

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Географічний факультет
Кафедра географії України та регіоналістики
Чернівецький відділ Українського географічного товариства



ГЕОГРАФІЯ, КАРТОГРАФІЯ, ГЕОГРАФІЧНА ОСВІТА: історія, методологія, практика

*Матеріали міжнародної науково-практичної конференції студентів,
аспірантів та молодих вчених присвяченій 35-й річниці
Незалежності України, 30-й річниці Конституції України
та сучасним викликам просторового розвитку
й територіального планування*

(м. Чернівці, 15-16 травня 2026 р.)



Чернівці

Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича
2026

УДК: 502+316.3 (477)(08)
Г-35

**Редакційна колегія: Заячук М.Д., Костащук І.І., Заблотовська Н.В.,
Костащук В.І., Костенюк Л.В., Джаман Я.В.**

Географія, картографія, географічна освіта: історія, методологія, практика : Матеріали міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених присвяченій 35-й річниці Незалежності України, 30-й річниці Конституції України та сучасним викликам просторового розвитку й територіального планування (м.Чернівці, 15-16 травня 2026 р.). Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2026. 128 с.
ISBN 978-617-8711-30-6

У збірнику представлено матеріали міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених присвяченій 35-й річниці Незалежності України, 30-й річниці Конституції України та сучасним викликам просторового розвитку й територіального планування, де розкрито результати дослідження молодих вчених у напрямку актуальних питань сучасної географічної науки.

Тексти представлено у авторській редакції. Автори несуть повну відповідальність за зміст доповідей, а також добір, точність наведених фактів, цитат, власних імен, дат та інших відомостей.

УДК: 502+316.3 (477)(08)

ISBN 978-617-8711-30-6

© Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича, 2026
© Колектив авторів, 2026

ЗМІСТ

БАЛИНСЬКИЙ Миколай

«ВПЛИВ ПЛОЩІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД НА ЇХ ФІНАНСОВУ СПРОМОЖНІСТЬ
(НА ПРИКЛАДІ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ)».....6

БЕЗСМЕРТНА Поліна

«УКРАЇНСЬКІ ВИМУШЕНІ ЕМІГРАНТИ: НАСЛІДКИ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ВІЙНИ»9

БЕЗУГЛИЙ Віталій, ПОЛТАВЕЦЬ Кароліна

«ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ SLOW FOOD У ГАСТРОНОМІЧНОМУ
ТУРИЗМІ ЄВРОПИ: МОЖЛИВОСТІ АДАПТАЦІЇ В УКРАЇНІ» 11

БІЗЮРА Олександра, СМІК Оксана

«ДИНАМІКА РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ У ДОВОЄННИЙ
ТА ВОЄННИЙ ПЕРІОДИ» 16

БІЛОКУЧМА Ольга

«ПРОСТОРОВА ДИФЕРЕНЦІАЦІЯ ПРИРОДНИХ УМОВ - ОСНОВА ФУНКЦІОНАЛЬНОГО
ЗОНУВАННЯ БРУСНИЦЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ»..... 19

БУКАТКА Валерія, ДОРОШКЕВИЧ Сергій

«НЕПИЛКОВІ ПАЛІНОМОРФИ ЯК ІНСТРУМЕНТ
ПАЛЕОЕКОЛОГІЧНИХ РЕКОНСТРУКЦІЙ»..... 22

ВАСИЛЬЧАК Валентин

«УНІКАЛЬНІСТЬ ПРИРОДНО-ЗАПОВІДНОГО ФОНДУ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ЯК ЧИННИК РОЗВИТКУ ІНОЗЕМНОГО ТУРИЗМУ»..... 28

ВИГРАНЕНКО Іван

«МІСТО НА ВІДСТАНІ КРОКУ: КОНЦЕПЦІЯ 15-ХВИЛИННОЇ ДОСТУПНОСТІ»..... 30

ВОРОНЕЖСЬКА Юлія

«ТУРИСТИЧНИЙ ПОТЕНЦІАЛ КЕЛЬМЕНЕЦЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ» 33

ГАБЕЛОК Олександр

«ПРОСТОРОВИЙ АНАЛІЗ ДОСТУПНОСТІ ЗАКЛАДІВ ПЕРВИННОЇ МЕДИЧНОЇ
ДОПОМОГИ У ЧЕРНІВЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ» 35

ГАЛЬЧУК Сергій

«ГІДРОЛОГІЧНИЙ РЕЖИМ РІЧКИ ПУТИЛА ЯК ЧИННИК РОЗВИТКУ
МАЛОЇ ГІДРОЕНЕРГЕТИКИ»..... 38

ГУСЄВА Наталія, БОДНАРЮК Олександр

«ПРИВАТНІ ГРОШОВІ ПЕРЕКАЗИ ТРУДОВИХ МІГРАНТІВ В УКРАЇНУ:
ТЕНДЕНЦІЇ ТА СТРУКТУРНІ ЗМІНИ»..... 40

ДАНІЛОВА Ольга, КОСТЕЧКО Андрій

«ТЕРИТОРІАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ МЕРЕЖІ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПУНКТІВ ЛІСОВИХ
ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ»..... 47

ДЕНИСИК Богдан

«МОЗАІЧНІСТЬ ЛАНДШАФТУ БАСЕЙНУ ПІВДЕННОГО БУГУ» 50

ДЖАМАН Ярослав

«НАЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА НАСЕЛЕННЯ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ В РОЗРІЗІ
ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД НОВОГО АДМІНІСТРАТИВНО-ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ПОДІЛУ».... 52

СИЗЕНКО Олег	
«ЧАРІВНА ПАЛИЧКА ДЛЯ ГІС: ВІД КОЛІРНОГО ДОПУСКУ ДО ІНТЕРАКТИВНОЇ ШІ-СЕГМЕНТАЦІЇ»	97
СИРОВЕЦЬ Сергій	
«СУЧАСНА КАРТОГРАФІЯ ТА ГІС-ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ»	101
СТАРІКОВА Софія	
«КОТЕДЖНІ МІСТЧЕКА ЯК НОВА ФОРМА ПОСЕЛЕНЬ В УКРАЇНІ»	103
ТАРНОВЕЦЬКИЙ Вадим	
«БАСЕЙНОВИЙ ПРИНЦИП УПРАВЛІННЯ МАЛИМИ РІЧКАМИ В УМОВАХ ТРАНСФОРМАЦІЇ ВОДНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ»	105
УКРАЇНЕЦЬ Ангеліна, СМІК Оксана	
«ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ КІПРУ: СТРУКТУРА, ПРОВІДНІ КОМПЛЕКСИ ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ»	109
ЧЕРНУШЕНКО Домініка, ШАЛАВІНСЬКИЙ Ярослав	
«МОДЕРНІЗАЦІЯ «СПАЛЬНИХ РАЙОНІВ» МІСТА КИЄВА: КОНЦЕПЦІЯ «БЕЗШОВНОГО ПРОСТОРУ»»	113
ЧЕРНЮХ Андрій	
«КОНФЛІКТ УРБАНІЗАЦІЙНИХ І РЕКРЕАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ У СТРУКТУРІ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ АГЛОМЕРАЦІЇ»	115
ЧОБАН Богдан, ДЖАМАН Ярослав	
«РЕКРЕАЦІЙНО-ТУРИСТИЧНИЙ КОМПЛЕКС ВЕЛИКОКУЧУРІВСЬКОЇ ТГ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ: ПРОСТОРОВА ОРГАНІЗАЦІЯ І РОЗВИТОК»	117
ШЕВЧУК Анжеліка	
«СУЧАСНИЙ СТАН ТА СТРУКТУРА ТРАНСПОРТНОЇ СИСТЕМИ МОГИЛІВ-ПОДІЛЬСЬКОЇ МТГ»	120
<u>ЯКИМОВИЧ Вікторія, КРУЛЬ Галина</u>	
«ОЦІНКА ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ СЕРВІСУ В ГОТЕЛЯХ КАТЕГОРІЇ 4 ЗІРКИ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «АТРИУМ», СЛОВАЧЧИНА)» ...	123

**ОЦІНКА ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ СЕРВІСУ В ГОТЕЛЯХ
КАТЕГОРІЇ 4 ЗІРКИ
(НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «АTRIUM», СЛОВАЧЧИНА)**

Вікторія ЯКИМОВИЧ

здобувачка вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності

242 «Туризм і рекреація»

yakymovych.viktoria@chnu.edu.ua

Галина КРУЛЬ

кандидат географічних наук, доцент,

доцент кафедри географії та менеджменту туризму

Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича

g.krul@chnu.edu.ua

Готельний сервіс є багатовимірним поняттям, що охоплює сукупність послуг, дій і процесів, спрямованих на задоволення потреб гостя під час його перебування в готельному закладі. У широкому розумінні готельний сервіс – це «комплекс заходів щодо прийому, розміщення та обслуговування гостей, що включає основні й додаткові послуги, організацію харчування, забезпечення безпеки, розваги та відпочинку» [1].

Якість готельного сервісу – це ступінь відповідності наданих послуг очікуванням і потребам гостей. Сучасна концепція якості в готельному бізнесі базується на моделі SERVQUAL, яку розробили Парасураман, Зейтамль та Беррі у 1988 р. Відповідно до неї, якість сервісу визначається п'ятьма ключовими вимірами [2]:

- *матеріальність* (tangibles) – зовнішній вигляд приміщень, обладнання, персоналу та інформаційних матеріалів;
- *надійність* (reliability) – здатність надавати обіцяні послуги точно й у визначений термін;
- *чуйність* (responsiveness) – готовність допомогти клієнтам і надати своєчасне обслуговування;
- *гарантія* (assurance) – компетентність і ввічливість персоналу, здатність вселяти довіру;
- *емпатія* (empathy) – індивідуальна увага до клієнтів.

Значення якісного сервісу для готельного підприємства важко переоцінити. В умовах сучасної конкуренції та поширення платформ для бронювання й оцінювання готелів, таких як Booking.com, Tripadvisor чи Google Reviews, репутація закладу стала одним із ключових чинників вибору для потенційних гостей. За даними досліджень, понад 87% туристів читають відгуки перед бронюванням готелю, а оцінки вище 8,5 балів із 10 суттєво підвищують кількість бронювань [3].

Готельний сервіс охоплює кілька рівнів: *базовий* (обов'язкові послуги, що входять до ціни номера – проживання, прибирання, сніданок), *додатковий* (оздоровчі послуги, ресторанне обслуговування, розваги) та *надзвичайний* (індивідуальний підхід, персоналізований сервіс, несподівані позитивні враження). Саме останній рівень, який у готельній теорії отримав назву «wow-ефекту», формує лояльність гостей і стимулює їх до повторних візитів [1].

Вагомим чинником якості готельного сервісу є людський фактор. Персонал готелю, що безпосередньо контактує з гостями (front-line staff), формує перше й останнє враження від закладу. Загальновизнаним принципом у готельному менеджменті є те, що задоволений і мотивований співробітник надає кращий сервіс, а незадоволений – стає джерелом негативних відгуків. Тому управління персоналом, корпоративна культура та система навчання є складовими якісного готельного сервісу [2, с. 131].

Невід'ємною компетенцією персоналу готелів є управління конфліктними ситуаціями. Персонал має бути підготовлений до ефективного вирішення скарг гостей відповідно до процедури LEARN: Listen – вислухати, Empathize – виявити розуміння, Apologize – вибачитись, Respond – відреагувати, Notify – повідомити. Швидке і компетентне вирішення проблеми може перетворити незадоволеного гостя на лояльного постійного клієнта [5].

Отже, готельний сервіс – це комплексна система, що охоплює матеріальне середовище, людський фактор і процес надання послуг. Готелі категорії 4 зірки займають важливу нішу на ринку, пропонуючи широкий спектр послуг і підвищений рівень комфорту. Організація обслуговування гостей у таких закладах вимагає злагодженої роботи всіх підрозділів, постійного контролю якості та орієнтації на потреби гостей.

Для оцінки якості сервісу було проведено контент-аналіз відгуків гостей готелю *Atrium 4** (Nový Smokovec, Словаччина), розміщених на платформі Booking.com. Готель успішно реалізує концепцію відпочинку для сімей з дітьми, пропонуючи AquaWorld, MiniMe, wellness-зону, насичене харчування та розвинену анімаційну програму. Аналіз охоплював відгуки за 2023-2026 роки (понад 400 оцінок). Середній рейтинг готелю становить 9,3 з 10 балів, що відповідає оцінці «Чудово» на платформі і є одним із найвищих показників серед готелів регіону (див. рис. 1) [3].

Переважає більшість відгуків зосереджена в діапазоні 8-10 балів, що свідчить про стабільно високий рівень задоволеності гостей. Частка негативних відгуків (оцінки 3-6) невисока – близько 6% від загальної кількості, що є позитивним показником для чотиризіркового готелю. Водночас аналіз конкретних зауважень у відгуках дозволяє виявити системні проблеми, навіть на тлі позитивного загального рейтингу.

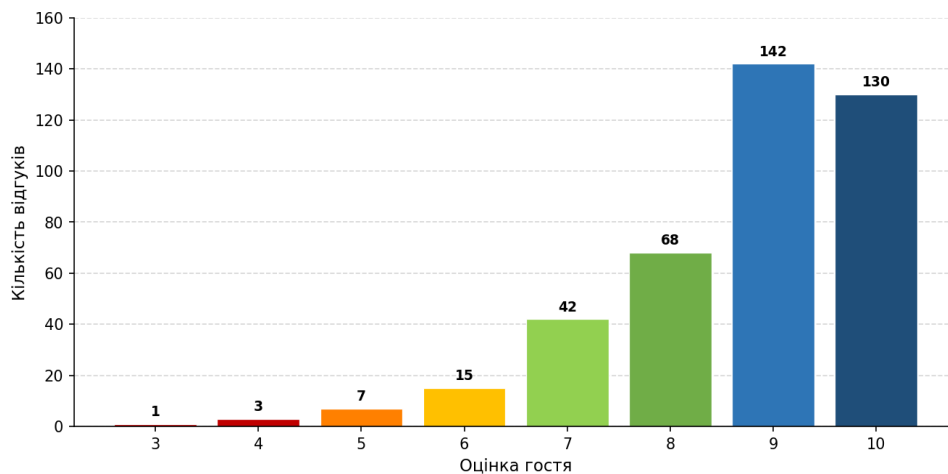


Рис. 1. Розподіл відгуків гостей готелю Atrium за оцінками Booking.com, 2023-2026 pp. [3]

Огляд відгуків дозволяє зробити висновок, що гості готелю *Atrium* позитивно оцінюють харчування, дитячі програми й розваги, привітність персоналу і розташування закладу. Ці аспекти отримують незмінно високі оцінки незалежно від сезону та країни походження туриста. Натомість найчастіше критиці піддаються: мала площа стандартних номерів, застаріле обладнання та сантехніка в нереконструйованих кімнатах, відсутність холодильника та чайника в стандартних номерах (що для готелю 4 зірки є нестандартним), незадовільна звукоізоляція, робота служби housekeeping.

Важливим показником якості сервісу є рівень лояльності гостей. У відгуках готелю *Atrium* виявлено значну кількість гостей, які вказують, що відвідують готель повторно – двічі, тричі або щорічно. Деякі сім'ї відзначають, що стали «постійними гостями». Це є переконливим свідченням того, що загальний досвід перебування в *Atrium* є достатньо позитивним, щоб стимулювати повторні візити.

З метою вдосконалення сервісу в готелі *Atrium* запропоновано: прискорення реконструкції номерів та встановлення холодильників в усіх стандартних категоріях; покращення звукоізоляції та впровадження режиму тихих годин; реформування роботи housekeeping через чек-листи контролю якості та навчання персоналу; вдосконалення управління персоналом з впровадженням принципів рівноправного ставлення; підготовку багатомовних інформаційних матеріалів.

Список використаних джерел:

1. Круль Г. Я., Заячук О. Г. Організація і технологія надання послуг гостинності [Електронний ресурс]. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. URL: https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/4750/H-088_Організація%20та%20технологія%20надання%20послуг%20гостинності_Круль%20Г_Заячук_О_на%20сайт.pdf
2. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40. URL: <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>

3. Atrium 4*. Booking.com. [Electronic resource] URL:
<https://www.booking.com/hotel/sk/atrium-novy-smokovec.uk.html>
4. Hotelstars Union Criteria 2025-2030 [Electronic resource] / Hotelstars Union. 2025. URL:
<https://www.hotelstars.eu/en/hotelstars-union/criteria/>
5. Zeithaml V. A., Bitner M. J., Gremler D. D. (2023). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm : 8th ed. New York : McGraw-Hill Education. [Electronic resource]. URL:
<https://www.semanticscholar.org/paper/EB00K-%3A-Services-Marketing-Integrating-Customer-the-Zeithaml-Bitner/f0352aa304cb1b28143a31b40fc680caa897c56d>

Наукове видання

**«Географія, картографія, географічна освіта:
історія, методологія, практика»**

*Матеріали міжнародної науково-практичної конференції студентів,
аспірантів та молодих вчених присвяченій 35-й річниці
Незалежності України, 30-й річниці Конституції України
та сучасним викликам просторового розвитку
й територіального планування*

(м. Чернівці, 15-16 травня 2026 р.)

Технічний редактор
та дизайн обкладинки

Кудрінська О.М.

Підписано до друку 24.09.2026. Формат. 60x84/16
Папір офсетний. Друк цифровий.
Умов.-друк. арк. 17,7. Обл.-вид. арк. 19,1 . Зам. 3-022.
Видавництво та друкарня Чернівецького національного університету
імені Юрія Федьковича
58002, м. Чернівці, вул. Коцюбинського, 2
e-mail: ruta@chnu.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №891 від 08.04.2002 р.