

Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет
Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «МАГІСТР»

ОРГАНІЗАЦІЯ ЯКІСНИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва спеціальності)

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
(назва освітньої програми)

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРСм-21

_____ ДЕРКАЧ Олександр Сергійович
(підпис)

Керівник:
_____ д.е.н., проф. МАТВІЙЧУК Л.Ю.
(підпис)

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 2023 р.
Гарант освітньої програми:

к.е.н., доц. СИДОРУК С.В.

Луцьк – 2023 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет *митної справи, матеріалів та технологій*

Кафедра *туризму та готельно-ресторанної справи*

Ступінь вищої освіти: *магістр*

Галузь знань: *24 Сфера обслуговування*

Спеціальність: *241 Готельно-ресторанна справа*

Освітня програма: *Готельно-ресторанна справа*

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
Л.Ю. Матвійчук

« ___ » _____ 2023 р.

З А В Д А Н Н Я НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Деркачу Олександрю Сергійовичу

1. Тема кваліфікаційної роботи *Організація якісних готельних послуг в Україні в сучасних умовах.*

Керівник роботи: д.е.н., проф. Матвійчук Л.Ю.

затверджені наказом вищого навчального закладу від

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи.

3. Вихідні дані до роботи: звіти *Асоціації індустрії гостинності України, Асоціація готельних об'єднань та готелів міст України, Асоціації готелів і курортів України, Національної туристичної організації, Всесвітньої туристичної організації, законодавчі та нормативні акти України щодо розвитку готельного господарства України, статистичні матеріали Державної служби статистики України, міждержавні та національні стандарти готельного господарства, наукова та практична література з досліджуваної тематики.*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що потрібно розробити):

Розділ 1. Теоретичні аспекти організації якісних готельних послуг.

Розділ 2. Аналіз та оцінка якості готельних послуг України в сучасних умовах.

Розділ 3. Управління якістю готельних послуг України в сучасних умовах.

5. Перелік графічного матеріалу:

Профіль України у світовому рейтингу конкурентоспроможності готельних господарств.

Динаміка розвитку готельного господарства України.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
Гарант освітньої програми	доц. Сидорук С.В.		
Розділ 1. Теоретичні аспекти організації якісних готельних послуг	проф. Матвійчук Л.Ю.		
Розділ 2. Аналіз та оцінка якості готельних послуг України в сучасних умовах	проф. Матвійчук Л.Ю.		
Розділ 3. Управління якістю готельних послуг України в сучасних умовах	проф. Матвійчук Л.Ю.		
Висновки	проф. Матвійчук Л.Ю.		
Нормо контроль	доц. Сидорук С.В.		

7. Дата видачі завдання «01» листопада 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Обґрунтування вибору теми кваліфікаційної роботи	01.11.2022 р.	
2.	Огляд літератури та досліджування проблеми для написання кваліфікаційної роботи	01.03.2023 р.	
3.	Написання теоретичної частини кваліфікаційної роботи	01.05.2023 р.	
4.	Написання аналітичної частини кваліфікаційної роботи	01.09.2023 р.	
5.	Написання проектної частини кваліфікаційної роботи	01.10.2023 р.	
6.	Висновки	01.11.2023 р.	
7.	Формування і організація списку використаних джерел	15.11.2023 р.	
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи магістра	28.11.2023 р.	
9	Нормоконтроль	29.11.2023 р.	
10	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 7.12.2023 р.	
11	Представлення кваліфікаційної роботи магістра до захисту	8.12.2023 р.	

Здобувач вищої освіти _____

Деркач О.С.

Керівник кваліфікаційної роботи _____

Матвійчук Л.Ю.

АНОТАЦІЯ

Анотація Деркач О.С. *Організація якісних готельних послуг в Україні в сучасних умовах.* – На правах рукопису. Кваліфікаційна робота другого (магістерського) рівня, освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа», за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа, галузі знань 24 Сфера обслуговування – Луцький національний технічний університет, кафедра туризму та готельно-ресторанної справи. – Луцьк, 2023. – 53 с., список джерел з 53 найменувань.

Визначено поняття якості готельних послуг, яке включає якість як культуру гостинності та етичний вибір виробника та споживача готельних послуг. Доведено що успіх готельного бізнесу в значній мірі залежить від здатності ефективно управляти ключовими аспектами, які впливають на якість обслуговування. Це включає не тільки забезпечення високого рівня професійності та навичок персоналу, але й підтримку комфортних та добре обладнаних номерів, високоякісного харчування, а також наявності додаткових зручностей і послуг.

Запропоновано протоколи якості в готельному бізнесі, які включають детальні інструкції та стандарти для кожного аспекту готельних послуг, від прийому гостей до управління номерним фондом та обслуговування в ресторанах. Ключові елементи протоколу включають: оперативність та професіоналізм персоналу (наголошується на швидкому реагуванні на запити гостей та високому рівні обслуговування); ефективність процесів та інновації в сервісі (визнається важливість удосконалення внутрішніх процесів та запровадження нових технологій для підвищення рівня послуг); безпека та довіра (підкреслюється необхідність створення безпечного середовища для гостей та персоналу, що сприяє відновленню та підтримці довіри до готельного бренду); стимулююча політика готелю (важливість формування політики, яка мотивує співробітників та стимулює гостей до повторних візитів до готелю).

Ключові слова: якість послуг, готельний бізнес, гостинність.

ANNOTATION

Abstract Derkach O.S. Organization of quality hotel services in Ukraine in modern conditions. – On the rights of the manuscript. Qualification work of the second (master's) level, educational and professional program «Hotel and restaurant business», specialty 241 Hotel and restaurant business, fields of knowledge 24 Field of service – Lutsk National Technical University, department of tourism and hotel and restaurant business. – Lutsk, 2023. – 53 pp., a list of sources with 53 titles.

The concept of the quality of hotel services is defined, which includes quality as a culture of hospitality and the ethical choice of the producer and consumer of hotel services. It has been proven that the success of the hotel business largely depends on the ability to effectively manage key aspects that affect the quality of service. This includes not only ensuring a high level of professionalism and skill of the staff, but also maintaining comfortable and well-equipped rooms, high-quality food, as well as the availability of additional amenities and services.

Quality protocols in the hotel business are proposed, which include detailed instructions and standards for every aspect of hotel services, from reception to room management and restaurant service. Key elements of the protocol include: promptness and professionalism of staff (emphasizing quick response to guest requests and high level of service); efficiency of processes and innovation in service (the importance of improving internal processes and introducing new technologies to improve the level of services is recognized); security and trust (the need to create a safe environment for guests and staff is emphasized, which helps restore and maintain trust in the hotel brand); incentive policies of the hotel (the importance of creating policies that motivate employees and encourage guests to return to the hotel).

Keywords: quality of services, hotel business, hospitality.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЯКІСНИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	11
1.1. Зміст та значення об'єднань суб'єктів туризму в міжнародних економічних відносинах	11
1.2. Міжнародні туристичні організації та їх сфери впливу	18
1.3. Фактори впливу на якість готельного обслуговування	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	28
2.1. Сучасні тенденції розвитку міжнародного туризму	28
2.2. Аналіз місця України в глобальному туристичному ринку	31
2.3. Діяльність інноваційних готельних господарств	34
РОЗДІЛ 3. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	39
3.1. Особливості забезпечення якості готельних послуг України в сучасних умовах	39
3.2. Інструменти створення та впровадження туристичних кластерів	42
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	49

ВСТУП

Актуальність теми. Організація якісних готельних послуг в Україні набуває особливого значення в сучасних умовах з кількох причин. Перш за все, у контексті глобалізації та зростаючої мобільності населення, якість готельних послуг безпосередньо впливає на туристичний потенціал країни. Україна, з її багатою історією, культурою та природними ресурсами, має великий потенціал для приваблення туристів з усього світу. Високий стандарт готельних послуг може значно підвищити привабливість країни як туристичного напрямку. Розвиток готельного бізнесу сприяє економічному зростанню країни. Це не лише створює нові робочі місця, але й збільшує доходи від туризму, що є важливим для економіки України. Крім того, висока якість готельних послуг підвищує конкурентоздатність на міжнародному ринку, що в свою чергу залучає більше іноземних інвестицій у готельний бізнес та суміжні галузі.

Організація якісних готельних послуг в Україні зосереджена на створенні гостинного середовища, яке відображає культурні особливості країни та задовольняє очікування міжнародних та внутрішніх туристів. З огляду на стрімкий розвиток туристичної індустрії, українські готелі активно інвестують у підвищення кваліфікації персоналу, модернізацію інфраструктури та інтеграцію новітніх технологій. [14] Прагнення до високих стандартів сервісу та гостинності, характерне для українського готельного бізнесу, виявляється через індивідуальний підхід до кожного гостя, збереження чистоти та безпеки в готелях, а також через впровадження таких послуг, як безперебійний Wi-Fi, комфортабельні лаунж-зони, якісні ресторани меню, що відображають місцеву кулінарну спадщину. Все це, у поєднанні з глибокою повагою до традицій та історії, робить готельний сервіс в Україні унікальним та привабливим для відвідувачів з усього світу.

Якість готельних послуг не тільки впливає на задоволення потреб туристів, але й сприяє позитивному іміджу країни на міжнародній арені. Це допомагає формувати стереотипи про країну як про гостинну та висококультурну, що є важливим для міжнародних відносин та культурного обміну. В цілому, якісні

готельні послуги в Україні мають важливе значення для розвитку туризму, економіки, а також для культурного та соціального розвитку країни.

Наукові дослідження в галузі готельного бізнесу та якості готельних послуг в Україні охоплюють різноманітні аспекти, від економічного впливу до специфіки управління та маркетингу. Серед визначних дослідників у цій області можна виділити, О. Іванова, дослідження якого зосереджені на аналізі впливу міжнародних стандартів на якість готельних послуг та розробці стратегій для підвищення конкурентоспроможності українських готелів. Науковець Л. Коваль досліджує ефективність управління готельними послугами, вивчаючи особливості менеджменту в готельному бізнесі України та його вплив на рівень задоволеності клієнтів. Її роботи охоплюють також вивчення стратегій маркетингу в готельній індустрії та аналіз впливу глобальних економічних тенденцій на готельний ринок України. Незважаючи на ґрунтовні дослідження щодо розуміння як теоретичних, так і практичних аспектів розвитку якісних готельних послуг, саме організація якісних готельних послуг в Україні в сучасних умовах, зважаючи на посилення впливу деструктивних факторів.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи магістра є процес організації якісних готельних послуг в Україні в сучасних умовах.

Предметом дослідження роботи магістра є теоретичні та практичні засади забезпечення якості готельних послуг в Україні в сучасних умовах шляхом впровадження стандартів якості готельних послуг в діяльність суб'єктів господарювання.

Мета і завдання дослідження полягає у пошуку найефективніших інструментів забезпечення якості готельних послуг в Україні в сучасних умовах задля приведення їх до кращих світових практик та міжнародних стандартів якості.

Для досягнення цієї мети в роботі вирішено такі *завдання*:

– визначення змісту та значення якості готельних послуг;

– дослідження інституційних особливостей забезпечення якості готельних послуг;

– ознайомлення з світовим досвідом забезпечення якості готельних послуг;

– аналіз якості готельних послуг регіонів України;

– формування протоколів якості готельних послуг.

Методи дослідження. Задля досягнення мети та визначених завдань у кваліфікаційній роботі магістра застосовано спеціальні та загальнонаукові методи дослідження, а саме: аналіз відгуків онлайн споживачів готельних послуг (Booking.com, TripAdvisor), аналіз зазначених відгуків став ключовим інструментом для оцінки якості готельних послуг. Цей метод дозволив зібрати дані про думки клієнтів з широкого спектру джерел; аналіз фокус-груп – невеликої кількості гостей, які обговорюють свій досвід та враження від готельних послуг. Цей метод дозволив отримати більш глибоке розуміння клієнтських очікувань та переваг; бенчмаркінг включав порівняння послуг готелю з послугами інших готелів того ж класу або категорії, що допомогло ідентифікувати сильні та слабкі сторони та визначити можливості для покращення; оцінка відповідності міжнародним стандартам якості (ISO) також слугувало важливим інструментом для оцінки та покращення якості готельних послуг.

Інформаційна база для дослідження якості готельних послуг охоплює широкий спектр даних та ресурсів. Це включає в себе відгуки клієнтів, зібрані через опитування та онлайн платформи, такі як Booking.com та TripAdvisor, де гості залишають свої враження та оцінки. Також важливими є внутрішні дані готелів, які містять інформацію про обсяг бронювань, статистику повторних візитів та відгуки, зібрані безпосередньо від клієнтів під час або після їхнього перебування. До інформаційної бази також входять дані з фокус-груп та інтерв'ю з клієнтами, які дозволяють глибше зрозуміти досвід та враження від готельних послуг. Крім того, важливим джерелом інформації є звіти та аналізи галузевих досліджень, які надають контекст та порівняльні дані про стандарти якості та практики обслуговування в готельній індустрії.

Новизна дослідження отриманих результатів полягає у визначені найоптимальніших форм розвитку якості готельних послуг шляхом формування протоколів якості готельних послуг. Ключовими елементами цього протоколу включають: оперативність та професіоналізм персоналу (швидке реагування на запити гостей та високий рівень обслуговування); ефективність процесів та інновації в сервісі (важливість удосконалення внутрішніх процесів та запровадження нових технологій для підвищення рівня послуг); безпека та довіра (необхідність створення безпечного середовища для гостей та персоналу, що сприяє відновленню та підтримці довіри до готельного бренду); стимулююча політика готелю (формування політики, яка мотивує співробітників та стимулює гостей до повторних візитів до готелю).

Практичне значення отриманих результатів дослідження важливе значення для готельних господарств та полягає в тому, що запропоновані рекомендації, можуть бути застосовані суб'єктами господарювання для підвищення рівня якості готельних послуг.

Апробація результатів дослідження. Основні висновки та результати дослідження апробовані та опубліковані у вигляді тез у Студентському науковому віснику ЛНТУ, серія технічні науки (Луцьк, 2023 р.).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів та висновків; містить 53 сторінки тексту, 8 рисунків, 5 таблиць. Список джерел включає 53 найменування літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЯКІСНИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Зміст та значення якості в розвитку готельних послуг

Якість розвитку готельних послуг відіграє важливу роль, оскільки вона безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів і їхню готовність повертатися. Висока якість обслуговування охоплює не тільки комфортність номерів і фізичні аспекти проживання, але й ефективність обслуговування, дружність персоналу, наявність додаткових послуг, таких як СПА, фітнес-центри, високоякісні ресторани. [8] Особлива увага приділяється швидкості та адекватності реагування на запити та відгуки клієнтів, оскільки вони впливають на репутацію готелю в епоху Інтернету.

Розвиток готельних послуг також передбачає постійне оновлення та вдосконалення послуг з урахуванням змінних вимог ринку та індивідуальних потреб клієнтів. Це включає інноваційні підходи до персоналізації послуг, такі як використання цифрових технологій для поліпшення взаємодії з клієнтами, онлайн-бронювання, мобільні додатки для управління послугами, і надання персональних пропозицій. Врахування сталого розвитку та екологічних ініціатив також є невід'ємною частиною сучасних готельних послуг, сприяючи формуванню позитивного іміджу готелю і залученню свідомих споживачів.

Важливою складовою якості у готельному бізнесі є навчання та розвиток персоналу. Персонал готелю є першим контактом для гостей, і їхня компетентність, дружелюбність та здатність задовольняти потреби гостей є ключовими для створення позитивного досвіду. Регулярне тренування та розвиток навичок персоналу дозволяє готелям підтримувати високий рівень сервісу та адаптуватися до нових трендів у гостинності. [43]

Крім того, важливим аспектом розвитку готельних послуг є інтеграція зворотного зв'язку від клієнтів. Активне використання відгуків клієнтів для постійного удосконалення послуг є важливим для забезпечення високого рівня

задоволеності клієнтів. Готелі, які вміло використовують відгуки клієнтів для вдосконалення своїх послуг, можуть значно підвищити свою конкурентоспроможність та створити стійкий позитивний імідж.

Українське законодавство (ст. 1 Закону № 324/95) трактує поняття «готельна послуга» як «операційні дії підприємства з розміщення гостей шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням» [25]. Згідно визначення даного поняття міжнародним стандартом ISO 9000, категорія «якість» – це «сукупність властивостей і характеристик послуг, здатних задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів» [7].

Більшість дослідників під категорією «якість» розуміють наявне задоволення потреб гостей (споживачів) послуги або відповідність певним вимогам. За визначенням міжнародних інституцій, зокрема Всесвітньої туристичної організації, поняття «якість» трактується як «виконання за встановленою і прийнятною ціною будь-яких бажань і сподівань клієнта, які не суперечать законодавству, при одночасному дотриманні вимог безпеки, гігієни і доступності туристичних послуг та гармонії людського і природного середовища» [8].

В сучасному державному стандарті України представлено визначення якості продукції як «економічної категорії, що відображає сукупність властивостей продукції, які зумовлюють міру її придатності задовольняти потреби споживача відповідно до свого призначення». Ключові елементи та принципи систем якості, які включають усі процеси, які необхідні для ефективного забезпечення якісної послуги, встановлює «ДСТУ 180 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг».

Складові якості готельних послуг охоплюють кілька ключових аспектів. Перш за все, це гостьовий сервіс, який включає в себе ввічливість і професійність персоналу, швидкість і ефективність обслуговування, а також індивідуальний підхід до потреб кожного клієнта. Важливим елементом є

також комфортність проживання, яка визначається якістю меблів, рівнем шумоізоляції в номерах, наявністю необхідних зручностей та чистотою.

Другий аспект охоплює якість додаткових послуг, таких як ресторани і бари в готелі, СПА-послуги, фітнес-центри, бізнес-центри, та інші. Важливим є різноманітність та якість харчування, наявність дієтичних та спеціальних меню. Також значення має легкість доступу до цих послуг, їх графік роботи та вартість. Якість додаткових послуг може значно вплинути на загальне враження від перебування в готелі і забезпечує додаткову вартість для гостей. Аналіз наукової літератури дозволив визначити основні складові якості готельних послуг, що наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Основні складові якості готельних послуг

Складові якості послуг	Зміст складових якості послуг
Чистота та охайність	Забезпечення чистоти в номерах та загальних приміщеннях.
Комфортність номерів	Зручні та функціональні номери з усіма необхідними зручностями.
Якість обслуговування	Ввічливість та професіоналізм персоналу, ефективність вирішення запитів клієнтів.
Ввічливість	Увічливість, уважність, дружелюбність персоналу
Доступність послуг	Наявність та легкість доступу до різноманітних послуг готелю.
Харчування	Якість, різноманітність та свіжість продуктів, поданих у готельних ресторанах.
Безпека	Забезпечення безпеки гостей та їх майна у готелі.
Рівень цін	Справедливе співвідношення ціни та якості послуг.
Додаткові послуги	Наявність додаткових послуг, таких як спа, фітнес-центр, басейн тощо.
Розташування готелю	Зручне розташування готелю для туристичних чи бізнес-поїздок.
Відповідність опису та реальності	Відповідність заявлених на сайті та рекламних матеріалах умов реальним умовам у готелі.

Аналіз складових якості готельних послуг визначає ключові елементи, які разом формують загальну якість готельного сервісу: чистота та охайність, комфортність номерів, якість обслуговування, доступність послуг, харчування, безпека, рівень цін, додаткові послуги, розташування готелю, відповідність опису та реальності тощо. Ці категорії охоплюють різні аспекти, від фізичного

стану об'єкта до взаємодії з персоналом і загального враження від перебування в готелі.

Кожен елемент якості є важливим для оцінки та вдосконалення загальної системи якості послуг, що надаються готелями, та має безпосередній вплив на задоволеність та враження гостей [25].

Крім того, якість готельних послуг змістовно складається з таких структурних елементів:

- доступність (фізична і психологічна) – фізична доступність означає, що готель легко знайти та доїхати до нього, а також обладнаний для людей з обмеженими можливостями. Психологічна доступність включає в себе створення атмосфери, в якій кожен гість відчуває себе комфортно, незалежно від їх культурного та соціального фону;

- ефективні комунікації в готельному бізнесі передбачають чітке та своєчасне передавання інформації між гостями та персоналом, а також використання зрозумілої мови та спілкування відповідно до культурних особливостей гостей;

- компетентність – означає наявність у персоналу готелю відповідних навичок та знань для ефективного виконання своїх обов'язків. Компетентний персонал може швидко та ефективно вирішувати будь-які запити гостей;

- ввічливість персоналу створює позитивне перше враження і допомагає підтримувати приємну атмосферу в готелі. Це включає увагу до деталей, ввічливу мову та дбайливе ставлення до гостей;

- надійність готельних послуг означає, що обіцянки та зобов'язання, дані гостям, виконуються точно. Це створює довіру та впевненість у гостей щодо якості обслуговування;

- довіра в готельних послугах будується через надійність та прозорість у відносинах з гостями. Вона також має важливе значення для повторного відвідування та позитивних відгуків;

- відповідальність – готель повинен брати на себе відповідальність за будь-які проблеми, що можуть виникнути під час перебування гостей, і активно працювати над їх вирішенням;

- безпека включає в себе як фізичну безпеку гостей та їхнього майна, так і цифрову безпеку, включаючи захист особистих даних та фінансової інформації;
- етикет персоналу готелю включає в себе як професійну поведінку, так і культурну чутливість, що важливо для створення комфортного та вітаючого середовища для гостей з різних країн та культур;
- відчутність означає, що якість готельних послуг має бути відчутним – чистота, порядок, комфортність номерів, а також якість їжі та напоїв;
- розуміння гостя – персонал готелю повинен виявляти здатність до співпереживання та розуміння потреб гостей, а також індивідуалізувати підхід до кожного гостя, щоб забезпечити найкращий досвід проживання.

Як зазначено вище, категорія «якість готельної послуги» має кілька рівнів. Загальноприйнятою є п'ятиступенева модель якісного обслуговування гостей, що представлено на рис. 1.1.

П'ятиступенева модель обслуговування є важливою концепцією у сфері гостинності та обслуговування клієнтів. Ця модель поділяє процес обслуговування на п'ять ключових ступенів, які допомагають підприємствам зрозуміти та покращити взаємодію з клієнтами. Перший ступінь – це залучення клієнта, що включає перше враження та початок взаємодії. На цьому етапі основна увага зосереджена на створенні позитивного і привітного атмосфери. Другий ступінь – це діагностика потреб клієнта, де персонал активно слухає та визначає очікування та потреби клієнтів, щоб надати відповідні послуги.

Третій ступінь – це реагування на потреби клієнтів, яке передбачає надання конкретних послуг або рішень, що відповідають виявленим потребам. На цьому етапі важливою є швидкість, точність та якість відповіді на запити клієнта. Четвертий ступінь – це забезпечення задоволення клієнта, де персонал повинен переконатися, що надані послуги відповідають або перевершують очікування клієнтів. На цьому етапі також важливо отримувати зворотний зв'язок для подальшого покращення. Останній, п'ятий ступінь, передбачає утримання клієнта, що включає в себе заходи для забезпечення повторних відвідувань та позитивних рекомендацій[27]. Цей етап вимагає створення тривалих стосунків з клієнтами та підтримки високого рівня задоволення клієнтів.

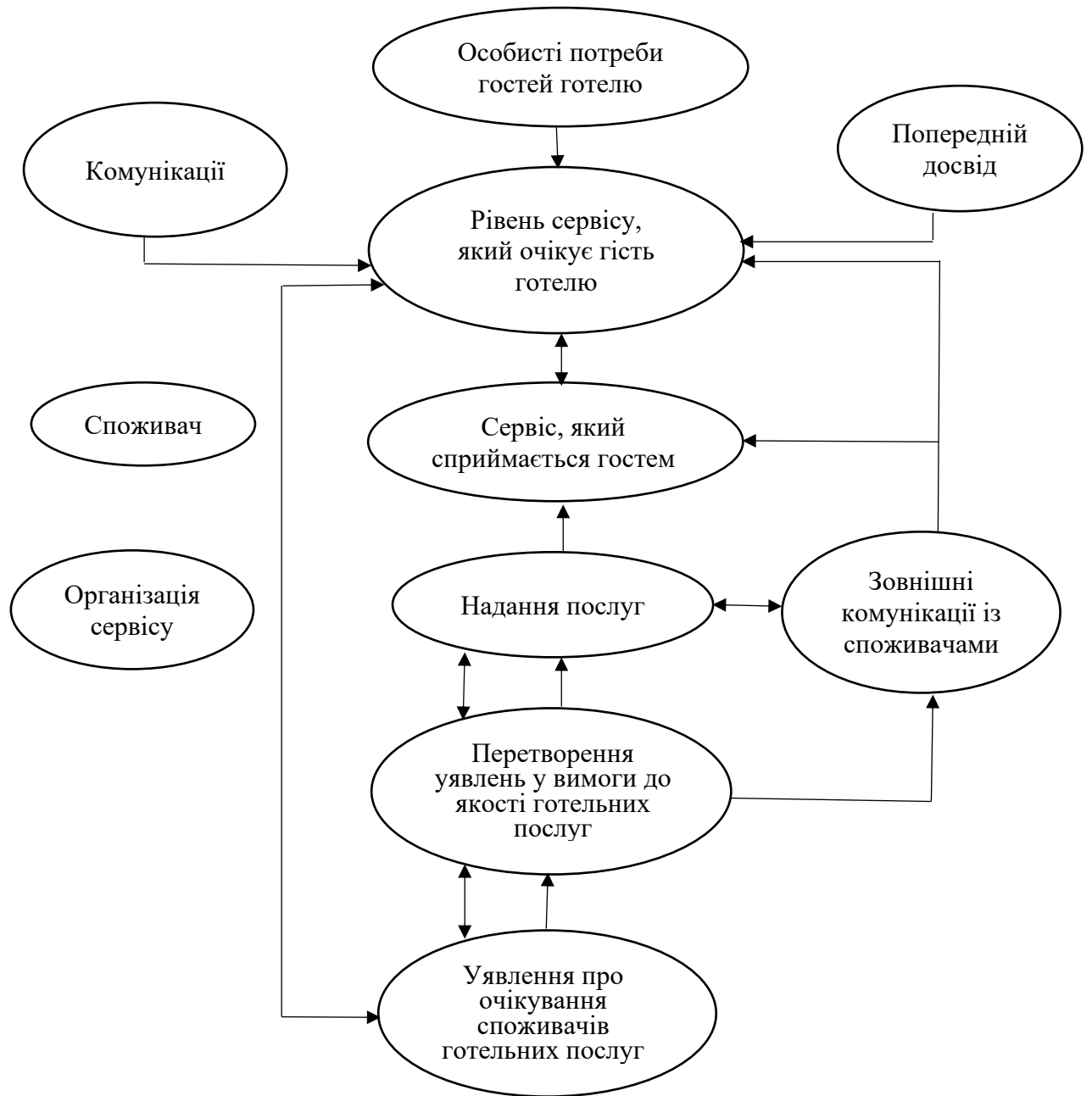


Рис. 1.1. П'ятиступенева модель обслуговування [9].

Складові якості готельних послуг підкреслюють їх важливість у формуванні загального враження та задоволення гостей. Перш за все, основні аспекти, такі як доступність, комунікації, компетентність, ввічливість, надійність, довіра, відповідальність, безпека, етикет, відчутність та розуміння гостя, взаємопов'язані та впливають один на одного. Ефективне управління

цими компонентами створює позитивний досвід для гостей, що є критично важливим для залучення та утримання гостей.

Важливо відзначити, що сьгоднішні гості готелів все більше орієнтовані на високий рівень персоналізації та очікують, що готелі зрозуміють та врахують їх індивідуальні потреби. Це вимагає від готелів не тільки високого рівня компетентності та професійності персоналу, але й застосування інноваційних підходів у наданні послуг, включаючи використання сучасних технологій для покращення взаємодії з гостями.

Нарешті, успіх у сфері готельного бізнесу залежить від здатності постійно підтримувати високу якість обслуговування у всіх вказаних аспектах. Невід'ємною частиною цього процесу є регулярне оцінювання та покращення якості послуг, а також адаптація до змінюваних вимог та очікувань клієнтів[2]. Готелі, що демонструють гнучкість, інноваційність і відданість найвищим стандартам обслуговування, здатні забезпечити винятковий досвід для своїх гостей і, як наслідок, мають перевагу у конкурентній готельній індустрії.

Таким чином, основні складові якості готельних послуг охоплюють кілька ключових аспектів. Перш за все, це гостьовий сервіс, який включає в себе ввічливість і професійність персоналу, швидкість і ефективність обслуговування, а також індивідуальний підхід до потреб кожного гостя. Важливим елементом є також комфортність проживання, яка визначається якістю меблів, рівнем шумоізоляції в номерах, наявністю необхідних зручностей та чистотою. Під якістю готельних послуг будемо розуміти сукупність властивостей і характеристик готельних господарств, здатних задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів готельних послуг[11].

1.2. Інституційні засади забезпечення якості готельних послуг

Інституційні засади розвитку готельного господарства охоплюють широкий спектр положень, що регулюють та направляють функціонування готельної індустрії. На першому місці стоїть законодавча база, яка включає закони та нормативні акти, що визначають стандарти якості, безпеки, екологічні норми та правила забезпечення прав споживачів[36]. Ці норми є фундаментом для регулювання галузі, забезпечуючи дотримання високих стандартів обслуговування та етичних принципів бізнесу.

Другий важливий аспект інституційних засад – це організації та асоціації, які представляють інтереси готельного бізнесу. Ці організації забезпечують платформу для спілкування готельєрів, обміну досвідом, розробки спільних стандартів та політик. Вони також відіграють роль у лобіюванні інтересів галузі на державному рівні, сприяючи створенню сприятливого бізнес-середовища та розвитку туристичної інфраструктури.

Третім елементом інституційної структури є система освіти та підготовки кадрів. Вищі навчальні заклади та тренінгові центри, що спеціалізуються на готельному менеджменті та туризмі, забезпечують підготовку кваліфікованих фахівців, які відповідають потребам сучасного готельного бізнесу. Освітні програми, які акцентують на практичних навичках, інноваціях та міжнародних стандартах, є ключовими для підтримки високого рівня професіоналізму у галузі.

В Україні, правовою основою забезпечення та управління якістю готельних послуг являється комплекс нормативних та законодавчих актів, система галузевих та основоположних міжнародних, міждержавних та національних стандартів з забезпечення якості готельних послуг, а також внутрішні документи забезпечення систем якості готельного підприємства. Змістовне наповнення системи забезпечення управління якістю готельних послуг представлено на рис.1.2.

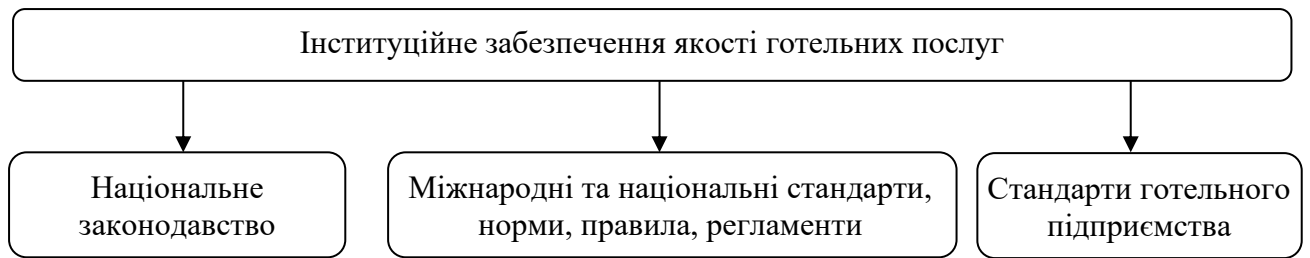


Рис. 1.2. Зміст інституційного забезпечення якості готельних послуг.

Міжнародні стандарти якості готельних послуг відіграють ключову роль у формуванні глобальних вимог до готельної індустрії. Ці стандарти, як правило, розробляються міжнародними організаціями, такими як Міжнародна організація з стандартизації (ISO), та включають ряд критеріїв, які стосуються обслуговування клієнтів, безпеки, чистоти, доступності послуг та інших аспектів. Одним із прикладів є ISO 9001, стандарт, що фокусується на системах управління якістю, або ISO 22000, який встановлює вимоги до систем управління безпекою харчових продуктів. Ці міжнародні стандарти допомагають готелям підвищувати рівень якості своїх послуг та конкурентоспроможність на світовому ринку.

На національному рівні, Україна також розробляє власні стандарти та норми, які регулюють якість готельних послуг. Ці стандарти зазвичай базуються на міжнародних вимогах, але також враховують специфічні умови та культурні особливості країни. Наприклад, українські стандарти можуть включати детальні вимоги до розміщення, обладнання номерів, надання додаткових послуг, їжі та напоїв, а також вимоги щодо обслуговування та взаємодії з клієнтами[31]. Важливою частиною цих стандартів є класифікація готелів, яка дозволяє споживачам краще орієнтуватися у виборі готельних послуг та гарантує відповідність обраного готелю певному рівню якості.

Законодавство України щодо якості готельних послуг регулюється низкою нормативних актів, які забезпечують контроль та стандартизацію в цій галузі. Важливим аспектом є також сертифікація готелів, що визначається за міжнародними та національними стандартами якості. В Україні введено в дію

ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги». Зазначений стандарт поширюється на засоби розміщування, призначені для проживання подорожуючих. Стандарт регламентує класифікацію засобів розміщування для подорожуючих, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування[18]. Вимоги зазначеного стандарту застосовують суб'єкти господарювання (готельні підприємства), що надають послуги засобів розміщування.

Розроблені Національною туристичною організацією України (НТОУ) методичні рекомендації «Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг» (наказ НТОУ № НкГС/017 від 11.03.2020 р) сформовані на основі міжнародного стандарту ISO 22483:2020 «Tourism and related services. Hotels. Service requirements» з метою підвищення якості туристичних послуг в Україні, зокрема послуг розміщення туристів, та гармонізації діяльності в сфері туризму з відповідною сучасною міжнародною практикою. Методичні рекомендації рекомендовані для добровільного застосування партнерами та членами НТОУ, а також усіма зацікавленими підприємствами з розміщення туристів, організаціями та фізичними особами-підприємцями.

Крім того, важливу роль відіграють стандарти обслуговування, зокрема щодо чистоти, обладнання номерів, надання додаткових послуг та інших аспектів, які безпосередньо впливають на задоволеність клієнтів. Всі ці норми спрямовані на підвищення якості готельного сервісу та захист прав споживачів[21]. Такі стандарти переважно визначаються та встановлюються суб'єктом господарювання.

Питання якості готельних послуг та стандартизації переважно асоціюються з нудними та складними процесами і додатковим навантаженням на готельне підприємство загалом та його персонал зокрема. В даному випадку категорія якості готельної послуги є технічно обґрунтованою ефективністю і конкурентоспроможною перевагою. Проте, на нашу думку, поняття якості готельних послуг є набагато ширше та окрім зазначеного включає якість як

культуру гостинності та етичний вибір виробника та споживача готельних послуг.

Зміст якості послуг гостинності змістовно відповідає культурі введення бізнесу на яку має вплив культура споживання послуг гостинності, що представлено на рис. 1.3.



Рис 1.3. Якість як культура гостинності та етичний вибір виробника і споживача готельних послуг.

Якість у сфері готельних послуг є не просто набором стандартів або критеріїв, але й частиною культури гостинності, яка вбудована в саме серце готельної індустрії. Ця культура гостинності передбачає створення теплої, затишної та доброзичливої атмосфери, яка дозволяє гостям відчувати себе як вдома, незалежно від того, де вони перебувають [10]. Гостинність у цьому контексті означає більше, ніж просто надання послуг; це про виявлення турботи, уваги до деталей і створення унікального досвіду для кожного гостя. Таким чином, якість у готельному бізнесі перетворюється на вираз культури та цінностей організації.

З боку виробника, підхід до якості як до етичного вибору є ключовим. Готелі, що прагнуть до високої якості, роблять свідоме рішення інвестувати у навчання своїх працівників, удосконалення інфраструктури та підтримку високого рівня обслуговування. Вони розуміють, що задоволеність клієнтів та їхнє повторне відвідування є результатом не лише фізичних зручностей, але й емоційного зв'язку, який формується через взаємодію з персоналом і загальні враження від перебування [41]. Такий підхід вимагає не лише фінансових інвестицій, але й зобов'язання до високих етичних стандартів та відданості ідеї гостинності.

Споживачі готельних послуг, у свою чергу, також здійснюють етичний вибір, обираючи готелі, які відповідають їхнім очікуванням щодо якості та обслуговування. Сучасні споживачі все більше усвідомлюють свій вплив на ринок та віддають перевагу тим брендам, які демонструють відповідальність і повагу до клієнтів та суспільства в цілому. Вибір споживача часто базується не лише на фізичних аспектах послуг, але й на етичних принципах, які компанія дотримується, включаючи чесність, прозорість та повагу до людської гідності[15]. Таким чином, якість у готельному бізнесі стає не просто показником задоволення потреб, але й відображенням глибших цінностей та культури як з боку виробників, так і споживачів.

Інституційні засади забезпечення якості готельних послуг охоплюють цілий ряд організаційних та регуляторних фреймворків, які визначають стандарти та практики у цій галузі.

Перше та найважливіше – це існування загальноприйнятих стандартів якості, які визначають мінімальні вимоги до готельних послуг. Такі стандарти можуть бути встановлені на міжнародному рівні (наприклад, через ISO - Міжнародну організацію зі стандартизації), національному або навіть локальному. Вони охоплюють різні аспекти діяльності готелів, включаючи безпеку, гігієну, обслуговування клієнтів, управління та інші.

Далі йдуть професійні асоціації та організації, які відіграють ключову роль у розвитку та впровадженні стандартів якості. Ці організації часто

працюють на підвищення професіоналізму в індустрії, надаючи тренінги, сертифікації та ресурси для готельного бізнесу. Вони також можуть проводити аудити та надавати консультації, щоб допомогти готелям досягти або підтримувати високі стандарти обслуговування.

Національні та регіональні урядові структури також грають важливу роль у регулюванні готельної індустрії. Вони встановлюють законодавчі та регуляторні рамки, які забезпечують дотримання базових стандартів безпеки, гігієни та якості обслуговування [13]. Це може включати ліцензування, контроль якості та періодичні інспекції.

Крім того, важливою частиною інституційних засад є внутрішні політики та процедури самого готелю. Це включає в себе системи управління якістю, стандарти надання послуг, програми навчання персоналу та механізми зворотного зв'язку з клієнтами. Ефективні внутрішні процедури допомагають готелям не лише відповідати зовнішнім стандартам, але й постійно вдосконалювати свої послуги.

Забезпечення якості у готельному секторі, таким чином, є комплексним завданням, яке вимагає злагодженої роботи на різних рівнях – від міжнародних стандартів до внутрішніх політик готелів. Це не тільки сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів, але й підтримує загальну стійкість та розвиток готельної індустрії.

Інституційні засади забезпечення якості готельних послуг відіграють вирішальну роль у формуванні та підтримці стандартів в готельній індустрії. Вони охоплюють широкий спектр дій, починаючи від встановлення міжнародних та національних стандартів, закінчуючи внутрішніми політиками та процедурами окремих готелів [48]. Створення єдиних стандартів і регулювань допомагає забезпечити безпеку, гігієну та якість обслуговування, що є критично важливим для задоволеності клієнтів та успіху готельного бізнесу.

Професійні асоціації та організації відіграють ключову роль у розробці та підтримці цих стандартів, надаючи ресурси та підтримку для готелів. Вони

допомагають підвищити професіоналізм і якість сервісу через навчання, сертифікацію та обмін кращими практиками.

На законодавчому рівні, уряди встановлюють основні норми та регуляції, які гарантують дотримання базових вимог безпеки та якості. В той же час, внутрішнє управління якістю в готелях, включаючи розробку стандартів сервісу, навчання персоналу та механізми зворотного зв'язку з клієнтами, відіграє критичну роль у підтримці та вдосконаленні якості послуг [37].

Таким чином, інституційні засади забезпечення якості готельних послуг є комплексною системою, яка сприяє не тільки вдосконаленню готельного сервісу, але й підтримує загальну стабільність і розвиток готельної індустрії, сприяючи задоволеності клієнтів і забезпечуючи довгостроковий успіх готельного бізнесу.

1.3. Фактори впливу на якість готельного обслуговування

Фактори, що впливають на якість готельних послуг, є багатограними та взаємопов'язаними, відображаючи складність та динамічність готельної індустрії. На першому місці стоїть професіоналізм та навички персоналу, які є життєво важливими для забезпечення високого рівня обслуговування. Від знань та навичок персоналу, їхньої здатності реагувати на потреби та очікування гостей залежить загальне враження та задоволеність клієнтів. Крім того, фізична інфраструктура готелю, включаючи якість та зручність номерів, чистоту, а також доступність додаткових послуг, таких як спа-центри, ресторани, басейни, відіграють ключову роль у формуванні загального сприйняття якості сервісу [9].

Другий важливий фактор – це управління та внутрішня політика готелю. Ефективне управління, яке включає чітке визначення стандартів послуг, систематичне навчання персоналу, та управління якістю, є вирішальним для

підтримки високого рівня сервісу. Крім того, здатність готелю адаптуватися до змінних умов ринку, інноваційних тенденцій у гостинності та зростаючих очікувань клієнтів також суттєво впливає на якість готельних послуг. В умовах високої конкуренції, постійний розвиток та вдосконалення послуг стають ключовими для забезпечення задоволеності та лояльності клієнтів. Систематизовані фактори впливу на якість готельного обслуговування представлено на рис. 1.4.

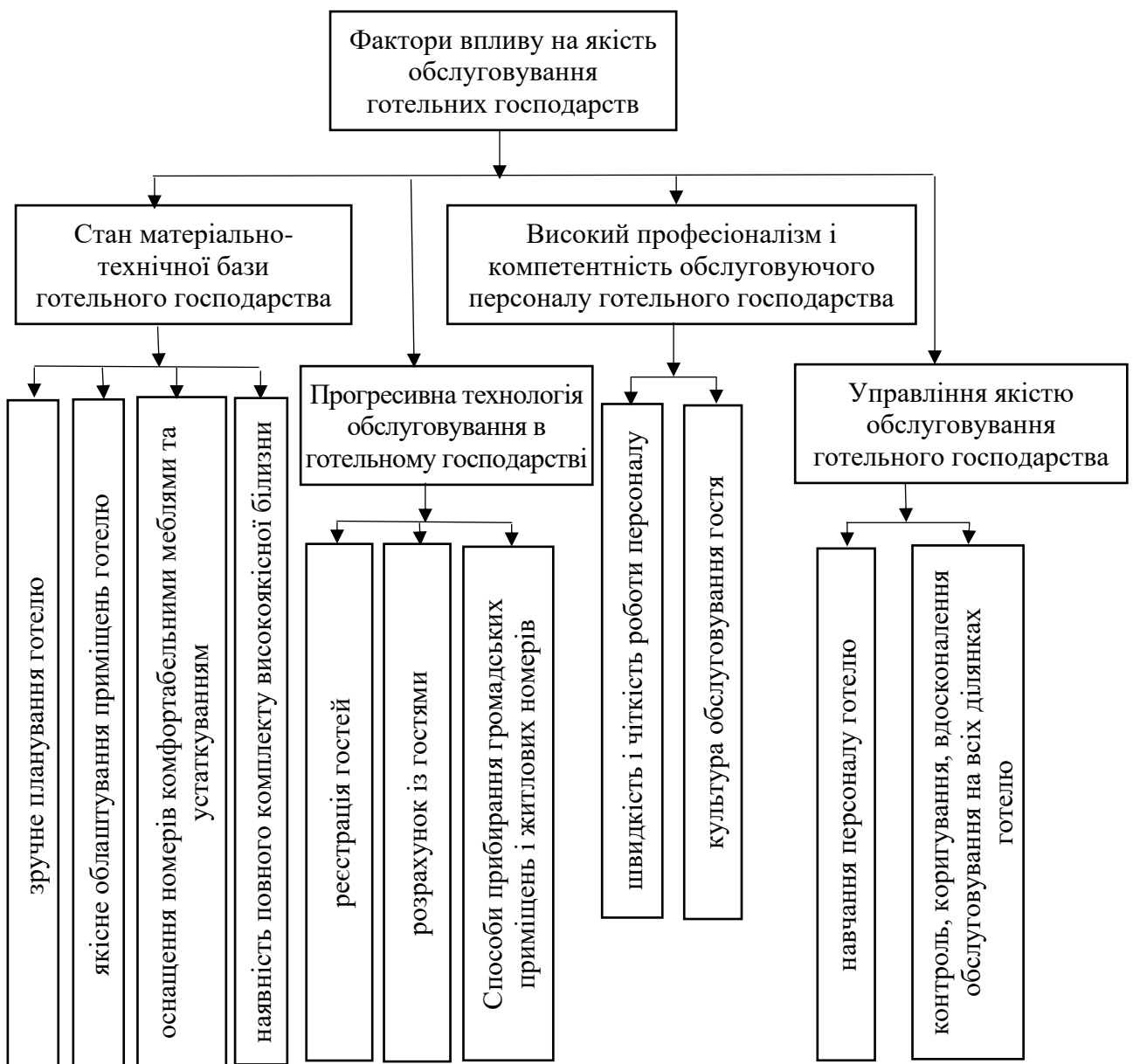


Рис. 1.4. Фактори впливу на якість готельного обслуговування.

Якість готельного обслуговування є системним поняттям та залежить від багатьох факторів. Найважливішим фактором є професіоналізм, навички та ставлення персоналу. Ввічливість, увага до деталей та швидкість відгуку на запити клієнтів безпосередньо впливають на задоволеність гостей. Навчання персоналу та підтримка високих стандартів обслуговування є ключовими для забезпечення якісного сервісу. Комфортабельність, чистота та добре обладнані номери відіграють важливу роль у загальному враженні від готелю. Наявність сучасних зручностей, таких як якісне ліжко, функціональні меблі, ефективна система кондиціонування та швидкісний Інтернет, також є важливими. Якість, різноманітність та подача їжі в готельних ресторанах є важливими факторами для гостей. Включення місцевих кулінарних традицій, свіжість продуктів та високий рівень обслуговування у ресторанах покращують загальне враження.

Наявність додаткових зручностей, таких як спа-центри, фітнес-зали, басейни та бізнес-центри, може суттєво підвищити якість загального досвіду гостей. Розташування готелю, легкість доступу до основних туристичних атракцій, бізнес-центрів або транспортних вузлів також відіграє значну роль у виборі гостей і їхньому загальному задоволенні. Відношення ціни до якості послуг є вирішальним для багатьох гостей[28]. Пропонуючи конкурентоспроможні ціни та високий рівень сервісу, готелі можуть забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів. Відповідність на відгуки та скарги клієнтів, а також здатність швидко та ефективно вирішувати проблеми, зміцнює довіру гостей.

Кожен з цих факторів відіграє важливу роль у формуванні загального досвіду гостей, і успіх готелю в значній мірі залежить від того, наскільки ефективно він може управляти цими аспектами.

Успіх готельного бізнесу в значній мірі залежить від здатності ефективно управляти ключовими аспектами, які впливають на якість обслуговування. Це включає не тільки забезпечення високого рівня професійності та навичок персоналу, але й підтримку комфортних та добре обладнаних номерів, високоякісного харчування, а також наявності додаткових зручностей і послуг.

Важливість знаходження готелю в зручному місці, а також пропонування конкурентоспроможних цін, що відповідають очікуванням гостей, не можна недооцінювати.

Ефективне управління відгуками клієнтів та швидке реагування на їхні потреби підвищують довіру та лояльність клієнтів, що є критично важливим для довгострокового успіху в індустрії гостинності. Загалом, увага до деталей у кожному аспекті готельного сервісу, від обслуговування до інфраструктури, вирішує, наскільки успішним та конкурентоспроможним буде готель. У цій сфері немає місця для компромісів щодо якості, оскільки кожен елемент відіграє роль у загальному враженні та задоволеності гостей [42].

Таким чином, якість готельного обслуговування залежить від різноманітних факторів, які включають, але не обмежуються наступним: компетентність та навички персоналу (професіоналізм та здатність персоналу реагувати на запити та потреби клієнтів є ключовими); чистота та утримання приміщень (гігієна номерів та загальні зони відіграють значну роль у задоволеності гостей); якість та різноманітність послуг (наявність та якість додаткових послуг впливає на загальне враження гостя); розташування готелю (локація може суттєво впливати, особливо відносно доступності місцевих атракцій, виду з вікна); ціноутворення та вартість (співвідношення ціни до якості обслуговування також є важливим фактором); технології та інновації (використання сучасних технологій для поліпшення досвіду користувача, таких як онлайн-бронювання, цифрові ключі, автоматизовані служби); індивідуальний підхід та персоналізація (здатність адаптувати послуги до індивідуальних потреб та уподобань гостей може значно підвищити рівень задоволеності; відгуки та репутація (позитивні відгуки та репутація в соціальних мережах та на сайтах для відгуків можуть приваблювати нових гостей та підвищувати довіру) [38].

Комплексний підхід до управління цими аспектами важливий для забезпечення високоякісного готельного обслуговування, яке задовольнить очікування та потреби сучасних мандрівників.

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

2.1. Методика оцінки якості сервісного обслуговування гостями

Дослідження якості готельних послуг є комплексним процесом, який передбачає застосування різноманітних методів та підходів для оцінки та аналізу рівня задоволеності клієнтів та ефективності послуг. Основною метою такого дослідження є забезпечення глибокого розуміння потреб та очікувань гостей, а також визначення ключових аспектів, які впливають на їхнє сприйняття якості сервісу [46]. Це включає в себе не тільки вимірювання задоволеності гостей, але й аналіз внутрішніх процесів управління та обслуговування. Застосування такої методики дозволяє готельному бізнесу ідентифікувати сильні сторони та області для можливих покращень.

Сучасна методика дослідження якості готельних послуг зазвичай включає кілька ключових елементів: анкетування гостей, аналіз відгуків клієнтів у соціальних мережах та онлайн-платформах, використання таємних покупців, а також внутрішні оцінки якості. Анкетування дає можливість зібрати кількісні та якісні дані про враження гостей, їхні пропозиції та скарги. Таємні покупці допомагають оцінити реальний рівень обслуговування та відповідність стандартам. Важливим аспектом є також моніторинг онлайн-відгуків, що дозволяє аналізувати загальну репутацію готелю в інтернеті [39]. Враховуючи динамічність сучасного ринку готельних послуг, така комплексна методика дослідження є важливим інструментом для підтримки високих стандартів якості та конкурентоспроможності готелів.

В даному контексті важливим є міжнародний досвід розвитку сервісних послуг підприємствами готельного господарства, який засвідчує застосування алгоритму проведення досліджень, що включає в себе кілька важливих етапів, спрямованих на оптимізацію якості сервісу та підвищення задоволеності клієнтів [14]. На першому етапі, проводиться глибокий аналіз ринку та потреб

цільової аудиторії, що дозволяє зрозуміти очікування та переваги гостей. На наступному кроці, впроваджуються стратегії для збору даних, такі як опитування, інтерв'ю, фокус-групи, а також аналіз відгуків у соціальних медіа та на онлайн-платформах.

Ці дані потім систематично аналізуються для виявлення ключових тенденцій, проблемних зон та можливостей для поліпшення. На основі зібраної інформації розробляються конкретні стратегії та плани дій, які включають інновації у сервісі, підвищення кваліфікації персоналу, оновлення інфраструктури та інші важливі заходи. Ключовим аспектом є також моніторинг та оцінка ефективності впроваджених змін, що забезпечує постійне вдосконалення якості послуг. Такий комплексний підхід дозволяє підприємствам готельного господарства ефективно адаптуватися до змінних умов ринку, забезпечуючи високий рівень задоволеності клієнтів та підтримуючи свою конкурентоспроможність [49].

Міжнародний досвід розвитку сервісних послуг підприємствами готельного господарства засвідчує застосування алгоритму проведення досліджень, схема якого представлена на рис. 2.1.

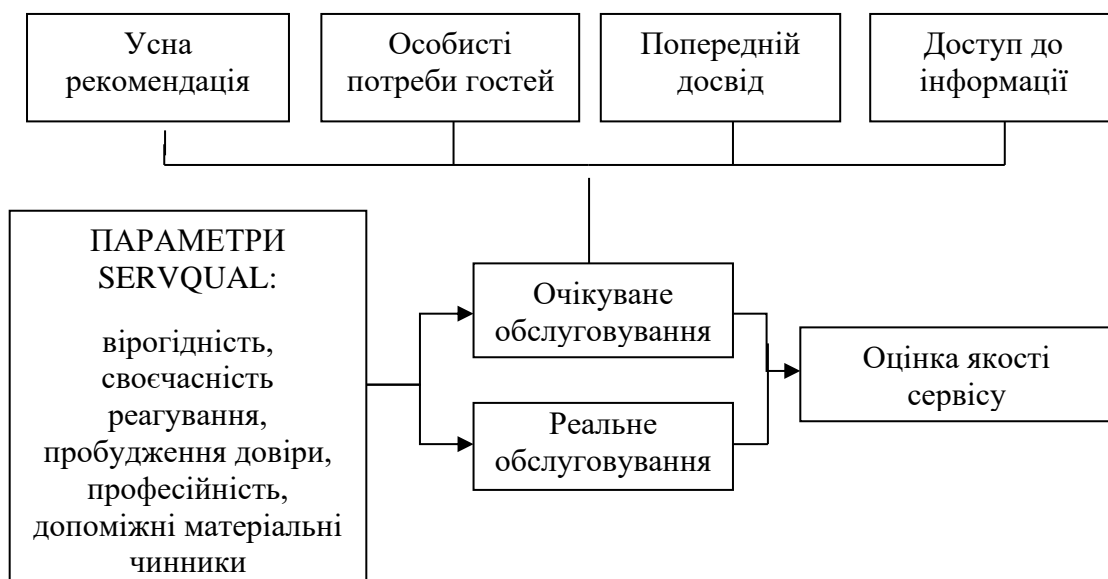


Рис. 2.1. Алгоритм оцінки якості сервісного обслуговування гостями.

Алгоритм оцінки якості сервісного обслуговування готелями включає кілька ключових етапів, які допомагають систематизувати процес збору та аналізу інформації про задоволеність клієнтів [1]. Уніфікований алгоритм оцінки якості сервісного обслуговування гостями визначається такими етапами:

1. Попередній аналіз та визначення критеріїв оцінки. Перед початком збору даних важливо визначити, які аспекти сервісу будуть оцінюватися. Це можуть бути чистота, комфортність номерів, якість обслуговування, доступність додаткових послуг, якість харчування тощо.

2. Розробка інструментів збору даних. Створюються анкети або опитування, які будуть використовуватися для збору відгуків від гостей. Важливо, щоб питання були чіткими та зрозумілими, та охоплювали всі визначені аспекти оцінки.

3. Збір даних. Дані можуть бути зібрані через прямі анкетування під час виїзду гостей, через онлайн-опитування, або через аналіз відгуків на сайтах бронювання та соціальних мережах.

4. Аналіз даних. Зібрані дані аналізуються для виявлення загальних тенденцій, проблемних зон та аспектів, які високо оцінюються клієнтами. Можуть використовуватися статистичні методи для обробки кількісних даних.

5. Інтерпретація результатів та розробка плану дій. На основі аналізу результатів розробляється план дій для вдосконалення послуг (навчання персоналу, зміни у внутрішніх процедурах, оновлення інфраструктури тощо).

6. Імплементация змін та моніторинг. Після впровадження змін важливо продовжувати моніторинг якості сервісу, щоб оцінити ефективність здійснених дій та зробити корективи за необхідності.

7. Зворотній зв'язок та постійне вдосконалення. Готелі повинні регулярно збирати та аналізувати зворотній зв'язок від гостей, щоб адаптуватися до змінних вимог ринку та підвищувати рівень задоволеності клієнтів.

Зазначений алгоритм допомагає готелям систематично підходити до оцінки та вдосконалення якості своїх послуг, що є ключовим для забезпечення високого рівня задоволеності гостей та конкурентоспроможності на ринку.

2.2. Аналіз якості міжнародних готельних послуг

Аналіз якості міжнародних готельних послуг є важливим компонентом управління гостинності та туризму. Цей процес не тільки допомагає готельним операторам виявити ключові аспекти, які сприяють задоволенню та відданості клієнтів, але й вказує на області для поліпшення. У сучасному світі, де конкуренція в готельній індустрії надзвичайно висока, забезпечення високоякісного обслуговування є ключовим для залучення та утримання клієнтів [16]. Якість послуг впливає не тільки на репутацію бренду, але й на повторні візити та рекомендації з боку клієнтів.

Крім того, аналіз якості послуг дозволяє готелям адаптуватися до змінних потреб та очікувань міжнародних клієнтів. Розуміння культурних відмінностей, персоналізація послуг та інновації в обслуговуванні є необхідними для забезпечення високого рівня задоволення клієнтів. В умовах глобалізації та технологічного прогресу, готелі стикаються з викликом постійно оновлювати свої послуги, щоб відповідати міжнародним стандартам якості та очікуванням клієнтів [10]. Таким чином, аналіз якості готельних послуг є не тільки інструментом для забезпечення конкурентоспроможності, але й ключовим фактором для довгострокового успіху в готельній індустрії.

Для аналізу трендів у галузі гостинності та для зрозуміння, як конкуренція та ринкові умови впливають на розширення світових готельних мереж, вважаємо за доцільне побудувати графік місця ТОП-10 найбільших міжнародних готельних мереж за кількістю готелів (рис. 2.2).

Графік демонструє динаміку зміни місць у рейтингу ТОП-10 найбільших міжнародних готельних мереж за період з 2014 по 2021 роки. Графік відображає позицію найбільш поширених готельних мереж у рейтингу залежно від кількості готелів, якими вона управляє. Наприклад, мережа Wyndham Hotel Group займала одне з перших місць протягом усього періоду, тоді як місце мережі Shanghai Jin Jiang International Hotel Group Co. зросло до другого місця у 2021 році.

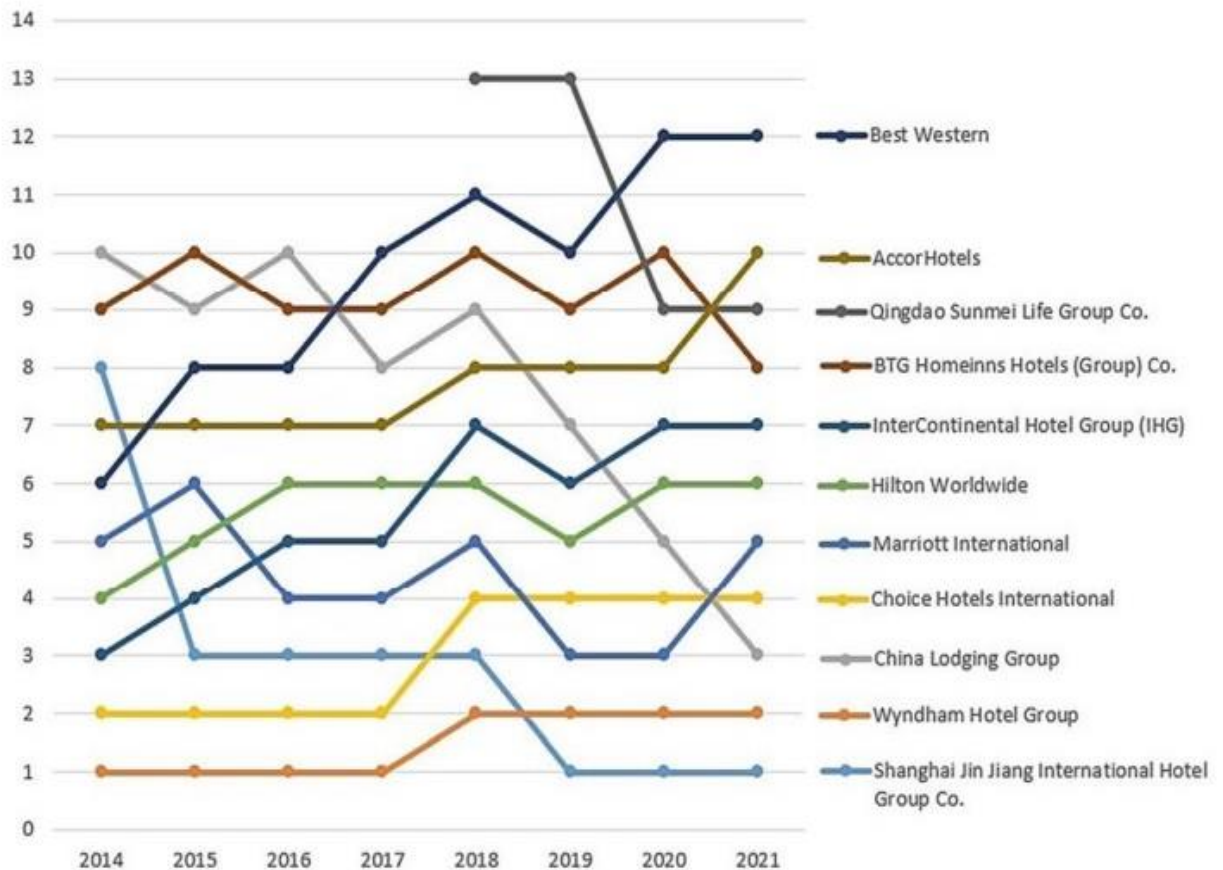


Рис. 2.2. Місце ТОП-10 міжнародних готельних мереж за кількістю готелів (2014-2021 рр).

Також видно, що деякі готельні мережі, як-от Marriott International та Hilton Worldwide, показали стабільність у своїх позиціях протягом декількох років. З іншого боку, мережі, як BTG Homeinns Hotels (Group) Co., виявили зростання їх позицій, особливо у 2018 році. Зауважується також, що мережа Qingdao Sunmei Life Group Co. мала суттєве падіння у рейтингу після 2017 року.

Зазначене підкреслює важливість стратегічного планування та управління ресурсним забезпеченням готельних підприємств у довгостроковій перспективі для збереження лідерства в індустрії. Ці готельні мережі мають значну присутність у різних країнах і задовольняють широкий спектр потреб клієнтів, від розкішного розміщення до бюджетних варіантів.

Міжнародний досвід у сфері організації якісних готельних послуг є надзвичайно цінним для України, особливо у контексті глобалізації та зростаючого потоку міжнародних туристів. Один з ключових аспектів, який

Україна може запозичити, – це високі стандарти обслуговування. Це включає увагу до деталей у гостинності, індивідуалізований підхід до кожного гостя та надання послуг вищого класу. Міжнародні готельні мережі демонструють, як створювати враження розкоші та комфорту, забезпечуючи при цьому високий рівень клієнтського обслуговування.

Використання технологій для покращення досвіду гостей є важливим аспектом в забезпеченні якості. Це охоплює онлайн-бронювання, автоматизовані системи управління готелем, цифрові ключі та персоналізовані мобільні додатки, які дозволяють гостям керувати своїм перебуванням, від бронювання до виїзду. Українські готелі можуть інтегрувати ці технології для поліпшення ефективності та зручності, тим самим підвищуючи задоволеність клієнтів.

Третій елемент міжнародного досвіду, який може бути корисним для України, – це акцент на сталому розвитку. Екологічні ініціативи, такі як використання відновлюваних джерел енергії, програми переробки, енергозберігаючі технології та екологічно чисті матеріали, вже активно впроваджуються в багатьох міжнародних готельних мережах. Впровадження цих практик не лише сприяє збереженню довкілля, але й забезпечує готелям конкурентні переваги на ринку.

Міжнародний досвід підкреслює важливість культурної адаптації та унікальності в готельному бізнесі. Замість стандартизації, багато успішних готельних мереж наголошують на місцевих особливостях у дизайні, послугах та кулінарних традиціях. Українські готелі можуть використовувати свою унікальну культурну спадщину для створення особливого досвіду для гостей, поєднуючи міжнародні стандарти з місцевою колоритністю.

Таким чином, світові готельні мережі пропонують високоякісні послуги, за які гості готові платити преміальну ціну. Вища середньо добова ставка може бути пов'язана з розкішними номерами, винятковим сервісом, або унікальним розташуванням готелю.

2.3. Аналіз якості готельних послуг в регіонах України

Аналіз якості готельних послуг у регіонах України є актуальним питанням, з огляду на різноманітність туристичних пропозицій та стрімкий розвиток гостинності в країні. Україна, з її багатим культурним спадком, унікальними природними ландшафтами та розвинутою історичною інфраструктурою, пропонує безліч можливостей для внутрішнього та міжнародного туризму [12]. Аналіз якості послуг у готелях України включає в себе оцінку таких аспектів, як задоволення клієнтів, стандарти розміщення, додаткові послуги, відповідність ціни та якості, та ефективність обслуговування.

З огляду на динаміку розвитку готельного господарства та європейський вектор розвитку України, готельний бізнес зіштовхується з викликами постійного підвищення рівня обслуговування. Це стосується як великих готельних мереж, так і невеликих приватних закладів, які прагнуть відповідати високим міжнародним стандартам.

Аналіз якості готельних послуг дозволяє ідентифікувати регіональні особливості, визначити сильні та слабкі сторони ринку гостинності та розробити ефективні стратегії для підвищення конкурентоспроможності готельного бізнесу України [49]. Враховуючи специфіку різних регіонів, такий аналіз може допомогти адаптувати пропозиції до потреб конкретної цільової аудиторії та забезпечити гостям незабутній досвід перебування в Україні.

Пропонуємо в основу аналізу якості готельних послуг в регіонах України, покласти метод Ішикави, який відомий як причинно-наслідкова діаграма або діаграма «риб'ячий скелет», який є одним з основних інструментів управління якістю, що використовується для ідентифікації потенційних причин проблеми або небажаного події. Даний метод був створений японським вченим Каору Ішикава у 1960-х роках, цей метод дозволяє командам систематично аналізувати фактори, які можуть впливати на зміни у процесі або характеристиках продукту.

Побудована діаграма Ішикави (причинно-наслідкова) забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності Волинської області представлено на рис. 2.3.

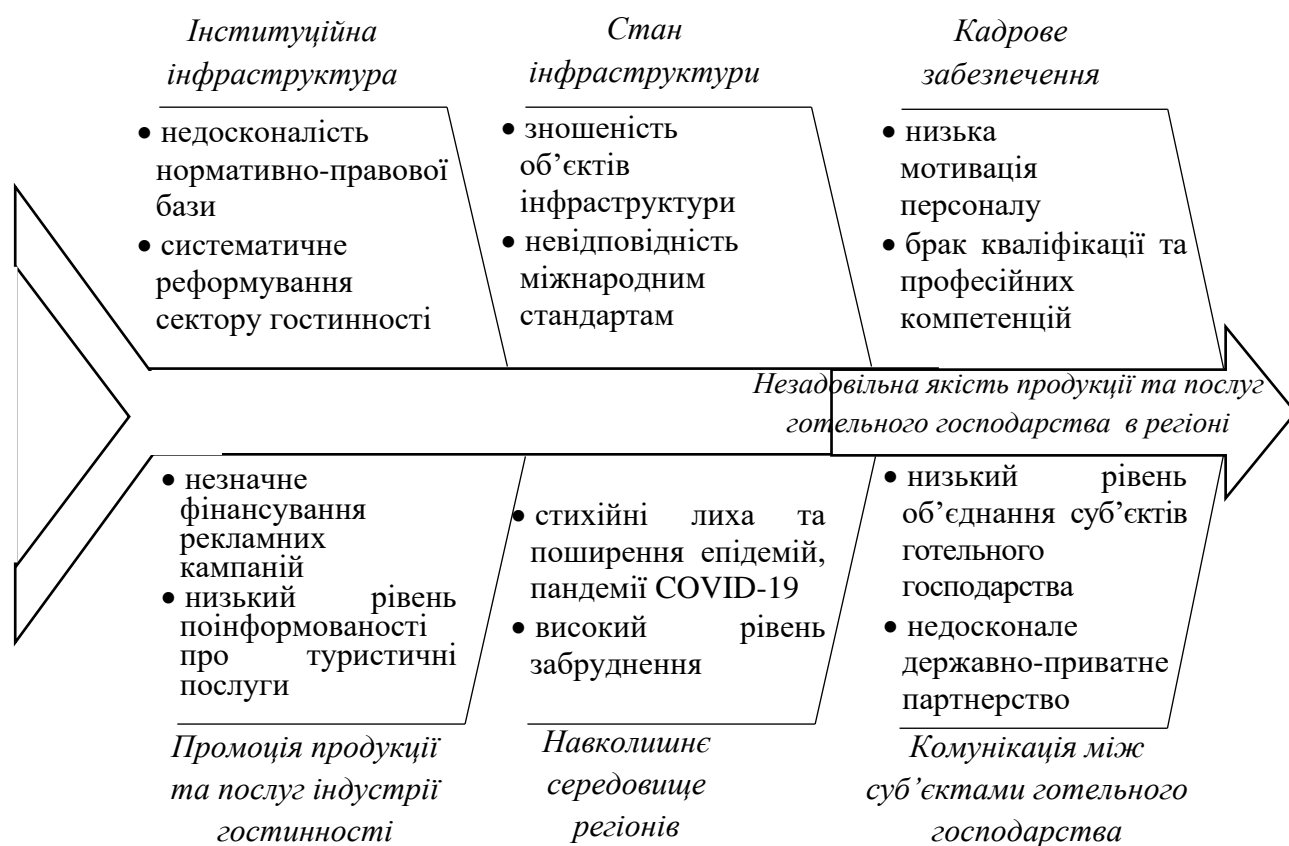


Рис. 2.3. Діаграма Ішикави (причинно-наслідкова) забезпечення якості продукції та послуг готельного господарства в регіоні.

У контексті готельного господарства, діаграму Ішикави використаємо для аналізу різних аспектів надання послуг, включаючи задоволення гостей, якість обслуговування, чистоту та зручності в номерах, ефективність процесів обслуговування та інші. Діаграма допомогла визначити первинні причини проблеми, які класифіковані в ширші категорії, такі як:

- навчання персоналу, взаємодія з клієнтами, трудова етика;
- політики і процедури, протоколи обслуговування, стандарти якості;
- надійність обладнання, технологічне забезпечення, ПЗ;
- якість продуктів харчування, постільної білизни, засобів особистої гігієни;

- системи контролю якості, оцінювання задоволеності клієнтів;
- середовище: розташування, доступність, інфраструктура.

Використання діаграми Ішикави дозволяє системно підходити до розв'язання проблем і вдосконалення якості послуг. Це сприяє створенню фокусу на безперервне вдосконалення і забезпечення високого рівня задоволеності гостей. Крім того, метод Ішикави сприяє культурі відкритості і спільної відповідальності, оскільки залучає до процесу аналізу всіх співробітників, від керівництва до лінійного персоналу [48].

Розглянемо найпопулярніші готельні господарства Волинської області (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

Найпопулярніші готельні господарства Волинської області

Назва	Тип готельного господарства
«Моjo»	бутик-готель
«Noble»	бутик-готель
«Patio di Fiori»	готель
«Срібні Лелеки»	рекреаційний комплекс
«Версаль»	готель
«Ромбус»	готель
«Світязь»	готель
«Профспілковий»	готель
«Україна»	готельний комплекс
«МОТОР»	готель
«Алекс»	готель
«Maximus»	готель
«Power House»	готель
«Профспілковий»	готель
«Рестпарк»	готельно-рекреаційний комплекс
«Makis»	готельно-ресторанний комплекс
«Galicky Dvir»	готель
«Між Трьох Озер»	готель
«Inn Alibi»	готель

Загалом, готельна інфраструктура Волинської області досить розвинена та має великий вибір готелів різного рівня та категорій, що дозволяє задовольнити потреби будь-якого гостя.

Систематизація готельних господарств Волинської області складена на основі даних доступних на платформах сервісу розміщення. Проведемо діагностику якості готельних пропозицій міста Луцька, що наряду пов'язана з досконалістю організації управління якістю готельних послуг [3]. Пропонуємо зазначену діагностику здійснити на основі діяльності трьох готельних господарств, які знаходяться територіально в одній дестинації (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Діагностика якості готельних послуг за відгуками розміщеними на сервісі Booking (на прикладі готелів «Ribas Rooms Lutsk» та «Noble Boutique Hotel»)

Назва	Місце розміщення	Зручності	Кількість відгуків	Оцінка		
				Google	Booking	загальна
Ribas Rooms Lutsk	Луцьк	Кондиціонер, душ, телевізор, фен, опалення, зона co-working, прибирання номеру, прання/прасування	24/732	4,7	9,2	чудово
Noble Boutique Hotel	Луцьк	Безкоштовне паркування, Wi-Fi, омери для некурців, ресторан, доставка їжі та напоїв у номер, зручності для гостей з обмеженими фізичними можливостями, сімейні номери, бар, сніданок	556/1173	4,9	9,5	відмінно

На основі відгуків, опублікованих на Booking.com, готелі в Луцьку мають позитивні оцінки за різними критеріями. Гості відзначають високий рівень сервісу, чистоту, комфорт, а також ціну та якість обслуговування. Наприклад, Ribas Rooms Lutsk отримав високу оцінку за чудовий сервіс, а Noble Boutique Hotel відзначений за якісні сніданки та чистоту. Ці та інші готелі забезпечують задовільний досвід для своїх гостей у Луцьку, що робить їх привабливими для мандрівників. Більше інформації про готелі та відгуки можна знайти безпосередньо на сайті Booking.com.

Готелі Луцька отримують позитивні відгуки від гостей, які відзначають привітний персонал, чистоту, зручності та якість сніданків. Відгуки також згадують вигідне розташування та хороше співвідношення ціни до якості,

підкреслюючи задоволення гостей перебуванням в готелях міста. Це свідчить про високий стандарт послуг у галузі гостинності Луцька. Детальнішу інформацію про готелі та відгуки можна знайти на сайті [Booking.com](https://www.booking.com)

Ribas Rooms Lutsk отримує високі оцінки від відвідувачів, які залишили відгуки на сайті [Booking.com](https://www.booking.com). Гості цього закладу в Луцьку відзначають відмінне розташування, чудовий сервіс та якість кімнат. Зручне розташування, дозволяє легко досягти основних визначних пам'яток міста. Проте, зазначено, що іноді можуть виникати проблеми з шумом, що може вплинути на комфорт деяких гостей. В загальному, Ribas Rooms Lutsk має позитивну репутацію серед відвідувачів. Це вказує на те, що Ribas Rooms є конкурентоспроможним гравцем на ринку готельних послуг Луцька.

Noble Boutique Hotel в Луцьку отримує позитивні відгуки від відвідувачів на [Booking.com](https://www.booking.com). Гості цінують чистоту і порядок у готелі, відмінний сервіс, а також якісні сніданки. Ці аспекти вказують на високий стандарт послуг, що надаються в Noble Boutique Hotel. Крім того, гості відзначають гостинність персоналу та зручне розташування готелю, що допомагає створити приємне враження від перебування.

Бутік-готель Noble розташований за 1 км від Парку ім. Лесі Українки і пропонує як Wi-Fi на всій території, так і безкоштовну загальну парковку на території. Цей 4-зірковий готель переважно замовляють гості міста для огляду визначних пам'яток Луцька. Наприклад, замок Любарта знаходиться за 9 хвилин пішої ходьби.

На основі відгуків на [Booking.com](https://www.booking.com), Noble Boutique Hotel в Луцьку демонструє високий стандарт готельних послуг. Чистота, ввічливість та гостинність персоналу, а також якість сніданків високо цінуються гостями. Загалом, позитивні відгуки свідчать про задоволення відвідувачів якістю обслуговування та зручностями готелю, роблячи Noble Boutique Hotel відмінним вибором для проживання в Луцьку.

РОЗДІЛ 3. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

3.1. Особливості забезпечення якості готельних послуг України в сучасних умовах

Якість у розвитку готельних послуг є ключовим фактором, що впливає на успіх та конкурентоспроможність у цій галузі. У першу чергу, якість послуг безпосередньо визначає рівень задоволеності клієнтів, що є фундаментальним для побудови довготривалих відносин з гостями та створення позитивного іміджу готелю. Це особливо важливо у світі, де споживачі мають широкий вибір та доступ до детальної інформації про готелі через онлайн платформи та соціальні мережі [27]. Якісне обслуговування допомагає готелям виділитися на ринку, залучаючи та утримуючи клієнтів.

Також, як було визначено нами вище, якість полягає у її впливі на економічну ефективність готельного бізнесу. Висока якість послуг забезпечує кращу заповнюваність готелю, сприяє повторним візитам та позитивним відгукам, які, у свою чергу, приваблюють нових клієнтів. Це веде до зростання доходів та підвищення загальної рентабельності готельного підприємства. Таким чином, інвестиції в якість обслуговування є не лише етичним та стратегічним вибором, але й економічно вигідним рішенням.

Якість готельних послуг має велике значення для розвитку туристичної індустрії в цілому. Готелі є одним з основних компонентів туристичного досвіду, і їхня здатність надавати високоякісні послуги впливає на загальне сприйняття регіону або країни як туристичного напрямку. Високі стандарти обслуговування підвищують привабливість місцевості для туристів, сприяючи розвитку суміжних галузей, таких як ресторани, атракціони та місцева торгівля [43]. В результаті, якість у сфері готельного бізнесу відіграє важливу роль у загальному економічному та культурному розвитку регіонів та країн.

Організація якісних готельних послуг в Україні в сучасних умовах характеризується низкою особливостей, що відображають глобальні тренди та місцеві особливості. Перш за все, велика увага приділяється персоналізації обслуговування. Готелі прагнуть забезпечити індивідуальний підхід до кожного гостя, враховуючи їхні персональні потреби та переваги [15]. Це може охоплювати від налаштування номерів до конкретних запитів гостя до пропозиції індивідуальних туристичних маршрутів або спеціальних кулінарних варіантів.

Інтеграція сучасних технологій є другою важливою особливістю. Українські готелі використовують онлайн-системи для бронювання та управління відгуками, мобільні додатки для поліпшення комунікації з гостями та автоматизовані системи управління номерами. Це не тільки забезпечує зручність для клієнтів, але й підвищує ефективність роботи персоналу.

Сьогодні основний акцент робиться на сталість та екологічну відповідальність. Українські готелі все більше фокусуються на зменшенні екологічного впливу, впроваджуючи заходи, такі як використання енергії з відновлюваних джерел, зменшення водоспоживання та відходів, використання екологічно чистих матеріалів та продуктів [26]. Це не тільки покращує імідж готелю, але й відповідає зростаючим вимогам екологічно свідомих споживачів.

В Україні спостерігається тенденція до підвищення ролі місцевої культури та традицій в готельному бізнесі. Готелі активно використовують елементи національної культури у дизайні інтер'єрів, пропонують традиційні українські страви у своїх ресторанах та організують культурні заходи. Це допомагає створити унікальний досвід для гостей та промоцію української культури серед іноземних туристів [14].

Систематизуємо особливості забезпечення якості готельних послуг в Україні в сучасних умовах, зважаючи на вплив сучасних факторів, які переважно мають деструктивний характер, що представлено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Основні напрямки, забезпечення якості готельних послуг України

Особливості	Опис
Адаптація до очікувань клієнтів	Оновлення послуг для задоволення різноманітних потреб та вподобань відвідувачів.
Цифрові технології	Використання онлайн-бронювання, цифрових ключів та інших інновацій для покращення зручності користувачів.
Унікальність локальних особливостей	Інтеграція місцевої культури та історії в готельні послуги для створення неповторного досвіду.
Підвищені стандарти гігієни	Зосередження на чистоті та дезінфекції, особливо в контексті пандемії COVID-19.
Безпека під час війни	Забезпечення безпеки гостей і персоналу в умовах воєнного стану, включаючи наявність укриттів, інструкцій щодо безпеки та відповідної підготовки персоналу.

Особливості забезпечення якості готельних послуг в Україні має такі особливості:

- адаптація до змінюваних очікувань клієнтів – готелі постійно оновлюють свої послуги, щоб задовольнити різноманітні потреби та вподобання відвідувачів;

- використання цифрових технологій – онлайн-бронювання, цифрові ключі та інші технології полегшують взаємодію з клієнтами та покращують досвід користувачів;

- фокус на унікальних локальних особливостях – готелі часто використовують місцеві культурні та історичні особливості для створення унікального гостьового досвіду;

- підвищення стандартів гігієни – з огляду на пандемічні умови, готелі приділяють більше уваги чистоті та дезінфекції;

- безпека під час війни – наявність укриттів, інструкцій щодо безпеки та відповідної підготовки персоналу.

3.2. Інструменти управління якістю готельних послуг

Управління розвитком готельного господарства в напрямку підвищення якості пропонуванних послуг включає в себе використання різноманітних інструментів, які сприяють ефективності та конкурентоспроможності в цій сфері. Один з ключових інструментів – це стратегічне планування, яке включає аналіз ринкового середовища, визначення довгострокових цілей та розробку планів щодо інвестицій, маркетингу, розвитку послуг та управління персоналом[6]. Ефективне стратегічне планування дозволяє готелям прогнозувати майбутні тренди, адаптуватися до змін у вимогах клієнтів та впроваджувати інновації.

Також, інструменти управління якістю готельних послуг відіграють ключову роль у забезпеченні високого рівня задоволення клієнтів та успішного управління готельним бізнесом. Вони включають різноманітні методики та підходи, які дозволяють готелям систематично оцінювати, контролювати та вдосконалювати якість своїх послуг. Основна мета цих інструментів – підвищення ефективності готельного обслуговування, забезпечення відповідності послуг очікуванням гостей та забезпечення сталого розвитку готельного бізнесу.

Застосування таких інструментів, як ISO 9001, діаграма Ішикави, KPIs, методи контролю якості та опитування задоволеності клієнтів, дозволяє готелям не тільки ідентифікувати та вирішувати проблеми, але й працювати над постійним вдосконаленням послуг [23]. Такий підхід сприяє підвищенню конкурентоспроможності готелів та забезпечує позитивний досвід для гостей готелю.

Організаційно-економічні інструменти оптимізації надання сервісних послуг готельно-ресторанними господарствами представлено в таблиці 3.1.

Організаційно-економічні інструменти оптимізації
надання сервісних послуг готельно-ресторанними господарствами

Тип інструменту	Зміст
Автоматизація та інформаційні системи	Впровадження сучасних систем управління готелями та ресторанами дозволяє оптимізувати процеси бронювання, управління запасами, контроль за витратами та фінансовий облік
Управління якістю	Впровадження системи управління якістю, наприклад, ISO 9001, дозволяє стандартизувати процеси та процедури, забезпечити контроль якості
Планування ресурсів	Ефективне планування ресурсів, таких як працівники, матеріали, обладнання та фінансові ресурси
Школа навчання та розвитку	Створення власної школи навчання та розвитку для персоналу може допомогти покращити їхні навички та професійну компетентність.
Аналітика та звітність	Впровадження системи аналітики та звітності дозволяє збирати, аналізувати та використовувати дані про різні аспекти діяльності компанії, включаючи фінансові показники, задоволення клієнтів, ефективність процесів та інші.
Управління персоналом	Ефективне управління персоналом є важливим елементом оптимізації сервісних послуг
Маркетингові стратегії	Розробка та впровадження маркетингових стратегій дозволяють привертати нових гостей та зберігати існуючу базу гостей

Важливим інструментом є управління відносинами з клієнтами (CRM), яке використовується для збору та аналізу даних про клієнтів, покращення взаємодії з ними та підвищення рівня задоволення клієнтів. CRM-системи допомагають готелям виявляти та аналізувати потреби та переваги своїх гостей, ефективно управляти запитами та відгуками, а також створювати персоналізовані пропозиції, що сприяє підвищенню лояльності клієнтів.

У сфері управління якістю послуг використовуються різні стандарти та сертифікації, такі як ISO у сфері управління якістю або екологічні стандарти. Ці інструменти дозволяють готелям систематизувати процеси обслуговування, забезпечувати послідовну якість послуг та демонструвати свою відповідальність перед клієнтами та середовищем [29].

Важливу роль у управлінні розвитком готельного господарства грають маркетингові інструменти. Це включає в себе онлайн-маркетинг, соціальні медіа, участь у туристичних ярмарках та виставках, а також розвиток

партнерських відносин з туристичними агентствами та іншими готелями. Ефективна маркетингова стратегія дозволяє готелям підвищувати свою видимість, залучати нових клієнтів та підтримувати стабільний попит на свої послуги.

Формування протоколів якості в готельному бізнесі важливо для забезпечення послідовності та високого стандарту обслуговування. Протоколи якості включають детальні інструкції та стандарти для кожного аспекту готельних послуг, від прийому гостей до управління номерним фондом та обслуговування в ресторанах. Ці протоколи допомагають забезпечити якісне обслуговування та задоволення потреб гостей.

Розробка протоколів також включає навчання персоналу, впровадження систем контролю якості та регулярний моніторинг виконання стандартів. Це забезпечує, що всі співробітники розуміють вимоги до якості та відповідають на них відповідно, що є ключовим для створення позитивного досвіду для гостей та підтримання репутації готелю [2].

Пропонуємо узагальнену структуру протоколу якості сервісу готельних послуг, що представлено на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Зміст протоколу якості готельних послуг.

Аналіз запропонованої структури протоколу якості готельних послуг визначає чотири ключові аспекти:

1. Оперативність та професіоналізм персоналу готелю. Цей блок підкреслює важливість швидкого та ефективного обслуговування гостей з боку

персоналу, а також їхню кваліфікацію та вміння виконувати свої обов'язки на високому рівні.

2. Ефективність процесу управління якістю та інноваційність сервісу готелю. Акцент робиться на важливість управління процесами, які забезпечують якість сервісів, що надаються, і впровадження нововведень для підвищення рівня послуг.

3. Відновлення довіри та впевненості в безпеці гостей та персоналу готелю. Безпека гостей та персоналу є пріоритетом, і цей елемент протоколу підкреслює необхідність забезпечення відчуття довіри та впевненості в тому, що готель є безпечним місцем.

4. Формування та реалізація стимулюючої політики готелю. Останній блок вказує на значення розробки та виконання політики, яка стимулює як персонал, так і гостей, підвищуючи задоволеність від перебування в готелі та відданість бренду.

Загалом, ця схема підсумовує системний підхід до забезпечення високої якості готельних послуг через керування персоналом, процесами, безпекою та політикою, які разом формують загальну стратегію обслуговування гостей.

Таким чином, зміст протоколу якості готельних послуг доцільно включити наступні елементи:

- стандарти обслуговування – визначення рівня сервісу, який очікується від персоналу, включаючи вітання, обслуговування на рецепції, у ресторанах та інших службах;

- процедури з чистоти і гігієни – встановлення стандартів чистоти для номерів, громадських просторів та інших об'єктів готелю;

- управління відгуками клієнтів – методи збору та аналізу відгуків клієнтів, а також процедури реагування на скарги;

- навчання персоналу – програми розвитку навичок та стандарти для тренінгів персоналу;

- контроль якості - системи та процеси для моніторингу та оцінки якості послуг.

Ці елементи забезпечують комплексний підхід до підтримання високого рівня якості послуг у готельній індустрії.

Впровадження протоколу якості готельних послуг є важливим елементом для забезпечення високого рівня задоволення клієнтів у готельній індустрії. Ці протоколи включають стандарти обслуговування, процедури з чистоти та гігієни, методи управління відгуками клієнтів, навчання персоналу та контроль якості [42]. Вони допомагають готелям систематично підвищувати якість послуг, забезпечуючи при цьому послідовність та відповідність високим стандартам.

Таким чином, застосування запропонованих протоколів сприяє підвищенню рівня задоволення гостей та підтримує репутацію готельного бізнесу. Це є ключовим для забезпечення конкурентоспроможності та успіху в гостинності, особливо в сучасних умовах, коли очікування клієнтів та стандарти галузі постійно зростають. Протокол якості готельних послуг є комплексним підходом до управління готельним бізнесом, який забезпечує високий рівень задоволеності гостей [10]. Ключові елементи цього протоколу включають: оперативність та професіоналізм персоналу (наголошується на швидкому реагуванні на запити гостей та високому рівні обслуговування); ефективність процесів та інновації в сервісі (визнається важливість удосконалення внутрішніх процесів та запровадження нових технологій для підвищення рівня послуг); безпека та довіра (підкреслюється необхідність створення безпечного середовища для гостей та персоналу, що сприяє відновленню та підтримці довіри до готельного бренду); стимулююча політика готелю (важливість формування політики, яка мотивує співробітників та стимулює гостей до повторних візитів до готелю).

Завдяки інтегрованому використанню цих чотирьох компонентів, готель може не тільки підвищити рівень задоволення клієнтів, але й зміцнити своє становище на ринку як заклад, що надає високоякісні послуги та цінує своїх гостей та співробітників.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Визначено складові якості готельних послуг, які формують ключові елементи якості: загальну якість готельного сервісу: чистота та охайність, комфортність номерів, якість обслуговування, доступність послуг, харчування, безпека, рівень цін, додаткові послуги, розташування готелю, відповідність опису та реальності тощо. Ці категорії охоплюють різні аспекти, від фізичного стану об'єкта до взаємодії з персоналом і загального враження від перебування в готелі.

Питання якості готельних послуг та стандартизації переважно асоціюються з нудними та складними процесами і додатковим навантаженням на готельне підприємство загалом та його персонал зокрема. В даному випадку категорія якості готельної послуги є технічно обґрунтованою ефективністю і конкурентоспроможною перевагою. Поняття якості готельних послуг включає якість як культуру гостинності та етичний вибір виробника та споживача готельних послуг.

Успіх готельного бізнесу в значній мірі залежить від здатності ефективно управляти ключовими аспектами, які впливають на якість обслуговування. Це включає не тільки забезпечення високого рівня професійності та навичок персоналу, але й підтримку комфортних та добре обладнаних номерів, високоякісного харчування, а також наявності додаткових зручностей і послуг. Важливість знаходження готелю в зручному місці, а також пропонування конкурентоспроможних цін, що відповідають очікуванням гостей, не можна недооцінювати.

На основі зібраної інформації розробляються конкретні стратегії та плани дій, які включають інновації у сервісі, підвищення кваліфікації персоналу, оновлення інфраструктури та інші важливі заходи. Ключовим аспектом є також моніторинг та оцінка ефективності впроваджених змін, що забезпечує постійне вдосконалення якості послуг. Такий комплексний підхід дозволяє підприємствам готельного господарства ефективно адаптуватися до змінних

умов ринку, забезпечуючи високий рівень задоволеності клієнтів та підтримуючи свою конкурентоспроможність.

В Україні спостерігається тенденція до підвищення ролі місцевої культури та традицій в готельному бізнесі. Готелі активно використовують елементи національної культури у дизайні інтер'єрів, пропонують традиційні українські страви у своїх ресторанах та організують культурні заходи. Це допомагає створити унікальний досвід для гостей та промоцію української культури серед іноземних туристів.

Формування протоколів якості в готельному бізнесі важливо для забезпечення послідовності та високого стандарту обслуговування. Протоколи якості включають детальні інструкції та стандарти для кожного аспекту готельних послуг, від прийому гостей до управління номерним фондом та обслуговування в ресторанах. Ці протоколи допомагають забезпечити якісне обслуговування та задоволення потреб гостей. Впровадження протоколу якості готельних послуг є важливим елементом для забезпечення високого рівня задоволення клієнтів у готельній індустрії. Ці протоколи включають стандарти обслуговування, процедури з чистоти та гігієни, методи управління відгуками клієнтів, навчання персоналу та контроль якості. Вони допомагають готелям систематично підвищувати якість послуг, забезпечуючи при цьому послідовність та відповідність високим стандартам.

Ключові елементи цього протоколу включають: оперативність та професіоналізм персоналу (швидке реагування на запити гостей та високий рівень обслуговування); ефективність процесів та інновації в сервісі (важливість удосконалення внутрішніх процесів та запровадження нових технологій для підвищення рівня послуг); безпека та довіра (необхідність створення безпечного середовища для гостей та персоналу, що сприяє відновленню та підтримці довіри до готельного бренду); стимулююча політика готелю (формування політики, яка мотивує співробітників та стимулює гостей до повторних візитів до готелю).

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аналітична записка. Загальні тенденції тіньової економіки в Україні у січні-вересні 2021 року URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=fc48bdd5-178c-47af-b64cc7ee533cb4b0&title=ZagalniTendentsiiTinovoiEkonomikiVUkrainiUIKvartali2021-Roku>.
2. Алексєєва Т. А. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Харківського політехнічного інституту*. 2017. № 2. С. 89-92
3. Балацька Н. Ю., Репринцева В.М. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. *Молодий вчений*. 2016. № 1 (28). С. 12-15
4. Власенко І.В., Рябенька М.О., Лук'янець А.В. Динаміка розвитку закладів готельного господарства та їх вплив на економіку держави. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів*: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2020.
5. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448 с.
6. Давидова О. Індустрія гостинності у контексті проведення Євро 2012. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія економіка*. 2011. № 12. С. 44-48.
7. Деркач О.С. Організація якісних готельних послуг в Україні в сучасних умовах. *Студентський науковий вісник. Технічні науки*. 2023
8. Діяльність суб'єктів великого, середнього, малого та мікропідприємництва. Статистичний збірник за 2020 р. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
9. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2017. Вип. 52. С. 39-41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8
10. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» від 23 грудня 2003 р. № 225.

11. Діяльність колективних засобів розміщення в регіонах України у 2019 році: статистичний бюлетень. Івано-Франківськ, 2019. 37 с.
12. Д'яконова, А., Тітомир, Л., Жовтяк, К. (2021). Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення півдня України. *Економіка та суспільство*, (32). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-79>
13. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ, 2017. 600 с.
14. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР.
15. Інформаційно-аналітичні матеріали до парламентських слухань на тему: «Розвиток туристичної індустрії як інструмент економічного розвитку та інвестиційної привабливості України» URL: <http://komsport.rada.gov.ua/uploads/documents/30566>.
16. Капліна Л.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. № 2 (74). URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/300243498.pdf>
17. Крайнова О. С. Інноваційний потенціал сервісної логістики в управлінні потоками підприємств індустрії туризму та гостинності: формування системи ціннісних рівнів туристського продукту. *Індустрія туризму і сервісу: стан, проблеми, ефективність, інновації*: зб. ст. за матеріалами II Міжнародної науково-практичної конференції. Новгород, 2015. С. 25-31.
18. Мазуркевич І.О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів*: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.
19. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія і практика. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
20. Мельник І.М., Полотай Б.Я. Особливості формування якості готельних послуг в Україні. *Причорноморські економічні студії*. С. 185-189. URL: <https://doi.org/10.32843/bses.45-34>

21. Морозов О. Скільки іноземців побувало в Україні за 2021 рік URL: [https://www.thevillage.com.ua/village/city/city-news/321701-skilki-inozemtsiv-pobuvalo-v-ukrayini-za2021-rik#:~:text.](https://www.thevillage.com.ua/village/city/city-news/321701-skilki-inozemtsiv-pobuvalo-v-ukrayini-za2021-rik#:~:text=)
22. Найбільші готельні мережі. Рейтинг – десять найбільших готелів в світі. URL: [https://tohostel.ru/uk/strany\\$evropy/samy_e_krupnne_seti_rei_bolshih/](https://tohostel.ru/uk/strany$evropy/samy_e_krupnne_seti_rei_bolshih/)
23. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4 (21). 297-304.
24. Ончаренко Л.О. Особливості використання сучасних методів управління змінами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Ефективна економіка. № 10, 2015. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6214>
25. Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: <https://ntoukraine.org> (дата звернення 28.03.2023).
26. Офіційний сайт ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: <https://aigu.org.ua/>. (дата звернення: 05.03.2023).
27. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/company/43851744> (дата звернення: 05.03.2023).
28. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www.world-tourism.org>. (дата звернення: 05.03.2023).
29. Офіційна сторінка Центру туристичної інформації та послуг. URL: <http://visitlutsk.com/> (дата звернення: 22.04.2020).
30. Офіційна сторінка Порталу «Zruchno.Travel». URL: <https://zruchno.travel/News/New/3101?lang=ua> (дата звернення: 01.05.2023).
31. Офіційний сайт Головного управління статистики у Волинській області URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>.
32. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>.
33. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі [колективна монографія], за науковою ред. проф. Волошина І.М., Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2017. 444 с.

34. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. За науковою. ред. Л. Матвійчук, Ю. Барського, М. Лепкого. Луцьк: РІВ ЛНТУ. 2021. 360 с.
35. Паньків Н.М., Лесик І.Й. Порівняльна характеристика сучасного стану готельних підприємств в розрізі адміністративних районів Львівської області. *Вісник Львівського національного університету. Серія «Міжнародні відносини»*. 2018. Вип. 45. С. 339–345.
36. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 15 березня 2006 р. № 297.
37. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні : Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 531/1556.
38. Роглев Х. Й Основи готельного менеджменту: навчальний посібник. К: Кондор, 2005. 408 с.
39. Смаль Б.А. Інституційні засади підвищення рівня якості продукції та послуг туристичних дестинацій. *Економічний форум*. № 1(4), 2021. С. 62-70. URL <https://doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2021-4-9>.
40. Смаль Б.А. Регіональні аспекти розвитку конкурентних переваг індустрії гостинності. *Економічні науки: збірник наукових праць ЛНТУ. Серія «Регіональна економіка»*. Випуск 18 (71). Луцьк: ІВВ ЛНТУ, 2021. С. 169-179. URL: [https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18\(71\)-19](https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18(71)-19).
41. Смаль Б.А. Регіональна політика підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2021. Випуск 32. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-10>
42. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-p>.[

43. Сторінка у соціальних мережах ГО «Асоціація готельних об'єднань та готельних міст України. URL: <https://www.facebook.com/hotelua/> (дата звернення: 05.03.2023).
44. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. 2-ге вид., випр. та доповн. К. : КНТЕУ, 2009. 463 с.
45. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. №56. С.68-73.
46. Шацька З.Я., Шевель А.А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8249> (дата звернення: 09.04.2023).
47. Олійник О.В., Мостенська Т.Л., Тарасюк Г.М., Чагайда А.О. Перспективи розвитку готелів у стилі глемпінг в Україні. *Економіка, управління та адміністрування*. 2019. № 4 (90). С. 38–46.
48. Юхновська Ю. О. Вплив глобалізації та євроінтеграції на туристичну галузь України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Ужгород. 2019. Вип. 23. 2019. С. 147-152.
49. Global hospitality insights: Top 10 thoughts for 2016 URL: [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-global-hospitality-insights/\\$FILE/EY-global-hospitality-insights-2016.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-global-hospitality-insights/$FILE/EY-global-hospitality-insights-2016.pdf)
50. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015 URL: http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015.
51. Сайт Ribas Rooms Lutsk URL: <https://ribasrooms.com/>
52. Сайт Noble Boutique Hotel URL: <https://noble.ua/>