності в країні. Готельний бізнес та туризм розвиваються у взаємодії, яка чітко проявляється як у просуванні одне одного, так і в залежності один від одного. Кількість клієнтів, які зупиняються в готелях, безпосередньо визначається обсягами внутрішнього та іноземного туризму. Водночас розвиток туристичного бізнесу орієнтований на тенденції в готельному секторі. Обсяги ділового туризму в країні щороку збільшуються завдяки зростанню інвестиційного залучення української економіки.[23]

Крім того, залежність від людського фактора робить цей сектор надзвичайно чутливим до громадської думки та репутації. Поодинокий випадок неякісного обслуговування може призвести до втрати клієнтів. Ось чому великі готельні мережі вважають одним із своїх основних цілей суворий контроль за належними стандартами якості. «Одеса», 4-зірковий готель в місті Одеса, може проілюструвати необгрунтовані інвестиції з очікуванням залучення відомого готельного оператора. У той самий момент, коли готель був побудований і збирався почати функціонувати як 5-зірковий готель у всесвітньо відомій мережі Kempinski, було виявлено, що неякісні будівельні роботи не відповідають вимогам до рівня обслуговування Kempinski. Після того, як оператор залишив проект, готель був понижений до категорії 4 зірок.[24]

Ринок готельних послуг також набуває додаткових, абсолютно несподіваних властивостей в українському бізнес-середовищі. За даними Національного агентства з туризму, в Україні зареєстровано 1064 сертифіковані готелі, 5 з яких є 5-зірковими: 2 - у Дніпропетровську, 1 - у Києві, Донецьку та Одесі. Решта з них: 29 - 4-зіркових готелів, 74 - 3-зіркові готелі, 43- 2-зіркові готелі, 41- 1-зірковий готель. Основна частина 4-зіркових готелів знаходиться 9 з них в Одесі, 6 - у Києві, 4 -у Дніпропетровській області, 4- у Львівській

області, 3- у Криму та по одному у кожній із Донецької, Закарпатської, Полтавської областей. [26]

Ситуація, що склалася в цьому секторі, змусила магнатів національного готельного бізнесу приймати парадоксальні рішення - замість того, щоб вживати заходів з реконструкції будівель та підвищення кваліфікації персоналу, вони просто купують незначні прикраси та підвищують ціни, змушуючи враженого туриста платити європейські ціни за номери, які не відповідають жодним відомим вимогам дорівня з ірок.

В даний час у столиці є лише два чотири / п'ятизіркові готелі, які пропонують номери на суму понад 250 доларів на день і відповідають західним стандартам. Окрім готелю Radisson SAS, представленого міжнародним оператором, за останні два роки було побудовано тринадцять нових малих готелів бізнес-класу, включаючи один 3-зірковий та шість 2-зіркових. Водночас кількість туристів та відвідувачів, що приїжджають до країни, щороку збільшується, тож дефіцит номерів економ-класу також буде продовжувати зростати. Нижчі темпи будівництва нових готелів дозволили застосувати занадто високі ціни (вищі на 30-50% порівняно із ринками готелів столиць Західної Європи), хоча умови номеру та якість послуг у багатьох із них відповідають загально визнанім міжнародним стандартам. Щоб виправдати високі ціни на номери, власники готелів використовують традиційну для країн, що розвиваються, техніку - завищення. Власники готелів визнають, що ціни залежать від співвідношення попиту та пропозиції. Ось чому, беручи до уваги дефіцит готелів усіх категорій у Києві, ціни можна було б прийняти як економічно обґрунтовані, особливо тому, що ринок їх поки терпить і немає жодної серйозної конкуренції в жодному із сегментів бізнесу. Таким чином, готелі часто будують свою політику розвитку не на поліпшенні якості послуг, а на подальшому зростанні цін. 300 доларів за ніч цілком достатньо, щоб насолодитися блакитним Дунаєм із вікна Хілтона, 5-зіркового готелю у

Будапешті- що може бути ще дешевше, якщо забронювати заздалегідь.«П'ятизірковий» готель у Києві навряд чи може надати своїм клієнтам подібний вигляд, але проживання в ньому буде дорожчим - 400-450 доларів за ніч.[27]

Питання низькоякісного обслуговування досить часто вирішується в українському готельному секторі і обумовлює свою актуальність непохитністю старого радянського підходу та відсутністю нової європейської політики щодо кваліфікації як такої. Таким чином, гідне рішення інвестора включатиме не лише фінансові інвестиції, але також інвестиції у форми стандартів послуг та політику навчання персоналу. Франчайзинг виглядає найпривабливішою стратегією розвитку готельного сектору в цій ситуації. Це передбачає впровадження міжнародно відомого бренду з усталеними концепціями відомої компанії. Таке рішення, безумовно, буде успішним, оскільки воно базується на ряді переваг: підготовці персоналу, побудові стилю, корпоративних правилах, кваліфікованому управлінні та розвитку відповідно до міжнародних стандартів, а також залученню додаткових клієнтів через відомий бренд. Оскільки більшість готелів стикаються з проблемами управління високим рівнем, експерти такого рівня в готельному бізнесі не мають права робити помилки, оскільки навіть незначна некомпетентність керівництва може спричинити непередбачувані наслідки.

Шукаючи основу готельного бізнесу, необхідно дослідити та оцінити ринок цієї галузі. Бізнесмени часто не проводять дослідження через витрати або недооцінку їх важливості. Наприклад, готельний ринок у столиці характеризується високою насиченістю, але в той же час потенційна споживча потужність ринку набагато сильніша. На думку експертів, для задоволення попиту в Києві необхідно побудувати щонайменше 40 нових готелів різного класу. Додавання ще шести 5-зіркових готелів дасть змогу задовольнити попит на готелі першого класу. Попит на готельні номери бізнес-класу набагато вищий - ринок може прийняти більше 20 3-зіркових та 4-зіркових готелів. Те

саме стосується відомих туристичних центрів України - Одеса та Ялта можуть забезпечити скупченість готелів високого класу завдяки своїй туристичній привабливості. В інших регіонах ринок також далеко не насичений, але будівництво 5-зіркових та 4-зіркових готелів може бути недоцільним. 3-зірковий готель може бути там найбільш адекватним варіантом, оскільки споживач готельних послуг на регіональному рівні визначається внутрішніми туристичними потоками, які не сприймуть великих витрат на проживання.

Незважаючи на те, що вони залишаються конкретними, перераховані вище проблеми загалом можна подолати, використовуючи міжнародні стандарти розвитку бізнесу, дослідження ринку, бізнес-планування та перспективи довгострокових інвестицій, оскільки на будь-яку національну особливість можна адекватно відповісти ретельно продуманою дією. На жаль, інвестор може розпочати вирішення всіх цих питань лише після того, як основна перешкода буде подолана. І це робить засідку інвестору на самому початку проекту - взаємодії з органами державної влади. Перші труднощі чекають інвестора на етапі вибору земельної ділянки. Земельне питання в Україні досі остаточно не врегульоване. Крім того, більшість проектів реконструкції включають зобов'язання зберегти оригінальну фасадну частину будівлі, що знову призводить до зростання вартості приблизно на 25%. [30]

Вирішення земельного питання пов'язане з багатьма можливими новими проблемами, пов'язаними із створенням готельного бізнесу в Україні. За словами Йорхе Інтріаго, партнера компанії PriceWaterhouseCoopers, «якщо інвестор приїде в цю країну, щоб купити ділянку землі та побудувати готель, він просто знайде нескінченний перелік дозволів та погоджень, необхідних для отримання». І це говорить для саме за себе. Бюрократична прірва може легко проковтнути будь-який перспективний проект, особливо готельний сектор. Діяльність, пов'язана з наданням такого роду послуг, передбачає велику кількість контактів з органами, уповноваженими контролювати ділові процедури у готелях (санітарний кабінет, пожежна частина тощо). [31]Що ще

більше ускладнює процес - це неможливість представити повний перелік усіх необхідних сертифікатів та дозволів, багато з яких виникають у процесі вирішення адміністративних питань. Важливі особисті контакти та деякі незначні засоби, що підтримують корупцію, можуть полегшити та пришвидшити процес. Це ще одна специфіка української економіки: у сферах, що регулюються у ринкових механізмах можна вибрати адекватне рішення на основі ринкових законів, але в сферах, що регулюються адміністративними методами, важко знайти якісь закони взагалі. Вирішивши всі «паперові» питання та розпочавши будівництво чи реконструкцію готелю, інвестор може зіткнутися з іншою несподіваною проблемою - більшість міст України не мають довгострокових загальних планів забудови міст, що створює ще більшу складність в умовах постійно зростаючої норми забудови. Існує ризик того, що будівлі та інфраструктура навколо готелю можуть змінитися, що може змінити привабливість готелю або призвести до додаткових витрат на збереження його статусу привабливості. Щоб зменшити цей ризик, краще побудувати готель у місті, який має довгостроковий план забудови, або ретельно спланувати будівництво готелю, враховуючи можливість / неможливість змін навколишніх будівель та інфраструктури. Також слід враховувати нестабільність українського законодавства - нові зміни можуть бути спричинені масштабним розвитком готельного господарства України. Отже, проекти законодавчих ініціатив також слід враховувати при плануванні інвестиційного проекту.[32

Підсумовуючи сказане, можна сказати, що усі ці проблеми також можна вирішити. Очевидно, що український ринок готельних послуг для бачення іноземного інвестора - це дивна та неадекватна система взаємовідносин між бізнесом, державою та споживачем. Але всі проблеми можна вирішити, і всі перешкоди можна подолати, якщо буде знайдено правильне рішення. Окрім того, українські ринки наближаються до європейських стандартів, повільно, але безповоротно, і незабаром специфіка національної готельного господарства стане дедалі менш виразною, і іноземні оператори будуть вільно радувати

туристів з усього світу якісними послугами в українських готелях. Таким чином, інвестори, які сьогодні кидають виклик труднощам українського готельного бізнесу, матимуть хороші шанси отримати високий прибуток від ненасиченого в даний час ринку готельних послуг.

РОЗДІЛ 2. ХОСТЕЛ ЯК ОБ'ЄКТ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

2.1.Класифікація хостелів та вимоги до даного засобу розміщення

Хостели мають три категорії класності. Більшість з них відноситься до класу стандартних. Найнижчий клас буває у хостелів, для яких були зроблені винятки, такі як незручне розташування, а найвищий клас мають хостели, які надають більш якісне обслуговування та найзручніше розташування (недалеко від культурних, історичних центрів тощо). Найпривабливішими їх зробить розміщення поблизу місць рекреації та проведення відпусток/канікул, а також неподалік транспортних розв'язок. Відповідно до цього хостели, які розташовані й володіють цими перевагами, мають надавати гостям послуги мінімально стандартного класу.[38]

В то же час, класифікація не передбачає, що мандрівник побачить той же рівень послуг повсюди - маєтись на увазі, що хостел ,країни що розвивається, і хостел розвиненої країни будуть мати різний набір послуг за одним критерієм.

Лише хостели, які повністю відповідають всім стандартам Федерації, разом з хостелами країн, що розвиваються, які є спрощеними хостелами стандартного класу, мають право на обслуговування клієнтів з використанням логотипу Федерації.

Перебування в хостелі в цілому є чудовим досвідом соціалізації, однак складнощі полягають з конкретно особливостями людини - хропіння, сопіння під час сну, образливі запахи.

Щороку хостели проходять перевірку на відповідність стандартам Федерації- людина, яка перевіряє, має бути не на чолі керівництва хостелу, а незалежна особа. Результати перевірки разом з відгуками клієнтів можуть бути надіслані в Міжнародну Федерацію Молодіжних Хостелів за потреби.

Хоча стандарти й виглядають простими, вимоги є основними. Кожна вимога гарантує хостелу визнання Федерації в якості того, який відповідає стандартам і дає йому право на використання офіційного логотипу Федерації.

Мережа надає можливість користуватися перевагами та пільгами завдяки гарантованим ISIC- карткам – міжнародні студентські квитки.

Попри всі переваги, існують недоліки, такі як скромність у плануванні помешкання, мінімальний набір готельних послуг та проживання в одному приміщенні з різними людьми різної статі й різних поглядів на життя, звичок, віросповідань та стилів поведінки.

Існують також вимоги до стандартів та їхнього застосування у роботі хостелів, що висувуються Міжнародною федерацією молодіжних хостелів до хостелів класу стандарт. Окрім зазначених стандартів і правил, керівництво хостелу має прослідковувати дотримання місцевого законодавства і норм життя, навіть у випадку, якщо останні вище вимог, які висунуті Федерацією. Дана умова застосовується навіть до найвищих вимог.

Клієнти зобов'язані дотримуватися правил, встановлених в хостелах тих країн, де вони зупиняються, і виконувати їх вимоги.

Культура спілкування і прийом включає в себе дотримання декількох складових:

а) Членські карти - хостели повинні дотримуватися правила, що стосуються членських карт. Хостели не мають права надавати знижку на послуги новим гостям, які вперше користуються перевагами членської карти, відмінну від пропонованої всім особам, які мають карту встановленого зразка від Асоціації-члена Федерації. Водночас Асоціації країн, що розвиваються, можуть надавати своїм гостям, які є їхніми членами, право користуватися нижчими розцінками в хостелах мережі, але які вони не можуть бути членами Асоціацій з розвинених країн в той же момент.

Головною умовою є уважне ставлення до клієнтів, які ще не набули членських карт. У хостелах завжди повинна бути забезпечена видача

національних членських карт, членських карт Федерації і марок до членських карт Федерації.

Клієнти-іноземці, які не стали ще членами національних Асоціацій Хостелів, а також Міжнародної Федерації Молодіжних Хостелів, мають купувати марки кожної ночі, проведеної в хостелі, поки членська картка Федерації не буде заповнена.

Керівництво хостелу може висунути до клієнта вимогу з вилученням членської карти в разі порушення закону або правил поведінки, а саме за здійснення крадіжки; випадку сексуального домагання; перебування в стані сильного алкогольного сп'яніння; тривалого порушення громадського порядку; домагань по відношенню до інших постояльців; псування або знищення майна хостелу або особистого майна інших гостей.[39]

У всіх зазначених випадках вилучені у порушників карти разом з протоколом події надсилаються в національну Асоціацію Хостелів і в Асоціацію, що видала членську карту.

б) Тривалість проживання включає в себе право надати клієнту можливість проживання в хостелі на максимально можливий термін. Тривалість проживання та кількість вільних місць регулюються установами хостелу та його призначенням, тим не менш бажано уникати заохочення тривалого проживання.

в) Обмеження прав гостей має бути максимально виключене, так як адміністрація та персонал хостелів повинні не допустити розрізень між расами, кольором шкіри, національностями, релігійними віросповіданнями, фізичною неповноцінністю та політичними переконаннями постояльців.

Хостел залишає за собою право відмовити в наданні послуг клієнтам, однак за виключенням перерахованих причин.

г) Заборона пропаганди і принципу доброї волі має бути суворо дотримана, оскільки хостел не може використовувати ні публікації, ні інші

банери з інформацією в приміщенні будівлі, які будуть містити сліди пропагандистських політичних чи релігійних засобів впливу або ж агітації.

Хостел може пропонувати клієнтам брати участь в організованих заходах, але лише за умови добровільної згоди.

д) Інформаційне забезпечення та прийом замовлень на розміщення в хостелах повинне бути миттєве та добре злагоджене, відповідно і людина, яка працює з телефонними дзвінками, повідомленнями та листами має швидко реагувати. Особлива увага має бути приділена уникненню мовного бар'єру між клієнтом і представником хостелу.

Для новоприбулих та клієнтів, які вже перебувають в приміщенні хостелу має бути система, яка дозволить попередньо замовляти місця. Система бронювання за допомогою IBN (міжнародна система бронювання, встановлена Федерацією) і / або факсу повинна бути забезпечена там, де це можливо. Обов'язковою є наявність інформації про правила прийому замовлень у найближчих хостелах і хостелах, розташованих в місцях, які цікавлять клієнта.

Кожен хостел повинен активно проводити рекламу мережі хостелів, як свою національну, так і міжнародну, грамотно і оперативно доводячи інформацію до своїх клієнтів.

Місце в хостелі може бути гарантоване за умови здійснення передплати або ж за умови дотримання правила реєстрації, висунутої хостелом. Попереднє бронювання без передоплати зберігається до 18.00 годин дня передбачуваного приїзду клієнта, якщо більш конкретна інформація не обумовлена між сторонами.

е) Процедура прибуття і реєстрації повинна бути цілком зрозумілою – банери/вивіски з логотипом хостелу повинні бути розміщені на підході до нього, на самій будівлі, де розташований хостел, і всередині нього.

Реєстрація та прийом новоприбулих повинні здійснюватися в робочі години хостелу або з 8.00 до 10.00 і з 17.00 до 22.00. Можливість відбутися з хостелу, в тому числі в ранкові години, має бути надана гостям принаймні до

10.00. Інформація про години роботи хостелу, реєстрації нових проживають і звільнення номерів повинна бути чітко представлена на дверях кімнати, де знаходиться адміністратор.

Під час годин тимчасового закриття хостела в денний час, гості, що проживають повинні мати право доступу в будівлю хостелу, вбиральню і багажне відділення. Крім того, повинна надаватися інформація про вільні місця і за наявності здійснюватися бронювання.

Клієнтам також надана можливість домовитися про прибуття і доступ в нічний час або ранні ранкові години.

Регулюються також вимоги до персоналу та інформаційного забезпечення - кожен хостел, визнаний Федерацією, для забезпечення комфортного проживання клієнтів повинен мати менеджера, адміністратора, або іншу особу з відповідними функціями. У хостелі має досконало функціонувати система запобігання або ліквідації надзвичайних ситуацій.

Поведінка персоналу має бути відмінною у спілкуванні з мешканцями та на робочому місці, а також в разі надання допомоги клієнтам.

Інформація для гостей повинна бути подана в зрозумілій формі. Вона повинна містити не лише правила користування послугами хостелу, а й лаконічну й коротку розповідь про визначні місця міста або вказувати місця відпочинку та культури для чудового проведення часу.

Крім усього зазначеного, клієнти повинні бути певні в допомозі з питаннями господарсько-побутового характеру.

Питання чистоти і порядку має бути суворо регульоване - всі меблі, обладнання, постільні речі та приміщення хостелу повинні бути чистими.

Мають бути вжиті всі заходи профілактики появи домашніх комах.

Дотримання правил особистої гігієни, охайна зовнішність та ретельність при приготуванні або сервіровці страв і напоїв є обов'язковою вимогою до обслуговуючого персоналу. Адміністрація хостелу також повинна

дотримуватися виконання вимог місцевої влади, навіть якщо вони є посиленими у порівнянні з вимогами Федерації.

Хостел має забезпечити чистоту на своїй території – для цього мають бути встановлені урни та всі пристосування для сміття з належною ізоляцією від поширення запахів і проникнення комах.

Постільні приналежності включають матраци та подушки хостелу, а також постільний набір із простирадла та наволочок. Гості за бажанням можуть користуватися власними. Якщо ж з'явилася потреба у використанні спальних комплектів або мішків, їх має видати хостел не лише з умовою дотримання чистоти, а прасування. Постільний комплект має змінюватися регулярно або частіше за потреби.

«До використання допускаються спальні мішки розміром 80 на 210 см.»[40]

Є країни, які дозволяють використання особистих спальних мішків, за мови, що вони укомплектовані разом із подушкою та чистою наволочкою.

Харчування постояльців хостелу здійснюється самостійно. За можливості хостел може обладнати приміщення під кухню з наявністю всіх необхідних кухонних застосувань – посудина для приготування страв, ємкості для зберігання готової продукції, миючі засоби та столові прибори. Доступ до них у гостей є у будь-який зручний час.

Якість місцевої води має бути зазначена не лише у приміщенні кухні, а й в усіх місцях загального користування для передбачення випадків, що не всі клієнти можуть звикнути чи бути задоволені смаком місцевої води.

Наявність кафе чи ресторану є додатковою перевагою хостелу, саме тому важливо чітко й правильно вказувати час їхньої роботи, періоди надання сніданків, обідів, вечерь, та додаткових послуг, що передбачаються у роботі закладу.

Санвузли і сантехніка повинні бути в справному стані, мати чисту поверхню без тріщин та уламків, відколів та інших пошкоджень, що

провокували б появу бактерій. Санітарна обробка в хостелі має бути відповідна та регулярна.

Хоча безпека і збереження речей є особистою справою кожної людини, гості хостелу мають право розраховувати на під керівництво і персонал хостелу для забезпечення власної безпеки та збереження цінних речей, які можуть зберігатися в спеціально призначених для цього місцях. Клієнти мають бути чітко проінформовані про розташування й правила користування цими засобами.

Адміністрація хостелу має суворо слідкувати за неможливістю проникнення сторонніх людей у будівлю, всі входи й виходи з хостелу мають бути під ретельним наглядом, за яким слідкує служба безпеки, яка також стежить за поведінкою гостей та громадським порядком в цілому. Охоронці повинні бути завжди готові вчасно відреагувати на виникнення надзвичайної ситуації.

Протипожежні засоби мають справно працювати в хостелі- всі позначки на виходи і сходи позначаються покажчиками, а шляхи підходу не повинні мати перешкод. Місцеві протипожежні заходи обов'язкові для всіх. Особлива увага має бути приділена потенційно небезпечним в пожежному відношенні об'єктам. Гості мають бути проінформовані про всі ймовірні загрози й ризики їхньому життю, і відповідно володіти інформацією, які заходи вживає хостел для попередження небезпеки.

Особлива увага приділятися повинна до зведення до мінімуму ризику сексуальних злочинів і домагань у номерах. Багатомісні номери повинні розділятися на жіночі і чоловічі. Винятком може бути лише ініціатива гостей, які приїхали разом, та хочуть поселитися в одній кімнаті.

Багатомісні номери повинні бути обладнані з урахуванням відповідних обмежень доступу в них сторонніх людей та відповідно до вимог з безпеки.

Приватність зберігається лише в тому, що багатомісні номери в хостелі в основному є роздільними (для чоловіків і жінок). Для батьків з дітьми робиться

виняток. Такі номери повинні бути обладнані ліжками, кожне з яких повинне мати матрац, подушку і належну кількість ковдр (покривал) - в залежності від місцевих кліматичних умов.

Ванна кімната,душові та туалети також повинні бути розділеними, за можливості –персональними, так як не кожна людина людина готова підтримувати особисту гігієну або користуватися туалетом навіть спільно з особами однієї з нею статі.[41]

Хостел повинен відвести кімнату для спільного відпочинку,де гості могли б спілкуватися між собою. Також має бути передбачене місця для осіб,які курять.

Вікна номерів повинні бути обладнані шторами або жалюзі.

«Зручність проживання регулюється технічними такими технічними стандартами Федерації (за відсутності більш високих вимог місцевих органів влади):

а) Спальний простір, що виділяється на одну людину, - не менше 5 м³, де площа (під одномісне або двоярусне ліжко) - 4 м², і відстань від спинки двох'ярусного ліжка до стелі - не менше 75 см.

Розмір ліжка - не менше 80 на 190 см, відстань між ліжками - не менше 75 см (якщо відсутня перегородка)». [42]

Оплата постільної білизни повинна бути включена у вартість проживання, однак в разі її відсутності хостел має надати чистий постільний набір за додаткову плату в тимчасове користування.

б) Туалети і душові мають такі вимоги:

1 туалет - на 12 осіб (щонайменше, по одному для кожної статі);

1 раковина - на 6 осіб;

1 душова або ванна - на 15 осіб. [42]

Наявність гарячої води є обов'язковою, і відповідно мила та сушарок для рук(це все має бути в місцях загального користування).

в) Інші місця загального користування можуть включати магазини, кафе, які в разі самообслуговування в хостелі мають право на продаж основних продуктів харчування.

Освітлення приміщень має бути задовільним і достатнім, особливо на сходових клітинах та у місцях загального користування. Для госте має бути відвідена відповідна кімната або майданчик на відкритому повітрі (якщо це дозволяють кліматичні умови) для проведення зустрічей.

Загальні вимоги до стандартів, що висуваються Міжнародною федерацією молодіжних хостелів, до хостелів класу вище стандартного є такими:

Культура спілкування і прийом мають бути чітко витримані. Доступ в хостел, також як і до вбиралень, камер схову та бару повинен бути відкритий протягом усього дня. Винятком можуть бути лише багатомісні номери, які можуть мати обмежений доступ в цілях безпеки. Прийом і реєстрація відбуваються з 7.00 до 24.00 . Гості можуть отримати ключ від вхідних дверей або мають іншу можливість повернення в пізні часи за попереднім обговоренням з адміністрацією хостелу.[42]

Вичерпна інформація про туристичні маршрути, місцевих торгових центрах, ресторанах, барах і т.д. надається декількома мовами.

Також в хостелах мають бути в наявності довідники Федерації з вичерпною інформацією про хостели різних країн світу для продажу.

Хостели мають добре інформувати про можливість бронювання місць, в тому числі онлайн.

Для покращення сервісу та наявності відгуків про перебування, гостям видається форми для відгуків і пропозицій уніфікованого зразка, які надсилаються для перевірки в Федерацію.

Якість обслуговування в хостелах даного класу має бути вище за стандартний, причому обов'язковим є надання більшої частини із зазначених нижче послуг:

- культурні програми на базі хостела;
- дитячий ігровий майданчик;
- ігри на відкритому повітрі;
- гараж для автомобілів і велосипедів;
- закуски і напої;
- спортивні снаряди і майданчики;
- пральня.

Чистота і порядок мають бути такими ж як в хостелах стандартного класу.

Безпека перебування регулюється тими є положеннями, що й у хостелах стандартного класу, однак введені подовжені години роботи і допуску в хостел, розглядаються як підвищення ризику для безпеки клієнтів і, тому, не є ефективними і не повинні мати місце.

У хостелі повинні бути передбачені відповідні камери для надійного зберігання багажу та цінних речей постояльців.

Приватність у хостелах розглянутого класу забезпечуються вимогою, що номери повинні бути обладнані не більше 6 (в ідеалі - 4-менш) спальними місцями. Крім того, недоторканність приватного життя може бути збережена за рахунок відносно далекого розташування ліжок один від одного або наявністю спеціальних перегородок.

Вигляд і якість сантехніки в туалетах і душових повинні бути на порядок вище, ніж в стандартних хостелах, в т.ч. на 1 душову має припадати максимум 10 людей, на 1 туалет - 8.

Зручність проживання виражається в якості обслуговування, яка має бути в спальних кімнатах вище за стандартний клас, в той же час є обов'язковим надання більшої частини із зазначених послуг:

- шафи для одягу;
- персональні джерела світла;
- стіл і стільці;

- люстерко;
- простирадла;
- урна для використаного паперу;
- спальні мішки;
- сушарка для волосся;
- місце для гоління;
- більше індивідуального простору;
- покращений дизайн.

Клієнти повинні мати можливість замовити приватні або сімейні номери, звісно залежно від наявності вільних місць.

Телефон загального користування є обов'язковим(їх може бути декілька).

Адміністрація хостелу не має права звертатися до гостей з питаннями господарсько-побутового характеру.

Окрім зазначених вимог, хостели, розташовані неподалік магістралей та інших головних транспортних шляхів, повинні виконувати наступне:

- реєстрація клієнтів відбувається протягом всього дня;
- є наявність онлайн-бронювання в хостелі;
- адміністратори повинні знати хоча б одну міжнародну мову для спілкування й порозуміння з гостями;
- для транспортування клієнтів з аеропорту, з порома або залізничної станції або їх відправку - в хостелах повинні працювати відповідні служби прийому і відправлення в будь-який час дня і ночі;
- має бути можливість оплати по кредитними картами, наявність пунктів обміну валют безпосередньо в самому хостелі або в будівлях по сусідству.

Хостел « простого» класу має кілька місць менше стандартного і знаходиться в віддаленому місці. Він є спрощеним варіантом стандартного класу. Дані хостели мають певні винятки:

- культура спілкування і прийом- враховується той момент,що обслуговуючий персонал може бути частково відсутній протягом дня.

Години прийому можуть бути скорочені-дана інформація повністю подана через брошури або ж проспекти. Правила прийому замовлень з бронювання місць, реєстрації, вибуття повинні бути оформлені в зрозумілій формі і розміщені разом з місцевою інформацією.

Найбільш ймовірною є відсутність телефону, факсу та служби відправки / прийому листів - в той же час гості мають бути проінформовані про відповідні місця поблизу,де зможуть отримати ці послуги.

Вимоги до чистоти і порядку не допускають винятків і передбачають обов'язкове виконання тих вимог,що застосовуються до хостелів стандартного класу.

Віддалене розташування і можлива відсутність обслуговуючого персоналу протягом всього дня зобов'язують для хостелів даного класу зберегти вимоги,що висуваються до хостелів стандартного класу. При цьому гості повинні чітко знати про потенційні загрози і ризики для їх життя.

Приватність зберігається та є,що й у хостелах стандартного класу,певні вимоги можуть бути послаблені,однак не допускається упускання вимог індивідуалізації за статевою ознакою.[43]

Незважаючи на те, що віддаленість і місце розташування хостелів в країнах, що розвиваються, як чинники, негативно позначаються на рівні обслуговування і зручності проживання в хостелах такого класу, керівництво і персонал повинні забезпечувати постояльців всім мінімально необхідним для комфортного проживання, в т.ч. ночівлі.

Цілком ймовірною є відсутність постільних наборів в хостелах. Гості мають право на звернення до адміністрації хостелу із проханням господарсько-побутового характеру,що й є частішим явищем, ніж в стандартних хостелах.

Багато хостелів надають можливість групового розміщення,стандартами якого є:

1. Приймаються зазвичай лише групові бронювання.
2. Їдальня повинна мати достатньо місця та меблів для максимальної кількості гостей, які захотіли б вечеряти одночасно.
3. Співвідношення душу, умивальників та туалетів до спального місця має відповідати або перевищувати мінімальний рівень.
4. Передбачена достатня кількість посуду, столових приборів, посуду, посуду для приготування їжі для гостей, які обідатимуть одночасно.
5. Устаткування для приготування їжі включають асортимент відповідного розміру обладнання для громадського харчування.
6. Передбачити спеціальну сушильну кімнату відповідного розміру.
7. Наявні відповідні приміщення для зберігання обладнання.

39 Конференція Федерації винесла пропозицію, що індивідуальні членські карти Федерації повинні стати більш привабливими для їх користувачів і мати для них цінність. Хостели, які є членами національних Асоціацій Хостелів, повинні надавати знижки на проживання за картками Федерації, якщо такі є в наявності клієнтів при реєстрації в хостелі. Всі Асоціації зобов'язані контролювати виконання даного рішення.

Вікові обмеження і контроль над неповнолітніми встановлюється кожною Асоціацією конкретно з мінімальними обмеженнями для проживаючих, єдина ж умова, що зберігається – це є обов'язковість уніфікації всіх вікових обмежень по хостелах всередині однієї Асоціації.

Рекомендованими обмеженнями віку для неповнолітніх є:

- діти від 5 років - у разі супроводу дорослого однієї з ними статі;
- від 10 років - у разі супроводу дорослим протилежної статі;
- від 14 років - для неповнолітніх підлітків без супроводжувачих осіб.

За хостелами залишається право реєструвати дітей молодше 5 років разом із бабками або супроводжувачим на розсуд адміністратора / менеджера або директора.

При обслуговуванні клієнтів на міжнародному рівні Асоціації - члени Федерації не мають права встановлювати власні максимальні обмеження за віком без відповідної згоди Міжнародної Конференції.

Цілком припустимим є варіант того, що певні хостели матимуть змогу надати клієнтам сімейні номери або приватні кімнати такого типу. В такій ситуації сім'ї розміщуються в спеціально відведених для цього кімнатах або вільних номерах хостелу; діти перебувають під постійним контролем батьків. Якщо таке розміщення все ж залишається неможливим, адміністратор має проінформувати гостей про альтернативний хостел поблизу. Водночас мають враховуватися розташування та віддаленість до нової будівлі.

Адміністрація хостела не має право вилучати у новоприбулих паспорта - за винятком випадків, коли це тимчасово необхідно для реєстрації.

У хостелах заборонено поширення, використання наркотиків різного виду - як слабо діючих, так і сильних.

Акт Відповідності хостелу мінімальним міжнародним стандартам підписується Президентом національної Асоціації.

Власне, таким чином відповідальність за контроль дотримання цих стандартів покладається на національну хостел Асоціацію. У разі виявлення недоліків або будь-яких невідповідностей під час щорічної інспекції, національна Асоціація має право виключити хостел (в разі грубого порушення перерахованих вище стандартів) або призупинити членство хостела в Асоціації (в разі дрібних порушень) до виправлення недоліків.

2.2. Хостел – альтернатива традиційним засобам розміщення

Термін «хостел», який впродовж останніх декількох років став основним у світі бюджетних подорожей, ввійшов до мейнстріму, і всі - від інституційних інвесторів до основних ЗМІ - гудуть про те, що, як вважається, стане однією з найбільших тенденцій подорожей наступного десятиліття.

Хостели пропонують досвід, а не просто місце для сну, і залучають відвідувачів екскурсіями, інтимними місцевими пригодами та атмосферою, яка пропонує глибший зв'язок з місцем, яке вони відвідують.

Хостели можуть здатися таємничими для людей, які не зупинились в одному. Однак незважаючи на те, що більшість з них - це незалежні місця, якими керують колишні туристи, в той же час багато світових брендів готелів нещодавно оголосили про плани виходу на ринок гуртожитків. Світові фонди нерухомості, мільярдери та інші інституційні інвестори готові інвестувати мільйони в гуртожитки. Дані свідчення показують, що ринок ось-ось збільшиться в розмірах і масштабах.

Набуття такої вигоди від побудови й реального управління хостелом сталося несподівано, та міленіали люблять свої хостели, а гроші слідують за тим, що вони люблять.

Міленіали як група вкачатимуть в економіку пристойні гроші, половина яких потрапить у сферу подорожей та гостинності. А міленіали не подорожують так, як їхні батьки. По-перше, вони не шукають стандартний номер готелю. Так як твердим фактом є те, що споживач наступного покоління хоче прямо протилежного тому, що ми пропонується. Гасло «приїжджай-залишайся з нами» більше не працюватиме, тому мандрівники будуть хотіти побачити те, що вони не очікували. Оскільки міленіали як мандрівна група вигадливі. Вони цінують досвід більше, ніж матеріальні блага. Вони цінують гостинність через просте проживання. Хоча їхні селфі може звести людей з розуму, вони шукають речі, які змусять їх виглядати цікаво в Instagram. Так як людина віддасть перевагу сфотографувати себе у вестибюлі якоїсь будівлі, ніж на фоні галасливої кімнати хостелу.[44]

Хостели впевнено вписуються в список користування послугами цих споживачі, так як хостели пропонують безліч можливостей, гідних фотознімків. Але більше того, вони пропонують справжність та унікальність. Немає двох однакових хостелів, тоді як мережі готелів намагаються зберегти узгодженість

досвіду. У хостелі ніколи не знаєш, чого чекати; готелі ж намагаються виправдати очікування. Міленіали бажають непередбачуваності хостелів у порівнянні з несвіжою, побаченою й усталеною м'якістю готелів.

Провідні бренди, включаючи Marriott та Hilton, досліджують концепції, схожі на хостели. Виконавчий директор Hilton Кріс Нассет заявив, що бренд прагне створити більш унікальний хостел, подібний до досвіду для міленіалів. Або за його словами, "те, що відповідає більше міському стилю". Його надія і надія більшості готельних операторів полягає в тому, що, обслуговуючи молоде покоління зараз, «Хілтон» може отримати їхню лояльність до своєї системи.

Міленіали подорожують більше ніж будь-коли і витрачають майже всі інші демографічні показники. Дослідницькі компанії стверджують, що мандрівники в хостелах витрачають більше за одне перебування, ніж загальний мандрівник на рік.

Чимало інвесторів працюють у школі Віллі Саттона, щоб заробити гроші - і вони також бачать потенціал на ринку хостелів. Вони вкладають великі долари. Чому інституційні інвестиції мають значення? Довіра. Коли великі гравці ставлять свої гроші, більше інвесторів стежить за ними. Сигнальний ефект великих інвестицій є потужним, і ринок відкривається, коли іншим інституційним інвесторам стає зручніше інвестувати. Ліквідність відкриває двері для великих грошей, і коли чеки починають мати дев'ять цифр перед десятковою, вони обов'язково привернуть увагу.

Відсутність обізнаності давно є найбільшим ворогом хостелів, але це почало змінюватися. На даний момент найбільш популярні серед основних ЗМІ почали висвітлювати цю тенденцію. Тенденція хостелу привернула увагу The New York Times, The Wall Street Journal, The Washington Post, USA Today, CNN та багатьох інших. Це важливо, тому що це допомагає пробити всі негативні стереотипи, які існують у людей щодо хостелів. Це відкриває ідею нової аудиторії, і навіть може змусити їх здатися цікавими та модними.

Цикл самообслуговування - оскільки все більше мандрівників залишаються в хостелах і мають хороший досвід, все більше людей чують про гуртожитки, і які, в свою чергу, бронюють більше місць у хостелах.

Люди як ніколи цінують доступ до власності. Це хороша новина для хостелів. Оскільки люди стикаються з перевагами таких речей, як airbnb, і можуть на власні очі відчуті різницю між гостинністю та проживанням, вони усвідомлюють силу реальної соціальної взаємодії. Хостели, будучи оригінальними "економіками спільного використання", давно забезпечували цю взаємодію. Комунальний аспект є причиною того, що мандрівники залишаються в гуртожитках протягом десятиліть, а оскільки хостели позиціонуються з користю через більш звичний та комфортний варіант користування, то зростання їхньої популярності є логічно послідовним розвитком подій.

Цілком ймовірно, що тенденція хостелу може передбачити більш широку тенденцію в рамках самої подорожі: ідея, що подорожі - це більше враження та люди, з якими туристи зустрічаються, ніж місця, які вони відвідують, та розкіш, яка їм подобається.

Таким чином, частина причин, чому хостелам приділяється стільки уваги, полягає в тому, що люди усвідомлюють, що вони почуваються менш самотніми та більш заангажованими, коли подорожують у гуртожитках. Легко поїхати до готельного номера наодинці; харчуватися в ресторані готелю поодинці; гуляти по вулицях нового місця наодинці, і повернутися додому, почуваючись незручно – наче був в подорожі, а наче нічого не змінилося. В той же час це не можливо в хостелі - вони розроблені так, що ви не можете бути самотніми. Мандрівники прагнуть подорожувати разом, залишатись до пізнього світла, розмовляючи, і вирушати до місцевих місць для відпочинку.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ДІЯЛЬНОСТІ УКРАЇНСЬКИХ ХОСТЕЛІВ НА РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Досвід міжнародної практики функціонування хостелів у вдосконаленні роботи вітчизняних підприємств

В умовах зменшення купівельної спроможності населення внаслідок девальвації національної валюти та значного рівня інфляції у 2015–2016 рр. в Україні спостерігалось щорічне зростання внутрішнього туристичного потоку на 30–50% (залежно від напрямку). Водночас гнучка цінова політика закордонних готельєрів та підвищення цін українських засобів розміщення за збереження низького рівня обслуговування можуть привести до поступового повернення вітчизняного туриста на іноземні туристичні дестинації. [45]

Збільшення кількості рейсів лоукостерів з України в міста Євросоюзу, безвізовий режим в'їзду в Україну для громадян європейських країн, а також вигідний курс валют роблять вітчизняні туристичні центри привабливими для закордонних туристів, які надають перевагу новим країнам відвідування, але і прагнуть не витратити при цьому значних фінансових коштів. Водночас доступність туристичних ресурсів України як для вітчизняного, так і для іноземного туриста обмежується вузькою мережею бюджетних засобів розміщення. Така ситуація може нівелювати потенціал розвитку туристичної сфери України, що доводить актуальність теми.

Основна увага вчених під час аналізу готельного бізнесу України зосереджена на класичних готелях. Розвиток інформаційних технологій створює можливості для появи та популяризації нових об'єктів готельного господарства, призначених насамперед для активного туриста, якому не потрібні додаткові послуги, який цінує автентичність та фінансову доступність. У зв'язку з цим виникає необхідність у пошуку подібних засобів розміщення, оцінці світових тенденцій їхнього розвитку та сучасного стану формування в Україні.

Сьогодні світовий туристичний ринок дозволяє обговорювати перетворення бюджетних засобів розміщення на один із трендів його розвитку. Їх щорічне збільшення приводить до підвищення рівня доступності туристичних центрів, що є особливо актуальним для найбільш мобільної і водночас найменш заможної категорії туристів – молоді. Саме ця аудиторія є стрижневим сегментом для хостелів, які сьогодні поширені у переважній більшості країн світу з метою консолідації зусиль, спрямованих на пошук клієнтів, обробку замовлень, контроль якості послуг хостели утворюють спільні сервіси, громадські об'єднання, інтеграційні підприємницькі структури. [46]

В Україні існує Всеукраїнська молодіжна хостел-асоціація (ВМХА), яка була створена у 2003 р. Варто зазначити, що хостели, які входять у цю асоціацію, мають додаткові переваги порівняно з іншими бюджетними засобами розміщення, оскільки вона представляє їхні інтереси та активно співпрацює з державними інститутами та іншими громадськими організаціям. Що стосується сучасного стану розвитку вітчизняного ринку хостелів, то згідно з даними ВМХА можна дійти висновку, що він розвивається нерівномірно. Більшість хостелів зосереджена в основних туристичних центрах України – Києві, Львові та Одесі. [47]

Стрімкий розвиток світового ринку бюджетних засобів розміщення останніми роками пов'язаний із формуванням нової бізнес-моделі, заснованої на спільному користуванні людськими та фізичними ресурсами, – економіки спільної участі (sharingeconomy), яка функціонує за принципом peer-to-peer (P2P). P2P – це інтернет-сайт, який допомагає знайти людей, зацікавлених у послугах один одного, та який діє на кшталт тематичної дошки оголошень. Принцип P2P знайшов широке застосування в організації послуги короткострокової оренди житла. Через веб-платформи Airbnb, Wimdu, Roomorama, Only-apartments туристи можуть орендувати будинки, квартири або кімнати в усіх країнах світу. В Україні є онлайн-сервіс із розміщення, пошуку та короткострокової оренди житла Airbnb. Цей сервіс надає гарантії як для

власників житла (повна передоплата, достовірні контакти клієнта, оцінка не тільки місця розміщення, а й гостя), так і для туристів (перевірка власників нерухомості, вплив негативних відгуків, можливість використання документів від Airbnb у процесі отримання візи). Сьогодні платформа Airbnb нараховує 100 мільйонів користувачів із 191 країни. В Україні на сервісі можна орендувати квартиру в усіх великих містах країни. [59]

На прикладі закордонного успішного досвіду в Україні створено власний аналог – Mushroom. Принцип P2P дав поштовх розвитку некомерційного варіанту оренди житла – мережі гостинності (Hospitality network). Мережа гостинності являє собою спільноту, в якій один представник пропонує можливість погостювати у себе вдома іншим представникам цієї спільноти. Найвідомішими мережами гостинності є Couchsurfing, Hospitality Club та Stay4Free. Вебсервіс Couchsurfing, який працює з 1999 р., є безумовним світовим лідером і налічує сьогодні понад 400 тис. пропозицій ночівлі. Активно розвивається цей сервіс і в Україні.

За принципом світових мереж гостинності працюють сервіси, які пропонують обмін житлом. Серед них найбільш відомі є Home Exchange, Mind My House, House Carers, Luxury House Sitting. Загалом світі існує понад 60 подібних сервісів. Щодо стосується масштабу їх пропозицій, то згідно з даними сервісу Home Exchange кількість будинків, що пропонуються в Європі, сягає 30 258, у Північній Америці – 22 416, в Океанії – 3456 одиниць. Для обміну будинками треба придбати членство у клубі (в середньому від \$50 до \$120 на рік), заповнити анкету та знайти партнера для обміну. У разі успішного результату пошуку укладається договір про обмін, в якому зазначаються всі вимоги і права, з якими погоджуються обидві сторони.

В Україні формат обміну житлом не розвинений, що пов'язано насамперед із його законодавчою неврегульованістю. Внаслідок цього цей ресурс гостинності зараз не розвивається. Серед причин, з яких молоді не подобаються бюджетні засоби розміщення, основною є ймовірність

шахрайства. Також має місце складність чи незручність бронювання. Проте фактор замалого простору є найменш вагомим для молоді.

Сьогодні суб'єкти, що надають послугу розміщення, та туристи, що її споживають, потребують забезпечення безпеки, захисту їх прав, інтересів та майна, які би були підкріплені нормативно-правовими актами. Вже на перших етапах доцільно доповнити Закон України «Про туризм» категорією «хостел», розробити державні стандарти для хостелів та ефективну систему безпеки і контролю якості. Сучасний стан користування мережами гостинності подібних Airbnb в Україні характеризується недостатнім вибором для користувачів. Ця проблема спричинена тим, що ресурс вимагає від власників документів, які свідчать про те, що вони ведуть цей бізнес легально і платять податки. Сьогодні близько 80% власників здають житло в оренду за готівку, уникаючи оподаткування. Виходячи з цього, діяльність державних інститутів має бути спрямована на створення умов для легалізації доходів від оренди. Треба розуміти, що збільшення бюджетних засобів позитивно впливає на збільшення кількості туристів, які протягом періоду перебування в туристичній дестинації витрачають гроші на послуги об'єктів туристичної інфраструктури, що створює позитивний ефект для розвитку місцевої економіки. Також варто зазначити, що веб-сервіси хостелів та мереж гостинності можуть бути використані у брендингу регіонів України. Інформація від учасників мереж гостинності, тобто безпосередньо від місцевих мешканців, про унікальні природно-кліматичні ресурси, фестивалі, бюджетні заклади харчування краще сприймається потенційними туристами. Виходячи з цього, держава зацікавлена у промоції бюджетних засобів розміщення. Але останні так само повинні працювати над зміною упередженого ставлення українців до них.

Цільовою аудиторією цього ринку є молодь, невід'ємною частиною життя якої є соціальні мережі. SMM-маркетинг може бути використаний для презентації тих можливостей, які надаються цим ринком. Це, наприклад, можуть бути порівняльні діаграми, які наочно покажуть заощадження коштів

туристів у разі відмови у розміщенні в традиційних готелях на користь хостелам. Використання соціальних мереж дасть змогу розвинути бюджетні засоби розміщення та туризм в Україні, а поліпшенню ситуації на ринку хостелів сприятиме надання додаткових послуг та організація дозвілля. Вибір унікальної концепції, креативного дизайнерського рішення хостелів також посилить їхню привабливість. Також є необхідність об'єднання в єдину систему пошуку та бронювання всіх хостелів України. Потрібно створити національний інформаційний туристичний інтернет-портал, який вирішив би проблему браку інформації про пропозиції на ринку як для українців, так і для іноземців, що подорожують Україною.

Молодь показує зацікавленість у користуванні послугами бюджетних засобів розміщення. Поширення мережі пропозицій країною дасть змогу підвищити рівень доступності українських туристичних дестинацій як для вітчизняних, так і для іноземних туристів. Позитивні зрушення у процесі розвитку бюджетних засобів розміщення можливі тільки за умови поступового розв'язання виявлених проблем, у тому числі шляхом упровадження запропонованих заходів. Але суттєвих якісних змін можна досягти після коригування підходів до організації бізнесу в готельній сфері, що потребує подальшого дослідження.[55]

Як зазначають учені, вітчизняна законодавча база має низку невідповідностей. Перша з них виявляється в тому, що хостели зараховують до категорії «готелі та інші засоби розміщення». А це означає, що в хостелі повинно бути як мінімум сім номерів. По-друге, цей засіб розміщення повинен надавати готельні послуги, які не обмежуються прибиранням ліжок та приміщень. Тобто, відповідно до української класифікації, хостел є одним із видів готелів, а це не відповідає міжнародній класифікації засобів розміщення. Хостели пропонують своїм клієнтам набір обмежених послуг і, незважаючи на те, що в багатьох хостелах є індивідуальні кімнати, зазвичай, вони більше нагадують гуртожитки, ніж готелі .[56]

Як зазначає UNWTO, хостели зараховують до інших колективних засобів розміщення, що передбачає надання обмежених готельних послуг, за виключенням щоденної заправки ліжка та прибирання житлових приміщень. За кордоном розвиток ринку хостелів має велику зацікавленість серед більшості туристів, країни приділяють велику увагу їх функціонуванню.

У Західній Європі (Німеччина, Велика Британія, Франція) велика частина хостелів зосереджена у великих містах та орієнтована на молодь і студентський туризм.

В Іспанії та Італії хостели рівномірно розташовані по всій країні.

У Німеччині до хостелів висуваються дуже високі вимоги щодо стандартів обслуговування та якості послуг.

Так, усі хостели об'єднані в асоціацію IYHF, яка контролює якість послуг, що надаються. Практично всі хостели надають не тільки перелік основних послуг, а й додаткові послуги: екскурсійні програми, організацію анімаційних програм для дітей і дорослих та ін.

Основний цільовий сегмент французьких хостелів – це молодь, яка приїжджає у країну з культурно-пізнавальною метою або з метою занять спортом (французькі Альпи).

У Великій Британії успішно функціонує Асоціація молодіжних хостелів Англії та Уельсу, членами якої є понад 200 хостелів. Викликає зацікавлення той факт, що, крім просування послуг хостелів і бронювання койко-місць, на сайті Асоціації можна знайти інформацію про основні пам'ятки тих регіонів Великої Британії, у яких знаходяться згадані засоби розміщення. Отже, Асоціація просуває не тільки готельні послуги своїх членів, а й країну як туристичний об'єкт.

Більшість міст Італії мають багату історію, пов'язану із творчістю великих художників, музикантів, архітекторів, тому хостели в Італії ефективно функціонують по всій країні.

В Іспанії всі хостели об'єднані в Національну іспанську асоціацію хостелів (REAJ). Кількість членів Асоціації понад 250 хостелів. Відмінною рисою хостелів в Іспанії є наявність багатомісних хостелів на 300-400 ліжок, які користуються великим попитом у мандрівників. Модний тренд у готельному бізнесі на відкриття бутік-готелів знайшов відображення та ринку хостелів.

У Європі стали з'являтися бутік-хостели, що мають дизайнерський інтер'єр, швидкий безкоштовний Wi-Fi, номери із власними ванними кімнатами, програми розваг. Так, хостели перетворилися з бюджетних коштів розміщення в місця тимчасового проживання з унікальним інтер'єром у центрі міста й зі збереженням атмосфери. [60]

Новою тенденцією в зарубіжних хостелах стало створення кафе або барів на території засобів розміщення, відкритих не тільки для гостей, але й інших відвідувачів. Це дозволяє хостелам розширити перелік пропонованих послуг за рахунок приготування їжі та напоїв

Хостели – це один із найбільш затребуваних засобів тимчасового розміщення серед молоді в Європі та у всьому світі. Уряд європейських країн за допомогою створення бюджетних засобів розміщення передбачає зменшити безробіття, подолати зниження життєвого рівня населення. Європейська державна політика підтримки розвитку хостелів вирішує не тільки соціально-економічні завдання, а й соціокультурні (пропаганда культури й національних особливостей країн та регіонів, їх туристично-рекреаційний потенціал), що є особливо важливим в умовах створення загальноєвропейського культурного простору на території ЄС.

Для України розвиток ринку хостелів як сектору сфери готельних послуг створить умови для реалізації інших внутрішньогалузевих та соціальних факторів. Це можна обґрунтувати трьома аспектами:

– висока економічна ефективність хостелів (організація управління хостелами й технологічний процес обслуговування гостя дає низьку

собівартість послуг, отже, ці послуги мають високу конкурентоспроможність у порівнянні з більш витратними й дорогими послугами класичних готелів);

– організація діяльності хостелів дозволяє пропонувати споживачеві конкурентоспроможні ціни;

– хостели задовольняють попит на розміщення широких верств населення молоді та середнього класу, що забезпечує їм високий рівень завантаженості.

Тому, мета створення конкурентоспроможного ринку хостелів в Україні повинна ґрунтуватися на таких принципах:

– координація діяльності учасників ринку хостелів на основі узгодженої політики ціноутворення, маркетингової діяльності, дотримання стандартів якості обслуговування;

– хостели повинні бути частинкою містобудівного, культурного вигляду міст/регіонів та знаходитися близько до зон підвищеного туристичного попиту;

– організація управління хостелами повинна здійснюватися на основі використання сучасних методів і технологій управління засобом розміщення.[54]

Для досягнення цієї мети необхідним є:

1. побудова відповідної державної підтримки, що сприятиме поповненню бюджету країни/місцевого бюджету, шляхом відкриття нових вакансій;

2. визначення перспективних напрямів розвитку хостел-руху на національному та регіональному рівнях з урахуванням їх специфіки;

3. створення умов для ефективної роботи хостелів на основі розробки нормативно-правового, фінансового, організаційного, інформаційного забезпечення на всіх рівнях;

4. сертифікація хостелів для підвищення якості послуг відповідно до міжнародних стандартів обслуговування.

Під час розробки заходів із розвитку ринку хостелів не слід забувати і про пошук балансу між інтересами хостельєрів та місцевих жителів. Ефективна

робота приватного сектору повинна бути постійно спрямована на економічний розвиток міста/регіону й передбачати основні завдання:

- Підвищення якості наданого обслуговування та розширення спектра додаткових послуг з урахуванням вимог і побажань цільового споживчого сегмента хостелів.
- Дотримання стандартів якості обслуговування.
- Забезпечення безпеки проживання своїм клієнтам.
- Організація гнучкої цінової політики з метою розвитку туризму в несезонний період на основі пропозиції споживачам бонусів, дисконтів, додаткових послуг.
- Формування умов для професійного розвитку працівників хостелів.
- Співпраця з організаціями, спілками, об'єднаннями, що представляють хостел-рухи на національному та міжнародному рівнях.
- Обмін досвідом та передовими методами й технологіями роботи на ринку хостелів.
- Ведення сурової фінансової і статистичної звітності з метою подальшого планування діяльності та визначення перспектив розвитку.

Якщо взяти м. Київ, то у 2019 р. близько 230 хостелів працювали нелегально. За підрахунками Асоціації, близько 70 % хостелів в Україні працюють у тіні й не сплачують податки. Упорядкувати ситуацію допомогла б не тільки легалізація, але і справедливе оподаткування. [50] В Асоціації хостелів Києва вважають неприйнятним, що і хостели, і 5-зіркові готелі сплачують однаковий податок. Для досягнення позитивних змін на ринку хостелів потрібні спільні дії органів державного управління. Спільні дії дозволять провести заходи щодо вдосконалення роботи українських хостелів і вивести їх на новий рівень розвитку, забезпечивши їх роботу та захист від впливу негативних факторів, обумовлених слабкими сторонами їх діяльності. Також не слід забувати і про основні проблеми готельєрів, які полягають у підборі персоналу, якості обслуговування та реклами . Щодо реклами, то

необхідно створити та провести спільні заходи із сусіднім кафе чи рестораном, екскурсійним бюро, туристичним агентством чи транспортною компанією. Це зможе зацікавити нових клієнтів, а отже, збільшить кількість споживачів . [55]

Є необхідність розробити комплекс заходів з удосконалення їхньої роботи як для державного, регіонального, так і для приватного сектору. Основні заходи для спільної роботи державного та приватного секторів повинні базуватися на:

- пошуку ефективних форм співпраці з метою подальшого розвитку;
- спільній розробці напрямів щодо негативних чинників розвитку туризму в місті чи регіоні;
- раціональному використанні культурних, історичних, природних ресурсів;
- просуванні туристично-рекреаційних та культурно-історичних ресурсів України з метою збільшення внутрішнього та в'їзного туристичного потоку.

Щодо заходів з удосконалення роботи хостелів на державному та регіональних рівнях, то тут необхідно, насамперед, підняти значущість популярності хостелів як бюджетного засобу розміщення.

Головними заходами щодо вдосконалення роботи хостелів є:

- організація безпечного відпочинку для українських та іноземних громадян;
- надання цільової допомоги у відкритті хостелів в окремих регіонах країни;
- забезпечення сприятливих умов для залучення приватних інвестицій у розвиток хостелів;
- підготовка та перепідготовка кадрів для роботи в готельній сфері.

Заходи для вдосконалення діяльності хостелів для приватного сектору повинні базуватися на:

- виході на ринок нових унікальних продуктів та послуг;

– удосконаленні методів та способів ведення бізнесу в хостелах на основі вивчення передового досвіду ведення бізнесу між учасниками ринку хостелів;

– застосуванні сучасних технологій обслуговування в хостелах, а також методів залучення і заохочення постійних клієнтів.

Зрозуміло, що хостели, будучи бюджетними засобами розміщення, не можуть дозволити собі багато досягнути в науково-технічному прогресі, тому що це призведе до підвищення вартості готельних послуг. Але для залучення постояльців в українські хостели необхідним є:

- гнучкі тарифи залежно від сезону;
- розширення спектра додаткових послуг і підтримка постійного зв'язку із клієнтом;
- формування мережі хостелів;
- постійна робота з підвищення кваліфікації співробітників, із розвитку програм мотивації та залученості персоналу в роботу хостелів;
- створення асоціації хостелів, яка реально працюватиме та представлятиме на всіх рівнях інтереси її членів.

Також доцільно, щоб асоціація/союз/об'єднання з розвитку хостел-руху розробила та впровадила систему членських карт, аналогічних карт Міжнародної федерації молодіжних хостелів, а також надала можливість українським хостелам увійти в цю федерацію, яка відкриє їм нові можливості із залучення іноземних подорожувальників.

Отже, виходячи із зазначених проблем і перспектив подальших досліджень у поданому напрямі, розробка заходів з удосконалення роботи українських хостелів на ринку готельних послуг України полягає у формуванні конкурентоспроможних, якісних послуг, діяльність яких спрямована на формування ділової й туристичної привабливості нашої країни для задоволення попиту українських та іноземних туристів. Основними завданнями щодо вдосконалення діяльності українських хостелів, які базуються на побудові підтримки розвитку хостелів, що сприяють поповненню бюджету країни та

приносять дохід місцевому регіону, шляхом відкриття вакансій є: визначення перспективних напрямів розвитку хостел-руху на національному та регіональному рівнях з урахуванням їхньої специфіки; створення умов для ефективної роботи хостелів на основі розробки нормативно-правового, фінансового, організаційного та інформаційного забезпечення на всіх рівнях управління; формування маркетингових програм щодо просування послуг хостелів; сертифікація хостелів. Також запропоновані заходи з удосконалення роботи хостелів для державного та приватного сектору готельного бізнесу вимагають обґрунтування створення асоціації/союзу/об'єднання з розвитку хостел-руху в Україні, яка реально працює.

Необхідність національної стратегії для індустрії гостинності включає п'ять вимірів національної стратегії, що є критично важливим для успіху.

Таблиця 3.1

Виміри	Пояснення виміру	Результатидля гостинності індустрії
Центральність	Вимірює близькість міжнаціональною політикою щодо місії та завдання фірми	Забезпечує напрямок і зворотний зв'язокдляорганізації, виявивши, чи данодії або рішеннявідповідаютьмісії, цілі та завданню фірми.
Проактивність	Відображає ступінь, до якої планується поведінка в передбаченні нових економічних, технологічних, соціальнихабо політичних тенденціях	У турбулентних умовах фірми повинні постійно сканувати своє середовище до передбачених змін, які можуть вплинути на фірму. У справі фірми проводиться активне розслідування,яке визначає нові технології для задоволення майбутніх або перспективних правил на низьку

		вартість, що однозначно зробить виграшним в довгостроковій перспективі конкурентної переваги.
Специфічність	Здатність фірми захоплювати або усвідомити переваги національної стратегії, а не просто створення колективних благ, які можуть ділитися з іншими в промисловості, громаді або суспільстві	Оцінка ступеня національної стратегії в проектах в галузі гостинності, що пропонує переваги, які можуть бути захоплені суспільством загалом.
Волюнтаризм	Позначає область застосування прийнятого рішення фірмою та відсутність зовнішнього накладеного дотримання вимог	Благодійні внески вважаються добровільними – хоча керівники часто схильні до соціальних тисків мережі, щоб сприяти конкретним благодійним організаціям
Видимість	Позначає спостережуваність для підприємницької діяльності та здатність фірми здобути визнання від внутрішнього та зовнішнього зацікавлених сторони	Ділова діяльність включає сприятливе згадування в ЗМІ, оголошення про заробіток. Поведінка та публічність, що виникає в результаті негативних подій.

Продовження таблиці 3.1

Ці п'ять вимірів національної стратегії можуть бути реалізовані після виявлення зацікавлених сторін, які мають вирішальне значення для досягнення місії, цілей або стратегічних цілей фірми та визначення соціально цінних політик, програм та проектів, які відповідають потребам та інтересам цих зацікавлених сторін. Якраз після цих дій фірми можуть вирішити значні проблеми і загрози, що стоять перед фірмою (центральність), то ці проекти

матимуть переваги передбачити майбутні зміни в оточенні фірми та зміни потреб її зацікавлених сторін, до яких можна звернутися за допомогою активних політик та заходів щодо проактивності, визначити базову лінію встановлених вимог, щоб визначити можливості для добровільної діяльності (волонтаризм), визначити можливості для створення позитивної видимості за допомогою ключових внутрішніх або зовнішніх зацікавлених сторін діяльності.

Щоб забезпечити високий рівень національної стратегії та, згодом, високий рівень діяльності в індустрії гостинності, Україна потребує впровадження міжнародних стандартів на національному рівні. [58]

Туризм є однією з найбільших галузей у світі, і навіть розглядається Всесвітньою туристичною організацією ООН як найбільша галузь у світі, якщо брати до уваги суміжні та доповнюючі галузі. Останні дані свідчать, що майже один мільярд туристів щороку залишає свої будинки. Завдяки цьому великому відбитку туристична індустрія має широкий потенціал для досягнення позитивних ефектів, зазначених вище. Тим не менше, в той же час, туризм також може спричинити хаос майже в усіх частинах світу, до яких він торкається - якщо ним не ефективно управляти.

Ефективність функціонування готельного підприємства в умовах кризи - це поєднання бізнес-процесів, обліку внутрішніх та зовнішніх факторів, що впливають на кризу, а також постійної оцінки ефективності існуючої стратегії на рівні організаційної структури, маркетингу, системи управління підприємством в цілому.

В даний час існують нові умови та тенденції, що виникають, які багато в чому визначають ефективність та конкурентоспроможність готелів під час кризи. Готельний бізнес, як і будь-який інший, залежить від зовнішніх факторів, процесів глобалізації та науково-технічний прогресу, в той же час сучасні технології принципово змінюють модель поведінки споживача, їх уподобання та умови функціонування підприємств. Слід зазначити, що в парадигмі сучасних етапів розвитку, спостерігаються наступні тенденції.

Таблиця 3.2

Тенденція	Опис
Посилення ролі конкретного сектора економіки	За оцінками експертів, у майбутньому готель буде обслуговувати в основному ринок розкоші та груповий ринок, в той час як у центрі уваги приватний бізнес та подорожі перейдуть на послуги прокату.
Розробка нових форм готелів	Яскравим прикладом цієї тенденції є створення капсульних готелів, які вперше відкрили в Японії в 1979 р. і вже представлені серед українських готельних послугах ринку.
Розвиток роботизованих технологій та вступінфрачервоних датчиків	Наприклад, AloftCopertino пропонує послугу обміну повідомленнями. Спілкування з гостями з роботом здійснюється за допомогою роботизованого механізму “A.L.O. Botlr ”з підтримкою 4G, модулем WI-FI та 7-дюймовим планшетом. Використання інфрачервоних датчиків допомагає персоналу приймати рішення, наприклад, коли є потреба прибирати кімнату.
Впровадження інноваційного програмного забезпечення продуктів	Головною перевагою таких технологій є відсутність вимог до покупки дорогого обладнання та програмного забезпечення. Доступ до системи здійснюється через Інтернет-браузер з будь-якої точки світу.
Мобільний маркетинг розвитку та орієнтація покоління міленіалів	Мобільні програми успішно використовуються для оптимізації взаємодії з гостями готелю (бронювання, бронювання їжі, таксі тощо), а також для внутрішньої

	взаємодії персоналу готелю (наприклад, завдання прибирання номерів, і після прибирання покоївка надсилає повідомлення про готовність номеру для перевірки та до прибуття нових гостей).
Благоустрій готелю	Закликає представників готельного бізнесу пропонувати розширений вміст пропонованих готельних послуг, щоб покращити компонент послуг у своїй роботі.
Глобалізація та інтеграція готельного бізнесу	Створення туристичних корпорацій та мереж готелів. Є відомі міжнародні готельні бренди на українському ринку (Radisson SAS, Hilton, Wyndham Hotel, HELIOPARK Group, InterContinental Hotels Group).
Облік особливостей туристичного потоку	Враховуючи неоднорідність потоку та фактори, що його формують, дозволяє запропонувати ринок, необхідний за якістю, обсягом і кількістю послуг та для боротьби з фактором "сезонного попиту".
Глибока персоналізація обслуговування та цілковита концентрація на запити клієнтів та потреби	Це проявляється в наявності широкого спектру додаткових послуг, в використанні технології RFID, яка ідентифікує гостя і до початку послуги надається (TouchPoint від OneLabSolutions), біометрична ідентифікація, системи електронних замків, використання принципу екологізації в автоматизації систем життєзабезпечення.

Продовження таблиці 3.2

Інтернет-огляди - ще один аспект тенденції оцифрування, який дедалі більше впливає на прийняття рішень споживачами, коли йдеться про вибір готелю чи місця розміщення, причому такі сайти, як TripAdvisor, мають значний вплив. Тим часом відеовміст відіграє помітну роль у корпоративному спілкуванні з аудиторією через соціальні мережі та пропонує можливість впливати на вибір споживачів.

Усі ці тенденції нагадують, що потенційні туристи стають цифрово грамотними в процесах прийняття рішень. Це наголошує на важливості йти в ногу з міжнародними очікуваннями. Тенденція цифровізації стосується, зокрема, сфери гостинності, так як і надалі буде спостерігатися зростаюча глобальна конкурентоспроможність України. Працювати потрібно над тим, щоб українська індустрія гостинності пропонувала максимальну цифрову зручність 365 днів на рік.[59]

3.2. Використання хостелів в організації пізнавального туризму (на прикладі розробки власного туру)

Програма туру розрахована на 7 днів, серед основних міст є Умань, Кропивницький, «Олешківські піски», Одеса, Білгород-Дністровський, так як ключовим фактором є те, що дорога та відвідування визначних місць займе близько доби, з урахуванням переміщення, харчування та ночівлі.

Урочище Каскади та Регіональний ландшафтний парк «Приінгульський» є додатковими об'єктами показу, оскільки акцент робиться на тому, щоб не втрачати цікавість туриста до туру в загальному, так як довга дорога знеохочує до подальшої подорожі. А також цінність не лише історико-культурних місць, а й природних комплексів у програмі туру. Перебування в даних пунктах маршруту триватиме протягом декількох годин певного дня.

Місце зустрічі й початку туру – вокзал Київ-Пасажирський. Транспорт туру- автобус. Час початку 9.00.

Програма туру залежить від сезонної роботи парків та основних місць відвідування, згаданих у маршруті, тому найкращим часом відвідування є проміжок - квітень - листопад.

Детально програма кожного дня буде описана відповідно до черговості, з якою будуть відвідуватися зазначені пункти.

Харчування має загальні характеристики щодня - сніданок не включений у перебування в хостелі (та в вартість туру загалом), передбачені зупинки по дорозі та у містах для покупки продуктів, перекусів та зупинок у придорожніх кафе (тривалість зупинки не більше 1,5 год).

Хостели будуть основними засобами розміщення в усіх містах, так як даний тур має на меті охопити два ключові аспекти - бюджетність та максимальну інформативність по зазначених дестинаціях. Тур розрахований для бюджетного туриста.

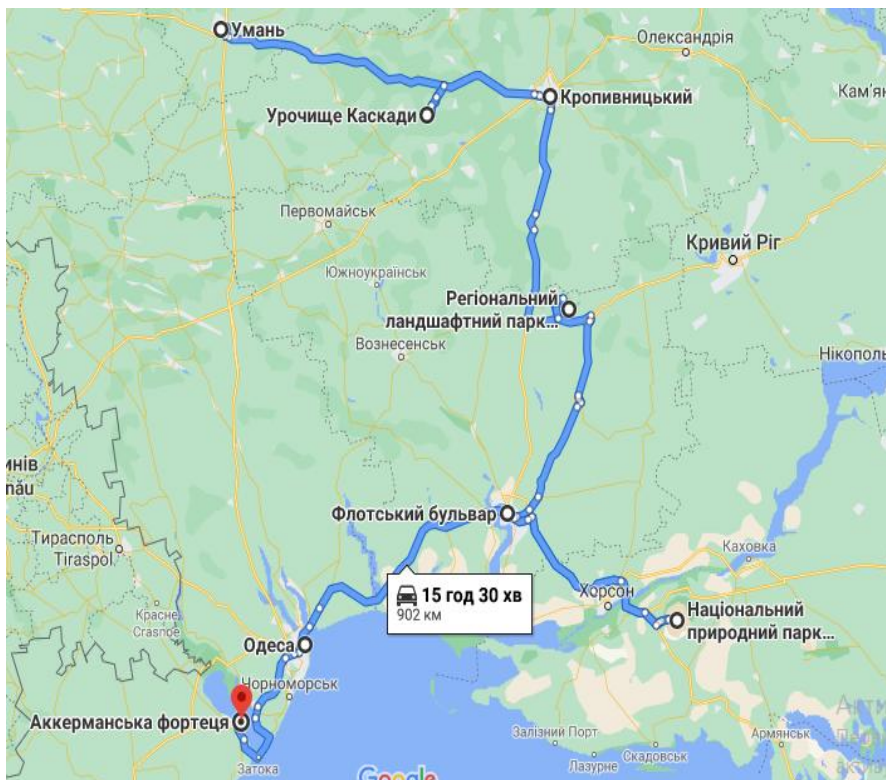


Рис. 3.1 Маршрут туру: Умань → Урочище Каскади → Кропивницький → Регіональний ландшафтний парк «Приінгульський» → Флотський бульвар → Національний парк «Олешківські піски» → Одеса → Аккерманська фортеця, Білгород-Дністровський

День перший – Київ-Пасажирський -Умань/ Національний дендрологічний парк "Софіївка"(Черкаська область)

День в Умані туристи проведуть у прогулянці та знайомстві з національним парком «Софіївка». Прибуття у місто приблизно 13.00 з урахуванням дороги з Києва до Умані та однієї зупинки.

Парк відкритий для відвідування з 9.00 до 19.00.

Вартість вхідного квитка для дорослих – 70 грн., для дітей шкільного віку – 40 грн. Вартість екскурсії для дорослих – 50 грн., для дітей шкільного віку – 30 грн. Мінімальна вартість екскурсії для дорослих (до 10-ти осіб) –500 грн., мінімальна вартість екскурсії для дітей шкільного віку (до 10-ти осіб) –300 грн. Вартість екскурсії іноземною мовою:для дорослих –75 грн., для дітей – 50 грн. Мінімальна вартість екскурсії іноземною мовою для дорослих (до10-ти осіб) – 750 грн., для дітей (до 10-ти осіб) – 500 грн. Тривалість екскурсій 2-3 год. Також після закінчення екскурсії туристи будуть проінформовані про хостел, який був попередньо заброньований та адресу хостелу.

Для ночівлі був обраний приватний будинок,який здається під хостел.Будинок новий зі свіжим ремонтом,має усі зручності – Wi-fi,бойлер,газову плиту,інтернет,парковку,балкон,фен,праску. Здають також окрему кімнату для 2 осіб. Перевага полягає в тому,що до парку «Софіївка» всього 600 метрів. Є місця для затишних сніданків та вечерь.

Вечір вільний для прогулянок та самостійного знайомства з містом.

Національний дендрологічний парк «Софіївка» Національної академії наук України є шедевром світового садово-паркового мистецтва кінця XVIII - початку XIX століть. Це зразок пейзажного паркового мистецтва - композиції води, землі, каменів, рослин, архітектурних споруд і скульптур. Площа парку сягає 180 гектарів. Парк розташований наоколиці старовинного міста Умані Черкаської області.

День другий- Урочище Каскади(Кіровоградська область)/Кропивницький Дендропарк

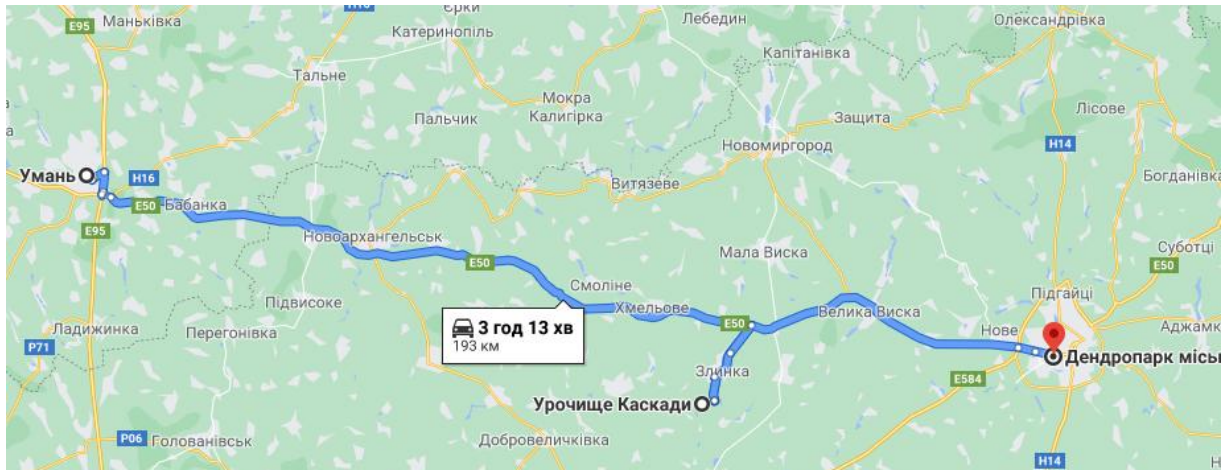


Рис. 3.2 Зображення відстані та часу між містами на карті

Програма другого дня розпочинається о 9.30 - до цієї години туристи мають поспіяти та виселитися із хостелу.

Час у дорозі до урочища Каскади займає 2 год. Час відведений на огляд місцевості, процес фотографування, та перекусу/обіду складає 2,5 год.

Урочище Каскади- це одне з небагатьох місць з природними водопадами в Центральній Україні.

Час їхнього утворення датується близько 2 мільярдами років тому. Припускають, що в I тис. до н. е. брили могли виконувати функцію скіфського святилища, оскільки на стінах нині затоплених печер раніше можна було розгледіти окремі знаки.

До Кропивницького Дендропарку туристи дістануться близько 15.30, так як дорога із урочища до міста займе 1.5 год.

Дендропарк (до 2016 року — парк ім. 50-річчя Жовтня) — приватний комерційний парк відпочинку з атракціонами та зеленою зоною, парк-пам'ятка садово-паркового мистецтва місцевого значення в Україні. Площа парку становить 44,2 га.

Прейскурант цін створений лише на відвідування атракціонів залежно від їхнього виду-дитячий, сімейний, екстремальний.

Для відвідування даного парку, самостійного ознайомлення з містом, прогулянки відведена друга половина дня.

В даному дні передбачена вечеря в одному з місцевих ресторанів зі стравами національної кухні, що входить у вартість туру.

Хостел у міста пропонує трансфер серед своїх послуг. Розміщення хостелу в центрі міста. Ціна складає ~ 200 грн за добу. Хостел оладнаний всіма зручностями, та включає щоденне прибирання.

День третій-Регіональний ландшафтний парк «Приінгульський» (Миколаївська область)/Флотський бульвар (м.Миколаїв)

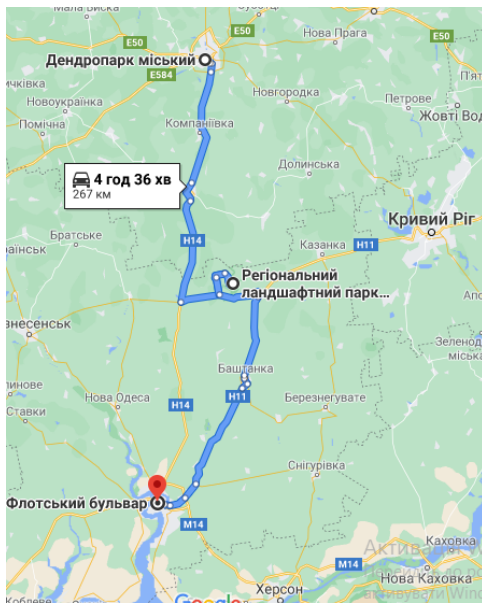


Рис.3.4 Зображення маршруту третього дня та часу на дорогу

Регіональний ландшафтний парк (РЛП) «Приінгульський» – одне із семи природних чудес Миколаївської області. Це – складова природно-заповідного фонду України, що є загальнонаціональним надбанням.

Флотський бульвар в Миколаєві (колишній Морський бульвар) – історична місцевість міста, пішохідна набережна над р. Інгул, яка дещо нагадує Приморський бульвар в Одесі. Був заснований на місці міського звалища адміралом О.С. Грейгом і відкритий у 1826 році.

Програма третього дня-відвідування двох об'єктів показу, займає весь день. Загальний час у дорозі із Кропивницького до Миколаєва -4,5 год. Відповідно впродовж дня туристи матимуть час на зупинки у дорозі,обід та перекус,а також вільний вечір у Миколаєві. Любителям історії, рекомендується

відвідати археологічний пам'ятник – «Дикий сад» (місце проживання людей періоду пізньої бронзи). Атакож в Миколаєві знаходиться одна з найстаріших обсерваторій південно-східної Європи – Миколаївська Астрономічна обсерваторія.

Зупинитися туристи матимуть змогу у бюджетному гостелі, як розташований в історичному центрі міста в 5 хвилинах ходьби від центральної вулиці. Кожна кімната оформлена в сучасному стилі і оснащена всім необхідним для проживання. До послуг гостей безкоштовний доступ Wi-Fi.

Поїсти можна в Одином із найулюбленіших закладів місцевих в Миколаєві – піца-хата «Запічок». Особливість закладу – екологічно чисті продукти, які готують на «живому» у вогні.

День четвертий- Національний природний парк «Олешківські піски»(Херсонська область)

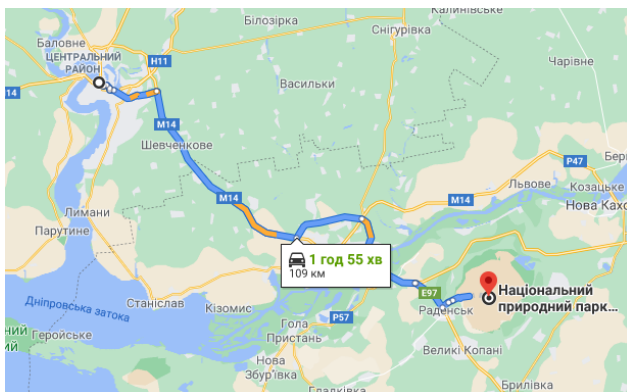


Рис.3.4Зображення маршруту з Миколаєва до Херсону та часу в дорозі

Вранці о 10.00 виїзд з Миколаєва. Час у дорозі займе близько 2 год. На відвідування самого парку відводиться 3-4 год. Вечера та ночівля будуть у Миколаєві, тому у місто потрібно повернутися не пізніше 18.00, для того щоб туристи мали змогу повечеряти у популярних ресторанах міста або ж просто прогулялися. Одним з ресторанів, меню якого представлене стравами з риби та морепродуктів, є ресторан «Золотий фазан».

Найбільша пустеля України і друга за величиною в Європі — *Олешківські піски* (або *Нижньодніпровські піски*) — розташована в 30 км від Херсона.

Олешківські піски складаються з дюн і піщаних горбів, які досягають висоти близько 5 метрів.

Тривалість екскурсії 2,5 години: Вартість за одну дорослу особу - 60,00 грн.

День п'ятий-шостий – місто Одеса

З Миколаєва виїжджаємо о 9.30 год. Час у дорозі- 3 год. Передбачені 2 зупинки по 30 хв.

Два дні прогулянка Одесою,ночівля в місті.

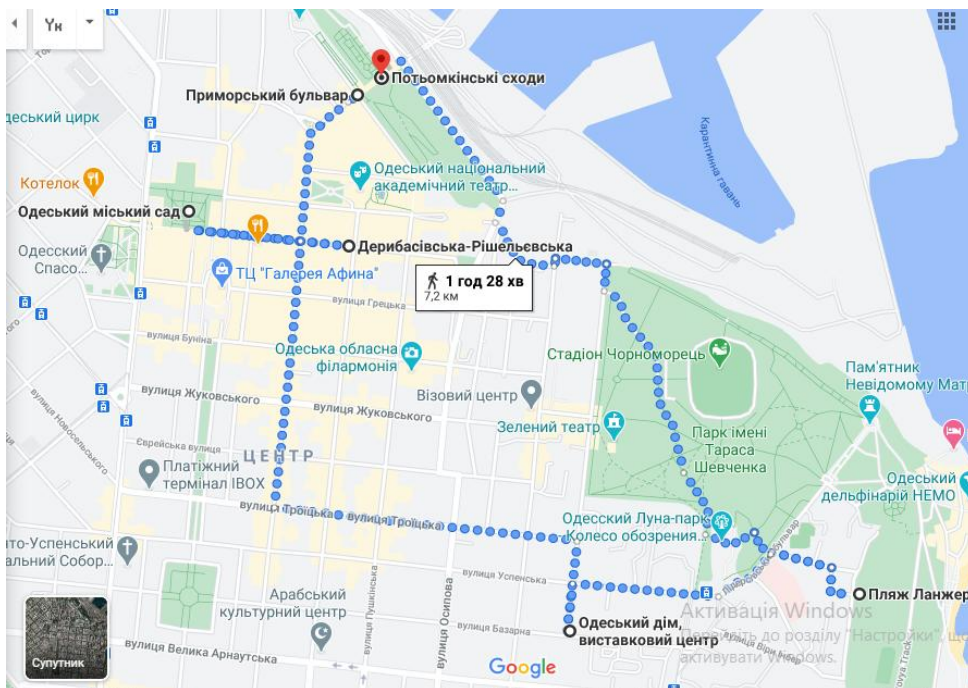


Рис. 3.5 День №1.Знайомство з Одесою

Маршрут дня: Приморський бульвар→Дерибасівська-Рішельєвська вулиця→Одеський міський сад→Одеський дім,виставковий центр→Пляж Ланжерон→Потьомкінські сходи

Заходи дня- прогулянки,знайомство з об'єктами маршруту.

1. Приморський бульвар
2. Вулиця Дерибасівська-прогулюючись Дерибасівською, можна вийти до історичного Пасажу
3. Площа Остапа Бендера та 12-й стілець- на Дерибасівській можна знайти міні-площу Остапа Бендера. Унікальність її полягає у тому, що вона

найменша в світі: займає всього 5 квадратних метрів. Названа на честь книги «12 стільців», авторами якої стали Ілля Ільф і Євген Петров. Там встановлено невеликий постамент з монументом у вигляді стільця.

4. Міський сад- до Дерибасівської примикає найстаріший в Одесі Міський сад, якому вже понад 200 років. За свої роки сад змінив чимало назв, але зберіг ту незвичайну атмосферу, за яку його вважають серцем міста. Це місце вражає красою доглянутих алей і екзотичних рослин. Крім пам'ятників Дерибасівської, в саду є оригінальний Фонтан парфумів і музичний фонтан, ротонда, старовинна скульптурна

5. Одеський Дім вчених– пам'ятка архітектури національного значення і старовинна одеська садиба. Внутрішнє оздоблення графського будинку і музейні експозиції представляють величезну культурну цінність.

6. Потьомкінські сходи- Потьомкінські сходи є однією з найбільш впізнаваних пам'яток Одеси. Вона з'явилася в середині 19 століття, як свідчить легенда, у результаті великого почуття любові князя Воронцова до своєї дружини Єлизавети. Князь розпорядився побудувати сходи у подарунок коханій. Над проектом працювали два геніальних архітектора: Авраам Мельников і Франц Боффо.

Ночівля у хостелі "FriendsHouse", який знаходиться в самому серці Одеси на вулиці Дерибасівській, неподалік від основних місць, зазначених у маршруті. В хостелі є ігрова кімната, де можна попрацювати або пограти в електронні або настільні ігри, або просто відпочити. Його можна легко знайти. І відповідно у туристів ще буде час для прогулянки вечірнім містом, відвідуванням ресторанів, кафе та магазинів.

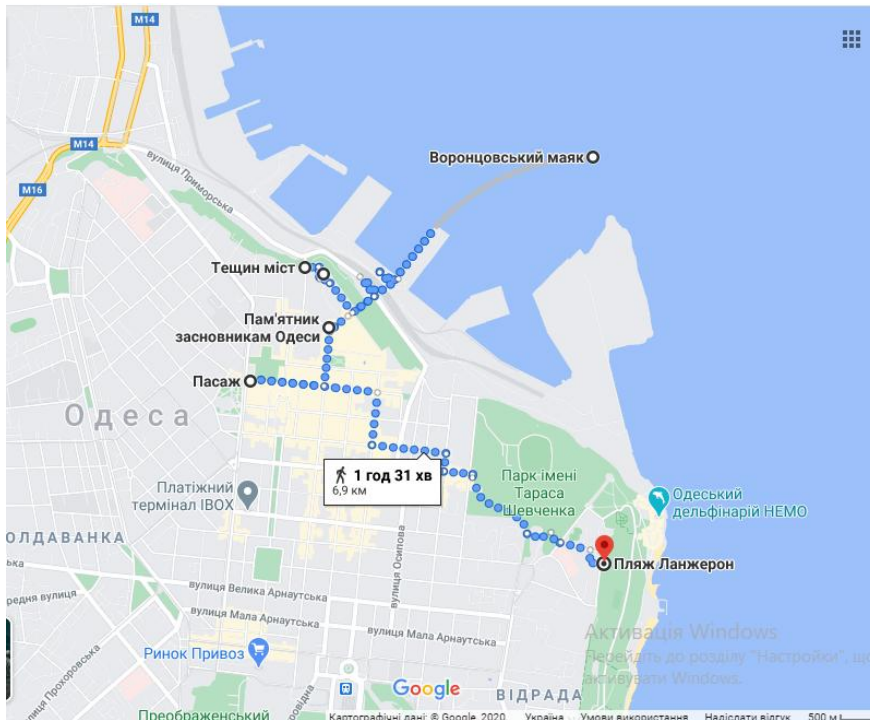


Рис. 3.6 День №2.Продовження прогулянки

Маршрут: Тещин міст→Воронцовський палац→Воронцовський маяк→Пам'ятник засновникам Одеси→Пасаж→Пляж Ланжерон

1. Тещин міст-міст є пішохідним, простягається над Військовим спуском і вважається найвищим в Одесі. Тещин міст з'єднує дорогу між Воронцовським і Шахським палацами.Незвичну назву Тешиного моста пов'язують з тим, що керівник обкому Михайло Синиця задумав побудувати міст, тому що на протилежному боці спуску проживала його теща, яка пекла смачні млинці. Правда, це лише казка для туристів.

2. Воронцовський палац-з Тешиного моста ви потрапляєте прямо до Воронцовського палацу. У минулому це резиденція генерал-губернатора Михайла Воронцова, споруджена в 1826 році. Спроектував палац відомий італійський архітектор Франческо (або Франц) Боффо.Поруч бельведер – колонада Воронцовського палацу.

3. Воронцовський маяк-маяк розташований на території Морського порту.

4. Пасаж-знатним пам'ятником архітектури і візитною карткою Одеси вважається Пасаж, побудований в 1898–1899 роках. В архітектурі Пасажу

прекрасно поєднується бароко, класика і модерн, але родзинкою споруди є скляний атриум. Комплекс більше схожий на музей, ніж на торговий центр.

5. Пам'ятник Катерині Великій та засновникам Одеси -на Катерининській площі височіє монумент, вперше встановлений ще в 1900 році. Це пам'ятник Катерині Великій та її сподвижникам, який споруджений як подяка городян за заснування Одеси. Саме за указом Катерини II в 1794 році було розпочато будівництво портового міста. У 1920 році монумент був демонтований і відновлений лише в 2007 році.

День сьомий – Аккерманська фортеця, Білгород-Дністровський (Одеська область)

Виїзд з Одеси о 9.00. Час у дорозі 1.5 год. Екскурсії можуть бути різного характеру й тематики- оглядова екскурсія «Історія Аккерманської фортеці», оглядова екскурсія «Комплекс пам'яток: античне городище Тіра та середньовічна екскурсія», оглядова екскурсія «Загадки та міфи давньої фортеці»- і ціна коливається в межах 300-400 грн за групу.

Аkkerманська фортеця була одним із найбільших та найпотужніших фортифікаційних укріплень Північно-Західного Причорномор'я у XIII-XV ст.

Тривалість екскурсії приблизно 3 год. Виїзд з Одеси о 15.00. Дорога Білгород-Дністровський-Київ займе 7 год без урахування зупинок.

ВИСНОВКИ

У ході дослідження було розкрито теоретичні підходи до визначення поняття «хостел» та висвітлено історію появи хостелів та етапів їх розвитку до сьогодення, загальноприйняті положення світової хостел-організації було обґрунтовано, як і готельне господарство країни в цілому. Класифікація хостелів та вимоги до даного засобу розміщення були подані у роботі в розгорнутому вигляді й дозволили обумовити хостел як альтернативний засіб розміщення, що показало їхню перспективність серед традиційних засобів розміщення. Аналіз досвіду міжнародної практики у дослідженні дало зрозуміти практичність та користь функціонального застосування її у роботі вітчизняних підприємств.

Хостели - це економічно вигідне місце для мандрівників ,які шукають варіант бюджетних поїздок.

Річард Ширман відкрив перший постійний молодіжний гуртожиток у Німеччині в 1912 році. Його ідея була втілена на території країни, і згодом поширилася за межі Німеччини. Гуртожитки відкрилися у Британії наприкінці 1920-х років, а офіційна асоціація молодіжних гуртожитків відкрила свої перші гуртожитки в 1931 році. Завдяки простому путівнику та зрозумілій цінovій політиці, офіційні молодіжні хостели домінували у подорожах молодих людей протягом наступних 50 років.

Хостели пропонують мандрівникам приємні, недорогі ночівлі. Гуртожитки Hostelling International забезпечують мандрівникам найкращі стандарти якості, включаючи дотримання санітарно-гігієнічних норм, безпеку та обслуговування. Гуртожитки можна класифікувати за статтю, сімейним статусом та рівнем надання послуг. На сьогоднішній день існує мінімальна різниця між хостелами HostellingInternational та хостелами, що не входять в склад HostellingInternational.

Спочатку увага як місцевих, так і іноземних інвесторів була зосереджена на розвитку готельного ринку в Києві. Поступово, з розвитком готельного

бізнесу в Україні, інтерес інвесторів почав зміщуватися в бік населених міст, насамперед великих ділових центрів країни (з населенням близько 1 млн. людей), таких як Харків, Дніпро, Львів і внапрямку курортних зон Карпатського регіону та Причорноморського (Одеса, Херсон). Добре зарекомендувавши себе на ринку столиці, хостели набули тенденції поширення за двома напрямками – на території традиційних рекреаційних зон та великих міст.

Активного поштовху розвитку хостелів дав вплив футбольного матчу чемпіонату Європи з футболу через вимоги міст-організаторів, які приймали матчі (Київ, Харків, Донецьк, Львів), перед якими стояло завдання мати певну кількість готельних номерів різних категорій для туристів-болівальників з мінімальними вимогами для ночівлі.

Виходячи із зазначених проблем і перспектив подальших досліджень у поданому напрямі, розробка заходів з удосконалення роботи українських хостелів на ринку готельних послуг України полягає у формуванні конкурентоспроможних, якісних послуг, діяльність яких спрямована на формування ділової й туристичної привабливості нашої країни для задоволення попиту українських та іноземних туристів. Основними завданнями щодо вдосконалення діяльності українських хостелів є ті, які базуються на побудові підтримки розвитку хостелів, що сприяє поповненню бюджету країни та приносить дохід місцевому регіону, шляхом відкриття вакансій - визначення перспективних напрямів розвитку хостел-руху на національному та регіональному рівнях з урахуванням їхньої специфіки; створення умов для ефективної роботи хостелів на основі розробки нормативно-правового, фінансового, організаційного та інформаційного забезпечення на всіх рівнях управління; формування маркетингових програм щодо просування послуг хостелів; сертифікація хостелів.

Отже, сьогодні хостели мають специфічні особливості, які дали можливість даному сегменту туристичного ринку набути певного динамізму.

Згідно проаналізованих джерел діяльність хостелів на ринку туристичних послуг України буде розвиватися в напрямку двох тенденцій- поширення й побудови їх у межах обласних центрів, так як на даний момент хостели добре заявили про себе у великих містах (Одеса, Дніпро, Вінниця, Львів), та досягнення до міжнародних вимог.

Рекомендації можуть бути використані в практичній діяльності при розробці туристичних путівок та пакетів у напрямку пізнавального туризму.

РЕЗЮМЕ

Батюк Надія Антонівна

ДІЯЛЬНІСТЬ УКРАЇНСЬКИХ ХОСТЕЛІВ НА РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Дипломна робота присвячена дослідженню ступеню розвитку мережі бюджетних хостелів в Україні та їх перспективи на майбутнє. Метою роботи є аналіз хостелу як об'єкту індустрії гостинності та роботи міжнародних асоціацій хостелів, аналіз проблем розвитку даного виду розміщення та перспективи діяльності хостелів на ринку туристичних послуг України через характеристику готельного господарства країни в цілому.

Завдання роботи: розкрити поняття «хостел»; обґрунтувати загальноприйняті положення світової хостел-організації та вимоги до їх роботи; охарактеризувати готельне господарство країни в цілому; подати класифікацію хостелів та вимоги до даного засобу розміщення; обумовити хостел як альтернативний засіб у протизагу традиційним засобам розміщення; проаналізувати досвід міжнародної практики і функціональне застосування у роботі вітчизняних підприємств; висвітлити використання засобу розміщення в тури.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи виступає хостел як вид колективного засобу розміщення, а предметом - ступінь розвитку мережі бюджетних хостелів в Україні та їх перспективи на майбутнє.

У ході написання дипломної роботи були використані теоретичні методи: метод аналізу для розгляду даної теми, синтезу для узагальнення інформації, дедукції – розробка та виклад висновків, аналогія – для можливостей перейняття досвіду і використання їх для розвитку в нашій країні. Практичні методи дослідження: порівняння, спостереження, опис.

В дипломній роботі розкритий стан туристичного ринку України та досліджений рівень розвитку хостелів як альтернативного засобу розміщення. Аналіз перспектив та міжнародного досвіду дозволяє висвітлити практичні поради та інноваційні технології, які дадуть значний поштовх розвитку індустрії гостинності в цілому.

Ключові слова: хостел, засіб розміщення, туристичний ринок України, міжнародні стандарти, готельне господарство, альтернатива, перспективи та проблеми розвитку, тенденції, вітчизняні підприємства, пізнавальний туризм.

RESUME

Batiuk Nadiia Antonivna

UKRAINIAN HOSTELS ACTIVITY IN THE MARKET OF HOTEL SERVICES

Graduate work is devoted to the study of the degree of development of the network of budget hostels in Ukraine and their prospects for the future. The purpose of the work is to analyze the hostel as an object of the hospitality industry and the work of international hostel associations, analysis of problems of development of this

type of accommodation and prospects of hostels in the market of tourist services in Ukraine through the characteristics of the hotel industry as a whole.

Objectives: to cover the concept of "hostel", to substantiate the generally accepted provisions of the world hostel organization and requirements for their work, to characterize the hotel industry as a whole, to provide a classification of hostels and requirements for this accommodation, to provide a hostel as an alternative to traditional accommodation; to analyze the experience of international practice and functional application in the work of domestic enterprises; to highlight the use of accommodation in the tour.

The object of study of the qualification work is a hostel as a type of collective accommodation, and the subject - the degree of development of the network of budget hostels in Ukraine and their prospects for the future.

During the writing of the thesis theoretical methods were used: method of analysis to consider this topic, synthesis to summarize information, deduction - development and presentation of conclusions, analogy - for opportunities to learn and use them for development in our country. Practical research methods: comparison, observation, description.

The graduate work reveals the state of the tourist market of Ukraine and the level of development of hostels as an alternative means of accommodation. Analysis of prospects and international experience allows to highlight practical advice and innovative technologies that will give a significant impetus to the hospitality industry as a whole

Key words: hostel, means of accommodation, tourist market of Ukraine, international standards, hotel industry, alternative, prospects and problems of development, tendencies, domestic enterprises, cognitive tourism.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Галасюк С.С. Хостел як основний тип готельних підприємств молодіжного туризму / С.С. Галасюк // Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практик : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф., 18.09.2015. – Одеса :Атлант, 2015. – С. 27-29.
2. Hotel Industry Everything you need to know about hotels! URL: <https://www.revfine.com/hotel-industry/>
3. "Tourism Market Segments".URL: www.destinationnsw.com.au.
4. Орленко О. Становлення та розвиток студентських хостелів в Україні – важливий напрям молодіжного та дитячого туризму / О. Орленко // Економічний часопис XXI. – 2004. – № 3.
5. A Brief History of Hostelling International URL: <http://blog.hihostels.com/2011/05/brief-history-of-hostelling/>
6. From Youth Hostels to Modern Hostels - the history of Hostel life.URL: <https://www.hostelsclub.com/en/magazine/the-history-of-youth-hostels-and-the-coming-of-age-of-the-backpacker-culture#commento-login-box-container>
7. The (surprisingly long) history of hostels URL: <https://partyhostelguru.com/blog/the-history-of-hostels/>
8. Історія появи хостелів URL: <https://kd43.ru/uk/biznes-s-nulya/istoriya-poyavleniya-hostelov-04-11-18-istoriya-hostelov-istoriya-hostelov.html>
9. The History of HI USA URL:<https://www.hiusa.org/about-us/history>
10. История хостелов в разрезе современности. URL: <https://hihostels.com.ua/>.
11. INTERNATIONAL YOUTH HOSTEL FEDERATION(IYHF) /HOSTELLING URL:<https://www.unwto.org/>
12. Офіційний сайт бронювання хостелів по всьому світі URL: <https://www.hostelworld.com/>

13. MinimumAndNormalStandardsForYouthHostelsURL:
<https://www.northernarchitecture.us/space-requirements/minimum-and-normal-standards-for-youth-hostels.html>
14. Ковальчук А. Хостели, як оптимальний спосіб організації туризму для молоді: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні // Укр. Київ. ін-ту бізнесу і технологій. – 2010. – № 3. – С. 102-104
15. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Киев : Дакор, 2008. 288 с
16. Герасименко В.Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. професора В.Г. Герасименко. Одеса: Астропринт, 2013. 334 с.
17. Гонтаржевська Л.І. Ринок туристичних послуг в Україні: навч. посібник. – Донецьк: Східний видавничий дім, 2008. – 180 с.
18. Гуменюк В. В. Сучасні тенденції міжнародного туризму та їх вплив на розвиток курортно-рекреаційної сфери/Володимир Гуменюк // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку туризму»: Зб ірник тез допов ідей (І частина). – Миколаїв: ВП «МФ КНУК іМ», 2015.–217 с.
19. Гур'єва І. М. Розвиток туризму в Україні: проблеми й перспективи/ Ірина Гур'єва, Світлана Хитяних// Ф інансови й контроль. – 2011. - №1. – С. 17-22.
20. . Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг / О.О. Любіцева. К.: Альтерпрес, 2005. 436 с
21. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандюк, Ю. С. Занько. – К.: Знання, 2011. – 366 с.
22. Про туризм: Закон України від 15.09.95 р. № 324/95-ВР URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
23. . Роглев Х. Й. Менеджмент готелю / Х. Й. Роглев, Г. Г. Левітас Менеджмент готелю: навч. посібник. – К.: Кондор, 2011. – 430 с.

24. Беляєва С.С., Гуслистий О. СІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ХОСТЕЛУ
25. Правила та умови URL: <https://dream-hostels.com/terms-and-conditions/>
26. Папирян Г. Менеджмент в індустрії гостеприимства (отели и ресторани) / Г. Папирян. – М. : Экономика, 2000. – 207 с.
27. Hotel Business in Ukraine URL: Chances and Challenges <https://www.mayger.org/en/ukraine-market-review/hotel-business-in-ukraine-chances-and-challenges/>
28. Косій Тетяна Михайлівна Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції "Індустрія гостинності в країнах Європи". 4-6 грудня 2009 р. Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. 176 с. С.152-154
29. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку готельного бізнесу в регіонах України URL: https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2019-4_0-pages-72_80.pdf
30. Остапенко Я. О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Вип. 8. С. 1216–1221.
31. Погоріляк О. О. Готельний комплекс як складова регіональної економічної інфраструктури. Вісник Львівського університету. Серія економічна. 2013. № 50. С. 236–243.
32. Подлепіна П. О. Функціонування готельного господарства України в контексті сучасних тенденцій розвитку економіки // Туризм і гостинність в Україні: стан, проблеми, тенденції, перспективи розвитку : матеріали I Міжнар. наукпрат. конф. Черкаси : Брама-Україна, 2012. С. 370–374.
33. Бондаренко М.П. Теретичні засади розвитку індустрії туризму. / М.П. Бондаренко. – Економічний часопис XXI. 2012. № 3-4. 19-22 с.
34. Семенов В. Ф., Балджи М. Д., Мозгальова В. М. Регіональний вимір рекреаційно-туристичної діяльності : монографія. Одеса : Optimum, 2008. 201 с.

35. Колесник О. Бронирование отелей и сопутствующих услуг с помощью Internet / О. Колесник // Секретарь-референт. – 2012. – № 6. – С. 88-97
36. Андреева С.В. Аспекты организации обслуживания в специализированных гостиничных предприятиях / С.В. Андреева, Т.В. Сурикова. - Чита : ЗИП СибУПК, 2015.-118 с.
37. БЄЛЯЄВА С. С., ЗАЇКА А. І. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ ДІЯЛЬНОСТІ хостелів
38. Хостел-стандарты международной хостел федерации URL: <https://hihostels.com.ua/ru/content/standarty-mezhdunarodnoy-federacii-hostelov-iyhf>
39. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення: ДСТУ 4528-2006. - К.:Держстандарт України, 2006.- 10 с.
40. ДСТУ 4527:2006 послуги туристичні, національний стандарт України, засоби розміщення, терміни та визначення. Чинний від 1 жовтня 2006 р.
41. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні, класифікація готелів. Чинний від 17 серпня 2014 р.
42. ДСТУ 4268:2003. Засоби розміщення. Чинний від 21 грудня 2001 р.
43. ДБН в.2.2-9-2009 Громадські будинки та споруди. – К. : Мінрегіонбуд України, 2009
44. International tourism : a global perspective / editor, Chuck Y. Gee ; co-editor, Eduardo Fayos-Solá; World Tourism Organization in cooperation with WTO Education Network. – 3 ed. World Tourism Organization, 2010. – 431 p.
45. Александрова А.Ю. Международный туризм / Учебное пособие для студентов вузов. - М.: Аспект Прес, 2001
46. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О.В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2012. – Вип. 1(2). – С. 331–338.

47. Земліна Ю. Тенденції розвитку готельного бізнесу України / Ю. Земліна, О. Ліфіренко // Ресторанний та готельний консалтинг. Інновації. - 2019. - Т. 2, № 1. - С. 121-131.
48. Воскресенський В. Міжнародний туризм / В. Воскресенський. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 255 с.
49. Давиденко І.В., Єгупова І.М., Бортник Л.В. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції "Актуальні проблеми розвитку економіки в контексті глобальних викликів" (м. Одеса, 19-20 вересня 2013 р.). - Одеса: Атлант, 2013. - С.266-269.
50. Левковська Л., Чабан Р., Мунін Г. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу в Україні. Економіка України. 2003. № 6. С. 31–36.
51. Бондаренко М. П. Проблеми розвитку туристичних ринків / М. П. Бондаренко // Інвестиції: практика та досвід. -2012. -№7. С. 87-91
52. Давиденко І.В., Єгупова І.Н., Бортник Л.В. Возможности развития хостелов в Украине
53. Мельниченко С.В. Готельні мережі на ринку туристичних послуг України / С.В. Мельниченко, Т.В. Бурак // Вісник КНТЕУ. – Київ, 2014. – Вип. 3. – С. 5–15.
54. Давиденко І.В. Особливості розвитку хостелів в Україні та світі / І.В. Давиденко // Туристична індустрія: сучасний стан та пріоритети розвитку: Матеріали VIII Міжн. наук.-практ. конф., 19–20 вересня 2013 р. – Луганськ: ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2013 – С. 47–50.
55. Байлик С. І. Організація готельного господарства : підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський. – Харків : ХНУМГ імені О. М. Бекетова, – 2015. – 329 с
56. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства : учебник / Р. А. Браймер. – Москва : Аспект Пресс, 1995. – 382с.

57. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб.пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : «Новое знание», 2001. – 216 с
58. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство. Introduction to Hospitality : учеб.пособие / Дж. Р. Уокер. – 4-е изд. – Москва : ЮНИТИДАНА, 2015. – 736 с.
59. Martínez, Jon & Carlos Jarillo, J. (1991). Coordination Demands of International Strategies. *Journal of International Business Studies*. 22. 429-444
60. . Будя О. П., Вертелева О. В. Інноваційні напрямки розвитку маркетингу всфері туризму і гостинності. *Зовнішня торгівля: право та економіка*. 2008. № 6. С. 142–149.
61. Як працюють хостели під час карантину і як змінилися ціни на оренду нерухомості URL: <https://www.youtube.com/watch?v=si8cYshr0-8&vl=ru>