

**Шевелюк М.М., доктор філософії з культурології,
викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
керівник Української школи гостинності**
*Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського*

Післявоєнна гостинність: український сервіс як чинник культурної ідентичності та сталого відновлення

Після повномасштабного вторгнення (2022 р.) Україна не лише переживає гуманітарну та економічну кризу - відбувається глибока культурна трансформація. У цьому контексті гостинність стає не лише сферою обслуговування, а засобом відновлення, психологічного захисту і формування нової наративної ідентичності. Метою дослідження є аналіз розвитку феномену «післявоєнної гостинності» в Україні, її ролі у конструюванні культурного бренду та соціальної згуртованості, а також визначення викликів і стратегій для HoReCa-сектору [1]. Війна нанесла серйозний удар по інфраструктурі туризму та гостинності: багато готелів були пошкоджені, деякі закриті через небезпеку, а інші - працюють в обмеженому режимі. У відповідь гостинність перейшла в режим «соціального фронту».

Заклади стали пунктами підтримки внутрішньо-переміщених українців, волонтерськими кухнями, прихистками, інформаційними центрами [2]. Це нове призначення сервісу зумовило трансформацію його смислу та ролі у суспільстві. У сучасному українському HoReCa секторі вже простежується специфічна модель сервісу, що відрізняється від міжнародних стандартів. Емоційна складова - теплий, особистісний підхід, адаптований до контексту кризи; культурна складова - використання національної символіки, локальних елементів інтер'єру, музики, страв; ціннісна складова - акцент на довірі, безпеці, соціальній відповідальності [3]. Наприклад, мережа Veteranano Group, створена ветеранами, демонструє, як ресторан може бути і бізнесом, і частиною культурно-соціального проекту [4].

Заклади цієї мережі працюють із відкритою місією, залученням громад і волонтерів. У 2024 році дипломатична зустріч між міністрами була проведена саме в одному з їхніх закладів - це підкреслює символічне значення такого сервісу [5]. Туризм і гостинність відіграють роль культурної терапії: подорожі та перебування в українських закладах допомагають людям відчутти співпричетність території, історії, подолання складнощів. Дослідження показують, як війна впливає на туристичні наративи й репрезентацію України в глобальному медіа-просторі [6]. Щоби сервіс був автентичним і професійним, треба виховувати кадри з новим типом компетенцій: емоційний інтелект, знання культури й символіки, навички роботи в кризових умовах. Українська школа гостинності впроваджує модулі, що поєднують практику, кейси, соціальне служіння [7].

Цифрові технології (PMS, QR-меню, чат-боти) оптимізують процеси, але мають поєднуватися з емпатією та персоналізацією. Концепція «digital empathy» передбачає, що автоматизовані системи зберігають можливість теплового людського звернення. Інновації - ключовий фактор стійкості галузі, коли технології служать продовженням людяності [8].

Отже, післявоєнна гостинність стає стратегічним культурним брендом України - символом стійкості, емпатії та довіри. Саме через сервіс світ бачить людяне обличчя українського народу.

Список використаних джерел:

1. Koval, O., & Katyukha, D. (2025). Strategies for Adapting the Hospitality Business during Martial Law and Post-War Recovery in Ukraine. Social Development: Economic and Legal Issues. DOI:10.70651/3083-6018/2025.1.09. <https://www.eu-scientists.com/index.php/sdel/article/view/45>
2. Hospitality Net. (2023). Hospitality during crises: lessons from Ukraine's service resilience. <https://www.hospitalitynet.org/>
3. International Hospitality Institute. (2024). National identity in post-war hospitality: the Ukrainian case. <https://ihiworld.org>
4. Coffee or Die Magazine. (2024). Delivering Pizza ... One Cup at a Time. <https://www.coffeeordie.com/article/ukraine-veterano-coffee>
5. NV English. (2024). Blinken, Kuleba lunch at veteran-owned restaurant in Kyiv. <https://english.nv.ua/nation/blinken-kuleba-have-lunch-at-veteran-owned-restaurant-in-kyiv-photo-50418374.html>
6. Sage Journals. (2024). Tourism, War, and Media: The Russia-Ukraine War Narrative. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00472875241245047>
7. Ukrainian School of Hospitality. (2024). Educational transformation in service training. <https://horecaschool.com.ua/>
8. UNWTO. (2024). Tourism for recovery: rebuilding with culture and empathy. <https://www.unwto.org/>