

ІНВЕСТИЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ: РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ

©2021 ВІННИКОВА В. В., ВІННИКОВА В. А.

УДК 338.486.3:332
JEL: L26; L89; M21; O4

Віннікова В. В., Віннікова В. А. Інвестиційне забезпечення якості готельних послуг: регіональний аспект

У статті розглянуто питання впливу інвестиційного забезпечення на якість готельних послуг. Досліджено якість готельних послуг; визначено обсяги інвестування підприємств готельного господарства; встановлено тісноту зв'язку між інвестиційними вкладеннями в засоби розміщення та якістю готельних послуг. Оцінювання якості готельних послуг здійснено з використанням показника питомої ваги готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону та якості готельних послуг на основі відгуків клієнтів готельних комплексів, розміщених на ресурсі *booking.com*. В основу оцінки якості готельних послуг на основі відгуків клієнтів покладено методи балів і середніх величин. На основі результатів емпіричних досліджень діагностовано високі показники якості готельних послуг за критеріями питомої ваги готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону та якості готельних послуг на основі відгуків клієнтів готельних комплексів за м. Києвом, Львівською, Одеською, Сумською, Чернігівською, Дніпропетровською, Київською, Миколаївською, Рівненською, Харківською, Вінницькою, Житомирською, Полтавською, Херсонською, Черкаською областями. Встановлено, що основним джерелом формування інвестиційних ресурсів підприємств готельного господарства є власні ресурси підприємств та організацій. Визначено періоди зростання (2015–2018 рр.) і скорочення (2019–2020 рр.) інвестицій у закладі тимчасового розміщення. За результатами структурного та порівняльного аналізу встановлено, що впродовж досліджуваного періоду (2015–2020 рр.) найбільший обсяг капітальних інвестицій вкладено в діяльність закладів тимчасового розміщення м. Києва, Дніпропетровської, Львівської, Одеської, Харківської областей. Найбільші інвестиції в один заклад тимчасового розміщення відзначено за м. Києвом, Одеською, Львівською, Дніпропетровською областями. За результатами дослідження кореляційної залежності між якістю готельних послуг та рівнем їх інвестиційного забезпечення встановлено прямий тісний зв'язок між інвестиційними вкладеннями в засоби розміщення та показником питомої ваги готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону.

Ключові слова: заклад тимчасового розміщення, готель, якість готельних послуг, інвестиції.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-8-29-39>

Рис.: 3. **Табл.:** 7. **Формул.:** 4. **Бібл.:** 21.

Віннікова Вікторія Вікторівна – кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту, Харківський державний університет харчування та торгівлі (вул. Клочківська, 333, Харків, 61051, Україна)

E-mail: vinnikova_vv_07@meta.ua

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0668-9617>

Віннікова Валентина Анатоліївна – доцент кафедри менеджменту, Харківський державний університет харчування та торгівлі (вул. Клочківська, 333, Харків, 61051, Україна)

UDC 338.486.3:332
JEL: L26; L89; M21; O4

Vinnikova V. V., Vinnikova V. A. Investment Quality Assurance of Hotel Services: The Regional Aspect

The article considers the impact of investment assurance on the quality of hotel services. The quality of hotel services is researched; the volumes of investment by hotel enterprises are determined; a close relationship between investments in accommodation facilities and the quality of hotel services is determined. The quality of hotel services was assessed using the indicator of the specific weight of hotels that have a category, in the total number of hotels in the region and the quality of hotel services was evaluated based on customer reviews concerning hotel complexes, posted on the resource *booking.com*. The basis of the assessment of the quality of hotel services based on customer feedback is the methods of points and average values. On the basis of the results of empirical research, high quality indicators of hotel services were diagnosed according to the criteria of the specific weight of hotels that have a category, in the total number of hotels in the region and the quality of hotel services based on reviews of clients of hotel complexes in Kyiv, Lviv, Odesa, Sumy, Chernihiv, Dnipropetrovsk, Kyiv, Mykolaiv, Rivne, Kharkiv, Vinnytsia, Zhytomyr, Poltava, Kherson, Cherkasy regions. It is determined that the main source of formation of investment resources of hotel enterprises is the own resources of enterprises and organizations. Periods of growth (2015-2018) and reduction (2019-2020) of investments in temporary accommodation facilities are identified. According to the results of structural and comparative analysis, it is determined that during the research period (2015-2020), the largest amount of capital was invested in the activities of temporary accommodation facilities in Kyiv, Dnipropetrovsk, Lviv, Odesa, Kharkiv regions. The largest investments in one temporary accommodation facility are located in Kyiv, Odesa, Lviv, Dnipropetrovsk regions. According to the results of the study of the correlation between the quality of hotel services and the level of their investment assurance, a direct close relationship between investments in accommodation facilities and the indicator of the specific weight of hotels that have a category in the total number of hotels in the region is determined.

Keywords: temporary accommodation facility, hotel, quality of hotel services, investments.

Fig.: 3. **Tabl.:** 7. **Formulae:** 4. **Bibl.:** 21.

Vinnikova Viktoriia V. – PhD (Economics), Associate Professor of the Department of Management, Kharkiv State University of Food Technology and Trade (333 Klochkivska Str., Kharkiv, 61051, Ukraine)

E-mail: vinnikova_vv_07@meta.ua

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0668-9617>

Vinnikova Valentyna A. – Associate Professor, Department of Management, Kharkiv State University of Food Technology and Trade (333 Klochkivska Str., Kharkiv, 61051, Ukraine)

Заданими Державної служби статистики України, у 2020 р. загальна кількість колективних засобів розміщення становила 1337 одиниць, із них 728 одиниць (54,5%) – готелі [1]. Значна питома вага готелів є загальною тенденцією формування структури засобів розміщення. У період 2018–2020 рр. частка готелів у загальній кількості колективних засобів розміщення становила 48,7–54,5% [1]. Лідерами за кількістю готелів є Київська, Львівська, Одеська, Дніпропетровська, Харківська області.

Опубліковані дані дозволяють зробити висновки про значні переваги готелів порівняно з іншими засобами розміщення, про що свідчить показник чисельності осіб, які скористалися послугами готелів. Упродовж 2018–2020 рр. частка цих осіб становила 77,7–80,4% загальної чисельності осіб, які перебували в колективних засобах розміщення. Для іноземців цей показник більший. За даними 2018–2020 рр. із загальної чисельності іноземців, які перебували в колективних засобах розміщення, 97,9–99,6% зупинялися в готелях [1].

Незважаючи на значущість готельного господарства в розвитку ринку засобів розміщення, готельні послуги в Україні не відзначаються високою якістю. Із 178 готелів, яким видано свідоцтва про встановлення категорії, термін дії яких дійсний у 2021–2022 рр., тільки 33 належать до п'ятизіркових [2]. Більшість засобів розміщення, що одержали свідоцтва, належать до груп три- та чотиризіркових готелів (55 та 62 одиниці відповідно).

Збереження та підвищення якості готельних послуг передбачає впровадження заходів із підтримки чинної системи надання послуг або її коригування, що реалізуються за умови відповідного інвестиційного забезпечення. Значущість процесів інвестування у створенні сприятливих умов для розвитку бізнесу загалом і готельного сектора зокрема зумовлює актуальність дослідження динаміки інвестицій у сегменті засобів розміщення та встановлення залежності якості готельних послуг від інвестиційних вкладень.

Огляд наукової літератури свідчить, що проблематика якості готельних послуг розглядається науковцями в контексті: порівняння вимог до категорій готелів, установлених у стандартах різних країн світу й України [3, с. 102–104]; обґрунтування авторських методик з оцінювання якості готельних послуг [3, с. 106–107; 4, с. 156; 5]; дослідження чинників якості готельних послуг [6, с. 291; 7]; регулювання розвитку локальних ринків готельних послуг [8].

Щодо інвестицій у сегменті готельного господарства, то в наукових публікаціях розглядаються питання визначення напрямів і способів інвестування в готельний бізнес [9, с. 154] у контексті забезпечення розвитку туризму [10, с. 412–413] та оцінювання ефективності інвестицій у готельні системи [9; 11].

Крім того, науковці приділяють увагу дослідженню регіональних аспектів розвитку готельного

господарства в Україні загалом [3; 6; 12] та за окремими регіонами. Так, у праці [13] наведено результати дослідження особливостей готельного господарства Івано-Франківщини [13, с. 151–152], у працях [14–16] охарактеризовано стан і тенденції розвитку готельного бізнесу Харківщини, у праці [17] – Київщини, у роботі [18] – Львівщини.

Аналіз наукової літератури засвідчив, що, незважаючи на існуючі публікації щодо якості готельних послуг, питання їх інвестиційного забезпечення висвітлено неповною мірою та потребує подальших досліджень.

Метою роботи є дослідження якості готельних послуг за регіонами України з урахуванням обсягу інвестування в засоби розміщення. Досягнення цієї мети зумовило необхідність постановки та розв'язання таких завдань: дослідження якості готельних послуг; визначення обсягу інвестування у сферу готельного господарства; установалення залежності між інвестиційними вкладеннями в засоби розміщення та якістю готельних послуг.

В основу реалізації мети дослідження покладено положення про залежність якості готельних послуг від рівня їх інвестиційного забезпечення. Зважаючи на це, окреслимо підходи до визначення вказаних характеристик.

Узагальнивши розробки з оцінювання якості готельних послуг, наведені в науковій літературі [3, с. 106–107; 4, с. 156; 5; 6; 18], робимо висновок, що ця характеристика визначається на підставі об'єктивних і суб'єктивних оцінок. Об'єктивна оцінка якості готельних послуг формується на основі експертних висновків про відповідність готельного сервісу встановленим критеріям і показникам щодо готелю певної категорії; суб'єктивна – на основі думок клієнтів щодо рівня комфорту в готелі.

У цьому дослідженні якість готельних послуг визначено з використанням суб'єктивних та об'єктивних оцінок, одержаних за даними системи Інтернет-бронювання готелів booking.com. Якість готельних послуг на основі об'єктивних оцінок визначена на підставі показника питомої ваги готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону. Формула для розрахунку така:

$$ПВГ_{ki} = \frac{\Gamma(k)_i}{\Gamma_i} \times 100\%, \quad (1)$$

де $ПВГ_{ki}$ – питома вага готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів i -го регіону, %;

$\Gamma(k)_i$ – кількість готелів у i -му регіоні, які мають сертифікат щодо певної категорії, од.;

Γ_i – кількість досліджених готелів у i -му регіоні, усього, од.

Якість готельних послуг на основі суб'єктивних оцінок визначено за відгуками клієнтів щодо готелів, включених до топ-10 закладів розміщення регіону за

версією booking.com [19]. Формула для розрахунку така:

$$ЯГП_{ei} = \frac{\sum_{j=1}^{10} B_{ji} \times B_s}{\sum_{j=1}^{10} B_{ji}}, \quad (2)$$

де $ЯГП_{ei}$ – якість готельних послуг в i -му регіоні на основі відгуків, середня, бал;

B_{ij} – кількість відгуків щодо j -го готелю i -го регіону, од.;

B_j – якість готельних послуг у j -му готелі, бал.

Результати дослідження якості готельних послуг за регіонами з урахуванням категорій готелів наведено на рис. 1, з урахуванням задоволеності клієнтів – на рис. 2.

Результати аналізу щодо питомої ваги готелів, які мають категорію, у загальній їх кількості та відгуків клієнтів свідчать про значний розкид зазначених показників за регіонами. Щодо питомої ваги готелів, які мають категорію, у загальній їх кількості, то найбільш високі значення цього показника відзначено в м. Києві (56,0%), Львівській (48,3%), Одеській (49,5%) та Харківській (48,5%) областях. Регіонам-лідерам поступають Житомирська (11,5%), Івано-Франківська (12,0%), Хмельницька (13,3%) області (див. рис. 1). Загалом за дослідженою сукупністю (1730 закладів розміщення) питома вага готелів, що мають категорію, ста-

новила 36,2% (627 закладів), із них значна частка припадає на тризіркові (359 од.) і чотиризіркові (207 од.) готелі, більшість яких розташована в Київській, Львівській, Одеській областях і м. Києві (табл. 1).

Середній бал за показником якості готельних послуг визначено на рівні 9,21–9,81 за регіонами (див. рис. 2). Слід відзначити, що до вибіркової сукупності включено ті готелі, які входять до топ-10 засобів розміщення за регіонами. Цим пояснюються одержані високі показники якості готельних послуг. Водночас відзначимо, що якість готельних послуг в Одеській, Сумській, Черкаській областях оцінена клієнтами більш високо порівняно з іншими областями (у середньому 9,81; 9,76; 9,80 бала відповідно). Хоча оцінки якості послуг у готелях, які входять до топ-10 Рівненської та Хмельницької областей, є досить високими (9,22 та 9,21 бала відповідно з 10 максимально можливих балів), що за версією booking.com відповідає лінгвістичній ознаці «чудово», вони менші за відповідні показники інших регіонів.

Наведені результати оцінювання якості готельних послуг за регіонами, одержані з використанням методів об'єктивної та суб'єктивної оцінок, дають можливість відповісти на питання щодо їх відповідності одна одній, зокрема перевірити положення про те, що в регіонах із великою часткою сертифікованих готелів якість готельних послуг за версією клієнтів також є високою. Для перевірки

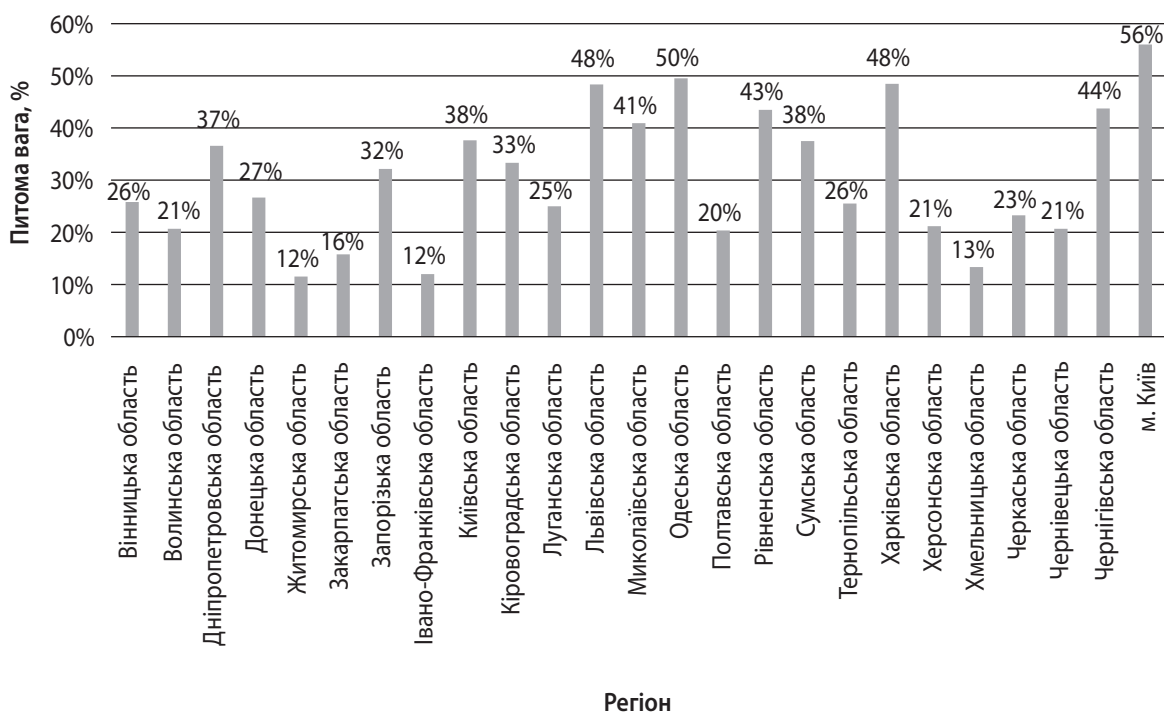


Рис. 1. Питома вага готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону (PVG_{ki}), %

Примітка: дані наведено без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.

Джерело: складено за даними [19] (дата звернення 24.07.21 р.).

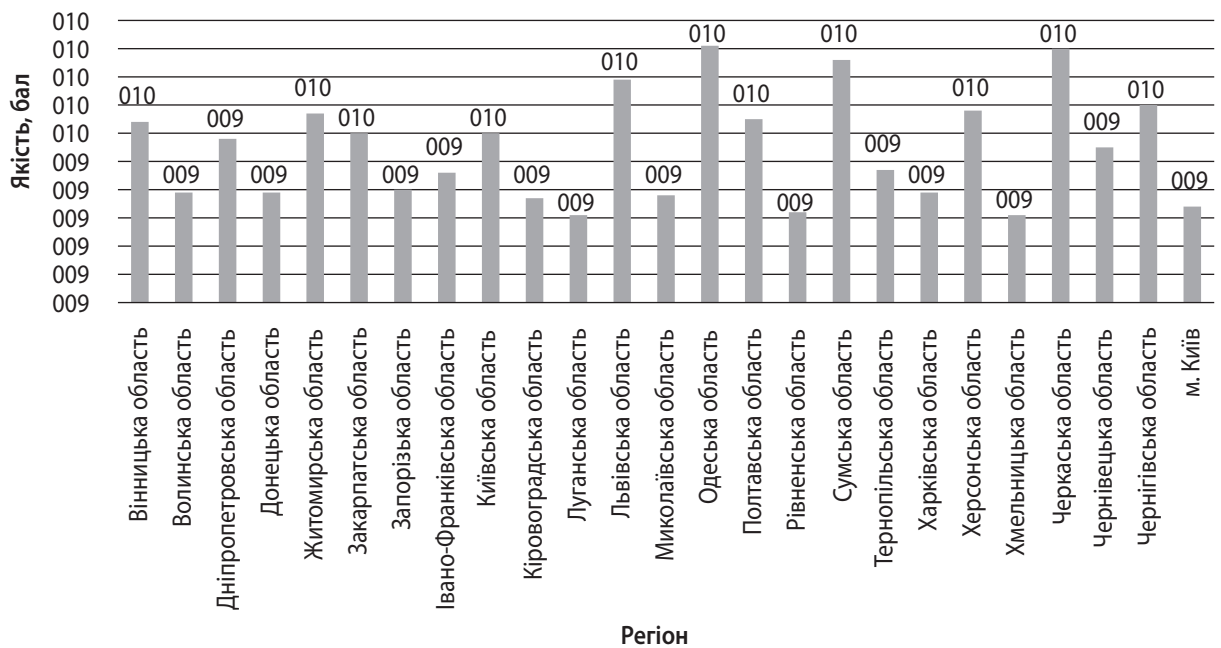


Рис. 2. Якість готельних послуг на основі відгуків клієнтів (ЯПГ_в), бал

Примітка: дані наведено без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.

Джерело: складено за даними [19] (дата звернення 24.07.21 р.).

цього положення за кожною з досліджуваних ознак виділено дві групи регіонів. До першої включено регіони, кількісна ознака за якими менша, ніж середнє значення за сукупністю; до другої – регіони, кількісна ознака за якими більша, ніж середнє значення за сукупністю. Формула для розрахунку інтервалу для розмежування регіонів за ознакою така:

$$i = \frac{x_{\max} - x_{\min}}{2}, \quad (3)$$

де i – величина інтервалу;

x_{\max} , x_{\min} – найбільше та найменше значення ознаки за сукупністю.

Умови для поділу регіонів за групами з урахуванням величини інтервалу наведено в *табл. 2*.

Результати групування регіонів за ознаками складу готелів за категоріями та відгуками клієнтів наведено на *рис. 3*.

Проведений аналіз засвідчив, що для більшості досліджених регіонів (14 із 24 областей і м. Київ) характерним є збіг суб'єктивних і об'єктивних оцінок якості готельних послуг. До таких регіонів уключено Львівську, Одеську, Сумську, Чернігівську області (квадрант 4), у яких показники задоволеності готельними послугами та частки сертифікованих готелів більші, ніж у середньому за досліджуваною сукупністю; а також Волинську, Донецьку, Луганську, Запорізьку, Закарпатську, Івано-Франківську, Тернопільську, Хмельницьку, Чернівецьку, Кіровоградську області (квадрант 1), у яких якість готельних послуг і питома вага сертифікованих готе-

лів менші, ніж середні їх значення за досліджуваною сукупністю. Відзначено дисбаланс між досліджуваними показниками: у Вінницькій, Житомирській, Полтавській, Херсонській, Черкаській областях невисока питома вага сертифікованих готелів поєднується з більш високими, ніж у середньому за сукупністю, показниками задоволеності якістю готельних послуг (квадрант 2); у Дніпропетровській, Київській, Миколаївській, Рівненській, Харківській областях і м. Києві невисока задоволеність якістю готельних послуг – із більшою, ніж у середньому за сукупністю, питоною вагою сертифікованих готелів (квадрант 3).

Досліджуючи готельні послуги, науковці приділяють належну увагу чинникам забезпечення їх якості. Розглядаючи це питання, учені відзначають залежність якості готельних послуг від макро- та мікросередовища і внутрішніх детермінант [6, с. 291]; стану матеріально-технічної бази, прогресивності обслуговування, професіоналізму та компетентності обслуговуючого персоналу, системи управління якістю [7] та ін. Одним із чинників, що зумовлює якість готельних послуг, є інвестиції, обсяг і джерела надходження яких забезпечують упровадження інновацій, навчання персоналу, оновлення матеріально-технічної бази закладу розміщення, реалізацію проектів із реконструкції та будівництва готельної мережі. Ураховуючи зазначене, досліджено обсяг і джерела інвестування розвитку готельного господарства в Україні за 2015–2020 рр. (*табл. 3*).

Результати розрахунків свідчать про нестабільність динаміки капітальних інвестицій у готельне

Структура готелів за категоріями за регіонами

Регіон	Готелі за категоріями, % до загальної кількості готелів у регіоні					
	без зірок	одна зірка	дві зірки	три зірки	чотири зірки	п'ять зірок
Вінницька	2,1	0,0	0,0	1,9	0,5	0,0
Волинська	6,3	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0
Дніпропетровська	4,7	0,0	0,0	3,9	6,8	5,0
Донецька	1,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
Житомирська	2,1	0,0	0,0	0,3	1,0	0,0
Закарпатська	14,5	25,0	5,9	4,2	5,8	2,5
Запорізька	1,7	25,0	0,0	1,7	1,0	0,0
Івано-Франківська	2,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Київська	10,5	0,0	0,0	14,8	6,8	7,5
Кіровоградська	1,3	0,0	0,0	0,8	1,9	0,0
Луганська	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
Львівська	7,1	0,0	5,9	12,0	11,6	12,5
Миколаївська	1,2	0,0	5,9	1,7	1,0	0,0
Одеська	9,2	0,0	5,9	11,1	20,8	40,0
Полтавська	3,9	25,0	35,3	1,1	0,0	0,0
Рівненська	1,2	0,0	0,0	1,9	1,4	0,0
Сумська	0,5	0,0	0,0	0,3	1,0	0,0
Тернопільська	3,2	0,0	5,9	2,5	1,0	0,0
Харківська	4,5	0,0	0,0	5,3	12,1	7,5
Херсонська	6,1	25,0	5,9	3,1	1,9	2,5
Хмельницька	1,2	0,0	0,0	0,0	0,5	2,5
Черкаська	3,0	0,0	11,8	1,7	1,0	0,0
Чернівецька	2,1	0,0	0,0	0,3	2,4	0,0
Чернігівська	0,8	0,0	0,0	1,4	1,0	0,0
м. Київ	9,7	0,0	17,6	22,8	20,8	20,0
Разом	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Примітка: дані наведено без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.

Джерело: складено за даними [19] (дата звернення 24.07.21 р.).

Таблиця 2

Умови для поділу регіонів за групами

Умова	Група
$[x_{\min}; x_{\min} + i]$	Група 1 – регіони, значення ознаки за якими менше, ніж середнє значення за сукупністю
$[x_{\min} + i; x_{\max}]$	Група 2 – регіони, значення ознаки за якими більше, ніж середнє значення за сукупністю

Джерело: авторська розробка.

господарство та швидко зміну періодів зростання та зменшення обсягу інвестицій у цей вид діяльності. За опублікованими даними, у 2020 р. капітальні інвестиції в заклади тимчасового розміщення становили 839,9 млн грн, що на 14,5% менше, ніж у попередньому періоді, коли ця величина дорівнювала 982,9 млн грн

[1]. Загалом за 2019–2020 рр. капітальні інвестиції зменшилися на 43,0% (від 1473,0 млн грн у 2018 р. до 839,9 млн грн у 2020 р.). Негативну динаміку капітальних інвестицій у готельне господарство відзначено тільки у 2019–2020 рр. Для попередніх періодів (2015–2018 рр.) характерне зростання вкладень у цей

Показник		Області, якість готельних послуг на основі відгуків клієнтів (ЯГП _{гі}) у яких, бал	
		менша, ніж середнє значення за сукупністю	більша, ніж середнє значення за сукупністю
Питома вага готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону (ПВГкі), %	Менша, ніж середнє значення за сукупністю [$x_{\min}; x_{\min} + i$]	Квадрант 1 Волинська, Донецька, Луганська, Запорізька, Закарпатська, Тернопільська, Івано-Франківська, Хмельницька, Чернівецька, Кіровоградська	Квадрант 2 Вінницька, Житомирська, Полтавська, Херсонська, Черкаська
	Більша, ніж середнє значення за сукупністю [$x_{\min} + i; x_{\max}$]	Квадрант 3 Дніпропетровська, Київська, Миколаївська, Рівненська, Харківська, м. Київ	Квадрант 4 Львівська, Одеська, Сумська, Чернігівська

Рис. 3. Матриця «питома вага готелів із категорією – якість готельних послуг з урахуванням відгуків клієнтів»

Джерело: авторська розробка.

Таблиця 3

Капітальні інвестиції за видом економічної діяльності «Тимчасове розміщення й організація харчування» в Україні за 2015–2020 рр., млн грн

Показник	Рік					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Капітальні інвестиції, усього	1393,1	1477,9	2133,5	2675,1	2832,2	1951,2
у тому числі за видом діяльності:						
тимчасове розміщення	890,2	756,1	1380,0	1473,0	982,9	839,9
діяльність із забезпечення стравами та напоями	502,9	721,8	753,5	1202,1	1849,3	1111,3

Джерело: складено за даними [1].

сегмент ринку. Упродовж зазначеного періоду інвестиції в заклади розміщення збільшилися в 1,7 разу (від 890,2 млн грн у 2015 р. до 1473,0 млн грн у 2018 р.). Відзначимо, що формування інвестиційних ресурсів у готельному господарстві відбувається здебільшого за рахунок власних коштів підприємств та організацій. Частка цих коштів у загальному обсягу інвестицій у заклади розміщення становила у 2018 р. 86,9%, 2019 р. – 90,05%, 2020 р. – 93,0% [1; 20, с. 176–179].

Порівняння структури капітальних інвестицій за видом економічної діяльності «Тимчасове розміщення й організація харчування» в Україні за 2015–2020 рр. за регіонами наведено в *табл. 4*.

Дані табл. 4 дозволяють стверджувати, що впродовж 2015–2020 рр. із загального обсягу капітальних інвестицій, спрямованих у сегмент економіки «Тимчасове розміщення й організація харчування», кошти більшою мірою були акумульовані та освоєні в м. Києві, Дніпропетровській, Львівській, Одеській, Харківській областях.

Оскільки ефект інвестиційних витрат настає з певним часом лагом, а обсяги інвестицій та показники їх ефективності залежать від способу інвестування, для дослідження регіональних особливостей інвестування готельного бізнесу та залежності між інвестиційними вкладеннями й якістю готельних послуг використано дані про питомі витрати на один заклад розміщення. Формула для розрахунку така:

$$I_{3P_i} = \frac{I_i}{3P_i}, \quad (4)$$

де I_{3P_i} – інвестиції на один заклад розміщення за i -м регіоном, тис. грн/од.;

I_i – інвестиції в заклади розміщення за i -м регіоном, тис. грн;

$3P_i$ – заклади розміщення за i -м регіоном, од.

Ураховуючи інформаційне забезпечення, у подальших розрахунках використано дані щодо капітальних інвестицій за видом економічної діяльності «Тимчасове розміщення й організація харчування» та

Структура капітальних інвестицій за видом економічної діяльності «Тимчасове розміщення й організація харчування» в Україні за 2015–2020 рр. за регіонами, %

Регіон	Рік					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Вінницька	0,77	1,09	0,49	0,51	0,61	к
Волинська	0,28	0,66	0,85	0,45	0,42	0,16
Дніпропетровська	5,20	3,16	5,16	11,58	17,45	10,54
Донецька	0,44	0,85	0,75	0,60	0,63	к
Житомирська	0,12	0,22	0,16	0,11	0,07	0,02
Закарпатська	2,78	1,38	2,03	1,21	1,68	0,37
Запорізька	0,50	1,75	3,44	5,50	2,62	1,67
Івано-Франківська	0,45	2,62	0,60	2,92	0,52	0,57
Київська	1,29	4,33	3,50	2,53	1,60	к
Кіровоградська	0,07	0,07	0,03	0,06	0,07	0,06
Луганська	0,33	0,08	0,14	0,18	0,34	к
Львівська	20,35	11,29	14,77	9,68	7,79	7,58
Миколаївська	0,80	0,56	2,58	0,68	0,97	0,22
Одеська	9,84	4,89	5,13	6,72	6,52	18,42
Полтавська	0,85	1,86	1,42	1,00	0,86	0,34
Рівненська	0,38	0,30	0,36	0,20	0,09	0,08
Сумська	0,12	0,07	0,07	0,11	0,06	0,11
Тернопільська	0,15	0,41	0,34	0,26	1,12	0,27
Харківська	7,84	4,17	4,08	1,65	1,59	0,27
Херсонська	0,61	0,40	0,97	0,74	0,58	0,31
Хмельницька	0,11	0,26	0,15	0,14	0,21	0,12
Черкаська	0,86	0,35	0,29	0,25	0,15	0,57
Чернівецька	1,18	1,70	0,41	0,19	0,16	0,02
Чернігівська	0,86	0,70	0,50	0,96	0,18	0,29
м. Київ	43,84	56,82	51,77	51,76	53,69	56,36
Разом	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0

Примітка: «к» – дані не оприлюднюються з метою забезпечення виконання вимог Закону України «Про державну статистику» щодо конфіденційності статистичної інформації [1].

Джерело: складено за даними [1].

кількість колективних засобів розміщення за регіонами [1; 20]. Результати розрахунку інвестицій на один заклад розміщення за регіонами за 2015–2020 рр. наведено в табл. 5.

Аналіз інвестицій у заклади розміщення свідчить про значний розкид цього показника за регіонами. Упродовж 2015–2020 рр. найбільші значення інвестицій на один заклад розміщення відзначено в м. Києва, Одеської, Львівської, Дніпропетровської областей; найменші – у Житомирської, Кіровоградської, Черкаської областей. Динаміка інвестицій у заклади розміщення впродовж 2015–2019 рр. у всіх регіонів була позитивною, що вказувало на можливості посилення ресурсного потенціалу та

впровадження інноваційних проектів у сегменті готельного господарства. На сьогодні відзначено негативні тенденції в освоєнні інвестиційних коштів у готельному господарстві. Пандемія COVID-19 призвела до стагнації готельної галузі загалом і зниження інвестиційної активності в цьому сегменті ринку зокрема. За підсумками 2020 р. із 21 регіону, за якими опубліковано дані [1], у 18 відзначено зменшення, і тільки у 3 (Одеська, Сумська, Черкаська області) – збільшення капітальних інвестицій у заклади розміщення.

Вплив інвестиційного забезпечення на якість готельних послуг досліджено з використанням методу кореляційного аналізу. Залежності, що передбачено дослідити, такі:

Інвестиції на один заклад розміщення за регіонами за 2015–2020 рр., тис. грн на рік/заклад розміщення

Регіон	Рік					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Вінницька	75,4	201,5	122,5	620,2	822,2	к
Волинська	19,3	71,7	138,6	166,9	196,5	75,5
Дніпропетровська	199,5	183,7	482,9	3332,0	4662,9	2047,2
Донецька	30,9	99,6	131,9	204,4	202,3	к
Житомирська	15,1	38,5	42,8	168,4	98,5	20,0
Закарпатська	100,6	79,5	173,5	599,1	805,1	128,8
Запорізька	15,5	68,7	196,3	1196,8	558,2	236,8
Івано-Франківська	19,2	150,6	46,6	1165,3	230,7	193,7
Київська	78,9	363,9	461,1	788,2	472,9	к
Кіровоградська	9,9	20,6	14,0	51,5	56,2	47,0
Луганська	120,1	41,7	100,5	540,7	874,0	к
Львівська	596,4	486,6	935,4	2007,7	1697,0	1153,4
Миколаївська	27,1	31,8	203,3	179,4	266,0	45,3
Одеська	147,4	124,0	207,1	1015,6	987,0	2117,3
Полтавська	59,1	252,4	283,8	619,5	555,9	135,0
Рівненська	61,7	77,7	147,8	320,4	146,8	97,9
Сумська	20,9	19,3	30,4	145,0	82,0	107,2
Тернопільська	21,1	86,1	108,4	503,5	2110,2	347,0
Харківська	395,9	357,9	497,8	658,6	615,8	70,0
Херсонська	23,0	24,5	91,9	183,8	188,3	75,6
Хмельницька	12,5	43,9	34,6	114,3	192,4	72,9
Черкаська	69,7	42,2	52,7	121,6	78,9	223,1
Чернівецька	122,1	291,4	107,6	472,1	356,7	26,5
Чернігівська	127,8	195,2	216,5	1030,5	217,3	225,4
м. Київ	2486,5	4514,6	6068,9	9890,1	11788,1	7213,1

Примітка: «к» – дані не оприлюднюються з метою забезпечення виконання вимог Закону України «Про державну статистику» щодо конфіденційності статистичної інформації [1].

Джерело: складено за даними [1].

$$Y_1 = f(x),$$

$$Y_2 = f(x),$$

де Y_1 – питома вага готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону, %;

Y_2 – якість готельних послуг на основі відгуків клієнтів, бал;

x – обсяг інвестицій на один заклад розміщення, середнє значення, тис. грн на рік/заклад розміщення.

Для дослідження цих залежностей використано дані щодо середнього обсягу інвестицій на один заклад розміщення за регіонами (x) за 2015–2020 рр., частки сертифікованих готелів у загальній їх кількості (Y_1) та якості готельних послуг на думку клієнтів (Y_2). Залежність між зазначеними змінними визначено на основі коефіцієнта кореляції, абсолютні значення якого свідчать про тісноту зв'язку між досліджуваними

характеристиками. Коефіцієнт кореляції набуває значення від (-1) до $(+1)$. Його додатне значення свідчить про прямий, від'ємне – про зворотний зв'язок між досліджуваними змінними. Тіснота зв'язку визначається за шкалою Чеддока, відповідно до якої чим ближчим до одиниці є абсолютне значення коефіцієнта кореляції, тим тіснішим є зв'язок між аналізованими показниками [21, с. 221–222]. Вихідну інформацію для встановлення кореляційного зв'язку між якістю готельних послуг та їх інвестиційним забезпеченням наведено в *табл. 6*, результат розрахунку – у *табл. 7*.

Коефіцієнти кореляції, наведені в *табл. 7*, свідчать про прямий помітний зв'язок тільки між інвестиційними вкладеннями в засоби розміщення (x) і рівнем сертифікованих готелів (Y_1). Тіснота зв'язку між цими характеристиками визначена на рівні 0,49. Між інвестиційними вкладеннями в засоби розміщен-

Вихідна інформація для встановлення тісноти зв'язку між якістю готельних послуг та їх інвестиційним забезпеченням

Регіон	Інвестиції на 1 заклад розміщення, у середньому, тис. грн/заклад, x	Питома вага готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону, %, Y_1	Якість готельних послуг на основі відгуків клієнтів, бал, Y_2
Вінницька	368,4	0,26	9,54
Волинська	111,4	0,21	9,29
Дніпропетровська	1818,0	0,37	9,48
Донецька	133,8	0,27	9,29
Житомирська	63,9	0,12	9,57
Закарпатська	314,4	0,16	9,50
Запорізька	378,7	0,32	9,30
Івано-Франківська	301,0	0,12	9,36
Київська	433,0	0,38	9,50
Кіровоградська	33,2	0,33	9,27
Луганська	335,4	0,25	9,21
Львівська	1146,1	0,48	9,69
Миколаївська	125,5	0,41	9,28
Одеська	766,4	0,50	9,81
Полтавська	317,6	0,20	9,55
Рівненська	142,0	0,43	9,22
Сумська	67,5	0,38	9,76
Тернопільська	529,4	0,26	9,37
Харківська	432,7	0,48	9,29
Херсонська	97,8	0,21	9,58
Хмельницька	78,4	0,13	9,21
Черкаська	98,1	0,23	9,80
Чернівецька	229,4	0,21	9,45
Чернігівська	335,4	0,44	9,60
м. Київ	6993,5	0,56	9,24

Джерело: складено за даними [1; 20].

Таблиця 7

Матриця коефіцієнтів кореляції

Показник	x	Y_1	Y_2
x	1		
Y_1	0,49	1	
Y_2	-0,15	0,07	1

Джерело: розраховано з використанням інструмента «Кореляція» в MS Excel.

ня (x) та якістю готельних послуг на основі відгуків клієнтів (Y_1) зв'язок слабкий зворотний, що дозволяє припустити залежність задоволеності клієнтів від інших чинників, крім інвестицій у засоби розміщення.

ВИСНОВКИ

У результаті дослідження регіональних особливостей інвестиційного забезпечення якості готельних послуг зроблено такі висновки.

Якість готельних послуг – комплексна характеристика, яку можна оцінити з використанням об'єктивних і суб'єктивних оцінок. Ураховуючи це, оцінювання готельних послуг здійснено за показниками питомої ваги готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону (об'єктивна оцінка) та якості готельних послуг на основі відгуків клієнтів готельних комплексів (суб'єктивна оцінка), розміщених на ресурсі booking.com. За результатами дослідження найвищі показники якості готельних послуг діагностовано у Львівській, Одеській, Сумській, Чер-

нігівській області; високі показники питомої ваги готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону відзначено у Дніпропетровській, Київській, Миколаївській, Рівненській, Харківській областях та м. Києва; високий рівень задоволеності клієнтів готельними послугами – у Вінницької, Житомирської, Полтавської, Херсонської, Черкаської областей.

Установлено періоди збільшення (2015–2018 рр.) і зменшення (2019–2020 рр.) інвестицій у заклади розміщення. Відзначено, що основним джерелом формування інвестиційних ресурсів у готельному господарстві є власні кошти підприємств та організацій. Упродовж 2015–2020 рр. найбільший обсяг капітальних інвестицій вкладено в діяльність закладів тимчасового розміщення, розташованих у м. Києві, Дніпропетровській, Львівській, Одеській, Харківській областях. Найбільші інвестиції в один заклад розміщення впродовж 2015–2020 рр. відзначено за м. Києвом, Одеською, Львівською, Дніпропетровською областями.

За результатами дослідження кореляційної залежності між якістю готельних послуг і рівнем їх інвестиційного забезпечення встановлено прямиий тісний зв'язок між інвестиційними вкладеннями в засоби розміщення та показником питомої ваги готелів, які мають категорію, у загальній кількості готелів регіону.

У подальших дослідженнях передбачено розглянути питання щодо ефективності діяльності підприємств тимчасового розміщення й організації харчування. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) / Міністерство економіки України. URL: <https://data.gov.ua/dataset/ff8f65a4-676e-44c8-8f5e-d3553e2a009f>
3. Наврозова Ю. О., Постан М. Я. Аспекти якості готельних послуг. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2021. № 1. С. 97–113. DOI: <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2021-1-97-113>
4. Мельник І. М., Химич Т. В. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах. *Інфраструктура ринку*. 2017. Вип. 14. С. 155–161. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf
5. Бедрадіна Г. К. Методика SERVICE QUALITY в оцінюванні якості готельних послуг. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Вип. 5. С. 113–119. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/10431/1/Методика%20service%20quality%20в%20оцінюванні%20якості%20готельних%20послуг.pdf>
6. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ, 2017. 600 с.
7. Коб'яков С. М. Проблеми та розвиток готельної справи // Матеріали II Всеукраїнської студентської Інтернет-конференції «Актуальні питання

- харчової промисловості та перспективи розвитку галузі». Херсон : ХДАЕУ, ВЦ «Колос», 2021. С. 82–85. URL: http://dspace.ksau.kher-son.ua/bitstream/handle/123456789/6467/Коб%27яков%20С.М.%20Проблеми%20та%20розвиток%20готельної%20справи_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Гудзь П. В. Польський досвід для України у регулюванні розвитку готельного ринку регіону. *Регіональна економіка*. 2018. Вип. I–II. С. 60–68.
 9. Данько Н. І., Новікова В. П. Оцінка економічної ефективності інвестицій у готельний бізнес. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2017. Вип. 6. С. 153–160. URL: <https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/10020/9543>
 10. Мордань Є. Ю., Білець А. С., Сердюк К. В. Інвестиції у туристичну сферу України: сучасний стан, проблеми та перспективи. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. Вип. 19. С. 410–414. URL: <http://global-national.in.ua/archive/19-2017/81.pdf>
 11. Ощипок І. М. Перспектива інвестиційної діяльності у готельному бізнесі України. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Серія «Економічні науки»*. 2019. Вип. 57. С. 26–32. URL: <http://lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/DOI/2522-1205-2019-57-04.pdf>
 12. Кондратенко Н. О., Оболенцева Н. В. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку готельного бізнесу в регіонах України. *Проблеми економіки*. 2019. № 4. С. 72–80. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2019-4-72-80>
 13. Паньків Н. М., Пандяк І. Г. Сучасний стан розвитку готельного господарства Івано-Франківської області. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 47. С. 147–153. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct47-28>
 14. Подлепіна П. О., Євтушенко О. В., Чуєнко І. А. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства в Харківській області. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2017. Вип. 6. С. 191–197.
 15. Шамара І. М., Скоряк І. В. Проблеми та перспективи розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Харківській області. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2018. Вип. 8. С. 211–217. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2018-8-25>
 16. Клименко В., Пересацько В., Прасул Ю. Харківська область як осередок розвитку дитячо-юнацького оздоровчого туризму // Проблеми активізації рекреаційно-оздоровчої діяльності населення : матеріали XII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 23–24 квітня 2020 р.). Львів, 2020. С. 264–268. URL: http://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/25790/1/Zb_FtR_2020_6_62_264-268.pdf
 17. Морозова О. С., Морозов О. В. Індустрія гостинності: перспективи її розвитку в Україні. *Приазовський економічний вісник*. 2020. Вип. 2. С. 50–58. DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2020-2-10>
 18. Пандяк І. Готельне господарство Львова: історичні передумови, сучасний стан, тенденції розвитку. *Вісник Львівського університету. Серія географічна*. 2014. Вип. 47. С. 209–216. URL: <http://publications.lnu.edu.ua/bulletins/index.php/geography/article/view/960/985>

19. Система інтернет-бронювання житла // Booking.com. URL: <https://www.booking.com/index.ru.html>
20. Туристичний барометр України. URL: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/ntou-barometer-2020.pdf>
21. Педченко Г. П. Статистика : навч. посіб. Мелітополь : Колор Принт, 2018. 266 с.

REFERENCES

Bedradina, H. K. "Metodyka SERVICE QUALITY v otsiniuvanni yakosti hotelnykh posluh" [Service Quality Methodology in Assessing of Hotel Services Quality]. *Pryazovskiy ekonomichnyi visnyk*, is. 5 (2019): 113-119. <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/10431/1/Методика%20service%20quality%20в%20оцінюванні%20якості%20готельних%20послуг.pdf>

Danko, N. I., and Novikova, V. P. "Otsinka ekonomichnoi efektyvnosti investytsii u hotelnyi biznes" [Evaluation of Economic Efficiency of Investment in Hotel Business]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu imeni V. N. Karazina. Seriya «Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krainoznavstvo. Turyzm»*, is. 6 (2017): 153-160. <https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/10020/9543>

Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy. <http://www.ukrstat.gov.ua/>

Hudz, P. V. "Polskyi dosvid dlia Ukrainy u rehuliuванні rozvytku hotelnoho rynku rehionu" [Polish Experience for Ukraine in Regulation the Development of the Hotel Market Region]. *Rehionalna ekonomika*, no. I-II (2018): 60-68.

Klymenko, V., Peresadko, V., and Prasul, Yu. "Kharkivska oblast yak oseredok rozvytku dytiachy-yunatskoho ozdorovchoho turyzmu" [Kharkiv Region as a Center for the Development of Children's and Youth Health Tourism]. *Problemy aktyvizatsii rekreatsino-ozdorovchoi diialnosti naseleńnia*. 2020. http://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/25790/1/Zb_FtR_2020_6_62_264-268.pdf

Kobiakov, S. M. "Problemy ta rozvytok hotelnoi spravy" [Problems and Development of the Hotel Business]. *Aktualni pytannia kharchovoi promyslovosti ta perspektyvy rozvytku haluzi*. 2021. http://dspace.ksau.kherson.ua/bitstream/handle/123456789/6467/Коб%27яков%20С.М.%20Проблеми%20та%20розвиток%20готельної%20справи_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kondratenko, N. O., and Obolentseva, N. V. "Analiz suchasnoho stanu ta tendentsii rozvytku hotelnoho biznesu v rehionakh Ukrainy" [Analysis of the Current State of and Trends in the Development of the Hotel Industry in Regions of Ukraine]. *Problemy ekonomiky*, no. 4 (2019): 72-80. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2019-4-72-80>

Melnyk, I. M., and Khymych, T. V. "Suchasni pidkhody do otsinky yakosti obsluhovuvannia v hotelnykh pidpriemstvakh" [Modern Approaches to Service Quality Assessment in Hotel Businesses]. *Infrastruktura rynku*, is. 14 (2017): 155-161. http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf

Mordan, Ye. Yu., Bilets, A. S., and Serdiuk, K. V. "Investytsii u turystychnu sferu Ukrainy: suchasnyi stan, problemy ta perspektyvy" [Investments in the Tourist Sector of Ukraine: Modern Condition, Problems and Prospects]. *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky*, is. 19 (2017): 410-414. <http://global-national.in.ua/archive/19-2017/81.pdf>

Morozova, O. S., and Morozov, O. V. "Industriia hostynosti: perspektyvy yii rozvytku v Ukraini" [Hospitality Industry: Prospects for its Development in Ukraine]. *Pryazovskiy ekonomichnyi visnyk*, no. 2 (2020): 50-58. DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2020-2-10>

Navrozova, Yu. O., and Postan, M. Ya. "Aspekty yakosti hotelnykh posluh" [Aspects of Quality of Hotel Services]. *Rozvytok metodiv upravlinnia ta hospodariuvannia na transporti*, no. 1 (2021): 97-113. DOI: <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2021-1-97-113>

Oshchypok, I. M. "Perspektyva investytsiinoi diialnosti u hotelnomu biznesi Ukrainy" [Perspective of Investment Activity in Ukraine's Hotel Business]. *Visnyk Lvivskoho torhovelno-ekonomichnoho universytetu. Seriya «Ekonomichni nauky»*, is. 57 (2019): 26-32. <http://lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/DOI/2522-1205-2019-57-04.pdf>

Pandiak, I. "Hotelne hospodarstvo Lvova: istorychni peredumovy, suchasnyi stan, tendentsii rozvytku" [Hotel Industry of Lviv: Historical Background, Current Status, Trends of Development]. *Visnyk Lvivskoho universytetu. Seriya heohrafichna*, is. 47 (2014): 209-216. <http://publications.lnu.edu.ua/bulletins/index.php/geography/article/view/960/985>

Pankiv, N. M., and Pandiak, I. H. "Suchasnyi stan rozvytku hotelnoho hospodarstva Ivano-Frankivskoi oblasti" [Current State of Developing Hotel Business of Ivano-Frankivsk Region]. *Infrastruktura rynku*, no. 47 (2020): 147-153. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct47-28>

Pedchenko, H. P. *Statystyka* [Statistics]. Melitopol: Kolor Prynt, 2018.

Podliepina, P. O., Yevtushenko, O. V., and Chuienko, I. A. "Suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku hotelnoho hospodarstva v Kharkivskii oblasti" [Current State and Prospects of the Hotel Industry Development in Kharkiv Region]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu imeni V. N. Karazina. Seriya «Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krainoznavstvo. Turyzm»*, no. 6 (2017): 191-197.

"Reiestr svidotstv pro vstanovlennia katehorii hoteliam ta inshym obiekтам, shcho pryznachaiutsia dlia nadannia posluh z tymchasovoho rozmishchennia (prozhyvannia)" [Register of Certificates on the Establishment of Categories of Hotels and Other Facilities Intended for the Provision of Temporary Accommodation (Accommodation)]. Ministerstvo ekonomiky Ukrainy. <https://data.gov.ua/dataset/ff8f65a4-676e-44c8-8f5e-d3553e2a009f>

"Systema internet-broniuvannia zhytla" [Online Accommodation Booking System]. Booking.com. <https://www.booking.com/index.ru.html>

Shamara, I. M., and Skoriak, I. V. "Problemy ta perspektyvy rozvytku likuvalno-ozdorovchoho turyzmu v Kharkivskii oblasti" [The Problems and Prospects of Developing Curating Tourism in the Kharkiv Region]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu imeni V. N. Karazina. Seriya «Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krainoznavstvo. Turyzm»*, no. 8 (2018): 211-217. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2018-8-25>

"Turystychnyi barometr Ukrainy" [Tourist Barometer of Ukraine]. <http://www.ntoukraine.org/assets/files/ntou-barometer-2020.pdf>

Zavidna, L. D. *Hotelnyi biznes: stratehii rozvytku* [Hotel Business: Development Strategies]. Kyiv, 2017.