

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 «БАКАЛАВР»  
УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ  
ЗАКЛАДАМИ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ  
спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконала: здобувачка вищої освіти  
Групи ГРС 41  
ЖУК Катерина Віталіївна

---

(підпис)

Керівник:  
д.е.н., професор  
КОРСАК Віктор Іванович

---

(підпис)

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту  
«30» травня 2024 р.  
к.г.н., доцент  
Гарант освітньої програми:  
ГРОМИК Оксана Миколаївна

---

(підпис)

Луцьк – 2024року

## ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи  
Ступінь вищої освіти: бакалавр  
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»  
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»  
Освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_ Л. Матвійчук  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 р.

*ЗАВДАННЯ*  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

ЖУК Катерині Віталіївні

1. Тема кваліфікаційної роботи «Удосконалення системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні»  
Керівник роботи: *Корсак Віктор Іванович, д.е.н., професор*  
затверджені наказом вищого навчального закладу від «02» квітня 2024 р.  
№ 212/01-07
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи *нормативні документи діяльності підприємств індустрії гостинності в Україні, світові та національні стандарти гостинності, наукова література за темою роботи, періодичні видання, Інтернет-ресурси, статистичні дані України, ГО «Асоціація гостинності України».*
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):  
Вступ.  
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку якості продукції та послуг індустрії гостинності.  
Розділ 2. Дослідження якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні.  
Розділ 3. Інструменти удосконалення системи якості продукції та послуг індустрії гостинності України.  
Висновки та рекомендації.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)  
*Графічне відображення динаміки розбудови готелів у Львівській, Закарпатській, Івано-Франківській та Волинській областях протягом 2021-2023 років.*

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділи	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку якості продукції та послуг індустрії гостинності	д.е.н., проф. Корсак В.І.		
Розділ 2. Дослідження якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні.	д.е.н., проф. Корсак В.І.		
Розділ 3. Інструменти удосконалення системи якості продукції та послуг індустрії гостинності України	д.е.н., проф. Корсак В.І.		
Висновки та рекомендації	д.е.н., проф. Корсак В.І.		

7. Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 02.04.2024	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 10.04.2024	
3	Розділ 1. Теоретичні засади розвитку якості продукції та послуг індустрії гостинності	до 20.04.2024	
4	Розділ 2. Дослідження якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні	до 01.05.2024	
5	Розділ 3. Інструменти удосконалення системи якості продукції та послуг індустрії гостинності України	до 10.05.2024	
6	Висновки та рекомендації	до 15.05.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 16.05.2024	
8	Формування додатків	до 17.05.2024	
9	Оформлення ілюстративного матеріалу	до 20.05.2024	
10	Нормоконтроль	до 24.05.2024	
11	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 26.05.2024	
12	Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту	до 01.06.2024	

Здобувач вищої освіти

\_\_\_\_\_ (Жук К.В.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

\_\_\_\_\_ (проф. Корсак В.І.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

## АНОТАЦІЯ

*Жук К.В.* «Удосконалення системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні». Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2024. Якість продукції та послуг індустрії гостинності є важливим фактором, що впливає на задоволеність споживачів та конкурентоспроможність закладів на ринку. Високі стандарти якості забезпечують не лише лояльність споживачів, але й формують позитивний імідж закладів, що сприяє залученню нових відвідувачів. Для підтримання високого рівня якості необхідно постійно вдосконалювати послуги, впроваджувати інновації та забезпечувати відповідність продукції сучасним стандартам і очікуванням споживачів.

Запропоновано інноваційні інструменти посилення якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні, такі як впровадження цифрових технологій, використання роботів та штучного інтелекту, концепції «open kitchen» та постійне навчання персоналу, значно підвищують рівень обслуговування та задоволеність споживачів. Такі нововведення дозволяють автоматизувати процеси, забезпечити прозорість та ефективність роботи, а також створити сучасне і привабливе середовище для гостей. Завдяки таким інструментам українська індустрія гостинності стає більш конкурентоспроможною на міжнародному ринку, сприяючи стійкому розвитку та зростанню галузі.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з вступу, трьох розділів, висновків та рекомендацій, списку використаних джерел.

*Ключові слова:* якість продукції та послуг, індустрія гостинності, ринок, показники якості.

## ANNOTATION

*Zhuk K.V.* «Improving the quality system of products and services by hospitality establishments in Ukraine». Manuscript.

Bachelor's qualification work of OP «Hotel and restaurant business» specialty 241 «Hotel and restaurant business». Lutsk National Technical University, Lutsk, 2024. The quality of products and services of the hospitality industry is a key factor affecting consumer satisfaction and the competitiveness of establishments in the market. High quality standards ensure not only consumer loyalty, but also create a positive image of institutions, which helps attract new visitors. To maintain a high level of quality, it is necessary to constantly improve services, introduce innovations and ensure compliance of products with modern standards and consumer expectations.

Innovative tools for improving the quality of products and services of the hospitality industry in Ukraine are proposed, such as the introduction of digital technologies, the use of jobs and artificial intelligence, the concept of «open kitchen» and continuous training of staff, which significantly increase the level of service and customer satisfaction. such an innovation will not allow automating processes, ensuring transparency and efficiency of work, as well as creating a modern and attractive environment for guests. Thanks to such tools, the Ukrainian hospitality industry becomes more competitive internationally, contributing to the sustainable development and growth of the industry market.

The bachelor's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions and recommendations, a list of used sources.

*Keywords:* quality of products and services, hospitality industry, market, quality indicators.

## ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	10
1.1. Зміст і значення якості продукції та послуг в розвитку індустрії гостинності	10
1.2. Нормативне забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності	19
1.3. Фактори впливу на якість продукції та послуг індустрії гостинності	27
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ	31
2.1. Тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні	31
2.2. Аналіз факторів впливу на якість продукції та послуг індустрії гостинності	36
2.3. Оцінка якості продукції та послуг індустрії гостинності міста Луцьк	41
РОЗДІЛ 3. ІНСТРУМЕНТИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ	44
3.1. Інноваційні інструменти посилення якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні	44
3.2. Перспективи розвитку системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні післявоєнний період	47
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	52

## ВСТУП

*Обґрунтування актуальності теми дослідження.* Актуальність питання удосконалення системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні зростає з кожним роком. На тлі глобалізації та посилення конкуренції на міжнародному ринку гостинності, українські заклади гостинності стикаються з необхідністю підвищення своїх стандартів. Зростаючі очікування споживачів щодо якості послуг та продукції змушують готелі, ресторани та інші об'єкти індустрії гостинності впроваджувати сучасні методи контролю якості та вдосконалювати управлінські процеси. Такий підхід не лише сприяє підвищенню задоволеності гостей, але й зміцнює позиції України як привабливого туристичного напрямку.

Впровадження нових стандартів якості є важливим фактором для розвитку індустрії гостинності та підвищення рівня сервісу на місцевому ринку. Заклади гостинності, що приділяють достатню увагу удосконаленню системи якості, можуть не лише збільшити свою конкурентоспроможність, але й сприяти економічному зростанню регіонів. Таким чином, актуальність цього питання полягає не лише в прагненні досягти високих міжнародних стандартів, але й у забезпеченні стабільного розвитку національної індустрії гостинності, що в свою чергу позитивно впливає на економіку країни в цілому.

*Стан вивченості проблеми.* Питання удосконалення системи якості продукції та послуг у закладах гостинності України сьогодні привертає увагу багатьох дослідників. Такі вчені, як Петренко О.М. та Іванова Л.В., досліджують питання впровадження стандартів якості в готельному та ресторанному бізнесі. Петренко О.М. у своїх працях наголошує на важливості використання міжнародних стандартів ISO як ключового елементу для підвищення конкурентоспроможності українських закладів на регіональних та глобальному ринку гостинності. Іванова Л.В. у своїх працях звертає увагу на адаптацію систем управління якістю до специфічних умов українського ринку, що включає врахування культурних та економічних особливостей.

Дослідженням цієї проблеми також займаються Коваленко М.М. та Сидоренко В.П., які акцентують увагу на необхідності впровадження сучасних технологій та інновацій у процеси управління якістю в закладах гостинності, що дозволяє оптимізувати витрати та підвищити ефективність обслуговування. Також ці вчені досліджують вплив підвищення якості продукції та послуг на задоволеність гостей та формування позитивного іміджу закладів. Їхні дослідження роблять значний внесок у розвиток наукового розуміння цієї проблеми та створюють надійну теоретичну базу для практичного впровадження удосконалень у галузі гостинності.

*Об'єктом дослідження* є процес удосконалення системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні.

*Предметом дослідження* є теоретичні та практичні засади формування та розвитку системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні на основі аналізу факторів впливу на індустрію гостинності.

*Метою роботи* є пошук найефективніших інструментів удосконалення системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні на основі аналізу економічних, соціокультурних та інших факторів, що впливають на якість досліджуваної продукції та послуг.

З метою досягнення зазначеного були поставлені такі *завдання*:

- визначення змісту та значення якості продукції та послуг в розвитку індустрії гостинності;
- систематизація інституційного забезпечення розвитку системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні;
- проведення аналізу факторів впливу на якість продукції та послуг індустрії гостинності;
- пошук інструментів посилення якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні.

*Перелік використаних у ході проведення дослідження методів.* При написанні кваліфікаційної роботи були використані такі методи дослідження: спостереження – для виявлення недоліків у системі якості; контент-аналіз – для

виявлення ключових проблем та тенденцій у сфері якості послуг, метод бенчмаркінгу – для порівняння та виявлення найкращих рішень посилення якості продукції та послуг, а також їх адаптації до умов українського ринку, факторний аналіз – для виявлення проблем розвитку системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні.

*Джерела інформаційної бази дослідження.* Інформаційна база дослідження проблеми удосконалення системи якості продукції та послуг в Україні включала ряд документів та інформації про відгуки з сайтів підприємств гостинності, які забезпечили значний та об'єктивний огляд досліджуваних питань. Наукова література включала в себе статті та монографії, що описували сучасні тенденції та тренди досягнення якості продукції та послуг індустрії гостинності.

*Практична цінність одержаних результатів.* Впровадження результатів дослідження на практиці сприятиме загальному розвитку індустрії гостинності в Україні, підвищуючи її рівень та наближаючи до міжнародних стандартів. Рекомендації щодо впровадження інформаційних систем та технологій сприятимуть автоматизації процесів та покращенню контролю за якістю на всіх етапах обслуговування.

*Апробація результатів дослідження.* Результати дослідження питань удосконалення системи якості продукції та послуг в Україні апробовано на I Всеукраїнській інтернет-конференції молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні і світі» (травень, 2024 року).

*Структура роботи* складається із вступу, трьох розділів, висновків та рекомендацій; містить 56 сторінок тексту, 8 рисунків, 6 таблиць. Список джерел включає 50 найменувань літератури.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

### *1.1. Зміст і значення якості продукції та послуг в розвитку індустрії гостинності*

Теоретичні засади розвитку якості продукції та послуг індустрії гостинності базуються на концепціях управління якістю, що включають стандартизацію процесів, впровадження міжнародних стандартів та використання сучасних технологій. Основи теорії якості формувалися в працях таких видатних вчених, як Едвард Демінг, Джозеф Джуран та Філіп Кросбі, які заклали фундаментальні принципи управління якістю, такі як постійне вдосконалення, орієнтація на споживачів та системний підхід до управління. Такі принципи є базовими для розробки та впровадження ефективних систем управління якістю у закладах гостинності.

Сучасні теоретичні моделі розвитку якості в індустрії гостинності включають застосування концепцій загального управління якістю (TQM), шести сигм (Six Sigma) та бережливого виробництва (Lean Management). Такі моделі спрямовані на підвищення ефективності та результативності процесів обслуговування, зниження витрат та задоволення потреб споживачів. Зокрема, методологія TQM акцентує увагу на залученні всіх працівників до процесу вдосконалення якості, в той час як Six Sigma фокусується на використанні статистичних методів для зниження варіативності та покращення стабільності процесів. Використання цих теоретичних засад дозволяє закладам гостинності не лише підвищувати рівень якості своїх послуг, але й досягати високих економічних результатів та задовольняти зростаючі очікування споживачів [11].

Якість продукції та послуг відіграє ключову роль у розвитку індустрії гостинності, впливаючи на задоволеність споживачів, конкурентоспроможність закладів та загальний імідж туристичних дестинацій. Висока якість обслуговування є критичним фактором у забезпеченні позитивного досвіду

гостей, що сприяє їхній лояльності та готовності рекомендувати заклад іншим. У сучасних умовах глобалізації та зростаючої конкуренції, забезпечення високих стандартів якості стає необхідною умовою для успішного функціонування готелів, ресторанів та інших об'єктів індустрії гостинності що, у свою чергу, сприяє підвищенню гостинної привабливості регіону та розвитку місцевої економіки.

Крім того, якість продукції та послуг в індустрії гостинності має значення не лише для споживачів, але й для самих закладів. Підвищення якості обслуговування сприяє оптимізації внутрішніх процесів, зниженню витрат та підвищенню ефективності роботи. Впровадження стандартів якості, таких як ISO 9001 або системи загального управління якістю (TQM), дозволяє створити чіткі регламенти та процедури, які забезпечують стабільність та надійність послуг. Висока якість продукції та послуг також сприяє підвищенню конкурентоспроможності закладів на міжнародному ринку, забезпечуючи їхнє стійке зростання та розвиток у довгостроковій перспективі.

Вивчення змісту системи якості продукції та послуг індустрії гостинності є доцільним через її безпосередній вплив на конкурентоспроможність, задоволеність споживачів та стійкий розвиток закладів у цій сфері. Якість обслуговування визначає репутацію та успіх готелів, ресторанів та інших об'єктів гостинності, що в свою чергу формує імідж туристичної дестинації і сприяє залученню нових відвідувачів. Оцінка та вдосконалення систем управління якістю дозволяють закладам оптимізувати свої процеси, знижувати витрати та підвищувати ефективність, забезпечуючи стабільний ріст і розвиток. Крім того, глибоке розуміння та впровадження сучасних стандартів якості сприяє адаптації до змінних умов ринку та задоволенню зростаючих очікувань гостей, що є ключовим фактором успішної діяльності в конкурентному середовищі [24].

Зміст системи якості продукції та послуг індустрії гостинності представлено на рис. 1.1.

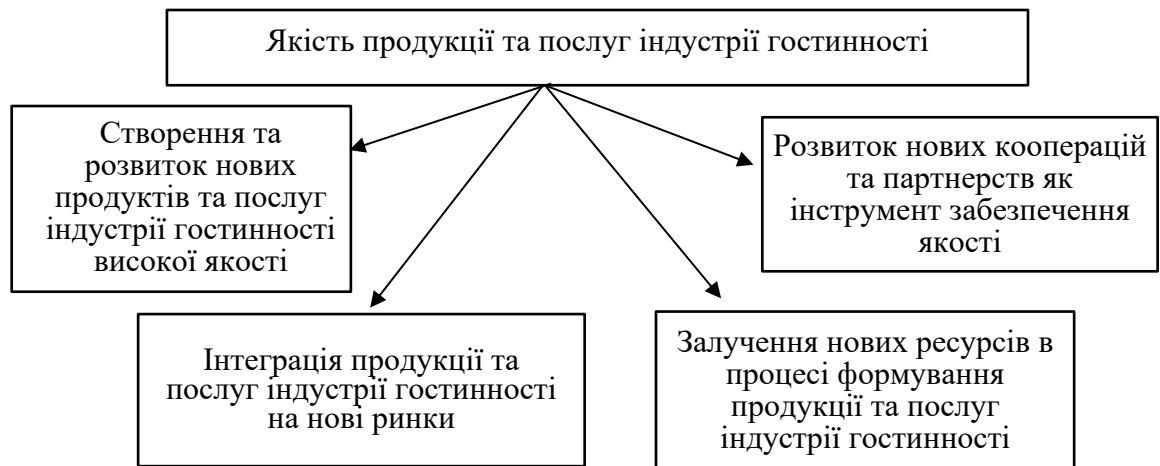


Рис. 1.1. Зміст системи якості продукції та послуг індустрії гостинності [6].

Якість продукції та послуг індустрії гостинності є важливим фактором, що впливає на задоволеність споживачів та конкурентоспроможність закладів на ринку. Високі стандарти якості забезпечують не лише лояльність споживачів, але й формують позитивний імідж закладів, що сприяє залученню нових відвідувачів. Для підтримання високого рівня якості необхідно постійно вдосконалювати послуги, впроваджувати інновації та забезпечувати відповідність продукції сучасним стандартам і очікуванням споживачів.

Розвиток нових кооперацій та партнерств є важливим інструментом забезпечення якості в індустрії гостинності. Співпраця з постачальниками високоякісної сировини, інноваційними компаніями та освітніми закладами дозволяє отримувати доступ до нових технологій та підходів у сфері обслуговування. Така взаємодія сприяє обміну знаннями, спільному вирішенню проблем та створенню синергетичного ефекту, що позитивно впливає на якість продукції та послуг [7].

Створення та розвиток нових продуктів та послуг високої якості є важливою складовою стратегії розвитку закладів гостинності. Інноваційні продукти та послуги, що відповідають потребам і очікуванням сучасних споживачів, допомагають закладам виділитися на ринку та забезпечити довгостроковий успіх. Впровадження нових ідей та постійне вдосконалення

існуючих пропозицій сприяють підвищенню рівня задоволеності споживачів та формуванню позитивного іміджу закладу.

Інтеграція продукції та послуг індустрії гостинності на нові ринки є важливим аспектом розширення діяльності та збільшення прибутків закладів. Вихід на нові ринки потребує адаптації продукції та послуг до специфічних вимог та очікувань нових споживачів, що включає як географічне розширення, так і проникнення в нові сегменти ринку. Успішна інтеграція сприяє диверсифікації ризиків та забезпечує стабільність доходів [36].

Залучення нових ресурсів, таких як нові технології, інвестиції, талановиті кадри та інноваційні ідеї, є критичним для формування високоякісної продукції та послуг у сфері гостинності. Інвестування у новітні технології та навчання персоналу дозволяє підвищити ефективність роботи, поліпшити якість обслуговування та задовольнити зростаючі очікування гостей. Використання нових ресурсів сприяє також підвищенню конкурентоспроможності та стійкості закладів на ринку.

Визначення принципів якості в індустрії гостинності є критично важливим для забезпечення високого рівня обслуговування та задоволення споживачів. Принципи якості служать орієнтиром для розробки та впровадження стандартів, що дозволяють забезпечити стабільність і надійність послуг, що надаються. Вони допомагають закладам гостинності зрозуміти очікування споживачів, адаптувати свої пропозиції відповідно до цих очікувань та постійно вдосконалювати процеси обслуговування. Завдяки чіткому визначенню принципів якості, заклади можуть створювати привабливі та конкурентоспроможні пропозиції, що сприяє їхньому успіху на ринку.

Крім того, визначення принципів якості сприяє ефективному управлінню та розвитку персоналу. Вони слугують основою для навчання та мотивації працівників, забезпечуючи їхню залученість та орієнтованість на досягнення високих стандартів обслуговування, що сприяє формуванню єдиного бачення та цінностей всередині організації, що, у свою чергу, покращує координацію та співпрацю між різними відділами. Впровадження принципів якості також

дозволяє закладам гостинності ефективно управляти відносинами з постачальниками та партнерами, забезпечуючи високу якість матеріалів та послуг на всіх етапах надання послуг. Усе це сприяє підвищенню задоволеності споживачів та покращенню іміджу закладів гостинності на ринку. Принципи якості в індустрії гостинності систематизовано в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

## Уніфіковані принципи якості в індустрії гостинності [9]

Принцип	Характеристика
Орієнтація на споживача	Визначення та задоволення потреб і очікувань споживачів. Забезпечення високого рівня обслуговування та персоналізації послуг для покращення досвіду гостей.
Лідерство	Створення єдиного бачення та спрямованості для всіх працівників. Лідери повинні надихати та мотивувати свої команди на досягнення високих стандартів якості.
Залучення працівників	Залучення працівників на всіх рівнях до процесу забезпечення якості. Забезпечення належного навчання та розвитку персоналу для підвищення їхньої компетентності та залученості.
Процесний підхід	Розгляд діяльності як системи взаємопов'язаних процесів. Оптимізація та управління цими процесами для досягнення ефективності та результативності.
Системний підхід до управління	Розуміння та управління системою взаємопов'язаних процесів як єдиного цілого. Забезпечення узгодженості та інтеграції всіх елементів системи якості.
Постійне вдосконалення	Постійне вдосконалення всіх аспектів діяльності. Впровадження інновацій та нових технологій для підвищення якості та ефективності.
Прийняття рішень на основі фактів	Прийняття рішень на основі аналізу даних та інформації. Використання аналітичних інструментів для моніторингу та оцінки показників якості.
Взаємовигідні відносини з постачальниками	Встановлення та підтримка взаємовигідних відносин з постачальниками. Спільна робота для забезпечення високої якості матеріалів та послуг.
Інновації та адаптивність	Впровадження інновацій та здатність швидко адаптуватися до змін на ринку. Забезпечення гнучкості та готовності до змін для підтримки конкурентоспроможності.
Соціальна відповідальність	Дотримання принципів соціальної відповідальності, включаючи екологічну стійкість та етичне ведення бізнесу. Внесок у розвиток місцевих громад та охорону навколишнього середовища.

Орієнтація на споживача є одним із ключових принципів якості в індустрії гостинності. Такий підхід означає, що всі зусилля закладів спрямовані на визначення та задоволення потреб і очікувань споживачів. Високий рівень обслуговування та персоналізація послуг є основними аспектами цього принципу, що дозволяє забезпечити унікальний та позитивний досвід для

кожного гостя. Орієнтація на споживача сприяє формуванню лояльності, повторним візитам та рекомендаціям закладу іншим потенційним споживачам. Лідерство у сфері якості передбачає створення єдиного бачення та спрямованості для всіх працівників закладу гостинності. Лідери мають надихати та мотивувати свої команди на досягнення високих стандартів якості, забезпечуючи необхідні ресурси та підтримку для їх реалізації. Ефективне лідерство сприяє формуванню сильної корпоративної культури, що орієнтована на постійне вдосконалення та задоволення потреб споживачів. Залучення працівників є важливим аспектом забезпечення якості в індустрії гостинності, що передбачає активну участь працівників на всіх рівнях у процесах забезпечення якості [14]. Забезпечення належного навчання та розвитку персоналу підвищує їхню компетентність та залученість, що сприяє підвищенню якості обслуговування. Залучені працівники краще розуміють важливість своїх ролей та активно сприяють досягненню високих стандартів якості.

Процесний підхід полягає у розгляді діяльності закладу як системи взаємопов'язаних процесів, що дозволяє оптимізувати та ефективно управляти цими процесами для досягнення результативності та ефективності. Процесний підхід допомагає визначити та усунути недоліки в роботі, забезпечуючи стабільність та надійність послуг, що надаються. Системний підхід до управління якістю передбачає розуміння та управління системою взаємопов'язаних процесів як єдиного цілого, що забезпечує узгодженість та інтеграцію всіх елементів системи якості, що сприяє ефективному досягненню цілей закладу. Системний підхід допомагає забезпечити високий рівень координації та співпраці між різними відділами закладу [44].

Постійне вдосконалення є основним принципом забезпечення високої якості в індустрії гостинності, що передбачає безперервне вдосконалення всіх аспектів діяльності закладу. Впровадження інновацій та нових технологій допомагає підвищувати якість послуг та ефективність роботи, що дозволяє задовольняти зростаючі потреби та очікування споживачів. Прийняття рішень на основі фактів є критичним для забезпечення високої якості послуг.

Використання аналітичних інструментів для моніторингу та оцінки показників якості дозволяє приймати обґрунтовані рішення та здійснювати необхідні коригування, що допомагає забезпечити об'єктивність та ефективність у управлінні якістю. Встановлення та підтримка взаємовигідних відносин з постачальниками є важливим елементом забезпечення якості продукції та послуг. Спільна робота з постачальниками для забезпечення високої якості матеріалів та послуг сприяє підвищенню загальної якості обслуговування. Що забезпечує стабільність та надійність поставок, що є критично важливим для закладів гостинності [50].

Впровадження інновацій та здатність швидко адаптуватися до змін на ринку є ключовими для підтримки конкурентоспроможності в індустрії гостинності. Забезпечення гнучкості та готовності до змін допомагає закладам ефективно реагувати на нові виклики та можливості, що виникають у динамічному ринковому середовищі. Дотримання принципів соціальної відповідальності включає екологічну стійкість та етичне ведення бізнесу. Внесок у розвиток місцевих громад та охорону навколишнього середовища є важливим аспектом сучасного управління якістю. Соціальна відповідальність допомагає закладам формувати позитивний імідж та зміцнювати довіру з боку споживачів та партнерів.

Етапи формування та розвитку системи якості продукції та послуг в індустрії гостинності є важливими, оскільки вони забезпечують систематичний та послідовний підхід до покращення якості обслуговування. Кожен етап, від визначення потреб споживачів та розробки стандартів до впровадження та моніторингу процесів, сприяє створенню ефективної системи управління якістю, що дозволяє закладам гостинності не лише відповідати очікуванням споживачів, але й перевершувати їх, що забезпечує конкурентні переваги та стійке зростання. Завдяки чіткій структурі та етапності розвитку системи якості, заклади можуть постійно вдосконалювати свої процеси, впроваджувати інновації та швидко реагувати на зміни ринкових умов [25]. Етапи формування та розвитку системи якості продукції та послуг індустрії гостинності представлено на рис. 1.2.

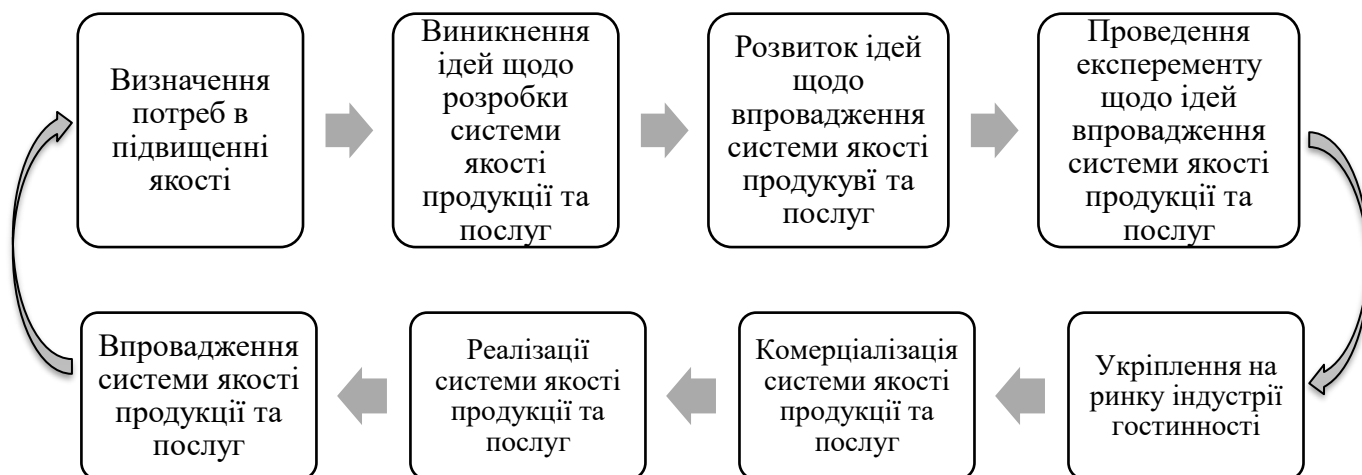


Рис. 1.2. Етапи формування та розвитку системи якості продукції та послуг індустрії гостинності [16].

Початковий етап формування системи якості продукції та послуг у індустрії гостинності включає проведення початкового аналізу існуючих процесів та стандартів. На цьому етапі важливо визначити основні потреби та очікування споживачів, а також оцінити поточні практики управління якістю. Проектування системи базується на результатах аналізу та включає розробку стратегій та планів з покращення якості продукції та послуг.

Далі відбувається безпосереднє впровадження розробленої системи якості, що включає навчання персоналу новим стандартам і процедурам, адаптацію внутрішніх процесів та впровадження нових технологій і методів контролю якості. Важливо забезпечити, щоб усі співробітники розуміли свої ролі та обов'язки в рамках нової системи, а також мотивувати їх дотримуватися встановлених стандартів.

Наступний етап полягає в оцінці ефективності впровадженої системи якості та її постійному вдосконаленні. Для цього використовуються різні методи оцінки, такі як внутрішні та зовнішні аудити, аналіз відгуків споживачів і моніторинг ключових показників ефективності. На основі отриманих даних розробляються та впроваджуються заходи з покращення системи, що дозволяє підтримувати високий рівень якості продукції та послуг.

На завершальному етапі формується і підтримується культура якості всередині організації, що включає постійне навчання та розвиток персоналу, заохочення ініціатив з покращення якості і створення умов для активної участі всіх співробітників у процесах управління якістю. Розвиток культури якості сприяє сталому розвитку системи та підвищенню конкурентоспроможності організації на ринку. Такий процес є безперервним і вимагає постійної уваги та зусиль з боку всіх учасників. Важливо, щоб керівництво компанії активно підтримувало і просуvalo ініціативи з покращення якості, створюючи сприятливі умови для їх реалізації.

Таким чином, зміст і значення якості продукції та послуг у розвитку індустрії гостинності є ключовим фактором успіху та конкурентоспроможності на ринку. Висока якість продукції та послуг забезпечує задоволення споживачів, підвищує їхню лояльність та створює позитивний імідж компанії. Якість також сприяє ефективному управлінню ресурсами, знижує витрати на виправлення помилок та покращує загальну ефективність бізнесу. Інвестиції у системи якості допомагають досягти стабільного розвитку, адаптуватися до змін ринкових умов та задовольняти зростаючі очікування споживачів, що є критично важливим для довгострокового успіху в індустрії гостинності.

Забезпечення високої якості продукції та послуг в індустрії гостинності також сприяє стійкому зростанню бізнесу через формування довіри та задоволеності споживачів. Споживачі, які отримують високоякісний сервіс, з більшою ймовірністю повернуться і рекомендуватимуть послуги іншим, що сприяє розширенню споживчої бази та підвищенню доходів. Крім того, висока якість сприяє зниженню кількості скарг та підвищенню ефективності внутрішніх процесів, що позитивно впливає на репутацію бренду та створює сприятливі умови для інноваційного розвитку та впровадження нових технологій. Таким чином, якість продукції та послуг є фундаментальною складовою успішного функціонування та розвитку індустрії гостинності.

## *1.2. Нормативне забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності.*

Нормативне забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності є важливою складовою, що визначає стандарти та вимоги для забезпечення високого рівня обслуговування споживачів. Ці нормативи включають державні стандарти, галузеві регламенти, міжнародні сертифікаційні системи та внутрішні корпоративні політики, які регулюють різні аспекти діяльності, від санітарних норм до якості обслуговування. Впровадження та дотримання цих нормативів гарантує, що підприємства індустрії гостинності надають послуги, які відповідають очікуванням споживачів, забезпечуючи їхню безпеку, комфорт та задоволення. Завдяки ефективному нормативному забезпеченню компанії можуть покращувати свої процеси, підвищувати рівень довіри споживачів і зберігати конкурентоспроможність на ринку [36].

Актуальність нормування системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні набуває особливої значущості у сучасних умовах інтеграції до європейських стандартів та зростаючої конкуренції на міжнародному ринку. Враховуючи швидкий розвиток гостинності та збільшення потоку іноземних гостей, впровадження ефективних систем управління якістю стає необхідною умовою для забезпечення високого рівня обслуговування та задоволення потреб споживачів, що у свою чергу, сприяє підвищенню іміджу України як привабливого гостинного напрямку, стимулює економічне зростання та сприяє стійкому розвитку індустрії гостинності.

Забезпечення відповідності продукції та послуг індустрії гостинності міжнародним стандартам якості є ключовим фактором для підвищення конкурентоспроможності українських компаній на світовому ринку. Нормування системи якості сприяє впровадженню кращих практик управління, оптимізації операційних процесів та зниженню витрат, що також підвищує довіру споживачів до українських закладів гостинності, забезпечуючи їх безпеку, комфорт та задоволення. У перспективі, стандартизація якості може

стати важливим чинником для залучення інвестицій, створення нових робочих місць та розвитку інфраструктури в туристичних регіонах України [29].

Нормування системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні представлено на рис. 1.3.



Рис. 1.3. Нормування системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні [16].

Нормування системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні є важливим аспектом соціально-економічного забезпечення, яке сприяє підвищенню стандартів обслуговування та задоволенню потреб споживачів. Основні суб'єкти, що займаються регулюванням якості, включають Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, відповідні міністерства та відомства, а також департаменти управління та відділи на регіональному рівні. Їх роль полягає в розробці та впровадженні нормативно-правової бази, що забезпечує відповідність якості продукції та послуг міжнародним стандартам.

Розвиток нормативно-правового забезпечення є ключовим елементом у процесі нормування якості, що включає нормування та регламент повноважень органів влади, що займаються контролем за якістю, а також імплементацію

законодавства, яке відповідає європейським стандартам. Таким чином, нормативно-правове забезпечення створює основу для ефективного управління якістю та сприяє інтеграції української індустрії гостинності в міжнародну спільноту.

Соціально-економічне забезпечення нормування системи якості включає розвиток інвестиційної підтримки, що сприяє покращенню якості продукції та послуг. Впровадження податкових пільг для суб'єктів індустрії гостинності, які надають унікальні послуги високої якості, стимулює розвиток цієї галузі та сприяє її конкурентоспроможності на світовому ринку [4]. Така підтримка також сприяє створенню нових робочих місць та економічному зростанню регіонів.

Загалом, нормування системи якості продукції та послуг в індустрії гостинності України є важливим кроком на шляху до забезпечення високих стандартів обслуговування, підвищення конкурентоспроможності на міжнародному ринку та стимулювання соціально-економічного розвитку країни.

Вивчення нормативно-правового забезпечення розвитку системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні є надзвичайно важливим для забезпечення відповідності національних стандартів міжнародним вимогам, що дозволяє українським підприємствам не лише поліпшувати якість обслуговування, але й інтегруватися у світовий ринок, підвищуючи свою конкурентоспроможність. Нормативно-правова база, яка регулює якість продукції та послуг, створює чіткі правила гри для всіх учасників ринку, забезпечуючи рівні умови для конкуренції та сприяючи розвитку інновацій. Вивчення та впровадження цих норм є основою для досягнення високого рівня обслуговування, який відповідає сучасним вимогам споживачів [38].

Крім того, нормативно-правове забезпечення відіграє ключову роль у захисті прав споживачів, забезпечуючи безпеку, надійність та якість продукції та послуг, що сприяє зміцненню довіри споживачів до українських закладів гостинності, що в свою чергу позитивно впливає на репутацію країни як привабливого гостинного напрямку. Вивчення нормативно-правових аспектів допомагає суб'єктам індустрії гостинності краще розуміти свої обов'язки та

права, забезпечуючи їхню готовність до впровадження високих стандартів якості. Такий підхід також сприяє підвищенню професійного рівня працівників, оптимізації внутрішніх процесів та підвищенню ефективності управління підприємствами. Нормативно-правове забезпечення розвитку системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні представлено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

**Нормативно-правове забезпечення розвитку  
системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні [37]**

Нормативні документи	
Закон України	Міжнародні акти
Конституція України, Цивільний та Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про туризм», Державні стандарти України (ДСТУ), Санітарні правила і норми, Методичні рекомендації НТОУ з організації і надання туристичних та супутних послугтощо	ISO 9001 «Системи менеджменту якості», ISO 14001 «Системи екологічного менеджменту», ISO 22000 «Системи менеджменту безпеки харчових продуктів», Глобальний кодекс етики туризму, Програма сертифікації Green Key, Європейський стандарт EN 15224 «Системи менеджменту якості – EN ISO 9001:2015» тощо

Нормативно-правове забезпечення розвитку системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні є важливою складовою для забезпечення високих стандартів обслуговування та задоволення потреб споживачів. Індустрія гостинності регулюється рядом нормативних актів, які встановлюють вимоги до якості продукції та послуг, захисту прав споживачів та стандартизації.

До таких нормативно-правових актів віднесено:

- закон України «Про туризм» визначає правові, організаційні, економічні та соціальні засади діяльності в сфері гостинності. Він встановлює основні вимоги до туристичних послуг, включаючи питання якості та безпеки;

- закон України «Про захист прав споживачів» захищає права споживачів, забезпечуючи їхню безпеку, інформаційне забезпечення та можливість захисту в суді. Вимоги цього закону поширюються і на індустрію гостинності;

- державні стандарти України в індустрії гостинності діють кілька державних стандартів, які встановлюють вимоги до готельних послуг, послуг

харчування, організації дозвілля тощо. Наприклад, ДСТУ 4268-2003 «Туристичні послуги. Класифікація готелів»;

- санітарні правила і норми встановлюють гігієнічні вимоги до підприємств громадського харчування, готелів та інших об'єктів індустрії гостинності.

В Україні існує кілька органів, які здійснюють контроль та сертифікацію у сфері гостинності:

- Державне агентство розвитку туризму України – орган займається питаннями розвитку гостинності та здійснює контроль за дотриманням нормативно-правових актів у цій сфері;

- Державна служба з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів: Вона здійснює контроль за якістю харчових продуктів та послуг, дотриманням санітарних норм і захистом прав споживачів;

- органи стандартизації та сертифікації в Україні здійснюють сертифікацію готельних послуг, послуг харчування тощо відповідно до встановлених стандартів.

Розвиток системи якості в індустрії гостинності в Україні потребує подальшого удосконалення нормативно-правової бази, запровадження міжнародних стандартів якості, а також активної участі держави та бізнесу у забезпеченні високого рівня послуг, що включає підготовку та навчання персоналу, запровадження інноваційних технологій та підвищення стандартів обслуговування [21]. Таким чином, нормативно-правове забезпечення є ключовим фактором у формуванні високоякісних послуг в індустрії гостинності в Україні, що сприятиме зростанню конкурентоспроможності галузі та задоволенню потреб гостей і споживачів.

Міжнародні документи, що регулюють якість продукції та послуг в індустрії гостинності, спрямовані на встановлення єдиних стандартів і забезпечення високого рівня обслуговування. Вони допомагають гармонізувати національні законодавства різних країн і сприяють розвитку гостинності на глобальному рівні. До основних міжнародних документи забезпечення якості в індустрії гостинності віднесено:

- ISO 9001 «Системи менеджменту якості» є міжнародно визнаним стандартом для систем управління якістю. Він встановлює вимоги до систем менеджменту якості, які допомагають організаціям покращувати якість своєї продукції та послуг, включаючи підприємства індустрії гостинності;

- ISO 14001 «Системи екологічного менеджменту» визначає критерії для систем екологічного менеджменту і може бути використаний будь-якою організацією, яка бажає покращити свою екологічну ефективність. Важливий для готелів і ресторанів, які прагнуть відповідати екологічним стандартам;

- ISO 22000 «Системи менеджменту безпеки харчових продуктів» встановлює вимоги до систем управління безпекою харчових продуктів. Він важливий для підприємств громадського харчування, які прагнуть забезпечити безпеку своїх продуктів і відповідати міжнародним стандартам;

- Глобальний кодекс етики туризму прийнятий Всесвітньою туристичною організацією встановлює принципи сталого і відповідального туризму. Кодекс спрямований на сприяння справедливому, відповідальному та сталому туризму на глобальному рівні;

- Програма сертифікації Green Key є міжнародною екологічною програмою сертифікації для об'єктів індустрії гостинності. Вона оцінює дотримання екологічних стандартів і сприяє впровадженню екологічно відповідальних практик;

- Європейський стандарт EN 15224 «Системи менеджменту якості - EN ISO 9001:2015» орієнтований на сектор охорони здоров'я, але його принципи також можуть бути застосовані до індустрії гостинності, зокрема до послуг, що включають здоров'я і безпеку споживачів.

Для України важливо інтегрувати міжнародні стандарти в національну систему регулювання якості продукції та послуг в індустрії гостинності, що дозволить підвищити конкурентоспроможність українських підприємств на міжнародному ринку та забезпечити високу якість обслуговування гостей. Впровадження таких стандартів також сприятиме розвитку сталого туризму та зменшенню негативного впливу на довкілля. Міжнародні документи відіграють

ключову роль у встановленні та підтримці високих стандартів якості в індустрії гостинності. Вони допомагають країнам, зокрема Україні, гармонізувати свої національні нормативно-правові акти з міжнародними вимогами, що сприяє розвитку гостинності та підвищенню якості послуг.

Державні інституції щодо регулювання системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні представлено на рис. 1.4



Рис.1.4. Державні інституції щодо регулювання системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні [17].

Однією з провідних установ регулювання системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні є Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів. Ця служба здійснює контроль за дотриманням санітарно-гігієнічних норм у підприємствах громадського харчування та готельної сфери, а також забезпечує захист прав споживачів. Вона проводить перевірки, видає дозволи та сертифікати відповідності, а також забезпечує інформування споживачів про якість та безпеку продукції та послуг. Ці інституції разом створюють комплексну систему

регулювання, яка забезпечує високу якість та безпеку продукції і послуг в індустрії гостинності в Україні [15].

Нормативне забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності є важливою складовою розвитку туризму та гостинності в Україні. Воно включає комплекс правових актів, стандартів та регламентів, які встановлюють вимоги до якості обслуговування, безпеки продукції та захисту прав споживачів. Законодавча база, що регулює цю сферу, включає закони України про туризм, захист прав споживачів, а також державні стандарти та санітарні норми.

Впровадження міжнародних стандартів, таких як ISO 9001, ISO 14001 та ISO 22000, сприяє підвищенню якості послуг та продукції в індустрії гостинності. Вони допомагають українським підприємствам інтегруватися у глобальний ринок, забезпечуючи високу якість обслуговування та відповідність екологічним і безпековим вимогам. Застосування Глобального кодексу етики туризму та програм сертифікації, таких як Green Key, стимулює розвиток сталого туризму, впровадження екологічно відповідальних практик в закладах індустрії гостинності.

Подальший розвиток нормативного забезпечення вимагає постійного удосконалення законодавства, гармонізації національних стандартів з міжнародними та активної участі держави і бізнесу у забезпеченні високої якості послуг, що включає навчання та сертифікацію персоналу, впровадження інновацій та нових технологій. Таким чином, нормативне забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності є ключовим фактором у підвищенні конкурентоспроможності України на міжнародному ринку та задоволенні потреб споживачів.

### *1.3. Фактори впливу на якість продукції та послуг індустрії гостинності*

Якість продукції та послуг індустрії гостинності є важливим показником, який впливає на задоволення потреб споживачів та загальну конкурентоспроможність підприємств. Від якості обслуговування залежить репутація готелів, ресторанів, туристичних компаній та інших закладів цієї індустрії, що у свою чергу впливає на їхню здатність залучати та утримувати споживачів. Багато факторів впливають на рівень якості, включаючи матеріально-технічне забезпечення, професійний рівень персоналу, дотримання стандартів та нормативів, а також ефективність управління [43].

Одним із ключових факторів впливу є дотримання стандартів та нормативних вимог. Національні та міжнародні стандарти, такі як ISO 9001 або ДСТУ, забезпечують загальні рамки для якості продукції та послуг. Важливими є також інноваційні підходи до обслуговування споживачів та впровадження сучасних технологій, які підвищують ефективність процесів і задоволення споживачів. Крім того, значну роль відіграють професійні навички та підготовка персоналу, адже якість обслуговування безпосередньо залежить від компетентності і мотивації працівників. Усі ці фактори разом формують загальне враження про підприємство та сприяють його успіху на ринку індустрії гостинності.

Визначення факторів, що впливають на якість продукції та послуг в індустрії гостинності, є критично важливим для забезпечення високого рівня обслуговування, задоволення потреб споживачів та підвищення конкурентоспроможності підприємств. Розуміння цих факторів дозволяє підприємствам ідентифікувати слабкі місця, впроваджувати необхідні зміни та покращення, а також ефективно управляти ресурсами і процесами, що сприяє створенню позитивного іміджу, залученню нових споживачів і підвищенню лояльності вже існуючих, що є запорукою довгострокового успіху на ринку. Фактори впливу на якість продукції та послуг індустрії гостинності систематизовано в таблиці 1.3.

## Фактори впливу на якість продукції та послуг індустрії гостинності

Фактори	Зміг
Матеріально-технічне забезпечення	Включає обладнання, інфраструктуру, технології та інші ресурси, що використовуються для надання послуг.
Професійний рівень персоналу	Включає освіту, тренінги, навички та досвід працівників, що впливають на якість обслуговування.
Дотримання стандартів та нормативів	Виконання національних та міжнародних стандартів якості, таких як ISO 9001, ДСТУ тощо.
Ефективність управління	Організація, планування, контроль та мотивація працівників, що впливають на загальний рівень якості.
Інновації та технології	Впровадження сучасних технологій та інновацій для покращення процесів обслуговування і продукції.
Зворотній зв'язок від споживачів	Оцінка та аналіз відгуків споживачів для виявлення сильних і слабких сторін та їх усунення.
Гігієна та санітарія	Дотримання санітарно-гігієнічних норм і правил для забезпечення безпеки і якості послуг.
Споживчоорієнтованість	Орієнтація на потреби та очікування споживачів, персоналізоване обслуговування.
Конкурентне середовище	Вплив конкурентів на рівень якості послуг та необхідність постійного вдосконалення.
Екологічні стандарти	Впровадження екологічно чистих практик та відповідність екологічним стандартам.

Матеріально-технічне забезпечення включає всі фізичні ресурси, які використовуються в індустрії гостинності, такі як обладнання, меблі, інфраструктура та інформаційні технології. Сучасне, надійне та добре обслуговуване обладнання забезпечує високий рівень комфорту для споживачів та підвищує ефективність роботи персоналу. Наприклад, використання сучасних систем бронювання або високоякісного кухонного обладнання може значно покращити якість обслуговування та продукції.

Професійний рівень персоналу є критичним фактором у забезпеченні якості послуг в індустрії гостинності. Включає освіту, професійну підготовку, навички та досвід працівників. Кваліфікований персонал здатний ефективно взаємодіяти з споживачами, швидко вирішувати проблеми та забезпечувати високий рівень обслуговування. Інвестиції у постійне навчання та розвиток персоналу сприяють підвищенню стандартів якості та задоволенню потреб споживачів[13].

Виконання національних та міжнародних стандартів, таких як ISO 9001 або ДСТУ, забезпечує високий рівень якості продукції та послуг. Стандарти визначають вимоги до процесів, матеріалів та методів роботи, що дозволяє підприємствам дотримуватися високих стандартів якості. Відповідність цим стандартам підвищує довіру споживачів і створює конкурентні переваги на ринку. Ефективне управління включає організацію, планування, контроль та мотивацію персоналу. Добре структуроване управління дозволяє оптимізувати процеси, знижувати витрати та підвищувати якість обслуговування. Впровадження передових методів управління та регулярне оцінювання ефективності допомагають досягати високих результатів і задовольняти потреби споживачів.

Впровадження сучасних технологій та інноваційних рішень є важливим фактором для підвищення якості продукції та послуг, що можуть бути новітні системи автоматизації, онлайн-сервіси, мобільні додатки для бронювання та управління послугами. Інновації дозволяють підприємствам бути більш гнучкими, швидко реагувати на зміни ринку та потреби споживачів, що сприяє підвищенню рівня обслуговування. Зворотній зв'язок від споживачів допомагає підприємствам виявляти сильні та слабкі сторони їхніх послуг. Аналіз відгуків дозволяє вчасно реагувати на проблеми, покращувати якість обслуговування та адаптуватися до очікувань споживачів. Активне залучення споживачів до оцінки якості послуг сприяє підвищенню їхньої лояльності та задоволеності [23].

Дотримання санітарно-гігієнічних норм і правил є обов'язковою умовою для підприємств індустрії гостинності. Високий рівень чистоти та гігієни забезпечує безпеку споживачів і працівників, підвищує довіру до закладу. Регулярні перевірки та сертифікація допомагають підтримувати належний санітарний стан і відповідати вимогам законодавства. Орієнтація на потреби та очікування споживачів є основою успішного бізнесу в індустрії гостинності. Персоналізоване обслуговування, увага до деталей та індивідуальний підхід до кожного гостя створюють позитивне враження і сприяють поверненню

споживачів. Споживчоорієнтована стратегія допомагає підприємствам будувати довгострокові відносини з споживачами та підвищувати їхню лояльність.

Конкурентне середовище стимулює підприємства постійно покращувати якість своїх послуг і продукції. Здорове суперництво на ринку спонукає до впровадження інновацій, зниження цін та підвищення стандартів обслуговування. Підприємства, які активно реагують на виклики конкуренції, здатні залучати більше споживачів і утримувати свої позиції на ринку.

Впровадження екологічно чистих практик та відповідність екологічним стандартам стають все більш важливими в індустрії гостинності. Екологічна відповідальність допомагає підприємствам зменшувати негативний вплив на довкілля, покращувати репутацію та залучати споживачів, які надають перевагу екологічно відповідальним компаніям, що включає використання екологічних матеріалів, енергоефективних технологій та скорочення відходів.

Фактори, що впливають на якість продукції та послуг в індустрії гостинності, є багатограними та взаємопов'язаними. Вони включають матеріально-технічне забезпечення, професійний рівень персоналу, дотримання стандартів і нормативів, ефективність управління, впровадження інновацій і технологій, зворотній зв'язок від споживачів, гігієну та санітарію, споживчоорієнтованість, конкурентне середовище та екологічні стандарти. Розуміння та систематичне врахування цих факторів дозволяє підприємствам забезпечувати високий рівень обслуговування, відповідати очікуванням споживачів та зміцнювати свої позиції на ринку. Впровадження комплексного підходу до управління якістю сприяє сталому розвитку індустрії гостинності, підвищенню довіри споживачів та досягненню довгострокового успіху.

## РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

### *2.1. Тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні*

Дослідження якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні має ключове значення для розвитку цього сектора економіки. Індустрія гостинності, яка включає готельний бізнес, ресторани, туристичні агентства та інші заклади, є важливим елементом національної гостинності та має значний вплив на імідж країни на міжнародному рівні. Висока якість обслуговування не лише задовольняє потреби споживачів, але й сприяє залученню гостей, підвищенню конкурентоспроможності та економічному зростанню. Саме тому дослідження, спрямовані на оцінку та покращення якості продукції та послуг, є надзвичайно важливими для підтримки і розвитку цієї галузі [27].

Результати таких досліджень допомагають виявити сильні та слабкі сторони надання послуг, розробити ефективні стратегії підвищення якості, а також адаптуватися до вимог та очікувань сучасних споживачів. В умовах глобальної конкуренції і зростаючого попиту на високоякісні послуги, постійне вдосконалення стандартів якості стає критично важливим. Аналіз зворотного зв'язку від споживачів, оцінка задоволеності споживачів, впровадження інноваційних рішень та дотримання міжнародних стандартів якості є невід'ємними складовими успішного функціонування підприємств індустрії гостинності в Україні.

Індустрія гостинності в Україні переживає динамічні зміни та розвиток, що зумовлені як внутрішніми, так і зовнішніми факторами. Однією з ключових тенденцій є зростання внутрішнього туризму, особливо в умовах пандемії, коли українці все більше звертають увагу на національні туристичні маршрути та місця відпочинку [46]. Відкриття нових готелів, розвиток інфраструктури, покращення транспортної доступності та зростання якості обслуговування сприяють підвищенню привабливості України як гостинного напрямку. Важливу

роль у цьому процесі відіграє також активна підтримка та ініціативи з боку держави щодо розвитку індустрії гостинності.

Ще однією важливою тенденцією є впровадження інноваційних технологій у сфері гостинності. Сучасні готелі та ресторани все частіше використовують цифрові рішення для покращення обслуговування споживачів, такі як онлайн-бронювання, мобільні додатки, системи управління готелями та інші технологічні нововведення, що не лише підвищує зручність для гостей, але й оптимізує внутрішні процеси, що сприяє ефективнішій роботі підприємств. Важливо також відзначити зростаючу увагу до сталого розвитку та екологічних стандартів, що стає все більш значущим фактором у виборі місць для відпочинку та харчування серед сучасних споживачів. Актуальні проблеми забезпечення якості продукції і послуг індустрії гостинності України представлено на рис. 2.1



Рис. 2.1. Актуальні проблеми забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні.

Агресія росії в Україні руйнує та зменшує кількість закладів гостинності, що негативно впливає на всю індустрію. Військові дії призводять до закриття або тимчасового припинення роботи багатьох підприємств, зниження туристичного потоку та втрат економічного потенціалу. Обмежені фінансові ресурси призводять до застарілості матеріально-технічної бази, недофінансування навчання персоналу та впровадження інновацій, що знижує якість послуг і конкурентоспроможність підприємств на ринку, перешкоджає їх розвитку та модернізації. Недостатня кваліфікація працівників призводить до низької якості обслуговування, що негативно впливає на задоволення гостей. Відсутність належної підготовки та тренінгів для персоналу знижує рівень обслуговування, що може викликати негативні відгуки споживачів і втрату постійних відвідувачів. Невідповідність законодавства сучасним вимогам та відсутність чітких стандартів якості ускладнюють регулювання і контроль якості послуг, що знижує довіру споживачів до всієї індустрії, створює нерівномірний рівень обслуговування та підриває авторитет підприємств. Відсутність сучасних технологій ускладнює процеси управління, бронювання та обслуговування споживачів знижує зручність і ефективність роботи закладів, відштовхує технологічно підкованих споживачів та знижує загальну привабливість послуг. Порушення санітарних норм і гігієнічних стандартів можуть призвести до небезпеки для здоров'я споживачів, що негативно впливає на репутацію закладу, викликає негативні відгуки та призводить до санкцій з боку контролюючих органів. Вирішення цих проблем є ключовим для підвищення якості продукції та послуг, що сприятиме розвитку індустрії гостинності в Україні та підвищенню її конкурентоспроможності на міжнародному ринку [6].

Аналіз тенденцій розвитку індустрії гостинності в Україні засвідчує, що однією з основних тенденцій розвитку індустрії гостинності в Україні є значне зростання внутрішнього туризму. У зв'язку з пандемією COVID-19 та обмеженням міжнародних подорожей, українці все частіше обирають для відпочинку вітчизняні курорти, історичні місця та природні пам'ятки., що стимулює розвиток готельного бізнесу, ресторанного сервісу та розважальних

зкладів у регіонах, які раніше були менш популярними серед гостей. Внутрішній туризм сприяє економічному зростанню регіонів, створенню нових робочих місць та покращенню інфраструктури.

Сучасні технології стають невід'ємною частиною розвитку індустрії гостинності в Україні. Використання цифрових рішень, таких як онлайн-бронювання, мобільні додатки для управління готелями та ресторанами, системи електронного обліку та автоматизації процесів, значно підвищує ефективність роботи підприємств та покращує досвід споживачів. Інноваційні технології допомагають оптимізувати робочі процеси, знижувати витрати та забезпечувати високий рівень обслуговування, що є важливим фактором у залученні та утриманні споживачів.

Зростаюча конкуренція на ринку гостинності спонукає підприємства до підвищення стандартів якості своїх послуг. Впровадження міжнародних стандартів, таких як ISO, регулярні тренінги та підвищення кваліфікації персоналу, покращення матеріально-технічної бази – все це сприяє підвищенню рівня обслуговування та задоволенню потреб споживачів. Підвищення якості послуг допомагає підприємствам виділятися на ринку, підвищувати свою конкурентоспроможність та формувати позитивний імідж [34].

Сталий розвиток та екологічна відповідальність стають все більш важливими в індустрії гостинності. Українські підприємства все частіше впроваджують екологічні практики, такі як використання енергоефективних технологій, зменшення використання пластику, впровадження програм з утилізації відходів. Це не тільки допомагає зберегти навколишнє середовище, але й приваблює екологічно свідомих споживачів, які обирають заклади з відповідальним підходом до екології.

Державна підтримка відіграє важливу роль у розвитку індустрії гостинності. Програми фінансування, гранти, податкові пільги та інші форми підтримки допомагають підприємствам розвиватися та вдосконалювати свою діяльність. Держава також сприяє популяризації туристичних напрямків через проведення міжнародних виставок, конференцій та інших заходів, що сприяє

залученню іноземних туристів та інвестицій. Усі ці тенденції вказують на динамічний розвиток індустрії гостинності в Україні, її здатність адаптуватися до сучасних викликів та ефективно реагувати на зміни ринку. Постійне вдосконалення, впровадження інновацій та підвищення якості послуг є ключовими факторами для досягнення успіху в цій галузі[18].

Таким чином, індустрія гостинності в Україні демонструє значні зміни та позитивні тенденції розвитку, які відповідають сучасним вимогам та викликам ринку. Однією з ключових тенденцій є зростання внутрішнього туризму, що стимулює розвиток регіональної інфраструктури, створення нових робочих місць та підвищення економічної активності в різних областях країни. Внутрішній туризм сприяє виявленню та популяризації національних маршрутів та пам'яток, що позитивно впливає на імідж України.

Інноваційні технології стають важливим чинником успіху в індустрії гостинності. Використання цифрових рішень, автоматизація процесів та впровадження сучасних систем управління дозволяють підприємствам підвищувати ефективність, оптимізувати витрати та забезпечувати високий рівень обслуговування споживачів, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності українських підприємств на міжнародному ринку та задоволенню потреб сучасних споживачів. Підвищення стандартів якості послуг є ще однією важливою тенденцією. Впровадження міжнародних стандартів, підвищення кваліфікації персоналу та модернізація матеріально-технічної бази забезпечують високий рівень обслуговування та задоволення потреб споживачів, що допомагає підприємствам виділятися на ринку, формувати позитивний імідж та залучати нових споживачів [39].

Загалом, індустрія гостинності в Україні продовжує розвиватися, демонструючи адаптивність та інноваційність. Важливо, щоб підприємства й надалі впроваджували сучасні технології, підвищували стандарти якості та орієнтувалися на потреби споживачів, щоб забезпечити стійкий розвиток і конкурентоспроможність на світовому ринку.

## *2.2. Аналіз факторів впливу на якість продукції та послуг індустрії гостинності*

Аналіз факторів, що впливають на якість продукції та послуг індустрії гостинності, є ключовим елементом для досягнення успіху в цьому секторі економіки. Індустрія гостинності включає готелі, ресторани, туристичні агентства та інші заклади, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами. В умовах зростаючої конкуренції та підвищених очікувань споживачів забезпечення високої якості послуг стає критично важливим. Якість обслуговування впливає не лише на задоволення потреб споживачів, але й на репутацію закладів, їхню здатність залучати нових споживачів та утримувати постійних.

Фактори, що впливають на якість, є багатограними і включають як внутрішні, так і зовнішні аспекти. До внутрішніх факторів належать матеріально-технічне забезпечення, професійний рівень персоналу, ефективність управління та впровадження інноваційних технологій. Зовнішні фактори включають нормативно-правову базу, економічні умови, конкурентне середовище та зворотний зв'язок від споживачів. Розуміння та аналіз цих факторів допомагають виявити сильні та слабкі сторони діяльності підприємств, розробити ефективні стратегії покращення якості та адаптуватися до змін ринкових умов [22].

Постійний моніторинг і аналіз факторів впливу дозволяють підприємствам індустрії гостинності оперативно реагувати на виклики та можливості, що виникають у процесі їх діяльності. Впровадження комплексного підходу до управління якістю, який враховує всі аспекти впливу, сприяє підвищенню рівня обслуговування та задоволенню потреб споживачів, що забезпечує стійкий розвиток підприємств, зміцнення їх позицій на ринку та підвищення конкурентоспроможності як на національному, так і на міжнародному рівнях.

Проведемо аналіз динаміки розбудови готелів у деяких регіонах України, де відносно безпечна ситуація. Розбудова готрелей може свідчити про

забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні. Проведемо аналіз динаміки розбудови готелів у деяких прикордонних регіонах України, де відносно безпечна ситуація. Розбудова готелів може свідчити про забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні. Відносно безпечні регіони, такі як Закарпатська, Львівська та Чернівецька області, демонструють значний ріст у кількості нових готельних комплексів та реконструкції існуючих закладів, такі регіони, завдяки своїй географічній близькості до європейських країн, мають високий потенціал для залучення гостей. Зростання кількості готелів відображає збільшення інвестицій у цей сектор, що сприяє покращенню інфраструктури та загального рівня послуг. Крім того, розвиток готельного бізнесу в цих регіонах часто супроводжується впровадженням сучасних стандартів якості та новітніх технологій обслуговування, що підвищує привабливість цих місць для відвідувачів.

Розбудова готелів у відносно безпечних прикордонних регіонах позитивно впливає на якість продукції та послуг в індустрії гостинності. Нові готелі та реконструйовані заклади зазвичай відповідають сучасним стандартам якості, що включають комфортні умови проживання, високий рівень сервісу та різноманітні додаткові послуги. Інвестори та власники готелів зацікавлені у впровадженні передових технологій і тренінгів для персоналу, що підвищує загальний рівень обслуговування, що сприяє формуванню позитивного іміджу регіону як привабливого туристичного напрямку, що може залучати не лише внутрішніх, але й іноземних гостей [31].

Загалом, динаміка розбудови готелів у прикордонних регіонах України є важливим індикатором розвитку індустрії гостинності. Вона свідчить про прагнення до підвищення якості послуг, адаптацію до сучасних вимог ринку та забезпечення високого рівня задоволення потреб споживачів. Аналіз цих процесів дозволяє краще зрозуміти стан та перспективи розвитку галузі, а також виявити ключові фактори успіху для подальшого зміцнення позицій України на туристичному ринку. Динаміка розбудови готелів у Львівській, Закарпатській,

Івано-Франківській та Волинській областях протягом 2021-2023 років представлено на рис. 2.2.

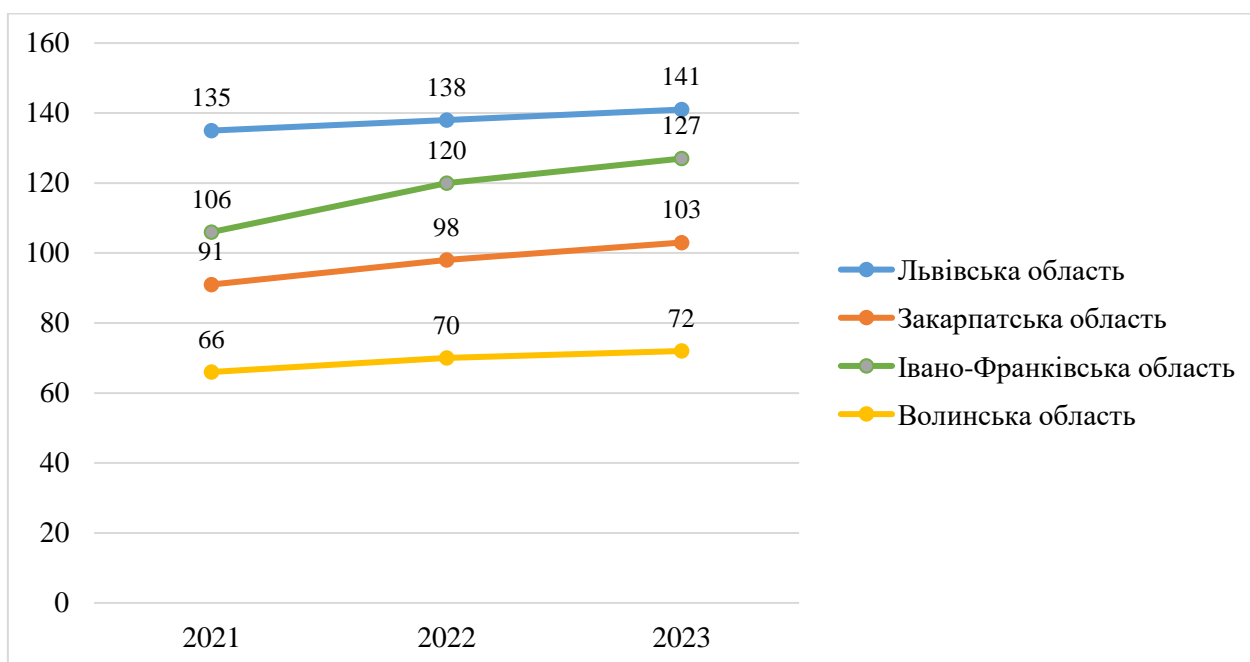


Рис. 2.2. Динаміка розбудови готелів у Львівській, Закарпатській, Івано-Франківській та Волинській областях протягом 2021–2023 років [27, 34].

Протягом 2021-2023 років у Львівській, Закарпатській, Івано-Франківській та Волинській областях спостерігалася позитивна динаміка розбудови готелів. Протягом 2021-2023 років у Західній Україні спостерігалася стабільна динаміка розбудови готелів, що відображає загальне економічне зростання регіону. У Львівській області кількість готелів зросла з 135 у 2021 році до 141 у 2023 році, у Закарпатській області – з 91 до 103, у Івано-Франківській області – зі 106 до 127, а у Волинській області – з 66 до 72. Таке зростання супроводжується збільшенням загального прибутку областей: у Львівській області прибуток зріс з 24,793 млн грн у 2021 році до 27,422 млн грн у 2022 році, у Закарпатській – з 20,181 млн грн до 31,091 млн грн, у Івано-Франківській – з 19,427 млн грн до 28,413 млн грн, і у Волинській – з 17,738 млн грн до 25,125 млн грн за той же період. Динаміка розбудови готелів демонструє стабільне зростання у всіх областях. Зокрема, найбільше зростання спостерігається в Івано-Франківській

області, де кількість готелів зростає з 106 у 2021 році до 127 у 2023 році. Зазначене може бути пов'язано з підвищеним туристичним попитом на цей регіон. Збільшення кількості готелів та загального прибутку вказує на покращення туристичної інфраструктури та зростання економічної активності в регіонах, що може бути результатом інвестицій в туристичний сектор та покращення умов для відпочинку та бізнесу. Стабільне зростання прибутків свідчить про ефективність таких інвестицій та сприятливий економічний клімат у регіонах Західної України. Загалом, тенденції свідчать про позитивний розвиток індустрії гостинності в Західній Україні. Подальші інвестиції та підтримка цього сектору можуть сприяти ще більшому зростанню та розвитку регіонів. Фактори впливу на якість продукції та послуг індустрії гостинності представлено на рис. 2.3.



Рис. 2.3. Фактори впливу на якість продукції та послуг індустрії гостинності.

Високий рівень кваліфікації та постійне навчання персоналу є важливими елементами для забезпечення високої якості обслуговування. Навчені працівники здатні краще розуміти потреби споживачів, ефективно вирішувати проблеми і надавати послуги на високому рівні. Високоякісний сервіс і дружнє

ставлення до гостей створюють позитивне враження і підвищують рівень задоволеності споживачів, що включає не тільки основні послуги, але й додаткові сервіси, такі як допомога з багажем, організація екскурсій та інше.

Привабливий дизайн інтер'єру та приємна атмосфера закладу сприяють створенню позитивного настрою у споживачів. Дизайн має відповідати очікуванням цільової аудиторії та сприяти комфортному перебуванню гостей. Ефективні маркетингові стратегії та чітке брендування допомагають залучати нових споживачів та утримувати постійних. Важливо розробляти креативні рекламні кампанії, активно використовувати соціальні мережі та інші канали для просування послуг [14]. Підприємства повинні бути готові швидко адаптуватися до змін у вподобаннях та потребах споживачів, що може включати оновлення меню, зміну дизайну інтер'єру, впровадження нових технологій тощо.

Якість продукції та послуг індустрії гостинності значно страждає через низку деструктивних факторів, таких як ігнорування споживацьких трендів, слабе брендування та маркетинг, відсутність технологічної адаптації та недосконалу нормативно-правову базу. Жорстка конкуренція та насиченість ринку, а також економічні та політичні нестабільності додають додаткових викликів. Відсутність інновацій та творчого підходу, разом з поганим управлінням репутацією, ще більше посилюють проблеми, що призводить до зниження якості послуг та продукції у сфері гостинності.

Таким чином, аналіз факторів, що впливають на якість продукції та послуг індустрії гостинності, вказує на критичну важливість адаптації до споживацьких трендів, ефективного брендування та маркетингу, впровадження сучасних технологій та покращення нормативно-правової бази. Подолання жорсткої конкуренції та насиченості ринку, а також подолання економічних і політичних нестабільностей є необхідними для збереження високої якості. Інновації, творчий підхід та управління репутацією відіграють ключову роль у підтримці та підвищенні стандартів послуг у сфері гостинності.

### *2.3. Оцінка якості продукції та послуг індустрії гостинності міста Луцьк*

Оцінка якості продукції та послуг індустрії гостинності міста Луцьк є важливим аспектом для розуміння поточного стану та потенціалу розвитку цього сектора. Враховуючи значну роль гостинності у місцевій економіці, аналіз якості готельних, ресторанних та інших пов'язаних послуг дозволяє виявити сильні сторони та проблемні місця, що сприяє формуванню стратегій для підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб як місцевих жителів, так і гостей, забезпечуючи стабільне зростання індустрії гостинності у Луцьку [23].

Для проведення ґрунтовної оцінки якості продукції та послуг індустрії гостинності міста Луцьк слід розглянути кілька ключових аспектів. Перш за все, важливо проаналізувати рівень задоволеності споживачів, який можна виміряти через опитування та відгуки споживачів. Такі дані дозволять виявити конкретні проблеми та сфери, які потребують покращення. Наступним кроком є оцінка ефективності управління та операційної діяльності підприємств гостинності, що включає аналіз процесів обслуговування, професійної підготовки персоналу, та використання сучасних технологій для покращення якості послуг. Особлива увага приділяється інноваціям та творчому підходу до надання послуг, що можуть суттєво вплинути на загальне враження споживачів.

Крім того, важливо врахувати фактори зовнішнього середовища, такі як економічна стабільність, конкуренція на ринку, та правові регуляції, які можуть впливати на діяльність підприємств індустрії гостинності. Аналіз цих чинників допоможе зрозуміти, як вони можуть сприяти або, навпаки, перешкоджати розвитку галузі. Також доцільно провести порівняльний аналіз якості послуг у Луцьку з іншими містами регіону або країни, що дозволить визначити конкурентні переваги та недоліки місцевої індустрії гостинності, що може стати основою для розробки стратегій та ініціатив, спрямованих на підвищення якості продукції та послуг, що надаються в місті.

Комплексний підхід до оцінки якості продукції та послуг індустрії гостинності міста Луцьк дозволить виявити ключові напрями для покращення та створити

сприятливі умови для розвитку цього важливого сектору економіки. Рейтинг готелів міста Луцька за відгуками споживачів представлено в таблиці 2.1.

Оцінка якості продукції та послуг індустрії гостинності міста Луцьк базується на аналізі відгуків споживачів. Згідно з даними сайту бронювання Booking.com, станом на 15 лютого 2024 року, найвищі оцінки серед готелів міста отримали Space Apart Hotel (9,6 балів), Ribas Rooms Lutsk (9,4 бали), Sribni Leleky Hotel & Spa (9,3 бали) та Hotel Complex Ukraine (8,7 балів). Зазначені показники відображають високий рівень задоволеності гостей та якість наданих послуг у зазначених закладах. Такий аналіз дозволяє виявити лідерів у сфері гостинності та сприяє підвищенню стандартів обслуговування в місті Луцьк.

Таблиця 2.1.

Рейтинг готелів міста Луцька за відгуками споживачів

Назва готелю	Відгуки гостей за бальною системою
Space Apart Hotel	9,6
Ribas Rooms Lutsk	9,4
Sribni Leleky Hotel & Spa	9,3
Hotel Complex Ukraine	8,7

*Джерело: розроблено автором за даними сайту бронювання Booking.com станом на 15.03.24*

Оцінки якості продукції та послуг індустрії гостинності міста Луцьк базується на аналізі ключових показників якості готелів. Згідно з даними сайту бронювання Booking.com станом на 15 лютого 2024 року, готелі Space Apart Hotel, Ribas Rooms Lutsk, Sribni Leleky Hotel & Spa та Hotel Complex Ukraine отримали високі оцінки за різними категоріями. Наприклад, Space Apart Hotel отримав 97 балів за обслуговуючий персонал, 96 балів за комфорт та чистоту, і 95 балів за співвідношення ціна/якість. Ribas Rooms Lutsk також відзначився високими оцінками: 97 балів за обслуговуючий персонал, 93 бали за розташування та безкоштовний Wi-Fi. Sribni Leleky Hotel & Spa отримав 95 балів за чистоту, а Hotel Complex Ukraine виділяється 96 балами за розташування. Такі дані підкреслюють високий рівень якості послуг, що надаються цими готелями, що сприяє їхньому позитивному іміджу та задоволеності гостей.

Оцінка готелів міста Луцька за показниками якості представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

## Оцінка готелів міста Луцька за показниками якості [31, 33]

Категорії Назва готелю	Обслуговуючий персонал	Комфорт в готелі	Зручності в готелі	Співвідношення ціна/якість	Чистота в номерах	Розташування готелю	Безкоштовний Wi-Fi в готелі
Space Apart Hotel	9,7	9,6	9,5	9,5	9,6	9,4	8,9
Ribas Rooms Lutsk	9,7	9,3	9,2	9,1	9,4	9,3	9,2
Sribni Leleky Hotel & Spa	9,3	9,4	9,3	9,1	9,5	9,2	9,2
Hotel Complex Ukraine/готель «Україна»	9,3	8,6	8,5	8,5	8,8	9,6	8,7

*Джерело: сформовано за матеріалами сайту бронювання Booking.com станом на 15.02.24*

Оцінки якості продукції та послуг індустрії гостинності міста Луцьк базується на загальних показниках, які доступні в інтернеті. За даними сайту бронювання Booking.com станом на 15 лютого 2024 року, Space Apart Hotel отримав найвищі оцінки за обслуговуючий персонал (9,7 балів), комфорт (9,6 балів) та чистоту (9,6 балів). Ribas Rooms Lutsk також має високі показники, зокрема за обслуговуючий персонал (9,7 балів) та чистоту (9,4 бали). Sribni Leleky Hotel & Spa відзначився 9,5 балами за чистоту, а Hotel Complex Ukraine отримав найвищу оцінку за розташування (9,6 балів). Такі дані підкреслюють високий рівень якості послуг, що надаються цими готелями, і демонструють їхню здатність задовольняти потреби гостей за ключовими критеріями якості.

## РОЗДІЛ 3. ІНСТРУМЕНТИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

### *3.1. Інноваційні інструменти посилення якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні*

Індустрія гостинності України відіграє важливу роль у розвитку економіки країни, залучаючи гостей та сприяючи міжнародному співробітництву. Однак, для забезпечення стійкого зростання та конкурентоспроможності, необхідно постійно вдосконалювати систему якості продукції та послуг. Удосконалення системи якості вимагає застосування різноманітних інструментів та методів, що дозволяють покращити стандарти обслуговування, підвищити задоволеність споживачів та забезпечити відповідність міжнародним стандартам [11].

Одним із ключових інструментів є впровадження сучасних технологій, які сприяють автоматизації процесів, покращенню комунікації з споживачами та підвищенню ефективності управління. Використання спеціалізованого програмного забезпечення для управління бронюванням, обслуговуванням та зворотним зв'язком дозволяє значно покращити якість послуг. Крім того, цифровізація процесів дозволяє збирати та аналізувати дані про споживачів, що допомагає краще розуміти їхні потреби та прогнозувати майбутні тренди.

Ще одним важливим інструментом є навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Висококваліфіковані працівники, які володіють сучасними знаннями та навичками, здатні забезпечити високий рівень обслуговування та створити позитивний імідж компанії. Регулярне проведення тренінгів, семінарів та сертифікаційних програм сприяє постійному професійному зростанню персоналу, що є невід'ємною складовою успішного функціонування індустрії гостинності.

Перелік іновативних інструментів посилення якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні представлено на рис 3.1.



Рис. 3.1. Перелік іновайних інструментів посилення якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні

Одним з ключових напрямків удосконалення системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні є впровадження сучасних технологій. Використання цифрових рішень, таких як QR-коди для меню та оплати, дозволяє значно полегшити процес обслуговування споживачів, роблячи його більш швидким та ефективним. Цифрове управління готельно-ресторанними комплексами забезпечує автоматизацію багатьох процесів, що дозволяє зменшити кількість помилок та підвищити загальну якість послуг. Інноваційні інструменти, такі як вендінгові машини та аудіо-візуальні дисплеї, сприяють створенню сучасного та привабливого середовища для споживачів [26].

Використання роботів в обслуговуванні споживачів стає все більш поширеним трендом у світовій індустрії гостинності, і Україна не є винятком. Роботи можуть виконувати рутинні завдання, такі як доставка їжі або багажу, звільняючи персонал для виконання більш складних функцій. Штучний інтелект також відіграє важливу роль у підвищенні якості обслуговування. ШІ може

аналізувати поведінку споживачів та надавати персоналізовані рекомендації, що сприяє підвищенню рівня задоволеності. Наприклад, використання 3D-моделей номерів та страв дозволяє гостям заздалегідь ознайомитися з умовами проживання та меню, що сприяє прийняттю обґрунтованих рішень.

Інноваційні концепції, такі як «open kitchen», де гості можуть спостерігати за процесом приготування їжі, підвищують прозорість та довіру до закладу. Такий підхід не тільки покращує враження споживачів, але й стимулює персонал працювати більш якісно та чисто. Водночас, постійне навчання та підвищення кваліфікації персоналу є критично важливим для забезпечення високого рівня обслуговування. Регулярні тренінги та семінари допомагають працівникам залишатися в курсі новітніх тенденцій та технологій, що дозволяє їм надавати послуги на найвищому рівні. Впровадження сучасних технологій, використання роботів та ШІ, інноваційні концепції та постійне навчання персоналу є основними інструментами удосконалення системи якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні. Визначені заходи дозволяють підвищити ефективність, задовольнити потреби споживачів та забезпечити стійкий розвиток галузі.

Таким чином, запропоновані інноваційні інструменти посилення якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні, такі як впровадження цифрових технологій, використання роботів та штучного інтелекту, концепції «open kitchen» та постійне навчання персоналу, значно підвищують рівень обслуговування та задоволеність споживачів. Такі нововведення дозволяють автоматизувати процеси, забезпечити прозорість та ефективність роботи, а також створити сучасне і привабливе середовище для гостей. Завдяки таким інструментам українська індустрія гостинності стає більш конкурентоспроможною на міжнародному ринку, сприяючи стійкому розвитку та зростанню галузі.

### *3.2. Перспективи розвитку системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні післявоєнний період*

Післявоєнний період для України стане часом відновлення та реконструкції, що відкриває нові перспективи для розвитку індустрії гостинності. В умовах відновлення економіки та інфраструктури заклади гостинності відіграватимуть важливу роль у підтримці соціально-економічного розвитку, залучаючи інвесторів та гостей. Для досягнення цього, системи якості продукції та послуг у готельно-ресторанній сфері потребуватимуть суттєвих удосконалень та інновацій. Відновлення інфраструктури та підвищення стандартів обслуговування стануть ключовими факторами для залучення міжнародних гостей і інвесторів. Перспективи розвитку системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні післявоєнний період включатимуть впровадження сучасних технологій, нових стандартів якості та навчання персоналу. Інвестиції у нові технології та підходи допоможуть закладам не тільки відновити свою діяльність, але й підвищити її ефективність та конкурентоспроможність на світовому ринку.

Особливу увагу слід приділити інтеграції міжнародних стандартів якості, що забезпечить високий рівень обслуговування та відповідність світовим трендам у сфері гостинності. Впровадження таких стандартів вимагатиме координації з міжнародними організаціями та інвесторами, що допоможе запозичити передовий досвід і технології. Таким чином, розвиток системи якості продукції та послуг у закладах гостинності у післявоєнний період України має значний потенціал, що сприятиме як відновленню національної економіки, так і підвищенню іміджу країни на міжнародній арені.

Заходи удосконалення системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні представлено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Заходи удосконалення системи якості продукції та послуг  
закладами гостинності в Україні

якість інгредієнтів та продуктів	
Контроль якості	контроль є засобом визначення слабких місць та інструментом підвищення рівня якості послуг; поширеним є метод «Таємний гість», коли інспектор в ролі звичайного гостя відвідує заклади гостинності та оцінює роботу персоналу, якість продукції та послуг, швидкість обслуговування
Удосконалення якості процесу виконання стандартів обслуговування	доцільно переконати наявний персонал, що якість обслуговування – це необхідно та потрібно закладу; забезпечувати людям гідний сервіс є модно, сучасно та приємно.
навчання та підготовка персоналу	
Навчання, перепідготовка та підвищення кваліфікації персоналу	Обслуговуючий персонал повинен знати структуру заклади гостинності, асортимент пропозиції та правила роботи з гостем; тренінги та семінари для персоналу закладів гостинності потрібно проводити систематично.
Система мотивації щодо формування та надання якісних послуг	мотивований персонал здатен зробити більше, тому, доцільно використовувати інструменти матеріального та нематеріального стимулювання працівників та співставляти ефективність їх роботи з винагородою

Післявоєнний період для України стане важливим етапом відновлення, що створить нові можливості для розвитку індустрії гостинності. У цей час готельно-ресторанний сектор відіграватиме ключову роль у відбудові економіки, залученні інвестицій та сприянні міжнародному туризму. Заклади гостинності зможуть відігравати значну роль у створенні позитивного іміджу країни, пропонуючи високоякісні продукти та послуги.

Одним із основних заходів для удосконалення системи якості продукції та послуг є впровадження сучасних технологій та нових стандартів якості, що включає контроль якості продуктів та послуг, що є важливим інструментом для визначення слабких місць і підвищення рівня обслуговування. Метод «Таємний гість», коли інспектор в ролі звичайного гостя оцінює роботу персоналу та якість продукції, стане ефективним засобом для виявлення недоліків та поліпшення стандартів обслуговування.

Навчання та підвищення кваліфікації персоналу також є критичними компонентами удосконалення якості. Регулярні тренінги та семінари

допоможуть персоналу закладів гостинності покращити свої навички та знання щодо структури закладу, асортименту пропозицій та правил роботи з гостями. Система мотивації, яка включає матеріальне та нематеріальне стимулювання, сприятиме формуванню у працівників прагнення до надання високоякісних послуг [34]. Мотивований персонал здатен забезпечити кращий рівень обслуговування, що є важливим для успіху закладу в післявоєнний період.

Таким чином, перспективи розвитку системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні післявоєнний період базуються на впровадженні сучасних технологій, нових стандартів якості, постійному навчанні та мотивації персоналу. Такі заходи забезпечать високу якість обслуговування, сприяючи відновленню економіки та створенню привабливого іміджу України на міжнародній арені.

У післявоєнний період розвиток системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні має великі перспективи завдяки впровадженню сучасних технологій, нових стандартів якості, ефективного контролю та мотивації персоналу. Відновлення інфраструктури, активне залучення інвестицій та постійне підвищення кваліфікації працівників сприятимуть підвищенню рівня обслуговування та задоволеності споживачів. Ці заходи не лише покращать конкурентоспроможність української індустрії гостинності на міжнародному рівні, але й допоможуть створити привабливий імідж країни, підтримуючи її економічне зростання та соціальний розвиток.

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Доведено, що якість продукції та послуг індустрії гостинності є важливим фактором, що впливає на задоволеність споживачів та конкурентоспроможність закладів на ринку. Високі стандарти якості забезпечують не лише лояльність споживачів, але й формують позитивний імідж закладів, що сприяє залученню нових відвідувачів. Для підтримання високого рівня якості необхідно постійно вдосконалювати послуги, впроваджувати інновації та забезпечувати відповідність продукції сучасним стандартам і очікуванням споживачів.

Досліджено нормативне забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності, що є важливою складовою розвитку гостинності в Україні та включає комплекс правових актів, стандартів та регламентів, які встановлюють вимоги до якості обслуговування, безпеки продукції та захисту прав споживачів. Законодавча база, що регулює цю сферу, включає закони України про туризм, захист прав споживачів, а також державні стандарти та санітарні норми. Впровадження міжнародних стандартів, таких як ISO 9001, ISO 14001 та ISO 22000, сприяє підвищенню якості послуг та продукції в індустрії гостинності. Застосування Глобального кодексу етики туризму та програм сертифікації, таких як Green Key, стимулює розвиток сталого туризму, впровадження екологічно відповідальних практик.

Оцінка якості продукції та послуг індустрії гостинності міста Луцьк базується на аналізі ключових показників якості готелів. Згідно з даними сайту бронювання Booking.com станом на 15 лютого 2024 року, готелі Space Apart Hotel, Ribas Rooms Lutsk, Sribni Leleky Hotel & Spa та Hotel Complex Ukraine отримали високі оцінки за різними категоріями. Наприклад, Space Apart Hotel отримав 9,7 балів за обслуговуючий персонал, 9,6 балів за комфорт та чистоту, і 9,5 балів за співвідношення ціна/якість. Ribas Rooms Lutsk також відзначився високими оцінками: 9,7 балів за обслуговуючий персонал, 9,3 бали за розташування та безкоштовний Wi-Fi. Sribni Leleky Hotel & Spa отримав 9,5 балів за чистоту, а Hotel Complex Ukraine виділяється 9,6 балами за розташування. Такі

дані підкреслюють високий рівень якості послуг, що надаються цими готелями, що сприяє їхньому позитивному іміджу та задоволеності гостей.

Побудовано динаміку розбудови готелів у прикордонних регіонах України, що є важливим індикатором розвитку індустрії гостинності. Вона свідчить про прагнення до підвищення якості послуг, адаптацію до сучасних вимог ринку та забезпечення високого рівня задоволення потреб споживачів. Протягом 2021-2023 років у Західній Україні спостерігалася стабільна динаміка розбудови готелів, що відображає загальне економічне зростання регіону. У Львівській області кількість готелів зросла з 135 у 2021 році до 141 у 2023 році, у Закарпатській області – з 91 до 103, у Івано-Франківській області – зі 106 до 127, а у Волинській області – з 66 до 72.

Запропоновано інноваційні інструменти посилення якості продукції та послуг індустрії гостинності в Україні, такі як впровадження цифрових технологій, використання роботів та штучного інтелекту, концепції «open kitchen» та постійне навчання персоналу, значно підвищують рівень обслуговування та задоволеність споживачів. Такі нововведення дозволяють автоматизувати процеси, забезпечити прозорість та ефективність роботи, а також створити сучасне і привабливе середовище для гостей. Завдяки таким інструментам українська індустрія гостинності стає більш конкурентоспроможною на міжнародному ринку, сприяючи стійкому розвитку та зростанню галузі.

Післявоєнний період для України стане важливим етапом відновлення, що створить нові можливості для розвитку індустрії гостинності. Одним із основних заходів для удосконалення системи якості продукції та послуг є впровадження сучасних технологій та нових стандартів якості, що включає контроль якості продуктів та послуг, що є важливим інструментом для визначення слабких місць і підвищення рівня обслуговування. Метод «Таємний гість», коли інспектор в ролі звичайного гостя оцінює роботу персоналу та якість продукції, стане ефективним засобом для виявлення недоліків та поліпшення стандартів обслуговування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Алексеева Т.А. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Харківського політехнічного інституту*. 2017. № 2. С. 89-92
2. Балацька Н. Ю., Репринцева В.М. Особливості та перспективи розвитку готельного та ресторанного бізнесу в Україні. *Молодий вчений*. 2016. № 1 (28). С. 12-15.
3. Банєва І.О., Величко О.В. Сучасні підходи до організації готельно-ресторанного бізнесу. *Modern Economics*. 2022. № 36. С. 6-11.
4. Барна М. Ю., Гліненко Л. К., Дайновський Ю. А. Фактори конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 39. С. 415-421.
5. Власенко І.В., Рябенка М.О., Лук'янець А.В. Динаміка розвитку закладів готельно-ресторанного 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.
6. Гунькало А.В., Бойко О.В., Дорош Н.В. Управління якістю продукції (послуг) за допомогою експертних систем. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні інформаційні технології в економіці, менеджменті та освіті». Львів 2010. С. 63-64.
7. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Іванченко. 2018. 448 с.
8. Давидова О. Індустрія гостинності у контексті проведення Євро 2012. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія економіка*. 2011. № 12. С. 44-48.
9. Данько Н.І. Управління якістю готельних підприємств в Україні. *Проблеми економіки*. 2011. № 1. С. 67-72.

10. Діяльність суб'єктів великого, середнього, малого та мікропідприємства. Статистичний збірник за 2020 р. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>

11. 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](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8)

12. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» від 23 грудня 2003 р. № 225.

13. Діяльність колективних засобів розміщення в регіонах України у 2019 році: статистичний бюлетень. Івано-Франківськ, 2019. 37 с.

14. Жук К.В. Удосконалення системи якості продукції та послуг закладами гостинності в Україні. I Всеукраїнська інтернет-конференція молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні і світі» (травень, 2024 року).

15. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ, 2017. 600 с.

16. Іванова Л.В. Адаптація систем управління якістю до умов українського ринку гостинності. *Вісник туристичної індустрії*. 2021. №4. С. 72-85.

17. 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>.

18. 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>

19. Коваленко М.М. Інноваційні технології в управлінні якістю у закладах гостинності. *Науковий вісник Університету гостинності та туризму*. 2023. №2. С. 31-47.

20. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. Економіка та суспільство. 2022. № 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>
21. 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.
22. Малюга Л.М. Формування конкурентоспроможності підприємств готельного господарства. Економіка та суспільство. 2016. № 5. С. 216-219.
23. 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=>
24. Найбільші готельні мережі. Рейтинг – десять найбільших готелів в світі. URL: [https://tohostel.ru/uk/strany\\$evropy/samye\\_krupnne\\_seti\\_rei\\_bolshih/](https://tohostel.ru/uk/strany$evropy/samye_krupnne_seti_rei_bolshih/)
25. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4 (21). 297-304.
26. 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>
27. Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: <https://ntoukraine.org> (дата звернення 28.04.2024).
28. Офіційний сайт ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: <https://aigu.org.ua/>. (дата звернення: 05.04.2024).
29. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA) . URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/company/43851744> (дата звернення: 05.04.2020).
30. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www.world-tourism.org>. (дата звернення: 05.04.2024).
31. Офіційна сторінка Центру туристичної інформації та послуг. URL: <http://visitlutsk.com/> (дата звернення: 22.03.2024).

32. Офіційна сторінка Порталу «Zruchno.Travel». URL: <https://zruchno.travel/News/New/3101?lang=ua> (дата звернення: 01.04.2024).
33. Офіційний сайт Головного управління статистики у Волинській області URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>. (дата звернення: 10.04.2024).
34. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>. (дата звернення: 10.04.2024).
35. Петренко О.М. Впровадження міжнародних стандартів якості у готельному бізнесі України. *Журнал економічних досліджень*. 2022. №3. С. 45-58.
36. 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.
37. 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.
38. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 15 березня 2006 р. № 297.
39. 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.
40. 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.
41. П'ятницької Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Підручник для вищих навчальних закладів. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

42. Роглев Х. Й Основи готельного менеджменту: навчальний посібник. К: Кондор, 2005. 408 с.
43. Семенюк Л.В. Обліково-аналітичне забезпечення стратегічного розвитку підприємств ресторанного господарства: Дис. канд. екон. наук/ Львівський національний університет імені Івана Франка, 2016.275с.
44. Сидоренко В.П. Вплив підвищення якості послуг на задоволеність клієнтів у сфері гостинності. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2020. №1. С. 89-102.
45. Сторінка у соціальних мережах ГО «Асоціація готельних об'єднань та готельних міст України. URL: <https://www.facebook.com/hotelua/> (дата звернення: 05.03.2024).
46. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. 2-ге вид., випр. та доповн. К. : КНТЕУ, 2009. 463 с.
47. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. №56. С.68-73.
48. 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: 09.04.2024).
49. Шамара І. М. Тенденції розвитку ресторанного господарства як складової туристичної галузі України. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»* №1042. 2013. С. 151-154.
50. Шидловська О. Б. Організація виробництва у ресторанному господарстві: URL: <http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43.41A.pdf>.