

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського

Навчально-науковий інститут управління,

економіки та природокористування

Кафедра публічного управління, туризму та готельно-ресторанної справи

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти

Бакалавр

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ АВТОТУРИСТІВ У  
МОТЕЛЯХ І КЕМПІНГАХ

Студентка: Пророченко Валерія Олександрівна

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Науковий керівник: к.е.н., доц. Петровська І. О.

Національна шкала \_\_\_\_\_

Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка: ECTS \_\_\_\_\_

Київ - 2025

Міністерство освіти і науки України  
Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського  
Навчально-науковий інститут управління, економіки та природокористування

**Кафедра публічного управління, туризму та готельно-ресторанної справи**

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

**Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»**

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**  
Завідувач кафедри

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 року

## **ЗАВДАННЯ НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Пророченко Валерія Олександрівна

**1. Тема роботи:** «Особливості організації обслуговування автотуристів у мотелях і кемпінгах».

**керівник роботи:** Петровська І.О.

затверджені Наказом ТНУ імені В.І. Вернадського:

від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 р. № \_\_\_\_\_.

2. Строк подання студентом роботи: \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи: Особистий практичний досвід, отриманий під час професійної діяльності в кемпінгу, аналітичні звіти та наукові зарубіжних авторів, офіційні сайти кемпінгів, дослідження у сфері автотуризму, а також окремі українські джерела, зокрема інформація про розвиток внутрішнього туризму в Україні.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: Дослідження специфіки автотуризму як форми подорожей і класифікація закладів, орієнтованих на обслуговування туристів на авто; дослідження практики сервісу для автотуристів на прикладі кемпінгу в Італії, розробка рекомендацій щодо покращення сервісу в українських мотелях і кемпінгах на основі аналізу кращих зарубіжних практик.

5. Перелік графічного матеріалу: Таблиця в якій порівнюється розвиток автотуризму та кемпінгової інфраструктури в Італії та Україні.

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1			
Розділ 2			
Розділ 3			

7. Дата видачі завдання: \_\_\_\_\_

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Написання теоретичного 1 розділу кваліфікаційної роботи	29.01.2025 – 20.02.2025	
2.	Підготовка аналітичного 2 розділу кваліфікаційної роботи	25.02.2025	
3.	Написання рекомендаційного 3 розділу кваліфікаційної роботи	16.03.2025	
4.	Написання вступу та висновків до кваліфікаційної роботи	15.04.2025	
5.	Оформлення використаних джерел, додатків та кваліфікаційної роботи в цілому	30.04.2025	
6.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	02.05.2025	
7.	Усунення зауважень	20.05.2025	
8.	Подання кваліфікаційної роботи на перевірку на плагіат у електронному вигляді	27.05.2025	
9.	Отримання відгуку керівника та зовнішньої рецензії	01.06.2025	
10.	Здача кваліфікаційної роботи на кафедрі для її затвердження і допуску до захисту	01.06.2025	
11.	Захист кваліфікаційної роботи перед ЕК	16.06.2025-19.06.2025	

Студент \_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи \_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

**Пророченко, В.О.** «Особливості організації обслуговування автотуристів у мотелях і кемпінгах». - Рукопис.

Дипломна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти - Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського. - Київ, 2025.

У вступі обґрунтовано актуальність обраної теми, визначено предмет, мету та завдання дослідження. У першому розділі розкрито теоретичні основи автотуризму, охарактеризовано його сучасний стан, а також класифіковано заклади розміщення для мандрівників на авто. У другому розділі подано аналіз функціонування мотелів, кемпінгів і трейлерних парків на прикладі європейського досвіду та власних практичних спостережень авторки. У третьому розділі сформульовано практичні рекомендації щодо вдосконалення сервісу для автотуристів, з урахуванням сучасних тенденцій, комфорту, доступності та безпеки.

Ключові слова: автотуризм, кемпінг, мотель, трейлер, сервіс, подорож, туристичне розміщення.

## ABSTRACT

**Prorochenko, V.O.** «Peculiarities of Service Organization for Auto Tourists in Motels and Campgrounds». - Manuscript.

Bachelor's thesis for obtaining the first (bachelor's) level of higher education. - V.I. Vernadsky Taurida National University. - Kyiv, 2025.

The introduction substantiates the relevance of the chosen topic, defines the subject, purpose, and objectives of the research. The first chapter reveals the theoretical foundations of auto tourism, outlines its current state, and classifies accommodation facilities for travelers by car. The second chapter provides an analysis of the functioning of motels, campgrounds, and trailer parks based on European experience and the author's personal observations. The third chapter formulates practical recommendations for improving service for auto tourists, considering modern trends, comfort, accessibility, and safety.

Keywords: auto tourism, camping, motel, trailer, service, travel, tourist accommodation.

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1	10
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ	10
1.1 Автотуризм як форма подорожі: сучасний стан та тенденції	10
1.2 Особливості функціонування закладів для автотуристів: мотелі, кемпінги, трейлери	14
1.3 Вимоги до організації сервісу для автотуристів: комфорт, доступність, безпека	19
Висновки до розділу 1	24
РОЗДІЛ 2	26
ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ. АВТОТУРИСТІВ НА ПРИКЛАДІ КЕМПІНГУ В ІТАЛІЇ	26
2.1 Опис кемпінгового комплексу: поєднання готельних номерів, трейлерів і ресторану	26
2.2 Практичні аспекти обслуговування гостей у ресторанчику при кемпінгу: щоденна робота офіціанта	37
2.3 Спостереження за потребами туристів: кемпінгові автомобілі, розміщення, дозвілля, жива музика	42
Висновки до розділу 2	47
РОЗДІЛ 3	50
ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСУ ДЛЯ АВТОТУРИСТІВ В УКРАЇНСЬКИХ МОТЕЛЯХ І КЕМПІНГАХ	50
3.1 Аналіз можливостей впровадження зарубіжного досвіду в українських умовах	50
3.2 Рекомендації щодо підвищення якості обслуговування в українських кемпінгах	56
3.3 Пропозиції з організації дозвілля, харчування та проживання з урахуванням інтересів автотуристів	60
Висновки до розділу 3	71
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	77

## ВСТУП

Тема обслуговування автотуристів у закладах розміщення є надзвичайно актуальною в умовах сучасних трансформацій туристичної галузі. Під час мого перебування в Італії, працюючи офіціанткою в ресторані поруч із кемпінгом Baia San Nicola, я безпосередньо спостерігала за життям автотуристів. Цей досвід надихнув мене на вибір теми дослідження, адже я була оточена атмосферою кемпінгів, мотелів, трейлерів та подорожей на колесах.

Особливо мене вразила легкість та щирість, з якою мандрівники обирали такий спосіб відпочинку. Серед них були як молоді пари, так і люди поважного віку, які насолоджувалися спілкуванням, настільними іграми та вечорами під гірляндами біля своїх трейлерів. Це створювало атмосферу справжнього єднання з природою та одне з одним, що залишило глибокий слід у моїй пам'яті.

На європейському рівні автотуризм демонструє стійке зростання. Майже 70% жителів Європи планують подорожувати на автомобілі, а близько 14% - на будинках на колесах (RV - recreational vehicles). Це свідчить про зростаючу популярність гнучких та індивідуальних форм подорожей [1].

На відміну від Європи та США, де кемпінги є поширеним і популярним явищем, в Україні цей напрям відпочинку поки що тільки розвивається [25].

Карпати залишаються одним із найпопулярніших напрямків для автотуристів, пропонуючи різноманітні кемпінги з різним рівнем комфорту від простих наметових містечок до облаштованих глемпінгів.

Вивчення особливостей організації обслуговування автотуристів у закладах розміщення є важливим і своєчасним кроком. Такий аналіз дозволяє краще зрозуміти сучасні тенденції розвитку туризму, адаптувати послуги до змін у поведінці мандрівників та підвищити рівень комфорту й задоволеності гостей як на національному, так і на міжнародному рівні.

Мета дослідження полягає у тому, щоб дослідити особливості організації обслуговування автотуристів у мотелях, кемпінгах і трейлерах на основі аналізу літературних джерел, а також власного практичного досвіду. У роботі враховано як спостереження, здобуті під час професійної діяльності в європейському кемпінгу, так і особисті враження від родинного автотуризму в Україні.

Відповідно до мети роботи, у процесі дослідження передбачено виконання таких завдань:

1. Дослідити теоретичні основи автотуризму як форми подорожей, охарактеризувати його сучасні тенденції, форми та особливості організації.
2. Визначити типи закладів розміщення для автотуристів (мотелі, кемпінги, трейлери) та проаналізувати специфіку їх функціонування.
3. Вивчити практичний досвід обслуговування автотуристів на прикладі кемпінгу в Італії та власного досвіду родинного автотуризму в Україні.
4. Виявити сильні та слабкі сторони організації обслуговування автотуристів, а також фактори, що впливають на якість наданих послуг.
5. Запропонувати практичні рекомендації щодо покращення організації обслуговування автотуристів у мотелях і кемпінгах, з урахуванням міжнародного досвіду.

Матеріали цієї роботи можуть бути корисними для власників та працівників закладів, що обслуговують автотуристів, зокрема мотелів, кемпінгів і трейлерних парків. Мій особистий досвід, здобутий під час роботи в кемпінгу на півдні Італії, може стати джерелом практичних ідей для вдосконалення сервісу в українських умовах. Робота також може бути цікавою для майбутніх підприємців, які планують відкриття подібних закладів, а також для тих, хто шукає натхнення для власної подорожі у форматі автотуризму. Сподіваюся, що цей матеріал буде корисним і для викладачів, студентів, а також для всіх, хто замислюється над тим, щоб спробувати нові формати відпочинку.

Однією з важливих рекомендацій щодо вдосконалення умов перебування в сучасних кемпінгах є впровадження розширених індивідуальних зон розміщення для гостей. Спираючись на мій особистий досвід роботи в європейському кемпінгу, де простір між місцями для розташування трейлерів та наметів був обмежений, я дійшла висновку, що відпочинок може бути значно комфортнішим за умов забезпечення більшої приватності. Це особливо важливо для пар або осіб, які прагнуть тиші, спокою та можливості побути наодинці без зайвої соціальної взаємодії. У таких випадках гості мають потребу не лише в зручному місці для проживання, а й у відчутті простору, що дозволяє зосередитися на спілкуванні з природою та близькими.

З метою підвищення якості сервісу та задоволення індивідуальних потреб відвідувачів доцільним є запровадження таких рішень:

1. Зон з підвищеним рівнем приватності (зелені перегородки, тераси, достатня відстань між ділянками - щонайменше 10–15 метрів).
2. Спеціальних секторів для пар або сімей, у яких дотримується тиша і створюється атмосфера відокремленості.

3. Послуги бронювання не лише конкретного місця, а й навколишнього простору - концепція «просторового розміщення», що дозволяє відпочивальнику самостійно обирати зону відповідно до бажаного рівня усамітнення.

Методологічна основа цієї кваліфікаційної роботи ґрунтується на поєднанні теоретичного аналізу, спостережень і особистого практичного досвіду. У процесі дослідження використовувалися такі методи: аналізи українських та міжнародних літературних джерел, спостереження за організацією обслуговування туристів під час професійної діяльності, а також опис власного досвіду, здобутого в європейському кемпінгу під час безпосередньої роботи в галузі гостинності. Інформаційною базою дослідження стали офіційний сайт кемпінгу Baia San Nicola, тематичні статті, аналітичні звіти з відкритих джерел, а також реальні ситуації, що спостерігались у процесі практичної діяльності. Такий підхід дозволяє комплексно охопити тему та розкрити її з різних аспектів.

Об'єктом мого дослідження є процес організації обслуговування туристів у закладах тимчасового розміщення. У центрі уваги - саме автотуристи, тому предметом дослідження стали особливості обслуговування гостей, які подорожують на власному транспорті та зупиняються в мотелях, кемпінгах або трейлерах. Я розглядаю цю тему з урахуванням власного досвіду, сучасних підходів до сервісу та актуальних тенденцій у сфері туризму. Такий вибір напряму дослідження повністю відповідає структурі моєї роботи, що поєднує теоретичні основи, практичні спостереження та конкретні пропозиції для покращення обслуговування.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

#### 1.1 Автотуризм як форма подорожі: сучасний стан та тенденції

На сьогодні туризм активно змінюється, і серед основних видів подорожей все більшу популярність набуває автотуризм. Це пов'язано з кількома причинами як - потребою в свободі пересування, зростанням внутрішнього туризму та бажанням людей подорожувати у більш безпечному й індивідуальному форматі.

Аналітики компанії McKisney & Company у дослідженні *Now boarding: Faces, places, and trends shaping tourism in 2024* прогнозують стабільне зростання внутрішнього туризму на рівні 3% щороку. До 2030 року очікується, що кількість туристичних ночівель сягне 19 мільярдів. При цьому витрати на подорожі вже у 2024 році становлять понад 8,6 трильйона доларів США, що приблизно дорівнює 9% світового ВВП. Основний обсяг витрат припадає саме на подорожі всередині країн, що вказує на підвищення популярності автотуризму як найбільш доступної, гнучкої та незалежної форми подорожі [2].

У дослідженні Waldemara Cudny та Lee Jolliffe *Car tourism - conceptualization and research advancement 2019*, автотуризм трактується не лише як спосіб пересування, а як явище з культурним і соціальним змістом. На думку авторів, автотуризм включає як сімейні мандрівки, так і участь у тематичних подіях - фестивалях, автомобільних виставках і відвідуванні музеїв транспорту. Такий формат подорожей сприяє формуванню позитивного іміджу місцевостей і може

бути важливим інструментом розвитку регіонального брендування через зв'язок із автомобільною тематикою [4, С. 319-320, 323-324].

Згідно з результатами опитування European Travel Commission, у 2023 році 25% європейців обрали власний автомобіль як основний транспортний засіб для мандрівок. Це свідчить про високу популярність автотуризму як зручного способу внутрішніх і регіональних подорожей [5, С.3].

У Сполучених Штатах Америки ситуація подібна: за даними U.S. Travel Association, у 2023 році автомобільні поїздки становили близько 91,8% від усіх внутрішніх подорожей, що дорівнює приблизно 2,12 мільярда поїздок на автомобілі за рік. Це підтверджує, що автотуризм є найбільш використовуваною формою подорожей серед американців [6, С.1].

Мій власний досвід роботи у кемпінгу на півдні Італії також підтверджує ці тенденції. Більшість туристів, яких я обслуговувала, приїжджали власними автомобілями, кемперами або зупинялися в орендованих трейлерах. Частина з них приїжджала на вихідні, але значно частіше - на відпочинок тривалістю один або кілька тижнів. Це дозволяло їм залишатися мобільними та поєднувати комфорт із природним оточенням.

Серед гостей переважали італійці з таких великих міст, як Рим і Мілан. Крім того, часто зустрічалися туристи з Франції та Німеччини. Вони приїжджали на власних авто й залишалися на декілька днів або тижнів. Така різноманітність національностей і тривалостей перебування свідчить про широке поширення як внутрішнього, так і міжнародного автотуризму в Європі.

Окрім цього, згідно з аналітичним звітом AAA Foundation for Traffic Safety, у 2023 році американці здійснили приблизно 229 мільярдів поїздок на автомобілях.

За цей час вони провели за кермом понад 95 мільярдів годин і проїхали 2,74 трильйона миль, що демонструє масштаб використання автотранспорту у США не лише для побуту, але й для подорожей [7, С. 17, табл. 11].

Підсумовуючи, можна стверджувати, що автотуризм продовжує утримувати провідні позиції серед видів подорожей у світі. Його основні переваги - свобода пересування, самостійність і можливість гнучко планувати маршрут - відповідають актуальним потребам мандрівників і забезпечують цьому напрямку стабільний розвиток у майбутньому.

Серед основних причин зростання популярності автотуризму є його очевидна перевага над іншими формами подорожей - такими як авіаційна чи залізнична. Дорожні поїздки пропонують гнучкість, якої не можна досягти, подорожуючи літаком. Можливість контролювати час відправлення, час прибуття, маршрут і зупинки в дорозі. Не потрібно звертати увагу на розклад поїздів або маршрути авіакомпаній під час планування поїздки. Якщо ви побачите щось цікаве на узбіччі дороги, ви можете зупинитися та подивитися. Ця свобода та гнучкість подорожей на автомобілі, мабуть, є найбільшою перевагою дорожньої подорожі, і її цінність не можна переоцінити [8].

Значним фактором, що впливає на вибір автотуризму, є економічна доцільність. У контексті зростання цін на транспорт, особливо на авіаквитки, подорож автомобілем для родини або невеликої групи осіб стає вигіднішою альтернативою. До того ж автотуристи можуть суттєво зекономити, обираючи кемпінги, трейлери або гнучкі варіанти проживання.

Комфорт та автономність подорожі також мають значення. Мандрівники мають можливість перевозити особисті речі без обмежень, обирати свій ритм подорожі, зупинятися в природних локаціях, привозити з собою спорядження для

відпочинку, дитячі речі чи навіть домашніх тварин. Такий рівень мобільності є надзвичайно важливим для різних категорій туристів.

Отже, у контексті зростання ролі сталого розвитку, індивідуального підходу та свободи пересування, автотуризм закономірно утримує провідні позиції серед актуальних туристичних тенденцій.

Популярність автотуризму зростає, оскільки все більше людей прагнуть втекти від метушні міського життя та віднайти гармонію у спокої природи. Втомившись від надмірної організованості традиційного туризму, мандрівники шукають свободи вибору, і саме автотуризм дає таку можливість. Коли не лише пункт призначення, а й сама дорога стає важливою частиною мандрівки, а маршрут залежить виключно від рішень мандрівника.

Сучасні технології зробили автотуризм ще доступнішим і простішим для організації. Завдяки навігаційним сервісам, мобільним застосункам для бронювання місць у кемпінгах, платформам для обміну маршрутами та порадами, мандрівники можуть швидко планувати свої подорожі. Це особливо зручно для новачків, які лише відкривають для себе подібний формат відпочинку. Таким чином, цифрові рішення поєднуються зі свободою вибору, що й робить автотуризм однією з найпривабливіших форм подорожей сьогодення.

Наведене наукове дослідження С.С. Галасюк «Мотель як основний тип готельних підприємств автотуризму», глибоко аналізує проблематику організації обслуговування автотуристів в Україні через призму функціонування мотелів. Авторка звертає увагу на критичну розбіжність між світовим досвідом та українською реальністю у сфері мотельних послуг, акцентуючи на недостатньому розвитку цього сегмента ринку та наявності значних регуляторних та інфраструктурних проблем [49].

Однією з ключових проблем, висвітлених у дослідженні, є термінологічна невизначеність та відсутність чітких стандартів для мотелів в українському законодавстві. Хоча ДСТУ 4527:2006 визнає мотель як тип готелю, процедура їх категоризації за рівнями обслуговування, а не «зірками», викликає питання і вносить плутанину. Це ускладнює як позиціонування мотелів на ринку, так і контроль за якістю їхніх послуг. Науковці також не дійшли єдиної думки щодо ємності мотелів, комплексу послуг та терміну перебування, хоча всі погоджуються, що головною їхньою специфікою є обслуговування автотуристів [49].

Дослідження статистичних даних виявляє обмежене значення мотелів у загальній структурі колективних засобів розміщення України. Важливо, що більшість мотелів (77%) зареєстровані як фізичні особи-підприємці, а не юридичні особи, що може впливати на їхній статус та регулювання. Авторка відзначає позитивну динаміку збільшення кількості мотелів серед ФОП та зростання їхньої одноразової місткості, що може свідчити про потенціал розвитку. Проте, середня місткість мотелів приблизно втричі менша, ніж у інших засобів розміщення, що вказує на їхню переважно невелику величину [49].

Аналіз даних міжнародної системи бронювання Booking.com підтверджує проблеми з матеріально-технічною базою та якістю послуг. Лише незначна частина українських мотелів представлена на цій платформі, і, незважаючи на відносно непоганий середній рейтинг, відгуки клієнтів виявляють суттєві недоліки: погана звукоізоляція, проблеми з вентиляцією, нестабільний Інтернет, застарілі меблі та сантехніка, відсутність кондиціонерів та проблеми з гарячою водою. Окрім того, загальний стан дорожньої інфраструктури в Україні також негативно впливає на доступність та привабливість мотелів [49].

Позитивні аспекти, такі як зручне розташування, смачна їжа, безкоштовне паркування та низькі ціни, не компенсують наявних системних проблем. У висновках

дослідження підкреслюється необхідність вдосконалення нормативно-правового забезпечення, розробки спеціальних вимог до мотелів, процедур отримання категорій та механізмів контролю за їхньою діяльністю. Це є ключовим для активізації автотуризму та розвитку якісного мотельного ринку в Україні [49].

Загалом, дослідження Галасюк С.С. надає вичерпний огляд проблематики організації обслуговування автотуристів в Україні, виявляючи як статистичні, так і якісні недоліки, що перешкоджають повноцінному розвитку мотельного бізнесу в країні [49].

У науковому дослідженні, присвяченому еволюції теорій готельного бізнесу та сучасному стану його розвитку в Україні, проблематика організації обслуговування автотуристів висвітлюється як один з аспектів загальної класифікації готельних підприємств за призначенням. Хоча основна увага зосереджена на історичному розвитку готельної справи та її сучасному стані в Україні загалом, автор торкається теми автотуризму, що свідчить про усвідомлення її актуальності для готельної індустрії [50].

Проблема організації обслуговування авто туристів розглядається в контексті спеціальних типів готелів, серед яких виділяються готелі для автотуристів та мотелі (мотор-готелі). Згідно з дослідженням, ці об'єкти розміщення розташовуються поблизу шосейних доріг і, крім комфортабельних номерів та закладів харчування(ресторани, кафе), обов'язково надають можливість паркування та технічного обслуговування автотранспортних засобів. Це підкреслює специфічні потреби даної категорії подорожуючих, які, окрім ночівлі, потребують інфраструктури для свого автомобіля [50].

Дослідження також згадує кемпінги як готельні підприємства полегшеного типу для сезонної експлуатації, призначені для відпочинку автотуристів та паркування їхніх

транспортних засобів. Це вказує на розуміння різноманітності потреб автотуристів, від повноцінних готелів до більш спрощених варіантів розміщення [50].

Автор звертає увагу на світовий досвід, де, особливо в США, з'явилися такі специфічні типи готельних підприємств, як ротелі (для подорожуючих автомашинами з грейдером), ботелі (прибережні готельні заклади для водних подорожуючих), ботокемпінги (сезонні готельні установи типу кемпінгів), наплавні сезонні флотелі та флотокемпінги, а також флайтелі (готелі для власників особистих літаків). Хоча ці приклади не стосуються безпосередньо автотуризму, вони ілюструють глобальну тенденцію до спеціалізації готельних послуг відповідно до потреб різних видів подорожей. Це створює контекст для розуміння того, що і автотуризм вимагає свого унікального підходу до організації [50].

Однак, коли мова заходить про Україну, дослідження зазначає, що такі типи підприємств, як мотелі та кемпінги, які є поширеними у більшості країн, в Україні зустрічаються рідко. Це є ключовим висновком, що вказує на прогалину в розвитку інфраструктури для автотуристів в країні. Автор припускає, що, враховуючи їх місткість і функціональність, ці типи об'єктів могли б стати «поштовхом до подальшого розвитку галузі». Це підкреслює невикористаний потенціал у сфері обслуговування автотуристів в Україні, попри визнання їхньої важливості [50].

Загалом, хоча дослідження не присвячене виключно авто туризму, воно чітко ідентифікує його як окрему категорію споживачів готельних послуг зі специфічними вимогами. Згадка про недостатню кількість мотелів і кемпінгів в Україні порівняно зі світовими тенденціями вказує на необхідність розвитку цієї ніші. Це свідчить про те, що для подальшого зростання української готельної індустрії та туристичної галузі загалом, приділення більшої уваги потребам автотуристів та розбудова відповідної інфраструктури є важливим напрямком. Розвиток таких об'єктів, як мотелі та кемпінги,

може не лише задовольнити зростаючий попит з боку автотуристів, але й сприяти загальному економічному зростанню через збільшення туристичних потоків [50].

Дослідження І. Білецької «Національні особливості організації готельної справи у світовій індустрії гостинності» присвячене актуальній проблематиці стандартизації та категоризації готельних підприємств у контексті світових тенденцій до уніфікації класифікацій. Авторка слушно зазначає, що в умовах динамічного зростання індустрії гостинності питання якості обслуговування та відповідності очікувань споживачів стають надзвичайно важливими. Хоча стаття зосереджено на загальних аспектах готельного бізнесу, аналіз її змісту дозволяє виокремити низку релевантних моментів, що стосуються організації обслуговування автотуристів [51].

По-перше, однією з ключових проблем, наголошених у дослідженні, є відсутність єдиної уніфікованої системи класифікації готелів. Це безпосередньо впливає на автотуристів, оскільки, подорожуючи між країнами чи навіть регіонами, вони стикаються з різними стандартами «зірковості» або інших класифікаційних систем. Автотуристи, які часто покладаються на візуальні індикатори та загальноприйняті категорії при виборі житла, можуть бути дезорієнтовані або розчаровані невідповідністю між заявленим класом готелю та фактичним рівнем послуг, що особливо критично для спонтанних зупинок вздовж маршруту. Дослідження підкреслює, що ступінь задоволеності споживача залежить від здатності готелю задовольнити його очікування, а не від специфічної категорії «якість готелю». Для автотуристів, що прагнуть передбачуваності та певності в дорозі, ця невизначеність є значною перешкодою [51].

По-друге, авторка виділяє мотелі як окрему категорію готельних підприємств, що є безпосередньо орієнтованими на автотуристів. Це відображає специфічні потреби даної групи мандрівників, які шукають зручне розташування вздовж автомобільних трас, легкий доступ до парковки, а також базові послуги для короткочасного

перебування. В Іспанії, наприклад, мотелі чітко визначені як «готелі вздовж автомобільних трас», надають розміщення, гараж та окремий вхід, що свідчить про їхню спеціалізацію. У США також виділяють «автострадні» готелі. Однак, незважаючи на їхню важливість для автотуризму, дослідження не заглиблюється в детальний аналіз специфічних вимог до сервісу в мотелях, які б відповідали очікуванням автотуристів (наприклад, доступність зарядних станцій для електромобілів, наявність сервісів для автомобілів, можливість швидкого заїзду/виїзду, спеціальні тарифи для транзитних гостей) [51].

По-третє, дослідження згадує зростання ролі Інтернет-ресурсів та онлайн-бронювання у формуванні рейтингу готелів. Для автотуристів, які часто планують маршрут "на ходу" або шукають житло в останню хвилину, доступність актуальної та перевіреної інформації через онлайн-платформи є критично важливою. Відгуки попередніх споживачів, що формують рейтинги, є важливим джерелом інформації про якість готельних послуг. Проте, знову ж таки, для автотуристів важливою є фільтрація за критеріями, що стосуються саме їхніх потреб: наявність безпечної парковки, цілодобова реєстрація, зручність заїзду/виїзду з траси, відстань до пунктів обслуговування автомобілів [51].

По-четверте, хоча стаття акцентує увагу на уніфікації стандартів, вона також підкреслює, що кожна країна, базуючись на своїх географічних, соціокультурних та релігійних особливостях, самостійно визначає критерії категоризації готелів. Це створює додаткові виклики для автотуристів, оскільки їм доводиться адаптуватися до різноманітних місцевих особливостей. Наприклад, наявність сніданку у вартості готельного тарифу, що є спільною рисою в практиці готельного обслуговування деяких європейських країн, може бути непередбачуваною для автотуристів, які звикли до інших стандартів [51].

З огляду на зазначене, проблематика організації обслуговування автотуристів у світовій індустрії гостинності, хоча й не є центральною у дослідженні, впливає як важливий аспект. Необхідність уніфікації стандартів та класифікацій є ключовою для спрощення вибору житла для автотуристів, а також для формування чітких очікувань щодо рівня та спектру послуг. Подальші дослідження могли б бути зосереджені на розробці специфічних критеріїв категоризації та стандартизації для мотелів та інших закладів, орієнтованих на автотуристів, враховуючи їхні унікальні потреби, такі як доступність паркування, послуги для транспортних засобів, цілодобове обслуговування та гнучкі умови бронювання [51].

У науковому дослідженні автори Pogaydak O.B., Kuz T.I., Kernichny V.Ya. зосереджуються на проблематиці оптимізації транспортного сервісу в готельній сфері, зокрема в умовах міста Тернополя. Після здобуття Україною незалежності готельне господарство Тернополя переживає значні трансформації, пропонуючи гостям індивідуальні послуги та розкішні умови проживання. Проте, незважаючи на привабливе розташування та широкий спектр бізнес-послуг, більшість відомих готельних комплексів Тернополя, таких як «Тернопіль», «Галичина», «Avalon Palace», «GardenHall», не мають власного сучасного та широкого спектру транспортного обслуговування [52].

Наразі транспортне обслуговування в зазначених готелях зводиться лише до використання таксі та маршрутних таксі. Автори звертають увагу на те, що кожен п'ятий гість готелю користується послугами таксі, що робить актуальною ідею створення власної готельної служби таксі. Це не лише дозволило б гостям уникнути тривалого очікування транспорту, а й забезпечило б готелю додатковий прибуток. Крім того, готельна служба таксі могла б надавати послуги й міським жителям, розширюючи джерела доходу, при цьому пріоритетність обслуговування повинна залишатися за гостями готелю [52].

Дослідження також висвітлює процедуру оренди автомобілів для гостей, яка передбачає звернення до адміністратора, узгодження умов, перевірку вікового цензу та документів, а потім направлення клієнта до зовнішніх служб прокату, таких як «Орнава» чи «Укрпрокат». Замовлення таксі через готельну службу також є багатоетапним процесом, що включає звернення до адміністратора, виписування спеціальної картки з даними про поїздку та подальшу оплату водію. Ці описи процедур підкреслюють нинішню залежність готелів від сторонніх постачальників послуг і певні незручності для гостей [52].

Основна проблема, на яку вказують автори, полягає у відсутності власного та комплексного транспортного забезпечення у готельних комплексах. Це особливо актуально для колективних споживачів, зокрема туристичних груп. Дослідження підкреслює, що автобусне обслуговування, яке використовується для перевезення більше восьми пасажирів, є найбільш поширеним видом транспорту для трансферів, екскурсій та інших групових поїздок. Наявність власних туристичних автобусів, обладнаних для комфортного перевезення, із місцем для екскурсовода, системою кондиціонування та опалення, значно підвищила б якість послуг [52].

Автори розрізняють потреби готелів, що обслуговують відряджених осіб (які, як правило, не потребують власного автобусного парку), та готелів, що систематично приймають туристів. Для останніх придбання власних автобусів є економічно вигідним та дозволяє розширити сервісні можливості, забезпечуючи не лише економію коштів, а й додатковий заробіток [52].

Дослідження пропонує конкретний алгоритм організації готельного транспортного обслуговування, включаючи створення паспортів автобусних маршрутів (міських, приміських, міжміських) з детальним описом маршруту, схеми, часу та швидкості руху, а також фінансового плану. Це свідчить про глибокий аналіз потенційної інтеграції транспортного сервісу в структуру готелю [52].

У підсумку, автори наголошують на потребі вдосконалення транспортного обслуговування в готелях, оскільки поточна ситуація є незадовільною або вимагає освоєння нових технологій. Вони рекомендують два основні варіанти: придбання власних автобусів для колективного перевезення або налагодження тісної співпраці з існуючими транспортними підприємствами Тернополя [52].

## **1.2 Особливості функціонування закладів для автотуристів: мотелі, кемпінги, трейлери**

Заклади розміщення для автотуристів відіграють важливу роль у створенні комфортних умов під час подорожей на особистому транспорті. До найпоширеніших типів належать мотелі, кемпінги та майданчики для трейлерів. Ці варіанти забезпечують різний рівень зручностей - від базового до комфортного - що дозволяє туристам обирати формат проживання відповідно до своїх фінансових можливостей та очікувань.

Мотелі - це тип закладів розміщення, призначених переважно для автотуристів. Вони зазвичай розташовані вздовж автомагістралей, мають індивідуальні входи до кожного номера та паркомісце біля дверей. Такі об'єкти розраховані на короткострокове перебування й надають базові послуги: окремий санвузол, телевізор, кондиціонер, Wi-Fi та, іноді, сніданок. Мотелі створюють зручність для мандрівників, які шукають швидкий доступ до автомобіля та мінімальний рівень сервісу без зайвих витрат [9].

Кемпінг спочатку визначався як туризм, заснований на природі, зазвичай здійснюваний у наметі як недорогий варіант розміщення. У різних формах кемпінг

досліджувався в туристичних дослідженнях, пов'язаних із природою, другими домівками, мальовничими подорожами тощо. Цей вид діяльності тісно пов'язаний із незалежними, самостійними подорожами, оскільки моторизовані транспортні засоби - будь то приватні автомобілі, орендовані машини, автодома чи рекреаційні транспортні засоби - дозволяють людям подорожувати далі та протягом триваліших періодів, беручи з собою кемпінгове обладнання. Таке обладнання стало дедалі спеціалізованішим із індивідуальними рішеннями, спрямованими на цей тип відпочивальників [42].

Термін «кемпінговий туризм» переважно стосується людей, які зупиняються в обмежених зонах разом з іншими кемперами. Такі місця зазвичай розташовані в мальовничих околицях, варіюючись від - розкішних комерційних майданчиків із кафе, ресторанами, дитячими майданчиками, організованими заходами, котеджами, безкоштовним Wi-Fi та басейнами до - простих, які можуть мати лише базові зручності [42].

Згідно з публікацією Eurostat «Tourism statistics - annual results for the accommodation sector», у 2023 році кемпінги, майданчики для автодомів та трейлерів становили 13,8% від загальної кількості ночівель у туристичних закладах Європейського Союзу, що свідчить про стабільну популярність цього виду розміщення серед туристів [10, С.2].

Трейлери (або мобільні будиночки) - це популярний варіант серед автотуристів, які прагнуть автономності. Їхня головна перевага полягає в поєднанні житла і транспорту в одному засобі, що дозволяє зупинитися у будь-якому дозволеному місці. Будинки на колесах можуть бути як причепами (трейлерами), так і моторизованими транспортними засобами. Рівень обладнання може варіюватися від мінімального - зі спальними місцями та базовим кухонним

приладдям, до розкішного, що передбачає повноцінну квартиру на колесах з декількома кімнатами, ванною, туалетом, системами опалення чи кондиціонування [11].

Глемпінг - це кемпінг на природі з зручностями та комфортом (такими як ліжка, електрика та доступ до внутрішньої сантехніки), які зазвичай не використовуються під час кемпінгу. Глемпінг - це для тих, кому подобається екологічна ідея засинати під зірками та смажити зефір біля багаття, але не до вподоби реальність встановлення намету та сну на нерівній землі. Цей формат відпочинку, що поєднує комфорт із природою, став відомий як кемпінг класу люкс або гламурний кемпінг і може бути ідеальним варіантом «зеленого» дозвілля [12].

Автотуризм з кожним роком розвивається, а разом із ним змінюється і підхід до того, як мають виглядати місця для розміщення туристів. Мотелі зручні для коротких зупинок, трейлери поєднують транспорт і житло в одному, а кемпінги залишаються чудовим способом відпочити на природі. Але зараз все частіше з'являються нові, цікаві формати - комфортніші, сучасніші, створені саме для тих, хто хоче отримати більше, ніж просто нічліг.

Сучасні автотуристи цінують і технологічні новації. З'являються мобільні трейлери зі сонячними батареями, системами очищення води, розумним керуванням температурою.

Існують навіть мандрівні готелі - наприклад, Truck Surf Hotel у Португалії, який поєднує функції готелю та пересувного хостелу. Такі рішення не лише підвищують рівень зручності, а й сприяють розвитку сталого туризму [13].

У багатьох, нових кемпінгах соціальні простори стають невід'ємною частиною відпочинку. Як зазначається в дослідженні CRR Hospitality, спільні зони

для гостей такі як відкриті кухні, місця для настільних ігор, кінотеатри під відкритим небом або тераси для йоги - не лише підвищують якість сервісу, а й сприяють створенню відчуття спільноти серед мандрівників. Такі простори допомагають людям знайомитися, ділитися досвідом і створювати теплу, невимушену атмосферу. Автори підкреслюють, що саме соціальні зони є одним із факторів, який залишає у гостей найкращі емоційні враження після відпочинку в кемпінгу. Водночас важливо зберігати баланс, для деяких туристів цінними залишаються тиша, спокій і приватність, тому простір має бути організований так, щоб кожен міг обрати комфортний для себе формат [14].

Також, у сучасних кемпінгах все частіше впроваджуються екологічні практики, спрямовані на зменшення впливу на довкілля. Згідно з дослідженням CRR Hospitality, такі заходи включають використання систем збору дощової води для задоволення потреб у водопостачанні, встановлення компостних туалетів, що знижують використання хімічних речовин, та впровадження програм переробки відходів. Ці ініціативи не лише сприяють збереженню природних ресурсів, але й підвищують обізнаність відвідувачів щодо сталого туризму. Такі підходи дозволяють кемпінгам не лише зменшити свій екологічний слід, але й стати прикладом відповідального ставлення до природи для інших туристичних об'єктів [15].

Зростання попиту на комфорт і зручність у подорожах стимулює використання цифрових рішень у сфері обслуговування автотуристів. Багато кемпінгів поступово переходять на онлайн-формати комунікації - зокрема мобільні застосунки, системи бронювання, безконтактну реєстрацію та цифрові мапи території. Як зазначається в аналітичному звіті CRR Hospitality, такі інструменти не лише полегшують перебування для туристів, але й значно спрощують управлінські

процеси для персоналу. Автоматизація щоденних операцій допомагає покращити сервіс і водночас підвищити ефективність роботи всього об'єкта [16].

На прикладі мого особистого досвіду можу розповісти про функціонування кемпінгу Baia San Nicola, що розташований на півдні Італії, біля моря. Протягом чотирьох місяців я працювала там офіціанткою в ресторані, який знаходився прямо на території кемпінгу та обслуговував його гостей. Це дозволило мені щоденно спостерігати, як організоване розміщення та обслуговування автотуристів.

Кемпінг Baia San Nicola надає декілька варіантів розміщення: гостьові трейлери, майданчики для кемперів, місця для наметів, а також комфортабельні номери в невеликих будиночках. Гості, що приїждять на власному автодомі або трейлері, можуть підключити свій транспорт до електрики та водопостачання. Для тих, хто обирає будиночки або номери, доступні приватні кухні, санвузли та додаткові зручності [17].

Загальні душові та туалети на території кемпінгу були чистими, сучасними та зручно розташованими. Вони щодня прибиралися персоналом. Відвідувачі в трейлерах і наметах користувалися цими зручностями. Натомість гості, які орендували житло з вищим рівнем комфорту, мали індивідуальні зручності - кухню, ванну кімнату, терасу. Така гнучкість дозволяє кемпінгу обслуговувати туристів із різними очікуваннями й бюджетами.

Таким чином, сучасні заклади для автотуристів пропонують широкий спектр послуг і типів розміщення - від найпростіших варіантів у наметах до повністю обладнаних мобільних апартаментів. Гнучкість, доступність і можливість поєднання відпочинку з природою роблять такі заклади привабливими для мандрівників з різних країн.

У закладах, які орієнтовані на автотуристів, найголовніше не просто запропонувати нічліг, важливо створити простір, де кожен мандрівник почувається вільно, без жорстких рамок, з можливістю обрати саме той формат відпочинку, який відповідає його настрою. Комуś потрібна тиша й близькість до природи, інші прагнуть звичних зручностей, а хтось шукає нові враження.

Справжня цінність автотуризму полягає в тому, що такі заклади, де поєднано елементарні зручності з турботою про гостя, залишають після себе приємні враження. Тут турист може зупинитися на короткий час, але отримати досвід, що запам'ятається надовго. Адже подорож на автомобілі - це не тільки переміщення між пунктами на мапі, а й процес, під час якого виникають нові знайомства, ситуації та спогади.

### **1.3 Вимоги до організації сервісу для автотуристів: комфорт, доступність, безпека**

Комфорт, це один з найважливіших чинників, які визначають якість обслуговування автотуристів. Я мала можливість особисто переконатися в цьому, коли працювала в кемпінгу Baia San Nicola, розташованому на півдні Італії. Що мені особливо запам'яталося - це поєднання неймовірного природного ландшафту (гори, море, свіже повітря) та наявності зручностей, які справді створювали комфортні умови. На території кемпінгу був ресторан, де я працювала офіціанткою: там туристи могли поснідати, пообідати або провести вечір з живою музикою. Для тих, хто віддавав перевагу спокою, завжди була можливість залишитися у себе - атмосфера дозволяла не відчувати шуму, якщо цього не хотілось.

Зручною також була можливість відвідування за потреби невеликого маркету який знаходився на території кемпінгу, де можна було придбати все необхідне для щоденного використання. Була наявність зони з Wi-Fi та великою плазмою для тих,

хто хотів попрацювати чи переглянути щось коли на це було бажання. Вважається, що наявність телевізора у кемпінгах не є перевагою, адже такий формат відпочинку це про тишу, спілкування, простір і відключення від буденності.

Єдине, чого дійсно не вистачало - це простору. Місця для розташування трейлерів або наметів були досить щільно розміщені, тому туристи відпочивали близько один до одного. Саме простір і відстань між відпочивальниками є важливими складовими комфорту. Усе інше було продумано на високому рівні та сприяло приємному перебуванню, достатня кількість душових і туалетів, чистота на території, тінь від дерев, зручне зонування, акуратні освітлені доріжки, постійна присутність персоналу, а також камери спостереження, що додавали відчуття безпеки. В екстреній ситуації завжди можна було звернутись на рецепцію - персонал реагував дуже швидко й відповідально, було зрозуміло, що допомогу нададуть без зволікань. Усе це створювало спокійну, доброзичливу атмосферу, в якій дійсно хотілося залишатися довше.

Доступність, є одним із ключових факторів, що впливає на вибір кемпінгу або мотелю автотуристами. Доступність це не лише про ціну, а також про зручне розташування, навігацію, умови доїду та інфраструктуру навколо.

Вартість, є вагомим аспектом. Для більшості автотуристів важливо мати можливість обрати між бюджетними й більш комфортними варіантами проживання. Наприклад, існує багато державних земель, таких як території, якими управляє BLM (Bureau of Land Management - Бюро управління земельними ресурсами США), де дозволено безкоштовне кемпінгування. BLM володіє приблизно однією десятою всієї території США (близько 245 мільйонів акрів), переважно на заході країни. Частина з цих земель, а саме 35 мільйонів акрів, відноситься до Національних природоохоронних територій (National Conservation

Lands), які включають дикі й мальовничі річки, заповідні зони, національні пам'ятки тощо. Саме ці місця популярні серед автокемперів завдяки своїй природній красі та можливостям для відпочинку на свіжому повітрі. На ВЛМ-землях дозволено dispersed camping - тобто кемпінг поза межами офіційних кемпінгових майданчиків. Зазвичай це просто майданчик біля ґрунтової дороги або місце з вогнищем, без будь-якої інфраструктури. Це робить автотуризм доступним навіть для студентів або мандрівників із мінімальним бюджетом [18].

Зручне розташування, один з найголовніших критеріїв при виборі місця для кемпінгу. Найбільш привабливими вважаються локації, які мають прямий доступ до автомагістралей, добре позначені на картах і знаходяться поблизу природних або туристичних атракцій. Наприклад, багато американських кемпінгів розміщуються біля національних парків чи озер, що робить їх популярними серед тих, хто прагне зручного та мальовничого відпочинку.

Окрему увагу в сучасному кемпінгу приділяють інклюзивності. Йдеться про створення зручних умов для людей з інвалідністю, сімей із дітьми, а також людей похилого віку. Наприклад, кемпінг Camp Krem у Каліфорнії спеціалізується на створенні доступного простору для гостей із різними формами інвалідності: там передбачені широкі доріжки, безбар'єрні душові кабінки, доступні зони для відпочинку [19].

Безпека, те, що вважається найголовнішим серед усього того, про що пишеться в цьому підрозділі. Одним із першочергових аспектів забезпечення безпеки в кемпінгах є впровадження відповідних інфраструктурних рішень. До них належать якісне освітлення доріжок та територій для розміщення туристів, регулярне технічне обслуговування об'єктів, а також дотримання протипожежних норм. Обов'язковим є наявність добре видимих покажчиків, які інформують про

розташування аварійних виходів та безпечних зон на випадок надзвичайної ситуації [20].

Не менш важливою складовою є фізична безпека об'єктів. Йдеться про встановлення камер відеоспостереження, присутність охорони, а також використання надійних замків на дверях приміщень, що використовуються туристами. Такі заходи дозволяють мінімізувати ризики несанкціонованого доступу до особистого простору відпочивальників та запобігти можливим крадіжкам [20].

Ключовим елементом системи безпеки є також наявність компетентного персоналу, який здатен оперативно реагувати на надзвичайні ситуації. Співробітники мають бути ознайомлені з усіма внутрішніми інструкціями, правилами та сценаріями дій у разі небезпеки, а також вміти ефективно комунікувати з гостями кемпінгу для забезпечення їхньої безпеки [20].

У комплексі всі ці заходи створюють надійне середовище, яке знижує ймовірність виникнення загроз і підвищує довіру з боку туристів. Проте система безпеки не може бути сталою - вона потребує регулярного перегляду, оновлення протоколів та адаптації до нових викликів [20].

Туристи повинні бути обізнані з правилами безпеки, такими як розміщення табору подалі від небезпечних зон, дотримання безпечної відстані від вогнищ та зон приготування їжі, належне зберігання їжі, щоб уникнути приваблення диких тварин, та правильна утилізація відходів для мінімізації впливу на навколишнє середовище [20].

Задля створення безпечної та надійної інфраструктури кемпінгів необхідно впровадити комплексні інструкції з безпеки. Ці інструкції служать основою для

розвитку інфраструктури кемпінгу та забезпечують безпеку кемперів протягом усього їхнього перебування [20].

Кемпінг Baia San Nicola, в якому я працювала, знаходився в дуже вдалому місці: біля самого моря та водночас у горах. Це створювало ідеальне поєднання природи та доступу до пляжу, а дорога до нього була досить зручною для автотуристів - добре позначена, без надмірно складних поворотів або розбитих ділянок. Важливою перевагою була наявність зручного паркування на території, тому відвідувачі не мали проблем із розміщенням авто.

Крім природного розташування, доступність забезпечувалась на рівні інфраструктури кемпінгу. Безпосередньо на території працював невеликий магазин, де можна було придбати воду, продукти, засоби гігієни та інші потрібні речі. Це дуже спрощувало перебування, бо не потрібно було виїжджати кудись спеціально. Також поруч - ресторан, де туристи могли повноцінно харчуватися.

Щодо цінової політики, то в кемпінгу були різні варіанти проживання: можна було приїхати зі своїм трейлером чи палаткою - це найдешевший варіант. Або ж, зняти вже готовий будиночок із власною кухнею, душем та кондиціонером, що підходило більше для сімей або тих, хто цінує комфорт. Такий підхід робить кемпінг доступним для широкої категорії туристів, як молоді, так і старшого покоління, як для невибагливих мандрівників, так і для тих, хто хоче вищий рівень зручності.

Говорячи про інклюзивність у кемпінгу Baia San Nicola, хоч я точно не пам'ятаю, чи була там адаптація для людей з інвалідністю, але рівень організації дозволяв вільно пересуватися територією, доріжки були рівні, без схилів або перешкод. Серед туристів я добре пам'ятаю людей з інвалідністю, всі вони

обожнювали цей кемпінг і прощаючись казали що ще туди повернуться. Тобто можна зробити висновки що їм було там цілком комфортно.

Під час мого перебування в кемпінгу Baia San Nicola я звернула увагу на те, що аспект безпеки там організований на доволі високому рівні. На території були встановлені камери відеоспостереження, що дозволяло контролювати ситуацію як вдень, так і вночі. Додатково, при в'їзді до кемпінгу була присутня охорона, яка слідувала за допуском автотуристів, а персонал на рецепції завжди був на місці та готовий допомогти у будь-яких ситуаціях. Я ніколи не відчувала загрози чи дискомфорту - навіть у нашій кімнаті для персоналу ми залишали двері незамкненими, і за кілька місяців не виникло жодного випадку крадіжки чи втрати речей. Це створювало атмосферу довіри як між працівниками, так і між туристами, що дуже важливо для такого формату відпочинку.

Підсумовуючи, успішна організація сервісу для автотуристів потребує гармонійного поєднання трьох ключових аспектів - комфорту, доступності та безпеки. Саме вони формують загальне враження мандрівників від перебування в мотелях, кемпінгах чи трейлерних парках. Сучасні туристи цінують не лише зручність проживання, а й повагу до особистого простору, різні варіанти проживання відповідно до бюджету, зручне розташування та впевненість у власній безпеці. Мій власний досвід перебування в європейському кемпінгу лише підтверджує, наскільки важливо враховувати ці потреби на всіх рівнях. Це не лише підвищує якість обслуговування, а й сприяє формуванню довіри та бажанню повернутися знову до подібного формату відпочинку.

## Висновки до розділу 1

Автотуризм стає більш популярним тому, що все більше людей пробують та отримують від цього виду подорожі позитивні емоції. З цього розділу можна зробити висновок, що кемпінги, мотелі та трейлерні парки не стоять на місці - вони розвиваються, стають сучаснішими, комфортнішими, з'являється більше вибору для різних типів туристів. І саме завдяки цьому кількість людей, які обирають подорожі власним транспортом, невпинно зростає. Автотуризм адаптується до вимог часу, і це відкриває нові горизонти як для туристів, так і для сфери обслуговування.

Особисто я би обирала автотуризм, тому що мені подобається самостійно продумувати свою подорож, розраховувати маршрут, зупинятись у тих місцях, де справді хочеться, змінювати плани по ходу, повністю контролювати поїздку. Це надає відчуття свободи й відповідальності, а тому така подорож стає набагато ціннішою. Вона - повністю твоя.

Щодо форматів розміщення, рахується, що всі вони вдалі, адже кожен турист має свої потреби та бажання. Комусь зручніше в мотелі, комусь - у трейлері чи палатці. Особисто мені ближчі останні варіанти я бачу в них свою романтику, відчуття єднання з природою і тими, хто та що тебе оточує.

Наразі, на жаль, в Україні ми маємо об'єктивні труднощі, пов'язані з війною. І якщо говорити про сьогоднішній день, то ми, звісно, поступаємось Європі за кількістю пропозицій для автотуристів. Проте, якщо дивитись у гарне для нас майбутнє, я впевнена, якщо буде відчуття безпеки, ми не просто відновимо туристичну інфраструктуру, а створимо нову, ще кращу. Україна має величезний потенціал, у нас є гори, море, ліси, озера і неймовірна кількість ідей, як усе це розвивати.

Із трьох критеріїв - комфорт, доступність, безпека, для мене на першому місці стоїть саме безпека. І це не просто слова. Багато українців та європейців, які слідкують за нашою ситуацією, чудово розуміють, що безпека - це базова умова для всього іншого. Якщо її немає, комфорт і доступність втрачають сенс. Тому тільки в умовах безпеки можна по-справжньому насолоджуватися мандрівкою, сервісом, природою, людьми. Саме з безпеки й починається справжній сервіс.

Попри непросту ситуацію в країні, інтерес до автотуризму не зменшується. Навпаки, як на мене, він набуває нового значення. Багато людей прагнуть змінити звичне для них середовище, виїхати за межі міста, побути ближче до природи, провести час із рідними у спокої. І саме авто подорожі дають таку можливість.

## РОЗДІЛ 2

### ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ. АВТОТУРИСТІВ НА ПРИКЛАДІ КЕМПІНГУ В ІТАЛІЇ

#### 2.1 Опис кемпінгового комплексу: поєднання готельних номерів, трейлерів і ресторану

Кемпінг, у якому я працювала два сезони поспіль, розташований в особливому місці - між морем і горами, в регіоні Апулія, Італія. Навколо надзвичайна природа, свіже повітря, краєвиди, які описати словами дуже важко. Поруч із нашим кемпінгом розташовані ще кілька інших, так само як і ресторанів, але саме це місце, стало для мене тим, куди хочеться повертатися. І це не лише мої враження як працівниці, я бачила, як повертаються туристи, які відпочивали тут ще минулого року. Це свідчить про те, що ідея цього кемпінгу справді працює, люди не просто відпочивають тут, а щиро хочуть повернутись знову.

Номери в кемпінгу були розташовані у двох окремих будівлях. Частина з них - простіші, інші - більш комфортні. Мені пощастило одного разу побувати в одному з номерів, і можу сказати, що це був доволі зручний простір: велике ліжко, душова кімната, туалет, а також невелика тераса з кухнею й обіднім столом. Такий формат дозволяє поєднати зручність готельного розміщення з атмосферою відпочинку на природі.

Ще один важливий елемент - трейлери. У кемпінгу були як стаціонарні трейлери, так і ті, які туристи привозили з собою. Це створювало цікаву динаміку, хтось жив у власному будиночку на колесах, а хтось орендував стаціонарний. Основна відмінність полягає в тому, що у трейлерах не було окремого туалету та

душу. Але це зовсім не створювало незручностей: на території кемпінгу були чисті, доглянуті душові кабінки, зони з умивальниками, а також кімната для прання з пральними машинами, що дуже зручно для туристів, які приїжджають на довший термін.

Окремої уваги заслуговує ресторан. Саме в ньому я працювала офіціанткою протягом усього сезону. І це було настільки сильне враження, що я вирішила повернутися туди ще на один сезон. Ресторан був відкритий не лише для гостей кемпінгу, але й для сторонніх відвідувачів. І його головна особливість - це локація: він розташований просто на березі моря. Сидячи за столиком, достатньо трохи повернути голову і перед тобою море, без перебільшень. Вечорами тут грала жива музика, а атмосфера була настільки щира й душевна, що багато гостей поверталися не лише заради кухні, а й заради спілкування з персоналом. У ресторані було 28 столиків, але під час заходів ми виставляли додаткові місця прямо на пляжі і він легко вмщував ще більше гостей.

Усе розміщення об'єктів кемпінгу було організовано логічно, гості могли без зусиль дістатися до пляжу, душових, ресторану чи свого місця проживання. Хоча були й певні дрібні недоліки, як і в будь-якому закладі, але вони затьмарювались головним - атмосферою. Я точно знаю, що найважливішу роль відіграють не лише інтер'єри та комфорт, а люди. Персонал кемпінгу був щирий, відкритий, доброзичливий і саме це створювало відчуття тепла. Навіть найідеальніший готель втрачає сенс, якщо там холодна атмосфера. У нашому кемпінгу все було навпаки - простота, краса, щирість. І саме це змушує туристів повертатися сюди знову.

Окрім основних форматів розміщення, важливу роль у враженні туриста відіграють додаткові елементи інфраструктури. Кемпінг має дитячий майданчик із гойдалкою та гіркою, що особливо важливо для родин з дітьми. Також передбачена

зручна парковка, її можна використати, якщо турист приїхав на авто, але обрав для проживання готельний номер або трейлер. Важливим плюсом є те, що кемпінг є pet-friendly: туристи можуть приїжджати з собаками, разом з ними заходити до ресторану чи навіть відпочивати на пляжі. Для тварин також передбачена окрема зона з бар'єром - зручно та відповідально.

Варто зацентрувати увагу на наявній лаунж-зоні, яка знаходилась поруч з рецепцією. Це добре облаштована зона з Wi-Fi, де зручно і працювати, і проводити вільний час. Велика плазма транслює як італійські канали, так і будь-який вибраний контент - фільми, мультфільми тощо. До телевізора також під'єднана PlayStation, тож за бажанням тут можна влаштувати вечори з іграми. Є столи, за якими часто грають у настільні ігри, або просто спілкуються.

Щодо харчування, меню ресторану є сталим, але у випадках індивідуальних харчових обмежень (наприклад, непереносимість глютену), персонал охоче йде назустріч і пропонує адаптовані варіанти страв. Це свідчить про уважність до кожного гостя, навіть у межах фіксованої кухні.

Загальна атмосфера кемпінгу гнучка та залежить від стилю відпочинку, якого прагне сам турист. Якщо приїхати сюди парою або родиною, відпочинок буде спокійним, романтичним і затишним. Якщо ж компанією друзів, тут теж є чим зайнятися: у ресторані регулярно організують вечори з сучасною живою музикою, проводяться дискотеки, якщо щось подібне не проводиться у кемпінгу на момент їхнього перебування, можна піти у сусідній кемпінг або ж піднятися у місто та відпочити там. Та якщо говорити особисто від себе, найтепліші спогади в мене завжди залишалися від пар. Мені дуже приємно було спостерігати, як двоє людей просто існують одне для одного, без метушні, з відчуттям повної гармонії. Для мене

це і є ідеальний гість кемпінгу - пара, яка хоче просто побути разом у гарному місці, серед природи, моря й затишку.

Кемпінг працює сезонно, з кінця травня до кінця вересня. Саме в цей період спостерігається найбільший туристичний наплив. У травні все тільки починається, переважно приїжджають пари у віці або родини, які шукають спокійного відпочинку. Починаючи з червня-липня, коли більшість людей бере відпустки, з'являється молодь і компанії друзів, атмосфера стає більш динамічною. Що цікаво - немає якогось одного визначеного контингенту. За сезон кемпінг відвідують люди різного віку, стилю життя та вподобань. Це й робить це місце універсальним, тут комфортно абсолютно всім.

Взаємодія між гостями заслуговує окремої уваги. У кемпінгу часто можна було спостерігати, як люди знайомились між собою, спілкувались, проводили час разом. Спочатку кожен відпочивав самостійно, але згодом уже за столами збирались великі компанії з туристів різних країн, яких об'єднала простота, щирість і спільне середовище. Ми як персонал, теж знайшли для себе тут гарні знайомства, які досі тривають, підтримується зв'язок і з теплом згадуються спільні моменти. Це не просто місце для ночівлі, це середовище, яке створює спогади й знайомства, що можуть тривати набагато довше, ніж сам відпочинок.

Таким чином, кемпінговий комплекс, у якому мені пощастило працювати і перебувати протягом двох сезонів, це гарний приклад гармонійного поєднання якісно організованого простору, дружньої атмосфери та неймовірної природи. Він об'єднує готельні номери, трейлери, ресторан та додаткову інфраструктуру в єдину логічну систему. Усе розташовано комфортно й зручно, а атмосфера - гостинна та щира. Саме все це, робить місце не просто туристичним об'єктом, а повноцінним

середовищем для відпочинку та приємних спогадів, в якому хочеться лишатися довше і неодмінно повернутися ще раз.

Приклади кемпінгів, які можуть претендувати на звання найкращих в світі:

Four Seasons Tented Camp Golden Triangle, Таїланд

Оточений туманними горами та могутніми річками. Кемпінг Four Seasons Tented Camp Golden Triangle розташований у північному Таїланді, в регіоні Золотого Трикутника. Відпочинок тут починається з унікального способу прибуття - на традиційному човні з довгим хвостом, що пливе річками Меконг і Руак разом із господарем табору [30].

Гостям пропонуються елегантні намети з приватними терасами, душем прямо на відкритому повітрі чи дерев'яними гідромасажними ваннами, які відкривають вид на річку Руак і зелені джунглі М'янми. Житло виконане у стилі розкішного кемпінгу з елементами дерев'яного рустикального дизайну. Крім наметів, у кемпінгу є одне ексклюзивне окреме житло з власним панорамним басейном і терасою, що виходить на джунглі, - ідеальний варіант для усамітненого відпочинку з коханими чи друзями [30].

Програми перебування включають: триденне глемпінг-враження з усіма прийомами їжі та відпочинком серед природи; чотириденний маршрут, що поєднує два дні в курорті Four Seasons Resort Chiang Mai та два дні в кемпінгу Golden Triangle, включаючи трансфер, сніданки, спа-процедуру та кулінарний досвід. Також пропонуються гастрономічні вечори: вечеря з шести страв у "Elephant Camp", фірмові коктейлі у барі Burma Bar з краєвидом на річку, а також дегустація тайської м'ясної нарізки [30].

Для пар і сімей з дітьми організуються романтичні пікніки біля річки, сеанси в лісовому спа, сімейні походи та дослідження культурної спадщини регіону. Ще один варіант - створення власного маршруту між двома або більше курортами Four Seasons у Таїланді: Чіанг-Май, Бангкок чи кемпінг Golden Triangle [30].

У кемпінгу також доступна авторська кухня з тайськими, лаоськими та бірманськими стравами. Ресторан Nong Yao пропонує вишукані вечері в атмосфері розкішного кемпінгу [30].

### EcoCamp Patagonia

Це екологічний купольний готель, який отримав численні міжнародні нагороди та вважається одним із найуспішніших прикладів сталого туризму. Розташований на території національного парку Торрес-дель-Пайне, цей кемпінг пропонує повністю організовані програми для знайомства з південною Патагонією. Гості можуть вирушити в похід, взяти участь у мультиспортивних екскурсіях, спостерігати за дикою природою та відчутти глибокий зв'язок із природним середовищем [31].

EcoCamp належить та управляється чилійським туроператором Cascada Expediciones, який спеціалізується на пригодницьких подорожах найвищої якості. Компанія була заснована у 1991 році трьома друзями - Єрко Івелічем, Хав'єром Лопесом та екологічною активісткою Нані Асторга. За понад двадцять п'ять років вони організували тисячі подорожей до Патагонії, Чилі, Аргентини та Болівії, пропонуючи туристам пішохідні маршрути, альпінізм, кінні прогулянки, рафтинг, каякінг, катання на лижах, спостереження за тваринами та винні тури. Більше ніж тридцять тисяч мандрівників скористалися турами Cascada, відвідавши EcoCamp Patagonia та інші регіони Чилі [31].

EcoCamp було відкрито у 2001 році засновниками Хав'єром, Єрко та Нані. Це перший у світі геодезичний готель, який поєднує інноваційність, естетику та екологічність. Команда EcoCamp - це енергійна група гідів, кухарів, помічників, технічного персоналу, водіїв, прибиральників і адміністраторів, більшість з яких родом із міст Пуерто-Наталес або Пунта-Аренас. Їхня працьовитість, доброзичливість і турбота про навколишнє середовище гарантують обслуговування найвищого рівня. Місцеві гідів, які виростили серед патагонських ландшафтів, не лише добре знають регіон, а й щиро закохані в свою роботу [31].

Місія кемпінгу - забезпечити та заохотити глибокі зв'язки з природою через надзвичайний досвід подорожей, який підкреслює активний спосіб життя, сприяє сталому розвитку навколишнього середовища та створює незабутні простори для спілкування з людьми [31].

Бачення - стати визнаним лідером у галузі туризму, зразком для інноваційного, природного та сталого відпочинку у віддалених локаціях. Бізнес EcoCamp прагне залишатися "людським за масштабом" і рукотворним, з фокусом на зв'язок із природою та міжособистісну взаємодію. Мета - створення прибуткових ініціатив, що приносять цінність всій мережі партнерів, локальним громадам і навколишньому середовищу [31].

Цінності кемпінгу безпосередньо є:

Пристрасть до природи: перебування в первозданному середовищі є трансформаційним досвідом, що пробуджує в людині її справжні якості. Команда EcoCamp прагне ділитися знаннями про збереження природи, щоб інші могли відчувати це так само [31].

Гостинність із душею: мета - зробити навіть найвіддаленіші природні місця доступними й комфортними, забезпечуючи підтримку мандрівників на кожному етапі подорожі, як для близьких друзів [31].

Відданість справі: працівники люблять те, що роблять, і прагнуть перевершити очікування, як відвідувачів, так і свої. Відданість справі проявляється у якості сервісу та турботі про довіклля [31].

Створення унікального досвіду: кожен продукт який надає кемпінг EcoCamp - це індивідуально створений досвід. Вони не повторюють шаблони, а шукають баланс між мрією та реальністю, щоб забезпечити зростання компанії й добробут працівників [31].

#### Banyan Tree Al Wadi

Технічно не є класичним кемпінгом, але його можна вважати представником глемпінгу. У ньому тентові вілли, які стилізовані під намети, а це є основною ознакою глемпінгу. Також, розташування у дикій природі пустелі з екологічним підходом, спостереженням за тваринами, верблюдами, бедуїнськими наметами тощо - усе це близьке до філософії кемпінгу. Присутні індивідуальні автономні зони проживання, а не стандартні готельні корпуси. Це місце краще назвати - глемпінг-курорт у пустелі або розкішний наметовий комплекс [32].

Banyan Tree Al Wadi розташований у серці піщаних дюн пустелі Ваді Хадежа, серед оріксів і газелей, і пропонує занурення у світ спокою та автентичності. Це перший готель в Об'єднаних Арабських Еміратах, що повністю складається з окремих вілл, близько сотні, кожна з яких має приватний басейн і оформлена в традиційному арабському стилі. Вражаючі пустельні пейзажі навколо дозволяють гостям насолоджуватись різноманітними активностями: сафарі на джипах,

верблужими прогулянками, велосипедними екскурсіями, кінними прогулянками [32].

Гурмани можуть обрати між декількома ресторанами, що пропонують як арабську, так і західну кухню. Знаменитий спа-комплекс курорту задовольняє запити найвибагливіших відвідувачів. Серед додаткових розваг: поле для гольфу на вісімнадцять лунок, стрільба з лука, фітнес-зона, зона для дітей, а також пляж, доступ до якого забезпечується трансфером тривалістю близько двадцяти хвилин. Гості також мають змогу спостерігати за дикими тваринами під час пустельного сафарі, а завершити день переглядом заходу сонця у справжньому бедуїнському наметі [32].

#### Clayoquot Wilderness Resort

Це розкішний кемпінг кемпінг, розташований на узбережжі Тихого океану на острові Ванкувер у Канаді. Комплекс займає шістсот акрів недоторканої природи, де вільно мешкають дикі тварини. Гостям пропонуються канадські сафарі-намети із білої бавовняної тканини, встановлених уздовж узбережжя затоки Клайоквот та серед старовікових дощових лісів у долині Бедвел. Кожен намет оформлений у сучасному стилі з використанням натуральних матеріалів, авторських меблів місцевих дизайнерів та елементів мистецтва корінних народів Канади. З вікон відкриваються панорамні краєвиди на ліси, гори, океан та дику природу: чорних ведмедів, видр, китів, морських левів і білоголових орлів [33].

Проживання у Clayoquot Wilderness Lodge можливе лише у теплі місяці - з травня по вересень. Усі пропозиції базуються на фіксованих днях заїзду та від'їзду та включають повний пакет послуг. До стандартних включень належать: авторські гідівські екскурсії, усі прийоми їжі з дегустаційним меню, добірка вин, алкогольних

і безалкогольних напоїв, користування велосипедами, електровелосипедами, водним спорядженням, а також доступ до всіх зручностей комплексу [33].

Серед активностей: пішохідні походи, верхова їзда, каньйонінг у річці з льодовиковим живленням, морські круїзи з можливістю спостерігати дику фауну, а також вертолітні тури з посадкою на гірських вершинах, де гостям подають закуски та напої. Частина цих активностей включена у вартість, решта - доступна за попереднім запитом або у форматі приватних турів із персональним гідом [33].

Clayoquot Wilderness також пропонує різноманітні варіанти оздоровлення, від релаксаційного масажу, до активного поєднання із природою. усе це створює загальну атмосферу гармонії, спокою та внутрішнього оновлення [33].

#### Elephant Watch Camp, Кенія

Це табір, орієнтований на збереження природи, розташований у регіоні Самбуру на північному заході Кенії. Він є важливим центром охорони слонів. Заснований Яном та Орією Дуглас Гамільтон, одними з найвідоміших захисників слонів в Африці, табір став уособленням ідеї екологічного туризму. Їхня книга *Among the Elephants* надихнула ціле покоління молодих людей присвятити себе сафарі та охороні дикої природи [34].

Нині табір здебільшого керується їхньою донькою Сабою Дуглас-Гамільтон, телеведучою, відомою за програмами BBC *Big Cat Diary* та *This Wild Life*, яка показує повсякденне життя в таборі. Більшість персоналу табору - це місцеві жителі з народу самбуру, які є невід'ємною частиною атмосфери й досвіду перебування тут [34].

Центром табору є простора відкрита їдальня, що виходить до вогнища біля річки. Територія активна в плані дикої природи, слони часто проходять між

наметами в пошуках плодів дерев тортіліс. У ванні можуть навідатися птахиносороги чи мавпи вервети, які люблять дивитись у дзеркала. А у нічний час у ідальні іноді з'являється доброзичлива гиена [34].

Проживання передбачає розміщення в шістьох наметах з приватними відкритими ванними кімнатами [34].

Види діяльності, які пропонуються в таборі (частина може не входити до вартості проживання): сафарі на авто, гірські походи, обіди в буші (тобто на природі) та візити до проєктів з вивчення слонів [34].

У цьому регіоні можна спостерігати за рідкісними північними видами тварин, зокрема, геренуками та зебрами Греві [34].

Найкращим періодом для подорожі вважається сухий сезон з червня по жовтень, однак сезон зелені (січень–березень) також може бути цікавим для спостереження за змінами в природі [34].

Усі згадані приклади кемпінгів та глемпінгових локацій - різні за географією, концепцією та рівнем сервісу, але кожен із них демонструє високий стандарт організації простору для відпочинку, повагу до природи та глибоку увагу до гостя. Вони не просто пропонують комфортне розміщення, а створюють унікальну атмосферу, те саме відчуття, яке, як на мене, і є ключовим у кемпінговому відпочинку. Порівнюючи ці приклади з моїм особистим досвідом, я ще раз переконуюсь, що справжня цінність кемпінгу, полягає не лише в локації чи інфраструктурі, а у людях, щирості, гармонії та емоційному зв'язку з місцем. Саме це робить кожен із описаних кемпінгів по-своєму особливим і здатним залишити відбиток у пам'яті надовго.

## **2.2 Практичні аспекти обслуговування гостей у ресторанчику при кемпінгу: щоденна робота офіціанта**

Робота офіціанткою в ресторанчику при кемпінгу на півдні Італії - це досвід, який неможливо порівняти з жодним іншим. Це було не просто місце праці, а частина мого щоденного життя, яке наповнило мене силами, знаннями, впевненістю та новим баченням людей та сервісу. І саме про це я хочу розповісти детально, через власні спостереження, побут і спілкування з гостями.

Мій типовий робочий день починався з ранкового пробудження в кімнаті, відведеній для персоналу. У цій кімнаті мешкали чотири дівчини, всі ми жили прямо на території кемпінгу. Туристи, персонал та власники, всі жили поруч, однією величезною спільнотою. Від нашої кімнати до ресторану приблизно двісті метрів, і це створювало відчуття, що робота - це природне продовження життя в кемпінгу.

Зміна починалась приблизно о дев'ятій-десятій ранку. На самий ранок, ресторанчик не вимагав присутності декількох офіціантів, вистачало одного, тому один заступав на зміну раніше, а інші виходили на годинку-півтори пізніше. Наші першочергові завдання - повна підготовка до робочого дня. Натирання приборів, складання їх у спеціальні конверти, перевірка чистоти й готовності столів, поповнення органайзерів (оливкова олія, бальзамічний соус, сіль, перець), контролювання наявності склянок, бокалів, тарілок, серветок, меню та винних карт. У цей час до ресторану починали приходити перші гості на сніданки, зазвичай каву з круасаном, а також були ті, хто завчасно бронював столик на обід.

Після першої хвили ранкової активності починалась перерва для персоналу. Нас щедро й смачно годували, давали час на короткий відпочинок, після чого ми знову поверталися до роботи, сервірування столів та зустріч гостей. Після обідньої

зміни - прибирання, оновлення всіх зон і ще один короткий відпочинок. Саме в цю перерву можна було трохи поспати при бажанні або провести час як заманеться, наприклад, піти на море. Десь о шостій вечора починалася вечірня зміна, яка тривала до десятої, а в пік сезону й довше.

Особливо активними були такі дні як субота та неділя. Варто зазначити, що в суботу було менше людей вдень та значно збільшувалась кількість к вечору. А саме в неділю, італійці полюбляють відвідувати всілякі місця як ось до прикладу ресторан, та зазвичай, перевагу надають саме обіду. В ці дні в ресторан приходила найбільша кількість відвідувачів, і ми працювали інтенсивніше. Під час великих подій, живої музики, вся команда, навіть ті - хто не мав зміни, виходили на роботу. У такі моменти перерв не було, а закриття ресторану могло відбутися тільки під ранок. Це вимагало повної самовіддачі, але й згуртувало нас як команду.

Система обслуговування є сучасна, офіціанти мають планшети зі спеціальним програмним забезпеченням, через яке відразу надсилалися замовлення на кухню і бар. Це значно пришвидшувало процес та зменшувало ймовірність помилок.

У стандартній зміні зазвичай працювало троє офіціантів, двоє барменів і двоє кухарів. У сезон навантаження зростало, відповідно кількість персоналу зростала. Кожен працівник був підготовлений так, щоб за потреби міг бездоганно підстрахувати колегу. Завдяки універсальному навчання та злагодженій командній роботі, гість ніколи не здогадувався, що перед ним - не офіціант, а кухар, або що коктейль на барі готує не бармен, а офіціант. Такий підхід дозволяв підтримувати високий рівень сервісу незалежно від обставин. Гості бачили лише впевнену роботу з щирою усмішкою і жодного натяку на внутрішній дисбаланс.

Особливу увагу я хочу приділити тому, що у пік, коли збільшення персоналу було вкрай необхідним, до ресторанної команди під'єднувався персонал із

кемпінгу. Звісно, вони не мали такої гарної підготовки у сфері сервісу та обслуговуванню гостей, проте щиро прагнули допомогти та робили все, що було в їхніх силах. Наприклад, елементарне долучення до миття посуду - це вже була величезна підтримка, адже подібні завдання є критично необхідними у сфері обслуговування, особливо у розпал сезону. Натирання келихів, приборів, всі ці дрібні, але надзвичайно важливі справи, без яких загальна картинка вже б не мала такий гарний вигляд, виконували саме вони. Проте, варто підкреслити, що залучення робітників кемпінгу відбувалося виключно в екстрених ситуаціях, тоді, коли попит на ресторанный послуги з боку туристів сягав піку.

Робочий процес був організований без зайвого хаосу чи тиску, усе логічно, злагоджено, з розумінням, маючи в пріоритеті якісне обслуговування. Кожен працівник знав свої обов'язки і вже в моменті міг швидко та вчасно підлаштуватися під процес. Не було такого, що два офіціанти бігли одночасно до столика задля прийняття замовлення, так само, як і не було такого, що одночасно офіціанти бігли на дзвінок з бару або з кухні під час готовності замовлення. Заздалегіть проговорювалось хто з офіціантів відповідає за подачу напоїв, а хто за подачу страв та хто з офіціантів приймає замовлення з планшетом, в той час як другий, виконує інші потрібні завдання необхідні на той момент. Все було чітко із повним розумінням того, що потрібно робити.

Стресових ситуацій багато не було. Якщо виникали конфлікти, власники завжди захищали персонал. Принцип «клієнт завжди правий» не діяв, у випадку, якщо працівники справді невинні. Італійський менталітет, ще одна причина, чому робота була такою теплою не дивлячись на її великий обсяг. Люди відкриті, завжди щирі, усміхнені та гідно поведуться навіть у складних ситуаціях.

Гості ресторану відображали увесь спектр відпочивальників кемпінгу: пари, сім'ї, молодь, компанії. Національності різі - італійці, німці та французи. У разі відсутності знань італійської зі сторони гостей, персонал переходив на англійську мову, якщо і з англійською були непорозуміння, це не було проблемою, завжди були жести, перекладач на телефоні та що головне, бажання зрозуміти один одного.

Між туристами часто виникали знайомства. За кілька днів із відокремлених відвідувачів формувалась велика компанія за одним столом. За цим було приємно спостерігати, люди створювали спільні моменти, що й є головною метою таких подорожей.

Робота в цьому місці подарувала мені не лише професійні навички, а й абсолютно нове бачення життя. Я навчилась не перейматись дрібницями, спокійно реагувати на труднощі та не приймати сторонній негатив близько до серця. І найголовніше - я вивчила мову. Через чотири місяця я вже впевнено розмовляла італійською, підтримувала будь-яку розмову з носіями. Це одна з найважливіших навичок для мене, яку я забрала з собою.

Менталітет місцевих людей теж вніс багато змін у моє повсякденне життя. Вони завжди усміхаються, вітаються навіть із незнайомими для них людьми та ще й побажають гарного дня у кінці. Це все робиться максимально щиро та відкрито, і проживши в цьому всьому не маленький строк, це звісно змінює тебе.

Під кінець сезону я відчула, що є не просто частиною команди, а я є частиною сім'ї. Власники ставилися до мене як до рідної доньки. І коли я поверталась на другий сезон, я їхала на до роботодавців, а до своєї невеличкої італійської родини. Я маю впевненість, що гості це відчують. Вони повертаються не тільки через гарний вид та смачну їжу, а й тому, що тут панує атмосфера у якій хочеться бути.

Безперечно, те, що туристи повертаються сюди повторно, дуже тішить. Іноді ти обслуговуєш гостей, які знайомі тобі ще з минулого сезону. Це створювало неймовірне відчуття довіри, відчуття ніби зустрічаєш давніх друзів. Вони часто згадують, як приємно їм тут було минулого року і що саме атмосфера змусила їх приїхати сюди знову. Для мене це є найкращим підтвердженням того, що ми як команда виконуємо свою роботу правильно.

Навчання теж стало важливою частиною для мене, тут я змогла вдосконалити не тільки мову, а й навички гостинності, оперативності, вміння одночасно бачити, чути та допомагати. Отримала навички швидко орієнтуватися у змінних ситуаціях, тримати у голові десятки замовлень, підлаштовуватись під настрій кожного гостя, підтримувати контакт але при цьому не бути нав'язливою.

Я вкотре підкреслила для себе, наскільки є важливою гарна комунікація в команді. Під час величезних навантажень у сезон, ми не сварилися, хоч і було складно кожному, а підтримували один одного. У момент пікової напруги, знаходилась та людина, яка скаже: «Ми впораємось», і ці слова справді додавали усім сил. Жорстка ієрархія була відсутня, було партнерство. Обов'язки не ділилися, ми ділили відповідальність.

У самі важкі дні, коли була нестерпна спека, брак часу та багато гостей, ніколи не було відчуття безвиході. Навпаки, навіть у найнапруженіші вечори була легкість, багато сміху та музики. Всі підтримували один одного емоційно, морально та організаційно. А коли під кінець ти бачиш ці щирі усмішки гостей - це компенсує абсолютно все.

Цей досвід не можна сприймати лише як - робота на літній період. Це стало частиною мого життя, яка назавжди залишиться в мені. Місце, де я змогла знайти

себе в новому культурному середовищі. Кемпінг та ресторан - але водночас це був великий живий дім.

Такі моменти, показали мені, що ресторан при кемпінгу - це не просто місце для їжі, а центр комунікації, співпереживання та спогадів. Саме тут формуються особливі зв'язки між людьми, які щойно зустрілися, але вже встигли обмінятися щирими усмішками. Часто, саме за столом, зароджувались дружні розмови, знайомства, та в деяких випадках ще й планування спільного наступного відпочинку. Мене дійсно вражало те, як легко люди відкривались, як просто можна було почати розмову з незнайомцем і через кілька хвилин вже сміятись над чимось знайомим обом.

Я бачила, як гості прощалися з нами з легким сумом в очах, обіцяючи повернутися. І що найприємніше, вони дійсно поверталися. Це означає, що ми зробили щось більше, ніж просто подали їм обід або вечерю. Ми створили простір, в якому людина почувала себе не просто гостем, а частиною чогось більшого - близького кола людей, об'єднаних щирістю, підтримкою та взаємною повагою.

### **2.3 Спостереження за потребами туристів: кемпінгові автомобілі, розміщення, дозвілля, жива музика**

Два сезони поспіль, працюючи в кемпінгу, я мала змогу уважно спостерігати за туристами та їх потребами, стилем життя та відпочинку. З кожним днем складалося чітке розуміння того, що саме цінують відвідувачі, чого очікують та що подобається їм найбільше.

Переважна кількість туристів прибувала до кемпінгу саме на власному транспорті, пішки сюди дістатися доволі складно, враховуючи гористу місцевість. Значна частина прїжджала у кемпінгових авто або будинках на колесах. Серед них були як повністю автономні трейлери, з усіма зручностями (спальнею, кухнею, меблями), так і варіанти скромніші, лише з ліжком для сну. Розміщення для всіх цих авто було зручно організоване, при тому що територія кемпінгу не надто велика. Проблем із розміщенням я не помітила жодного разу, усе виглядало досить продумано і упорядковано.

Якщо говорити про формати проживання загалом, то серед трьох доступних варіантів (номери, санітарні трейлери та палатк), останній зустрічався найрідше. За весь сезон я змогла нарахувати не більше десяти таких випадків. Туристи надавали перевагу номерам та трейлерам. Є точка зору, що вибір залежав від особистих вподобань, стилю життя та уявлення про відпочинок. Палатка чи трейлер - варіант для тих, хто прагне відчутти єднання з природою, спробувати щось нове та вийти за межі звичного. А номер - це звісно про комфорт, про звичну структуру побуту, але вже на фоні мальовничої італійської природи.

Свій вільний час туристи найчастіше проводили біля моря. Це й не дивно, адже для більшості, саме море було основною причиною приїзду. Хтось цілими днями відпочивав на пляжі, хтось купався, читав або просто насолоджувався

тишею. Щодо молоді, вона мала свій варіант дозвілля - можна було піднятися вгору, до міста, де розташовані численні бари та досить часто влаштовуються всілякі заходи з музикою. Особливо це ставало актуальним у пік сезону, коли молоді серед туристів ставало більше, а вузькі італійські вулички наповнювались сміхом, музикою та життям.

Кемпінг залишав за собою простір для фантазії, туристам дозволялося все в рамках норми, невеликі мангали, грати в спортивні ігри, влаштовувати гарні вечори біля трейлерів. Атмосфера була живою, вільною та водночас стриманою, з дотриманням поваги до сусідів.

Жива музика, один із найяскравіших та запам'ятовуючих аспектів дозвілля. Вона не звучала щодня, але з'являлася дуже вчасно і завжди анонсувалася зазделегідь. Найчастіше лунали відомі італійські пісні, знайомі як старшому, так і молодшому поколінню. Гостям це дуже подобалося. У ці дні, з живою музикою, ресторан переповнювався не лише гостями кемпінгу, а й людьми «ззовні», які спеціально бронювали столик, задля отримання прекрасного вечора з вечірньою програмою.

Мабуть, найтепліше враження гостей справляли традиції, які створилися у цьому місці. Наприклад, під час певної пісні весь персонал ресторану, гості, власники - усі брали в руки серветку і танцювали одними рухами, утворюючи хороводи прямо на пляжі. Це виглядало не як шоу, а як частина живої культури та великої дружньої родини. В саме в такі моменти, відчувалося, що туристи отримують не лише послугу, а справжній досвід, щось справжнє, емоційне, що лишиться у їх спогадах назавжди.

Поведінка туристів в залежності від тривалості їхнього перебування змінювалась. Молоді, частіше заїжджали на невеликий строк, максимум тиждень.

Вони намагалися взяти від свого відпочинку максимум. Настільні та спортивні ігри, вечори у місті, замовлення у ресторані створювались найрізноманітніші - їхні столи завжди були повні різними стравами та напоями. Інше діло сім'ї або пари поважного віку, тут відпочинок інакший, панував спокій та була присутня розміреність. Тривалість перебування могла бути значно довшою, а щодо замовлень в ресторані - скромні, стабільні, згідно з власними вподобаннями.

Вечір у кемпінгу, теж те, що варто виділити у цьому підрозділі. Наставав спокій, ввімкнене м'яке освітлення за допомогою ліхтарів, і часто саме молоді туристи, які жили в трейлерах, створювали романтичне освітлення гірляндами. Після вечері в ресторані, гості прямували до своїх номерів, трейлерів чи наметів, щоб мати тихі, душевні розмови зі своєю другою половинкою, друзями або сім'єю. Вогнища, настільні ігри - усе відбувалося дуже плавно, не порушуючи загального затишку, не заглушуючи навіть шуму моря.

Дозвілля туристи часто організовували на власний розсуд. Наприклад, ті ж прийоми їжі, обід або вечерю можна було приготувати самостійно, в номерах була доступна типова кухня з холодильником, а велика частина людей з авто будинками мали з собою приладдя, за допомогою якого, можна було створити невеличку кухню. Або ж варіант піти по поїсти у місто. В залежності від фантазії та бажань, усе можна було реалізувати самостійно. Також туристи часто зверталися до рецепції, наприклад, щоб отримати ключі від пральної машини, забронювати столик у ресторані чи щось уточнити, викликати таксі, попросити про допомогу, всі ці питання можна було вирішити на рецепції.

Звісно, було видно різницю між тими, хто вперше відпочивав у кемпінгу, і тими, хто звик до такого формату. Тих, хто вперше - можна назвати «тривожниками», і це цілком логічно, люди в перший раз стикаються з таким

відпочинком. Вони набирали з собою все, що тільки можна, хоча згодом вже розуміли що більшість речей їм так і не знадобилась. Що не скажеш про досвідчених мандрівників - все чітко, по суті та без зайвого.

Про найтепліші моменти з туристами - їх було достатньо. По-перше, я - українка, і зовнішність відразу це підказувала. Багато людей майже завжди питали, звідки я. І коли я відповідала, отримувала у відповідь щирі усмішки, великі співчуття та підтримку. Одна жінка якось підійшла й показала, що на її сумці - стрічка з прапора України, яку вона носить із собою постійно. Деякі туристи приходили в ресторан перед своїм від'їздом не щоб поїсти, а лише для того, щоб обійняти мене і сказати «дякую».

Варто зазначити, що нам як персоналу, було дозволено товаришувати з гостями. Не було ніякого бар'єру між «персоналом» і «туристами», усе було тепло, по-справжньому. З багатьма з них ми підтримуємо зв'язок досі. У минулому сезоні ми мали спільні вечори в місті або затишні посиденьки за настільними іграми. Це стосунки, які залишаються надовго.

Ще одним цікавим спостереженням стали зміни у планах туристів уже під час їхнього перебування в кемпінгу. Досить часто ставалися ситуації, коли гості, які спочатку планували залишитися на кілька днів, раптово вирішували подовжити свій відпочинок. Я пам'ятаю випадки, коли бачила знайомі обличчя в ресторані, хоча за розкладом їхній від'їзд мав бути раніше. Вони з усмішкою пояснювали, що вирішили залишитися ще на трохи. Були й такі, хто приїжджав повторно за один сезон - це ще одне свідчення того, що кемпінг створює атмосферу, до якої хочеться повертатися.

І нарешті, природа, неможливо оминати увагою її вплив на туристів. Те, що оточує кемпінг - горе, море неймовірна тиша, це є основа. Усі туристи без винятку

захоплювались місцевістю, фотографували краєвиди, відмічали красу у кожній дрібничці. Це було видно по очах, по реакціях, по тиші, яка панувала в моменти заходу сонця. Як людина, яка працювала там майже щодня, я й сама неодноразово ловила себе на думці, що саме природа допомагає сприймати роботу інакше - не як виснажливу рутину, а як частину великої спокійної картини. Навіть під час інтенсивної роботи я могла відчувати спокій і натхнення. І якщо вже мені, працівниці ресторану, це настільки важливо й помітно, то для туристів цей простір без перебільшень особливий.

Для глибшого розуміння рівня розвитку автотуризму та кемпінгової інфраструктури доцільно порівняти ситуацію в Італії та Україні на основі актуальної статистики.

Показник	Італія	Україна
Кількість кемпінгів	2110 кемпінгів (прогноз на 2026 рік; у 2021 році - 2180) [28].	~451 кемпінг [47].
Кількість місць у кемпінгах	~1 094 208 місць [29].	Офіційна статистика щодо загальної кількості місць у кемпінгах України наразі відсутня
Кількість легкових авто, на 1000 жителів	~649 авто [46].	~192 [48].
Популярність автотуризму	Висока; розвинена інфраструктура для автотуристів	Зростає; обмежена інфраструктура
Розвиток інфраструктури	Розгалужена мережа кемпінгів, сервісів	Обмежена кількість кемпінгів; відсутність систематизованої інфраструктури

На основі поданої таблиці можна зробити розгорнутий аналіз щодо рівня розвитку автотуризму та кемпінгової інфраструктури в Італії та Україні.

Італія має значно вищий рівень розвитку в цьому напрямку. У 2021 році в країні налічувалося 2180 кемпінгів, а прогноз на 2026 рік складає 2110, що свідчить про стабільність і збереження інтересу до цього формату відпочинку. В Україні ж зафіксовано лише близько 451 кемпінгу, що майже у п'ять разів менше. Цей показник демонструє, наскільки ще недорозвиненою є сфера кемпінгового туризму в Україні.

Щодо кількості місць у кемпінгах, то Італія пропонує приблизно 1 094 208 місць для розміщення туристів, тоді як в Україні відсутня офіційна статистика, що вказує на брак систематизованого підходу до цієї галузі.

Автомобілізація є важливим фактором розвитку автотуризму. В Італії на 1000 жителів припадає близько 649 легкових авто, тоді як в Україні, лише близько 192. Це суттєво обмежує мобільність населення та знижує потенціал для активного розвитку автотуризму.

Популярність автотуризму в Італії є високою, завдяки розвиненій інфраструктурі, зручній мережі кемпінгів і супутніх сервісів. В Україні автотуризм лише набирає популярності, проте стримується обмеженими можливостями та слабо розвиненою інфраструктурою.

Розвиток інфраструктури в Італії є прикладом ефективного підходу до створення комфортного середовища для подорожей. Натомість в Україні наявна лише обмежена кількість кемпінгів, а також бракує системного бачення розвитку цього напрямку.

Загалом, Італія демонструє високий рівень розвитку автотуризму та кемпінгової інфраструктури, тоді як в Україні ця сфера перебуває на етапі становлення і потребує активного розвитку.

## **Висновки до розділу 2**

У другому розділі цієї дипломної роботи було детально досліджено та проаналізовано практичний досвід організації обслуговування автотуристів на прикладі кемпінгу Baia San Nicola, розташованого на півдні Італії. Я мала унікальну можливість не лише працювати офіціанткою в ресторані, що функціонує при кемпінгу, а й мешкати безпосередньо на його території, щодня спостерігаючи за життям туристів, комунікацією всередині команди та загальною атмосферою закладу. Це дозволило мені не просто вивчити, а й прожити цей формат відпочинку зсередини.

Кемпінг виявився багатофункціональним комплексом, що включає декілька форматів розміщення: комфортні номери у будинках, трейлери як стаціонарні, так і ті, що привозять самі туристи, а також намети. Така різноманітність житлових варіантів свідчить про адаптивність до потреб мандрівників з різними запитами. Всі варіанти проживання були розміщені з урахуванням простору та приватності, хоча є думка, що його дещо бракувало і хотілося б бачити більше індивідуального простору між гостями.

Окрему увагу варто приділити інфраструктурі. Наявність власного ресторану прямо на березі моря, величезний плюс для будь-якого автотуриста. Можливість прокидатися з видом на море, поснідати з кавою й круасаном, а ввечері насолодитися морепродуктами під живу музику створює відчуття повноцінного

відпочинку. Також на території кемпінгу функціонують магазин, зона для прасування, пральні машини, лаунж-простір із Wi-Fi і телевізором, майданчик для дітей, парковка, зона для вигулу собак. Усе це формує цілісне середовище, де можна комфортно жити та відпочивати.

Робота в ресторані дозволила мені глибше зрозуміти щоденну динаміку обслуговування гостей. День починався з підготовки всіх елементів: від приборів до серветок і меню. Після сніданку - невелика перерва, підготовка до обіду, потім вечірній прийом гостей. Під час пікових днів, особливо у вихідні чи в період масових заходів, робота тривала до ночі, і навіть без пауз. Проте завдяки злагодженій командній роботі й підтримці між працівниками, усі труднощі сприймалися як частина спільного процесу. Я справді відчула себе не просто працівником, а частиною команди, з якою поділяєш не лише обов'язки, а й цінності.

Найбільше вразило те, як комунікація з туристами набуває душевного рівня. Люди відкривалися, дарували усмішки, щиро співчували, дякували за обслуговування, навіть обіймали на прощання. Деякі приходили в ресторан не для того, щоб поїсти, а щоб ще раз поспілкуватися перед від'їздом. Саме такі моменти стали для мене найціннішими. Із багатьма туристами залишився зв'язок навіть після закінчення сезону.

У підрозділі 2.3 я також проаналізувала дозвілля туристів. Залежно від віку, тривалості перебування й життєвих вподобань, вони вибирали або активний формат (походи, ігри, заходи з живою музикою, дискотеки на пляжі), або тихий, усамітнений відпочинок. Мене вразила атмосфера вечорів у кемпінгу - легке освітлення, тиша, романтика, спокій. Люди сиділи біля трейлерів чи веранди своїх номерів, грали в настільні ігри або просто спілкувалися. І що важливо - ніхто не заважав іншим, була взаємна повага до простору.

Також помітною стала відмінність між «новачками» та тими, хто вже досвідчений автотурист. Останні чітко знали, що брати з собою, де і як розміститися, як найкраще організувати побут у трейлері чи наметі. Крім того, деякі туристи подовжували відпочинок, змінювали дати виїзду або навіть приїжджали повторно за один сезон, а це свідчить про високу задоволеність і лояльність.

Окрему роль відіграє природа. Гори, море, свіже повітря - все це робило не лише відпочинок, а й роботу значно приємнішою. Можливо, саме тому я повернулася сюди вдруге. Бо, як на мене, відчуття природи й тепла, яке дарує це місце, переважає будь-які труднощі.

Окрім особистих спостережень, у цьому розділі було здійснено порівняльний аналіз розвитку автотуризму та кемпінгової інфраструктури в Італії та Україні на основі статистичних даних. У таблиці наведено ключові показники, такі як кількість кемпінгів, рівень автомобілізації, популярність автотуризму та стан інфраструктури в обох країнах. Це дало змогу глибше зрозуміти, чому Італія демонструє вищий рівень організації автотуристичного сервісу, а Україна - лише перебуває на етапі становлення цього напрямку.

Підсумовуючи, мій особистий досвід перебування в кемпінгу Baia San Nicola продемонстрував, як виглядає якісна організація сервісу для автотуристів у сучасних умовах. Важливою є не лише фізична інфраструктура, а й те, яка емоція формується під час перебування. Саме це робить місце особливим і змушує повертатися знову.

## РОЗДІЛ 3

### ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСУ ДЛЯ АВТОТУРИСТІВ В УКРАЇНСЬКИХ МОТЕЛЯХ І КЕМПІНГАХ

#### 3.1 Аналіз можливостей впровадження зарубіжного досвіду в українських умовах

Другий розділ цієї роботи був присвячений практичному досвіду організації обслуговування автотуристів на прикладі італійського кемпінгу, а також порівняльному аналізу розвитку автотуризму в Італії та Україні. На основі зроблених висновків, особистих спостережень, а також статистичних даних, у цьому розділі сформульовано практичні пропозиції та рекомендації щодо покращення сервісу для автотуристів в українських мотелях і кемпінгах. Ці пропозиції базуються як на успішних європейських прикладах, так і на реальних споживчих очікуваннях, що були виявлені під час дослідження.

Аналізуючи мій власний досвід роботи в італійському кемпінгу Baia San Nicola, я можу виокремити кілька найцінніших елементів обслуговування, які в перспективі могли б ефективно функціонувати й в українських реаліях. Перш за все, це вдале розташування кемпінгу в унікальному природному середовищі - біля моря та гір. Це створює особливу атмосферу спокою та єднання з природою, яку дуже цінують автотуристи. Також величезною перевагою є дружня атмосфера, що формується між персоналом і гостями, без порушення меж професійності. Гості не просто отримують послугу, вони відчують ширю турботу, спілкування, можливість долучитися до спільного дозвілля.

Проте, якщо говорити про можливість впровадження подібного досвіду в українських умовах, необхідно враховувати об'єктивні виклики. На сьогодні велика частина території України знаходиться під загрозою військових дій, що обмежує безпечний розвиток туристичної інфраструктури. На жаль, впровадити такий рівень сервісу зараз можливо лише в окремих регіонах, зокрема на заході. Але в майбутньому, при належному відновленні інфраструктури, подібна модель цілком можлива в реалізації, за умови наслідування менталітету відкритості, притаманного італійцям.

В Україні є всі умови, аби створити не менш привабливі кемпінги, маємо неймовірну природу - гори, море, ліси, озера. Потрібно лише безпечне середовище, інвестиції й натхнення. В українських родинях автотуризм давно існує як частина культури. Як і в моєму дитинстві, багато людей подорожували на Чорне або Азовське море власним авто, з наметами, газовими плитами, і цим типом відпочинку залишались дуже задоволені. Саме ці спогади, не лише мої, а й багатьох українців - свідчать, що ми готові до перезапуску та розвитку цього напрямку в нових умовах.

Автотуризм сьогодні розглядається як ефективний спосіб активізації туризму в сільській місцевості та маловідомих локаціях. Вважається, що подібна форма подорожей дозволяє уникнути надмірної концентрації туристів у популярних містах і водночас сприяє розвитку локальної економіки. Також, існує точка зору, що автотуризм це не лише подорож, а й форма інтеграції, комунікації, участі в тематичних заходах. Такий підхід цілком може бути імplementований і в Україні, зокрема в регіонах, де вже активно проводяться етнофестивалі, ярмарки, культурні події, що можуть стати основою для створення кемпінгових маршрутів і локацій.

Впровадження зарубіжного досвіду в Україні можливе, але потребує певних умов. Насамперед - це безпека. Без цього жодні ідеї не матимуть сенсу, бо головне - це спокій та впевненість, що ні гостям, ні працівникам нічого не загрожує. Окрім цього, важливу роль відіграє фінансова складова, створення кемпінгів - це інвестиції, які мають бути підкріплені впевненістю в майбутньому. Інфраструктура, ще один ключовий елемент. Це дороги, під'їзди, електрика, вода, інтернет - усе те, що необхідне для того, щоб турист приїхав і захотів залишитися. Не менш важливою є й ментальна готовність людей. Після всього, що українці пережили і ще переживають, потрібно трохи часу, щоб знову повірити в прості речі, що можна створювати щось нове, гарне й затишне. Тому, розвивати автотуризм в Україні слід поступово. Починати з маленьких, але якісних проєктів у західних регіонах, де сьогодні більш-менш безпечно. Це можуть бути кемпінги з простими, але дуже душевними рішеннями: екологічними, гнучкими, з розумінням потреб мандрівників. І вже на цьому досвіді будувати щось більше.

Однією з важливих ідей, яку обов'язково варто реалізувати в Україні, вважається створення кемпінгів із можливістю вибору простору. Я маю на увазі не просто розміщення на певній ділянці, а саме варіативність, коли людина може обрати для себе більшу приватність або навпаки, бути ближче до інших туристів. Наприклад, як це практикується в Італії, де є трейлери, палатки, номери, і все продумано так, щоб кожен мав свій простір, але при цьому почувався частиною місця. Було б чудово, якби в Україні з'явилися такі локації з умовною «тихою зоною», де більше простору, більше усамітнення, і з іншою - активнішою, для компаній, молоді, тих, хто хоче бути в центрі подій.

Ще один надважливий аспект - персонал. Можна мати найкрасивіший кемпінг, найкращу локацію, неймовірну кухню, але якщо персонал холодний, неширий або просто без настрою, гість це відчує з порогу.. І навпаки, навіть у

скромному місці з базовими умовами, де тебе зустрічають з усмішкою, щиро, з повагою, тобі хочеться залишитись. Це те, що я побачила в Італії, працівники не бояться бути живими, бути поруч з гостями, допомагати, підтримувати, сміятись, іноді просто поговорити. І ця взаємодія створює відчуття дому, і саме за цим повертаються. Я переконана, що українцям це дуже близьке, ми вміємо бути щирими, просто треба дати цьому місце. Нам потрібно вчитися не тільки професійно виконувати свою роботу, а й створювати атмосферу, бути теплими. Бо саме ця атмосфера - найпотужніший інструмент у туристичній справі.

Тепер, хочу наблизитись до ідей, які могли б стати чудовим доповненням до розвитку автотуризму в Україні, спираючись на вже реалізовані приклади в європейських країнах. У Німеччині зростає популярність концепції «One-Night-Camps» - легальних місць для однієї ночівлі в природному середовищі. Ці кемпінги, вперше запроваджені у 2023 році в громаді Вальдсгут у Шварцвальді, пропонують мандрівникам можливість зупинитися на одну ніч у спеціально відведених місцях на природі. З того часу мережа розширилася до понад 200 локацій у Шварцвальді та інших федеральних землях, таких як Шлезвіг-Гольштейн і Гессен, часто в співпраці з національними парками. Ці місця зазвичай доступні лише пішки та забезпечують базову інфраструктуру, таку як туалети та місця для вогнищ. Цей підхід дозволяє туристам насолоджуватися природою без шкоди для навколишнього середовища та без необхідності бронювання традиційних кемпінгів [21].

Європейські кемпінги впроваджують екологічні практики, які поєднують комфортний відпочинок з відповідальним ставленням до природи. Яскравим прикладом є кемпінг *Domaine de Massereau*, розташований поблизу Монпельє у Франції. Він був визнаний найекологічнішим кемпінгом Європи, обійшовши понад 5 000 інших локацій, завдяки впровадженню сталих рішень - сонячних панелей для

енергії, систем збору дощової води, зарядних станцій для електромобілів та сортування відходів. Окрім цього, на території кемпінгу працює аквапарк з підігрітою дорослою і дитячою зонами, джакузі, дитячі клуби, спортивні майданчики, ресторан і виноробня з можливістю дегустацій. Цей приклад демонструє, як екологічна відповідальність може гармонійно поєднуватися з якісним сервісом і розвагами, формуючи успішний туристичний продукт. Впровадження подібних рішень в українських реаліях може стати важливим кроком у розвитку сталого автотуризму [22].

Ще однією ідеєю, яку можна адаптувати з зарубіжного досвіду, є впровадження глемпінгу - формату відпочинку, який поєднує елементи традиційного кемпінгу з рівнем комфорту, що наближається до готельного: зручні ліжка, електрика, ванні кімнати та інші зручності в умовах перебування на природі. Розкішні зручності, як-от м'яка постіль, повноцінні кухні та приватні ванні кімнати, забезпечують гостям комфорт домашнього рівня, залишаючи їх у гармонії з природою. Такі умови створюють відчуття справжньої розкоші та відпочинку, що є недосяжним у класичному кемпінгу. Глемпінг також пропонує унікальні варіанти розміщення, включаючи будиночки на деревах, юрти та намети в стилі сафари, які дарують незабутній досвід близькості до природи. Для поціновувачів вищого рівня комфорту, глемпінг-локації мають бути оснащені першокласними зручностями: приватними терасами, вуличними кухнями, гідромасажними ваннами - усе це дозволяє поєднати природне оточення з комфортом, що наближається до п'ятизіркового сервісу. На таких об'єктах відпочинок трансформується в унікальний досвід, що задовольняє навіть найвибагливіших мандрівників [23].

Унікальні локації та тематичні кемпінги вже давно стали трендом у європейських країнах, це також є однією ідеєю, яку можна адаптувати з зарубіжного досвіду. Є гарний приклад, Bracken Tower, затишна кам'яна вежа у Вельсі, що

нагадує споруду з фентезійного роману, була визнана одним із найпопулярніших місць для відпочинку у Великій Британії згідно з Глемпінг-звітом Canopy & Stars за 2025 рік. Вежа оснащена кухнею, барбекю, гідромасажною ванною, сауною, вітальнею та терасою для спостереження за зірками. Вона може вмістити до п'яти осіб з різними варіантами розміщення та здається в оренду від £264 за ніч. Її віддалене розташування, відсутність світлового забруднення та сільська місцевість вимагають від гостей готовності до пригодницького відпочинку. Серед інших популярних варіантів розміщення, будиночок на дереві в Камбрії та двоповерховий автобус у Лінкольнширі. Такі унікальні місця підкреслюють, що, хоча гості прагнуть чарівних вражень, вони також обережні щодо витрат, часто обираючи особливі, але доступні групові поїздки. Впровадження подібних концепцій в Україні може стати привабливою альтернативою традиційному відпочинку на природі [24].

Підсумовуючи, хочу зазначити, що запозичення зарубіжного досвіду, не є повним копіюванням. Йдеться про адаптацію, про вміння подивитись на інші гарні приклади, витягти з них найкраще і вкласти це у нашу українську реальність. З урахуванням українських реалій, нашого менталітету, особливостей природи, безпеки, економічного стану. І саме такий підхід - щирий, відкритий та гнучкий, може стати основою для формування справді сильного й конкурентоспроможного напряму автотуризму в Україні.

### **3.2 Рекомендації щодо підвищення якості обслуговування в українських кемпінгах**

На сьогодні в Україні вже існують декілька гарних кемпінгів, приведу пару прикладів.

1. Кемпінг «Білий Слон». Розташований неподалік від гори Піп Іван Чорногірський, кемпінг є ідеальним місцем як для прихильників спокійного відпочинку, так і для активних мандрівників. Це зручна точка для ночівлі під час походів через Чорногору або після тривалих переходів, таких як маршрут від Попа Івана Мармароського до Попа Івана Чорногірського [25].
2. Кемпінг «Медовий Блюз». Знаходиться в селі Луб'яна Стрийського району, запрошує на відпочинок серед природи та затишку. Відвідувачам доступні всі базові зручності: підключення до електрики, можливість набрати воду, послуги з очищення біотуалету, гарячий душ, обладнана кухня з посудом, пральна машина та доступ до Інтернету. Крім стандартного кемпінгу, гості можуть організувати пікнік, відвідати справжню пасіку або долучитися до цікавих майстер-класів. Це чудовий вибір для тих, хто цінує спокій, природу та атмосферу затишного сільського відпочинку серед квітів, зелені та бджолиного гулу [25].
3. Глемпінг «Мала річка». У селі Корчин, серед Сколівських Бескидів, розташований глемпінг, який поєднує комфорт та близькість до природи. Тут можна відпочити в наметах або глемпінгах, скористатися душем, туалетом, кухнею, кафе, місцем для вогнища та барбекю. Також доступні прокат спорядження і велосипедів, паркінг. Поруч знаходяться водоспади Гуркало, Сопіт і Кам'янка, гора Парашка та заповідник Тустань. Восени на схилах гори Добряна проводиться боулдер-фестиваль [25].

4. Наметове містечко «Білий Бізон». Кемпінг, розташований у селах Лука і Хмелева, на березі Дністра в районі Дністровського каньйону. Тут є душ і туалет, Wi-Fi, дитячий майданчик, мангал, паркінг, сауна, сезонний басейн, трансфер, автобусні екскурсії, оренда туристичного спорядження, велосипедів і човнів. Проживання можливе у власних наметах, хостелі або дерев'яних бунгало. Це місце приваблює як любителів спокійного відпочинку біля річки, так і прихильників водних походів [25].
5. Кемпінг «Gotar». Розташований серед скель та лісів Сколівських Бескидів. Тут є туалет і душ з гарячою водою, альтанка, кухня, місце для вогнища, розетки, Wi-Fi, сауна, еколавка, прокат спорядження. Проживання можливе в наметах або гостьовому будиночку. Поруч знаходяться водоспади, річка Стрий, фортеця Тустань. У кемпінгу регулярно проводяться майстер-класи, волонтерські заходи, організовуються пішохідні маршрути та дитячі літні табори [25].

Українські кемпінги мають потенціал, і зараз, навіть у реаліях війни, варто використовувати цей час для стратегічного планування та впровадження змін, особливо в безпечних регіонах. Наприклад, у західних областях України вже зараз є можливість реалізовувати якісні кемпінгові локації, орієнтуючись на ефективний досвід, здобутий в Італії та інших європейських країнах. Проте, там досі переважають готелі та гостьові будинки, тоді як повноцінних локацій для кемпінгу катастрофічно не вистачає. Туристи, які хочуть подорожувати трейлером чи з наметами, не мають достатнього вибору. Навіть в більшості готелях розташованих там, люди можуть зупинитися на мінімум 2-3 ночі, місць де можна зупинитись аби перепочити і вирушити далі, мало. Саме тому варто вже зараз створювати якісні, комфортні простори, взявши за основу зарубіжні гарні приклади, не копіюючи, а адаптуючи найбільш вдалі рішення під українські реалії.

Зі свого досвіду можу зазначити, що найважливіші речі, які мають бути реалізовані вже зараз, це приватні зони для розміщення (щоб гості мали простір, тишу та комфорт), базова кухня біля кожного трейлера або можливість приготування їжі в загальній зоні, душові кабінки, біотуалети та зарядні станції для електромобілів. Також важливо зробити акцент на онлайн-сервісах: бронювання, інформування, оплата, усе це має бути доступно. Люди цінують простоту і зрозумілість сервісу ще до моменту, коли прибули у кемпінг.

Персонал, те, на що я би хотіла звернути окрему увагу. Є точка зору, що українські кемпінги поки що поступаються європейським. Не через те, що відсутня інфраструктура чи природа, цього в нас достатньо, а іноді навіть краще. Справа в тому, що останні сильно вплинули на наших людей. Українці - щирі, відкриті, доброзичливі, але через пережите зараз потрібен час, аби знову навчитися дарувати легкість, спокій і турботу іншим. Я це добре відчула, працюючи в Італії, персонал там дуже тепло взаємодіє з гостями, вони можуть разом танцювати, жартувати, спілкуватися і водночас зберігати професійну повагу. Це не про стандарти обслуговування, а про справжнє, людське ставлення. І я впевнена, що в українських кемпінгах також можливо створити таку взаємодію, просто потрібно трохи часу, щоб відновити сили й відкритися знову.

Сезонність, розглядаючи місце де вже можливе створення кемпінгів, це західна частина, такий формат відпочинку там реальний лише влітку. Саме тому важливо створити умови, які б максимально задовольняли туристів протягом цих кількох місяців. Влітку треба запускати такі формати як кемпінги для трейлерів, глемпінги, зони для наметів, з усіма базовими зручностями. Потрібно дати людям вибір, не лише готелі з мінімумом дві доби проживання, а й можливість зупинятись де хочеш, на один день, з вільним графіком і легкістю.

Ще варто приділити увагу навчанню для персоналу, навіть короткі тренінги за європейськими стандартами можуть дати позитивні результати. Але це спрацює лише у тому випадку, якщо людина хоче поглинати ці нові знання та зі своєї ініціативи хоче впровадити їх у свою роботу. Тобто працювати за душею, а не за інструкцією. Люди відчують коли до них ставляться щиро, і вони будуть хотіти приїжджати в таке місце. Я точно знаю це з власного досвіду. Італійці, з якими я працювала, неодноразово говорили, що з великим задоволенням приїхали б в Україну, аби мати подібний відпочинок серед нашої природи та щирої гостинності.

Одним із найефективніших способів покращити якість обслуговування в кемпінгах є активне використання відгуків клієнтів. Оператори глемпінгів та кемпінгів можуть використовувати аналітику відгуків для виявлення шаблонів, пріоритетів гостей та потенційних недоліків. Наприклад, аналізуючи скарги на нестачу індивідуального простору або черги в душові, можна прийняти рішення про вдосконалення розміщення зон або інфраструктури. Постійне вдосконалення на основі реальних відгуків створює атмосферу довіри та демонструє увагу до потреб відвідувачів [26].

У підсумку до цього всього можна сказати, що підвищення якості обслуговування в українських кемпінгах, це не лише про нові меблі, сервіси чи зручності. Це про те, які ми, українці, всередині. У нас уже є все - гори, ліси, вода. Варто лише додати трохи турботи, щирості та бажання подарувати людям щось справжнє. І тоді кемпінги в Україні не просто «доростуть» до європейського рівня, а й зможуть перевершити його.

### **3.3 Пропозиції з організації дозвілля, харчування та проживання з урахуванням інтересів автотуристів**

Розглядаючи цікаві формати дозвілля, які варто запровадити в українських кемпінгах з урахуванням потреб автотуристів, в першу чергу доцільно звернути увагу на організацію чайних церемоній, а також на створення умов для музичних активностей.

Чайні церемонії, можуть слугувати як медитативною практикою, так і соціальним заходом для гостей. Наприклад, у Великобританії новий глемпінг-сайт Orchard Blossom відкрився з проведенням японської чайної церемонії, поєднуючи традиції Сходу та Заходу, що створило унікальний досвід для відвідувачів [27].

Щодо музичних активностей, йдеться насамперед про акустичні інструменти, що добре поєднуються з природним середовищем: укулеле, гітари, етнічні барабани, народні духові інструменти тощо.

Додавання музичних інструментів до відпочинку в кемпінгу - це гарний спосіб зробити дозвілля цікавішим і більш насиченим. Якщо на території є інструменти, кожен охочий може спробувати пограти як самостійно, так і разом з іншими. Проведення майстер-класів або просто відкритих музичних зустрічей дозволяє гостям краще взаємодіяти й відчутти себе частиною спільноти. Особливо приємну атмосферу створюють вечори біля вогнища з живою музикою, це допомагає людям знайомитися, обмінюватися емоціями й просто добре проводити час. Таке дозвілля не тільки розважає, але й допомагає розкрити себе, навчитися чогось нового та відчутти себе комфортно в колі інших.

Важливим також буде створення спільних зон відпочинку, таких як ось, кінопокази на свіжому повітрі, з білим екраном та проектором, глядачі можуть сидіти на карематах, пуфах або навіть на траві. Формат фільмів може бути як неформальний, для усіх, так і тематичний з документальними стрічками або артхаусом. Це досить популярна практика у кемпінгах США та Європи, вона створює атмосферу гарного спільного відпочинку.

До прикладу, кемпінг Rip Van Winkle Campgrounds (Саугертіз, Нью-Йорк), цей кемпінг обладнаний 240-дюймовим екраном та звуковою системою потужністю 1400 Вт, що забезпечує якісний перегляд фільмів під відкритим небом. Покази відбуваються щосуботи (а іноді й у п'ятницю) та орієнтовані на сімейну аудиторію. Гості можуть насолоджуватися фільмами, сидячи на лавках або у власних кріслах [43].

#### Hotel Caravana (Аменія, Нью-Йорк)

Цей глемпінг поєднує традиційний відпочинок з переглядом фільмів у стилі автокінотеатру. Гості можуть розташуватися у наметах або кемперах і насолоджуватися фільмами на великому екрані прямо з території кемпінгу. Особливу атмосферу в цьому глемпінгу створюють вінтажні каравани й стильні трейлери, які не лише забезпечують комфорт (із кухоньками, душем та кількома спальнями), а й занурюють у романтику перших авто мандрівок та дух середини ХХ століття [44].

Вечори біля вогнища, теж одна з влучних ідей спільної зони відпочинку, яка вже є невід'ємною частиною кемпінгової культури в багатьох країнах, світу.

Вогнище - це давня традиція, тісно пов'язана з кемпінгом. Історично воно служило способом соціальної взаємодії, зігрівання, приготування їжі та проведення

ритуалів. Сьогодні ж більшість людей розповідає навколо нього історії, співає пісні та смажить зефір. Кемпінги з можливістю розпалювання вогню створюють затишну атмосферу, яка робить відпочинок на природі бажаним у будь-яку пору року. Незалежно від того, чи ви ночуєте в наметі, автодомі, гамаку чи в глемпінгу - вогнище підходить усім, хто цінує відпочинок на свіжому повітрі [45].

Зона творчості, теж те, що було б чудово пропонувати під час створення кемпінгів або їх покращення. Міні-майстерні: ліплення, малювання, плетіння. Особливу увагу я би хотіла приділити саме ліпленню з глини. Це заняття поєднує відпочинок на природі з спільною взаємодією. Це заняття може бути дуже цікавим та корисним як для дітей, так і для дорослих. Пари, це ті, кому я би хотіла приділити більше уваги в цьому абзаці. Саме цей формат дозвілля, безсумнівно, підійде майже абсолютно усім парам. На власному досвіді можу зазначити, що навіть влаштування побачення в якійсь майстерні міста, приділивши час ліпленню з близькою для тебе людиною, це вже неймовірний спогад, а в самому моменті відчутні незабутні почуття та емоції. Це також підтвердила велика кількість моїх знайомих. як хлопців, так і дівчат. А тепер уявимо, що це не просто приємна майстерня, з якої пара вийде і потрапить знову у своє місто, де вони вже бачили кожен куточок. А це цілий кемпінг, з гарною природою навколо, і при цьому всьому з майстернею, де вони зможуть зліпити щось разом і зберігти це у себе на полиці. Згодом дивлячись та згадувати той яскравий відпочинок й ту саму майстерню, в якій вони, двоє закоханих людей, вкладали величезну кількість почуттів у свою власноруч створену річ.

Невелички книгарні, це теж те, що обов'язково варто запропонувати. Тут мова йдеться як про мандрівні книгарні, так і про зони букшерингу (обміну книгами). Варіантів як організувати таку ідею вдало, купа. Це може бути книжкова шафа під навісом, з відкритим доступом для всіх відпочиваючих. Також, це можуть

бути книжкові вечори біля вогнища, з читанням уголос та гарним обговоренням всього наприкінці. Можна запровадити обмін книжками, коли гість обмінює свою книгу на ту, що стоїть на полиці. Таким чином, оновлення книг на полицях буде постійним, а власники книжок можуть за бажанням залишати всередині якісь записи для майбутнього читача.

Говорячи про організацію харчування у кемпінговому просторі, я не можу оминати власний досвід, адже саме в кемпінгу, де мені пощастило працювати два сезони поспіль, я мала можливість не лише спостерігати, а й безпосередньо брати участь у цьому процесі. Частина з описаного вже можна знайти в інших підрозділах цієї кваліфікаційної роботи, однак саме тут я хочу зібрати всі спостереження, враження та висновки до купи, щоб дати повну картину організації харчування як одного з ключових елементів якісного сервісу для автотуристів.

У згаданому кемпінгу функціонував повноцінний ресторан, і головна його особливість - це спеціалізація на рибній кухні. У постійному меню були представлені страви, які відразу вказували на регіональну специфіку: спагеті з мідіями та молюсками, паста ньокі з креветками, кальмари у фритюрі, паста трокколі з креветкою, каракатицею, молюсками та мідіями, а також кілька видів свіжої риби, яку смажили за бажанням гостей. Це дозволяло створити чітке позиціонування закладу та забезпечити стале гастрономічне враження.

Окрім ресторану, на території кемпінгу працювали два бари: один - безпосередньо в ресторані, другий - на рецепції. Обидва працювали як зранку, так і впродовж дня, і мали майже однаковий асортимент: кава, круасани, алкогольні напої, морозиво. Це зручно як для гостей, які тільки прокинулись і хочуть почати день з чогось легкого, так і для тих, хто шукає затишну атмосферу ввечері з келихом вина або коктейлем.

Меню в ресторані, хоч і було стандартним і сталим, не обмежувало гнучкість персоналу. У постійному асортименті були страви, які одразу підкреслювали рибну спеціалізацію закладу: спагеті з мідіями та моллюсками, паста ньокі з креветками, кальмари у фритюрі, паста трокколі з креветкою, каракатицею, моллюсками та мідіями, а також кілька видів свіжої риби, яку смажили на грилі. Незважаючи на чітко визначене меню, кухня демонструвала гнучкий підхід до потреб гостей. У випадках харчових обмежень, наприклад при непереносимості глютену, персонал мав декілька готових і смачних рішень, якими можна було повноцінно замінити страви без втрати смаку та якості. Голодними не залишався ніхто, індивідуальний підхід знаходився до кожного відвідувача, що лише зміцнювало позитивне враження від закладу.

Особливістю меню була також щоденна «дошка страв дня» - окремих перелік позицій, яких не було в основному меню, але які з'являлись у залежності від наявності продуктів або натхнення кухарів. Це додавало елемент приємного сюрпризу. Інформація про страви дня виводилась на двох великих дошках: одна була розташована на вході до ресторану, інша - прямо на піску біля моря. Це дозволяло туристам, які прогулювались узбережжям, спонтанно вирішити завітати на обід або вечерю, побачивши смачні пропозиції дня.

Варто також зазначити, що ресторан був відкритий не лише для гостей кемпінгу, але й для сторонніх відвідувачів. Це свідчить про високий рівень довіри та репутації серед місцевих мешканців і туристів з інших локацій. У ресторану був власний сайт і сторінка в Instagram, через які можна було легко знайти контактні дані та забронювати столик. Регулярне повернення відвідувачів свідчить про те, що цей формат працює, приваблива локація, стабільна якість страв, доброзичлива атмосфера, все це сприяло формуванню постійної аудиторії гостей.

Спираючись на власний досвід роботи в рибному ресторані при кемпінгу, а також спостереження за потребами гостей, можна сформувавши низку пропозицій щодо ефективної організації харчування саме в українських кемпінгах.

По-перше, важливо враховувати, що туристи очікують не лише зручного розміщення та гарної природи навколо, а й повноцінного гастрономічного досвіду. Тому обов'язково на території кожного кемпінгу мають бути ресторани чи кафе.

По-друге, важливою та гарною ідеєю є впровадження «меню дня», як це було в Італії. Це створює ефект приємної несподіванки та урізноманітнює щоденну пропозицію. Оголошення про такі страви можна давати як на дошках, поруч з рестораном чи десь у конкретно відведеному місці на території кемпінгу, так і через Instagram сторінку.

Також, є важливим, адаптація під гостей з дієтичними обмеженнями. І зробити це набагато краще, ніж було в кемпінгу де я працювала. Доцільно передбачити декілька безглютенових, безлактозних, веганських та гіпоалергенних варіантів. Людей із подібними потребами нині дійсно велика кількість, і наявність страв в меню, адаптованих під них, буде мати позитивний вплив не лише на комфорт таких гостей, а й на рівень репутації кемпінгового комплексу.

Не менш важливим є наявність зручних лаунж-зон поруч з місцями для харчування. Де гості, могли б зручно розміститися після трапези, поспілкуватися або відпочити наодинці.

Остання, але не менш важлива пропозиція, яку я хочу висунути тут, це залучення місцевих продуктів і виробників, що особливо важливо в умовах розвитку сталого туризму. По-перше це підкреслює автентичність, а по-друге, це підтримує локальну економіку.

Хочу навести кілька гарних зарубіжних практик, які можуть бути успішно адаптовані в умовах українських кемпінгів.

Співпраця з фудкортами, те, що підвищить привабливість кемпінгів, забезпечивши різноманітність харчування. Така практика вже активно застосовується у кемпінгах США та Європи. Фудкорти можуть приїжджати у визначені дні та пропонувати страви різних кухонь світу, перетворюючи звичайний прийом їжі у гастрономічну подію. Такі приїзди можуть мати тематичний характер, наприклад, день італійської чи азійської кухні, що дає змогу гостям ознайомлюватися з новими культурами знаходячись прямо у кемпінгу. Також, сюди так само можна впровадити українську кухню, це потішить українських гостей знайомими смаками, а для іноземних туристів стане цікавою нагодою познайомитися з нашими традиціями та кулінарною спадщиною.

Інноваційні рішення для самостійного приготування їжі, теж є гарною пропозицією. Це про те, щоб надати туристам можливість самостійно готувати їжу, забезпечуючи їх усім необхідним обладнанням та інгредієнтами. Зі своєї пам'яті можу пригадати кілька гарних прикладів, про які колись читала або чула, і які, можуть бути доречними для впровадження в український кемпінговий формат. Наприклад, забезпечення кожного номеру (трейлера, намету) індивідуальною зоною для приготування їжі, це одна з практик, яка запам'яталася мені як ефективна й зручна. У деяких кемпінгах кожен номер обладнаний власним каміном або грилем, що дозволяє відпочиваючим насолоджуватись процесом готування на свіжому повітрі. Крім того, на території може бути облаштована спільна відкрита кухня, простора, зручно розташована й обладнана всім необхідним для самостійного приготування їжі. Такий формат не лише дає гостям більше свободи, а й створює невимушену, домашню атмосферу, що особливо цінується серед автотуристів.

А тепер щодо проживання та пропозицій, варто розглянути кілька рішень, які, можуть покращити умови розміщення в українських кемпінгах, враховуючи як особистий досвід, здобутий під час роботи в італійському кемпінгу, так і зарубіжні приклади.

З власного досвіду можу сказати, що деякі речі, які я спостерігала під час роботи в італійському кемпінгу, безумовно могли б бути ефективно впроваджені і в українських умовах. Насамперед, це логічне зонування території, коли все розташовано так, щоб гостям було зручно дістатися до душових, ресторану, рецепції, пляжу чи свого житла. Також дуже позитивно себе показало поєднання різних форматів проживання: готельні номери, трейлери та місця для гостей, які приїжджають зі своїм авто чи будинком на колесах. Така гнучкість дає змогу задовольнити потреби абсолютно різних туристів.

Окрему увагу варто звернути на те, що деякі номери мали власні тераси з кухонною зоною та столом. Це справді зручно для тих, хто хоче самотійно щось приготувати чи просто провести час у спокої. Важливою перевагою була також спільна інфраструктура: душові, пральня, умивальники, які підтримувалися в чистоті й були справді зручними для користування. Із приємного - кемпінг був дружнім до тварин. Можна було жити з собакою, брати її із собою до ресторану чи навіть на пляж, і при цьому була облаштована окрема зона для вигулу, що створювало відчуття поваги і до гостей, і до їхніх улюбленців.

Те, що в кемпінгу було все добре організовано, і є тією рисою, яку варто було б перейняти для розвитку українських кемпінгів. Підкреслюю, що не обов'язково все копіювати повністю, але окремі деталі точно можуть покращити рівень комфорту і зробити простір більш дружнім до різних типів гостей.

Варто звернути увагу на дійсно вражаючі та продумані формати проживання, які вже реалізовані в зарубіжних кемпінгах і вважаються одними з найкращих.

Одним з яскравих прикладів інноваційного підходу до організації проживання є Treehouse Greece, за затишний грецький кемпінг, розташований серед органічної оливкової ферми на території маєтку Котсіфас. Гості мають змогу зупинитися в дерев'яних будиночках на деревах, обладнаних двоспальним ліжком, диваном, ванною кімнатою, балконом, холодильником і зоною для харчування на відкритому повітрі. Один із варіантів житла - це компактний будиночок на сосні, розрахований на двох або трьох осіб. Інший - просторий «сімейний» будиночок з повноцінною кухнею, лаунж-зоною та панорамним балконом, що охоплює весь будинок, з якого відкривається краєвид на долину й море [35].

#### Kalle's Inn, Фінляндія

Це унікальний об'єкт, розташований на узбережжі Ботнічної затоки, який дарує справжній архіпелажний досвід із «золотим акцентом». Головною особливістю проживання є скляні будиночки-призми, розташовані просто над морем, із панорамним краєвидом на 180° на море, небо й прибережні скелі. Ці повністю звукоізолювані будиночки оснащені опалювальним склом, що забезпечує безперешкодний огляд навіть у зимовий період. Кожен номер має окремий вхід, індивідуальний санвузол та спеціальне віконце, яке можна відчинити, щоб ще більше зануритися в природу, почути спів птахів, плескіт хвиль або відчути аромат моря й квітів. Узимку звідси можна спостерігати за північним сяйвом, а влітку - за феноменом північного сонця. Житло обладнане моторизованими розкішними ліжками, що дозволяють розташовуватись із максимальним комфортом і насолоджуватись видом просто з ліжка - на зірки, птахів чи небосхил [36].

Whitepod пропонує новий підхід до глемпінгу в Швейцарії та до дослідження Альп - 15 геодезичних куполів, встановлених на дерев'яних платформах. Кожен купол захищений від холоду та снігу, оснащений пічкою на дровах, розкішною органічною постільною білизною та повноцінною ванною кімнатою. Whitepod - це глемпінг у Швейцарії в найкращому його прояві. Кожен купол затишно оформлений із використанням унікальних антикварних предметів регіону. Великі панорамні вікна забезпечують простір природним світлом [37].

### Forest Days, Іспанія

Це місце, де створено умови для спокійного відпочинку на природі в будь-яку пору року: у сонячні дні, під час літнього дощу чи в період осіннього туману. Тут кожен ранок починається з відчуття готовності ловити яскравий новий день прямо з обіймів затишного намету. Forest Days подбали про те, щоб ночівля під полотном була справді особливою. Ліжка надзвичайно зручні, намети затишні, але просторі, а все необхідне для відпочинку вже чекає на гостей з моменту прибуття. Кожен із чотирьох наметових майданчиків ретельно розміщений у лісі так, щоб забезпечити приватність та відчуття повного занурення в навколишню природу. Власна екологічна ванна кімната розташована неподалік від намету, а сніданок щоранку доставляється прямо до дверей намету, тут можна взагалі не бачити інших людей, якщо тільки не виникне бажання. Кожен намет у таборі - старомодний, міцний і оформлений із романтичними деталями, має ім'я відомого мандрівника, дерев'яну суху туалетну кабінку, і розташований у просторому оточенні, де гості не перетинаються між собою без потреби. Тепле, зручне, велике ліжко та пічка на дровах для зимових місяців створюють умови, у яких легко заснути під заколисуюче звучання лісу [38].

Esjan отримала свою назву від однойменної гори, що височіє над фермою, на якій розташований кемпінг. Ця локація знаходиться навпроти столиці Ісландії - Рейк'явіка. Концепція цього типу розміщення базується на принципах переробки матеріалів та тісної взаємодії з природним середовищем. Автобус поділений на окремі житлові зони, які облаштовані з використанням вторинної деревини та меблів із місцевих крамниць вживаних речей. Усі варіанти проживання мають індивідуальний інтер'єр, двоспальне ліжко, диван, що трансформується у двоярусне спальне місце, а також міні-кухню з плитою, холодильником, посудом і всім необхідним для базового приготування їжі. Особливої уваги заслуговує розміщення спального місця в центральній частині автобуса, де його конструкція створює ефект ніші, схожої на невелику печеру. Вікна забезпечують панорамні краєвиди на гори та поля, а поруч з автобусом розташований окремий будинок ванн з душовими та туалетами. Проживання в автобусі поєднує елементи автономності, екологічного підходу, побутової самодостатності та тісного контакту з природою, що й було головною метою авторів цього проєкту [39].

Snowdonia Classic Campers - що пропонує оренду відновлених класичних фургонів Volkswagen 1970-х років. Розташована неподалік від Каернарфона у Великій Британії, ця база дозволяє туристам розпочати власну подорож, обираючи маршрут і ритм відпочинку самостійно. Кожен фургон модернізовано для безпечного й комфортного використання: усі вони праворульні, повністю технічно оновлені, зберігаючи при цьому ретро-естетику. Фургони укомплектовані базовим набором для подорожей, від столу й стільців до кухонного приладдя. Гостям потрібно мати лише одяг, рушники й постільну білизну. Один із фургонів, модель Bessie, оснащений висувним дахом, має сучасний інтер'єр із духовкою, мийкою, холодильником, ліжком-трансформером та додатковими сидіннями. Розміщення передбачене для чотирьох осіб: двоє дорослих можуть спати на основному ліжку,

ще двоє - зоні даху. Усі транспортні засоби мають страхування, сертифікати безпеки та засоби першої допомоги. Цей формат поєднує мобільність, індивідуальний ритм мандрівки та класичну атмосферу ретро-кемпінгу [40].

#### *Azienda Agricola Della Mezzaluna, Італія*

Три старовинні вагони, з любов'ю відреставровані власниками, перетворені на незвичайний варіант розміщення для романтичного відпочинку. Вони розташовані на фермі, на пагорбі з видом на море, серед квітів та дерев. Це нестандартне житло створює відчуття перебування поза часом. Ферма має велику терасовану оливкову плантацію, невеликий виноградник та ліс із соснами, дубами і каштанами. Це проживання передбачає спокійне середовище, лише вісім гостей на всій території. Один із вагонів, під назвою *Grucione*, розрахований на пару з маленькою дитиною (на запит надається дитяче ліжечко). Це кольорове та затишне помешкання початку ХХ століття. Усередині знаходиться зручне французьке ліжко, кондиціонер/теплова помпа, шафа, мініхолодильник, крісла, ванна і душ. Зовні - невелика веранда зі столом і стільцями. Підсумовуючи, треба зазначити, що всі приклади наведені у цьому підрозділі, показують, що кемпінг це давно вже не про намет з мінімальними зручностями, а про цілісний й комфортний простір. І якщо адаптувати найкращі зарубіжні рішення до українських реалій, це може суттєво підвищити інтерес суспільства до подібного формату подорожей в Україні [41].

### **Висновки до розділу 3**

У межах цього розділу було розглянуто потенціал удосконалення сервісу для автотуристів у вже існуючих або майбутніх українських кемпінгах та мотелях, спираючись безпосередньо на особистий досвід здобутий під час роботи в

європейському кемпінгу, сучасні зарубіжні практики, а також поточну ситуацію та перспективи розвитку цього напрямку в Україні. Впровадження зарубіжного досвіду можливе лише за наявності базових умов: безпеки, інфраструктури, інвестицій та ментальної готовності до змін. Україна має всі природні передумови для розвитку автотуризму: гори, море, ліси, озера, а також досвід і звичку подорожувати власним авто, яка вже давно присутня в українському суспільстві. Поступовий розвиток кемпінгових проєктів у безпечних регіонах, орієнтованих на усі згадані вище аспекти, може стати першим кроком до формування сильного й конкурентоспроможного напрямку автотуризму в Україні.

Особливої уваги заслуговують європейські приклади - від концепції «One-Night-Camps» у Німеччині, до глемпінгу Whitepod у Швейцарії, де кожен купол встановлений на дерев'яній платформі, утеплений і забезпечує високий рівень комфорту з мінімальним впливом на природу. Усі вони демонструють, що кемпінг може бути не лише доступною формою розміщення, а й повноцінним елементом сталого туризму з високим рівнем сервісу, комфортом та турботою про навколишнє середовище. Глемпінг, як поєднання природи з готельним рівнем зручностей, також є перспективним форматом для застосування в українських реаліях.

У другій частині розділу надано чіткі рекомендації щодо вдосконалення якості обслуговування в українських кемпінгах. Серед ключових: створення приватних зон розміщення, що дозволяє гостям обирати формат відпочинку відповідно до власних потреб; розвиток творчих майстерень і форматів дозвілля безпосередньо на території кемпінгу, що сприяє спільному проведенню часу, знайомствам і емоційній насиченості відпочинку; продумана організація гастрономічного простору, з акцентом на гнучке меню, врахуванням дієтичних обмежень, залученням локальних продуктів та інтеграцією формату «меню дня», який стимулює зацікавлення гостей. Особливо підкреслюється увага до якісної

підготовки персоналу, здатного не лише якісно обслуговувати, а й бути щирими та відкритими у взаємодії з туристами.. Усе це ґрунтується не лише на закордонному досвіді, а й на особистих практичних прикладах та спостереженнях.

У заключному підрозділі, наведено численні приклади найкращих форматів проживання, запозичених із зарубіжного досвіду, від дерев'яних будиночків на деревах у Греції та скляних будинків на узбережжі Ботнічної затоки до кемперів у Великобританії та історичних вагонів в Італії.

Таким чином, третій розділ показує не просто загальне бачення того, як можна покращити сервіс в українських кемпінгах, а й містить конкретні пропозиції, засновані як на особистому практичному досвіді, так і на вже реалізованих зарубіжних прикладах, які довели свою ефективність. Увага до деталей, повага до індивідуальних потреб туриста, якість сервісу, продумана організація простору та щирість у спілкуванні, усе це, має величезне значення для формування нового туристичного середовища. Варто почати з простих, щирих та зрозумілих рішень, які з часом можуть перерости у цілісний туристичний простір, здатний зацікавити не лише українських, а й іноземних мандрівників.

## ВИСНОВКИ

У процесі написання цієї кваліфікаційної роботи було всебічно розглянуто особливості організації обслуговування автотуристів у мотелях і кемпінгах, з урахуванням сучасних тенденцій у сфері туризму, актуального стану не лише інфраструктури, а й загального середовища - безпеки, настроїв у суспільстві, економічних можливостей в Україні; зарубіжного досвіду та мого власного практичного досвіду роботи в італійському ресторані при кемпінгу. У роботі простежується прагнення не лише дослідити теоретичну частину питання, а й запропонувати конкретні, реальні шляхи вдосконалення сервісу, які можуть бути адаптовані до українських реалій. Водночас ця робота була написана з великим бажанням, щирістю й внутрішнім зацікавленням, адже тема кемпінгового туризму для мене справді близька. Усі наведені пропозиції сформовані не формально, а з ентузіазмом, бажанням розвитку й глибоким особистим зануренням у тему.

У першому розділі було визначено теоретичну основу дослідження: розкрито поняття автотуризму як самостійного напрямку в туристичній галузі, його специфіку, переваги та актуальність в умовах сьогодення. Розглянуто види автотуризму, зокрема індивідуальний, сімейний, груповий, а також відмінності між стаціонарним і мобільним проживанням. У цьому розділі проаналізовано мотелі та кемпінги як основні елементи інфраструктури обслуговування автотуристів, описано їх функції, особливості, переваги та потенціал для подальшого розвитку. Значну увагу приділено розкриттю поняття сервісу в контексті туристичних подорожей: розглянуто, з яких складових формується якісний сервіс і як саме він впливає на загальне враження мандрівника. Крім того, охарактеризовано сучасний стан розвитку кемпінгової інфраструктури в Україні, визначено наявні проблеми та виклики, які стримують повноцінне функціонування цього напрямку.

У другому розділі було представлено практичний досвід, на прикладі італійського кемпінгу Baia San Nicola, у якому я працювала протягом двох сезонів. Детально описано, як у цьому кемпінгу організоване розміщення туристів: поєднання готельних номерів, стаціонарних трейлерів і зон для розміщення власних кемперів та наметів. Звернуто увагу на ефективне зонування території, логічне розміщення інфраструктурних елементів, зручність доступу до рецепції, душових, ресторану та пляжу. Окремо проаналізовано харчування, функціонування ресторану зі спеціалізацією на рибній кухні, формування фіксованого меню та наявність гнучкості при індивідуальних запитах гостей. Детально описано організацію дозвілля: наявність лаунж-зон, жива музика, тематичні вечори, можливість комунікації між туристами й персоналом. Було акцентовано на значенні людського фактору - щирості, залученості й теплому ставленні працівників до гостей, що створює бажання повертатися. Цей розділ відображає мої особисті спостереження, участь у процесах обслуговування та глибоке занурення в культуру кемпінгового відпочинку як зсередини, так і з боку туриста.

У третьому розділі було зосереджено увагу на можливостях вдосконалення сервісу для автотуристів в українських кемпінгах і мотелях, із урахуванням зарубіжного досвіду, зокрема прикладів з Італії, Франції, Німеччини, Швейцарії, Великобританії, Іспанії та Ісландії. На основі зібраних прикладів сформульовано низку конкретних рекомендацій: створення приватних зон для розміщення, впровадження гнучкого меню з урахуванням дієтичних обмежень, залучення локальних виробників, організація дозвіллевих активностей, від творчих майстерень до вечорів біля вогнища. Значна увага приділена розвитку глемпінгу як формату, що поєднує комфорт готельного рівня з близькістю до природи. У підрозділі 3.2 окреслено реальні напрямки покращення обслуговування в українських умовах: від використання онлайн-сервісів до підготовки персоналу,

здатного створювати не просто сервіс, а теплу, щиру атмосферу. Завершальний підрозділ 3.3 присвячено детальному аналізу найкращих форматів проживання з зарубіжного досвіду, що можуть бути адаптовані до українських реалій, від дерев'яних будиночків і скляних куполів до історичних вагонів і кемперів. Таким чином, третій розділ - це логічне поєднання практичного, емоційного й аналітичного компонентів, спрямоване на пошук рішень, які справді можуть змінити український кемпінговий простір.

Загалом, ця робота стала для мене не просто навчальним завданням, а чимось набагато глибшим - особистою історією, у якій теорія поєдналась із досвідом, а спогади - з реальними практиками. Частина цієї роботи я писала саме тоді, коли перебувала в італійському кемпінгу, про який тут ідеться. Я сиділа у тій самій лаунж-зоні з Wi-Fi, чула як повз мене проїжджали автомобілі з причепом і трейлером, спостерігала за гостями, працювала поруч з тими людьми, про яких пишу, і була буквально занурена в атмосферу, яку намагалася передати словами. Це надало роботі особливої щирості, відчуття присутності та глибшого розуміння кожної деталі.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Bansal S. Playing it safe or switching it up: How Europe will travel in 2024 // TomTom Newsroom. - 2024. - URL: <https://www.tomtom.com/newsroom/explainers-and-insights/how-europe-will-travel-in-2024/>
2. McKinsey & Company. Now boarding: Faces, places, and trends shaping tourism in 2024 // McKinsey. - 2024. - URL: <https://www.mckinsey.com/industries/travel/our-insights/now-boarding-faces-places-and-trends-shaping-tourism-in-2024>
3. OECD. OECD Tourism Trends and Policies 2024 // OECD. - 2024. - URL: [https://www.oecd.org/en/publications/oecd-tourism-trends-and-policies-2024\\_80885d8b-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/oecd-tourism-trends-and-policies-2024_80885d8b-en.html)
4. Cudny W., Jolliffe L. Car tourism - conceptualization and research advancement // ResearchGate. - 2019. - URL: [https://www.researchgate.net/publication/338049650\\_Car\\_tourism\\_-\\_conceptualization\\_and\\_research\\_advancement](https://www.researchgate.net/publication/338049650_Car_tourism_-_conceptualization_and_research_advancement)
5. European Travel Commission. Monitoring Sentiment for Intra-European Travel: Wave 16 - Long-Haul Edition // European Travel Commission. - 2023. - URL: [https://etc-corporate.org/uploads/2023/07/2023\\_ETC\\_MSIET\\_Results\\_Wave\\_16.pdf](https://etc-corporate.org/uploads/2023/07/2023_ETC_MSIET_Results_Wave_16.pdf)
6. U.S. Travel Association. U.S. Travel Forecast: Fall 2023 // U.S. Travel Association. - 2024. - URL: [https://www.ustravel.org/sites/default/files/2024-01/us\\_travel-forecast\\_fall2023-1.pdf](https://www.ustravel.org/sites/default/files/2024-01/us_travel-forecast_fall2023-1.pdf)

7. AAA Foundation for Traffic Safety. American Driving Survey 2023 // AAA Foundation for Traffic Safety. - 2024. - URL: <https://aaafoundation.org/wp-content/uploads/2024/08/202408-AAAFTS-American-Driving-Survey-2023.pdf>
8. Nancy Parode. The Pros and Cons of Road Trips // TripSavvy. - 2020. - URL: <https://www.tripsavvy.com/road-trip-pros-and-cons-2973033>
9. Lighthouse. What's the difference between motel and hotel // Lighthouse. - 2025. - URL: <https://www.mylighthouse.com/resources/blog/whats-the-difference-between-motel-and-hotel>
10. Eurostat. Tourism statistics – annual results for the accommodation sector // Eurostat. - 2024. - URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/SEPDF/cache/37341.pdf>
11. Wikipedia. Recreational vehicle // Wikipedia. - 2024. - URL: [https://en.m.wikipedia.org/wiki/Recreational\\_vehicle](https://en.m.wikipedia.org/wiki/Recreational_vehicle)
12. Merriam-Webster. Glamping // Merriam-Webster. - 2025. - URL: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/glamping>
13. Truck Surf Hotel. Truck Surf Hotel - Surfing and traveling across Europe // Truck Surf Hotel. - 2025. - URL: <https://trucksurfhotel.com>
14. CRR Hospitality. Designing community gathering spaces for enhanced camper interaction // CRR Hospitality. - 2025. - URL: <https://crrhospitality.com/blog/designing-community-gathering-spaces-for-enhanced-camper-interaction/>
15. CRR Hospitality. Eco-friendly campgrounds: meeting the demands of the green-conscious camper // CRR Hospitality. - 2025. - URL: <https://crrhospitality.com/blog/eco-friendly-campgrounds-meeting-the-demands-of-the-green-conscious-camper/>

16. CRR Hospitality. Technology // CRR Hospitality. - 2025 - URL: <https://crrhospitality.com/technology/>
17. Baia San Nicola. Campeggio sul mare nel Gargano, Puglia // Baia San Nicola. – URL: <https://www.baiasannicola.it>
18. Luno. A comprehensive guide to free car camping // Luno. - 2023. - URL: [https://lunolife.com/blogs/journal/a-comprehensive-guide-to-free-car-camping?srsltid=AfmBOopst9SrMqasULKtw\\_z0RQCER\\_BbJvJxn0ppLExCvLm\\_vQYNMBj1u](https://lunolife.com/blogs/journal/a-comprehensive-guide-to-free-car-camping?srsltid=AfmBOopst9SrMqasULKtw_z0RQCER_BbJvJxn0ppLExCvLm_vQYNMBj1u)
19. Wikipedia. Camping Unlimited: Camp Krem // Wikipedia. - 2024. - URL: [https://en.m.wikipedia.org/wiki/Camping\\_Unlimited:\\_Camp\\_Krem](https://en.m.wikipedia.org/wiki/Camping_Unlimited:_Camp_Krem)
20. CRR Hospitality. Building a safe and secure infrastructure for campgrounds // CRR Hospitality. - 2023. - URL: <https://crrhospitality.com/blog/building-a-safe-and-secure-infrastructure-for-campgrounds/>
21. Hanser K. Camping: The great desire for a true one-night camp // Welt. - 2025. - URL: <https://www.welt.de/reise/article256112544/Camping-Die-grosse-Lust-auf-ein-echtes-One-Night-Camp.html>
22. Brotherton H. Park up: European campsite named one of the best has huge waterpark, wine hampers and cosy chalets // The Sun. - 2024. - URL: <https://www.thesun.co.uk/travel/32465957/european-campsite-huge-waterpark-best-europe/>
23. CRR Hospitality. Luxury amenities that set your glamping site apart // CRR Hospitality. - 2024. - URL: <https://crrhospitality.com/blog/luxury-amenities-that-set-your-glamping-site-apart/>
24. Godfrey K. Fort-ful: Quirky fort tower that looks like it belongs in Game of Thrones is crowned one of most popular places to stay this year // The Sun. - 2024. - URL: <https://www.thesun.co.uk/travel/32337310/fort-tower-game-of-thrones-popular-glamping/>

25. Shambala. Кемпінг в Україні: найпопулярніші кемпінги в Карпатах і не тільки // Shambala. - 2023. - URL: [https://shambala.com.ua/kempinhy-ukrainy-de-vidpochyty-na-pryrodi-z-komfortom/?srsltid=AfmBOoqiJ0vdEVboeus\\_S-08L6lEPqfZM\\_s3J98xHALCq1BZXcnNBFLt](https://shambala.com.ua/kempinhy-ukrainy-de-vidpochyty-na-pryrodi-z-komfortom/?srsltid=AfmBOoqiJ0vdEVboeus_S-08L6lEPqfZM_s3J98xHALCq1BZXcnNBFLt)
26. CRR Hospitality. Glamping sites through feedback-driven approaches // CRR Hospitality. - 2024. - URL: <https://crrhospitality.com/blog/driving-innovation-in-glamping-sites-through-feedback-driven-approaches/>
27. Pagao J. Orchard Blossom Glamping Site opens near Evesham with Japanese tea ceremony // Modern Campground. - 2025. - URL: <https://moderncampground.com/orchard-blossom-glamping-site-opens-near-evesham-with-japanese-tea-ceremony/>
28. <https://www.reportlinker.com/clp/country/9389/726368>
29. <https://tradingeconomics.com/italy/number-of-bed-places-camping-grounds-recreational-vehicle-parks-trailer-parks-eurostat-data.html>
30. Four Seasons. Golden Triangle: luxury tented camp in northern Thailand // Four Seasons. - URL: <https://www.fourseasons.com/goldentriangle/getting-here/>
31. EcoCamp Patagonia. Philosophy // EcoCamp Patagonia. - URL: <https://www.ecocamp.travel/en/about-us/philosophy>
32. RW Luxury Hotels. Banyan Tree Al Wadi // RW Luxury Hotels. - URL: <https://www.rw-luxuryhotels.com/en/hotels/banyan-tree-al-wadi-3/>
33. Clayoquot Wilderness Lodge. Experience // Clayoquot Wilderness Lodge. - URL: <https://clayoquotwildernesslodge.com/experience/>
34. ATR Safari. Elephant Watch Camp // ATR Safari. - URL: <https://atrsafari.com/safari-lodges/kenya/samburu/elephant-watch-camp/>
35. Glamping.com. Treehouse Greece - Elis, Greece // Glamping.com. - URL: <https://www.glamping.com/destination/europe/elis/amaliada/treehouse-greece/>

36. Glamping.com. Kalle's Inn - Ostrobothnia, Finland // Glamping.com. - URL: <https://www.glamping.com/destination/europe/ostrobothnia/soderudden/kalles-inn/>
37. Glamping.com. Whitepod - Valais, Switzerland // Glamping.com. - URL: <https://www.glamping.com/destination/europe/valais/monthey/whitepod/>
38. Glamping.com. Forest Days - Catalonia, Spain // Glamping.com. - URL: <https://www.glamping.com/destination/europe/catalonia/lleida/forest-days/>
39. Glamping.com. Esjan - Reykjavik, Iceland // Glamping.com. - URL: <https://www.glamping.com/destination/europe/reykjavik/kjalarnes/esjan/>
40. Glamping.com. Snowdonia Classic Campers - Wales, United Kingdom // Glamping.com. - URL: <https://www.glamping.com/destination/europe/wales/garndolbenmaen/snowdonia-classic-campers/>
41. Glamping.com. Azienda Agricola Della Mezzaluna - Tuscany, Italy // Glamping.com. - URL: <https://www.glamping.com/destination/europe/tuscany/stiava/azienda-agricola-della-mezzaluna/>
42. Blichfeldt B.S., Mikkelsen M.V. Camping - Tourism // Springer Nature. - 2024. - URL: [https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-319-01669-6\\_468-2](https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-319-01669-6_468-2)
43. Rip Van Winkle Campgrounds. Rip's Cinema – Outdoor Movie Theater // Rip Van Winkle Campgrounds. - URL: <https://www.ripvanwinklecampgrounds.com/our-park/camping-fun-zones/rips-cinema-outdoor-movie-theater>

44. Hotel Caravana // Hotel Caravana. - URL: <https://hotelcaravana.com/>
45. HomeCamper Campspace. Campsites with campfire facilities // Campspace.com.  
- URL: [https://campspace.com/en/discover/campsites/campfire\\_269](https://campspace.com/en/discover/campsites/campfire_269)
46. Ansa it English, Ansa English Desk. Italy has highest number of cars per capita in EU // Ansa.it. - 2024. - URL:  
[https://www.ansa.it/amp/english/news/2024/12/10/italy-has-highest-number-of-cars-per-capita-in-eu\\_856fb564-4977-4bb1-9e0c-e1b0b1245d59.html](https://www.ansa.it/amp/english/news/2024/12/10/italy-has-highest-number-of-cars-per-capita-in-eu_856fb564-4977-4bb1-9e0c-e1b0b1245d59.html)
47. Rentech Digital. List of Campgrounds in Ukraine // Rentechdigital.com. - URL:  
<https://rentechdigital.com/smartscraper/business-report-details/list-of-campgrounds-in-ukraine>
48. Данилов О. Кількість авто на 1 000 громадян: Україна на останньому місці в Європі // Mezha.media. - 2024. - URL: <https://mezha.media/2024/03/05/kilkist-avto-na-1000-hromadian/amp/>
49. Галасюк С.С. Мотель як основний тип готельних підприємств автотуризму // Економіка і суспільство. - 2016. - №3. - URL:  
[https://economyandsociety.in.ua/journals/3\\_ukr/29.pdf](https://economyandsociety.in.ua/journals/3_ukr/29.pdf)
50. Мариняк Я. Еволюція теорій готельного бізнесу та сучасний стан його розвитку в Україні // Туризм. Наукові записки. - 2007. - №2. - URL:  
<http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/25037/1/Maryniak.pdf>
51. Білецька І.М. Національні особливості організації готельної справи у світовій індустрії гостинності // Ефективна економіка. - 2015. - №1. - URL:  
<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3745>

52. Погайдак О.Б., Кузь Т.І., Керничний Б.Я. Удосконалення автобусного обслуговування в умовах готелів // Соціальні та економічні вектори інноваційного розвитку бізнес-структур. - 2020. - URL: [https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/31645/2/SEVIRBS\\_2020\\_Pogaydak\\_O\\_B-Improvement\\_of\\_bus\\_services\\_64-66.pdf](https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/31645/2/SEVIRBS_2020_Pogaydak_O_B-Improvement_of_bus_services_64-66.pdf)