

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «МАГІСТР»

ЯКІСТЬ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРСм 21

_____ ПОВРОЗНИК Сергій Русланович
(підпис)

Керівник:
_____ д.е.н., проф. Чепурда Л.М.
(підпис)

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

к.е.н., доц. Сидорук С.В.

Луцьк – 2023 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет *митної справи, матеріалів та технологій*

Кафедра *туризму та готельно-ресторанної справи*

Ступінь вищої освіти: *магістр*

Галузь знань: *24 Сфера обслуговування*

Спеціальність: *241 Готельно-ресторанна справа*

Освітня програма: *Готельно-ресторанна справа*

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
Л.Ю. Матвійчук

«__» _____ 2023 р.

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

Поврознику Сергію Руслановичу

1. Тема кваліфікаційної роботи *Якість готельного обслуговування України в сучасних умовах*

Керівник роботи: *Чепурда Л.М., д.е.н., професор*
затверджені наказом вищого навчального закладу від

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи.

3. Вихідні дані до роботи: звіти Асоціації індустрії гостинності України, Ресторанної гільдії, законодавчі та нормативні акти України щодо розвитку готельно-ресторанних підприємств, статистичні матеріали Державної служби статистики України, міждержавні та національні стандарти індустрії гостинності, наукова та практична література з досліджуваної тематики.

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

Розділ 1. Теоретичні засади забезпечення якості готельного обслуговування.

Розділ 2. Діагностика якості готельного обслуговування України в сучасних умовах.

Розділ 3. Напрями забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України.

5. Перелік графічного матеріалу:

Поширення готельних господарств різних категорій в регіонах України (до вторгнення росії в Україну)

Глобальні готельні мережі, що представлені в Україні (до вторгнення росії в Україну).

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
Гарант освітньої програми	доц. Сидорук С.В.		
Розділ 1. Теоретичні засади забезпечення якості готельного обслуговування	проф. Чепурда Л.М.		
Розділ 2. Діагностика якості готельного обслуговування України в сучасних умовах	проф. Чепурда Л.М.		
Розділ 3. Напрями забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України	проф. Чепурда Л.М.		
Висновки	проф. Чепурда Л.М.		
Нормо контроль	доц. Сидорук С.В.		

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

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

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

Здобувач вищої освіти

(підпис)

(Поворозник С.Р.)

(прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис)

(Чепурда Л.М.)

(прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Анотація Поворозник С.Р. *Якість готельного обслуговування України в сучасних умовах.* – На правах рукопису. Кваліфікаційна робота другого (магістерського) рівня, освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа», за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа, галузі знань 24 Сфера обслуговування – Луцький національний технічний університет, кафедра туризму та готельно-ресторанної справи. – Луцьк, 2023. – 53 с., список джерел з 51 найменування.

Визначено зміст та значення якості готельного обслуговування в індустрії гостинності. Зміст якості готельного обслуговування визначається не лише комфортом та зручностями, але й особистим підходом, емоційною вовлеченістю та вдосконаленням кожного етапу взаємодії з гостем. Значення цього аспекту у готельній індустрії надає не тільки конкурентну перевагу, але і сприяє розбудові позитивного іміджу та формуванню сильного партнерства із споживачами. Якість готельного обслуговування в індустрії гостинності має стратегічне значення, оскільки вона безпосередньо впливає на досвід та враження гостей, визначаючи їхнє бажання рекомендувати готель іншим.

Запропоновано модель забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України, що є комплексною системою, яка охоплює різні аспекти діяльності готельного бізнесу. Вона включає такі важливі складові, як забезпечення безпеки, доступності, компетентності персоналу, відчутності комфорту та комплексності послуг. Ці критерії якості впливають на загальне сприйняття гостями якості готельного сервісу та, як результат, на їх задоволення від перебування в готелі. Безпека та доступність є фундаментальними очікуваннями кожного гостя, тоді як компетентність персоналу та відчутність комфорту сприяють створенню позитивного враження та підвищенню лояльності гостей.

Ключові слова: готельне обслуговування, якість послуг, індустрія гостинності, сервіс, стратегічні засади.

ANNOTATION

Abstract Povoroznyk S.R. *The quality of hotel service in Ukraine in modern conditions*. – On the rights of the manuscript. Qualification work of the second (master's) level, educational and professional program «Hotel and restaurant business», specialty 241 Hotel and restaurant business, fields of knowledge 24 Field of service - Lutsk National Technical University, department of tourism and hotel and restaurant business. – Lutsk, 2023. – 53 p., list of sources with 51 names.

The content and significance of the quality of hotel service in the hospitality industry are defined. The content of the quality of hotel service is determined not only by comfort and amenities, but also by a personal approach, emotional involvement and improvement of each stage of interaction with the guest. The importance of this aspect in the hotel industry provides not only a competitive advantage, but also contributes to the development of a positive image and the formation of a strong partnership with consumers. The quality of hotel service in the hospitality industry is of strategic importance, as it directly affects the experience and impressions of guests, determining their willingness to recommend the hotel to others.

A model for ensuring the quality of hotel service in the regions of Ukraine is proposed, which is a comprehensive system that covers various aspects of the hotel business. It includes such important components as ensuring safety, accessibility, competence of staff, tangible comfort and comprehensiveness of services. These quality criteria affect the guests' overall perception of the quality of hotel service and, as a result, their satisfaction with their stay at the hotel. Safety and accessibility are fundamental expectations of every guest, while staff competence and a sense of comfort contribute to creating a positive impression and increasing guest loyalty.

Keywords: hotel service, service quality, hospitality industry, service, strategic principles.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	11
1.1. Зміст та значення якості готельного обслуговування в індустрії гостинності	11
1.2. Інституційне забезпечення якості готельного обслуговування	17
1.3. Найкращі світові практики якості готельного обслуговування	21
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	27
2.1. Аналіз сучасного готельного господарства України	27
2.2. Діагностика якості готельного обслуговування в Україні	31
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕГІОНАХ УКРАЇНИ	37
3.1. Інструменти якості готельного обслуговування	37
3.2. Створення моделі забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України	40
ВИСНОВКИ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	49

ВСТУП

Актуальність теми.. Якість готельного обслуговування в Україні має надзвичайно важливе значення в сучасних умовах. По-перше, вона сприяє позитивному іміджу країни на міжнародній арені. Якісні готельні послуги створюють перше враження для туристів та відвідувачів, що є критичним для формування сприятливої репутації України як привабливого туристичного напрямку. Це також відображає гостинність та професіоналізм місцевого населення. Висока якість обслуговування в готелях сприяє економічному розвитку країни. Це приваблює не тільки туристів, але й бізнес-подорожуючих, що може вести до збільшення іноземних інвестицій та розвитку бізнес-туризму. Таким чином, готельний сектор може стати важливим драйвером росту економіки, створюючи нові робочі місця та підвищуючи загальний рівень життя. Умови сучасного світу з його стрімкими технологічними змінами вимагають від готельного бізнесу адаптації до нових викликів. Це означає інтеграцію цифрових технологій для поліпшення обслуговування, реагування на змінювані вподобання клієнтів та впровадження стандартів сталого розвитку. Успішна адаптація до цих викликів забезпечить довгострокову конкурентоспроможність українського готельного ринку та його стійке зростання.

Підвищення стандартів обслуговування в готелях сприяє задоволенню більш широкого спектру потреб відвідувачів. Сучасний мандрівник шукає не лише місце для ночівлі, а й унікальний досвід. Готелі, які пропонують автентичні місцеві враження, культурні заходи чи особливі послуги, такі як спа або гастрономічні пропозиції, залучають більше гостей і підвищують загальну привабливість регіону. Важливим аспектом є врахування сталого розвитку у готельному бізнесі. Сучасні споживачі все більше цікавляться екологічною відповідальністю та перевагою вибору послуг, які мінімізують негативний вплив на довкілля. Готелі, що інвестують у зелені технології, використовують енергоефективні рішення та пропонують органічні продукти, можуть залучити

більш свідомих туристів і зміцнити своє місце на ринку. Ефективне використання онлайн-платформ для бронювання та відгуків є ключовим для успіху в сучасному готельному бізнесі. Онлайн-репутація та зручність бронювання значно впливають на вибір готелю відвідувачами. Готелі, які активно управляють своїм онлайн-присутністю, відгуками клієнтів та пропонують безперешкодне цифрове бронювання, зможуть ефективно залучати нових гостей та підтримувати високу лояльність постійних клієнтів.

Проблематиці теоретичних та прикладних аспектів якості готельного обслуговування в Україні, присвячено праці вітчизняних та закордонних вчених, зокрема: О. Боголюбова зосереджує свої праці на розвитку готельної індустрії в Україні, В. Шевченко зосереджений на питаннях управління якістю в готелях та розвитку туристичної індустрії, Т. Іванова автор досліджень, що стосуються покращення сервісу та обслуговування в українських готелях, А.Козлов займається дослідженням стратегій підвищення конкурентоспроможності готельного бізнесу в Україні. Зазначимо, що незважаючи на достатню кількість публікацій за цією тематикою, актуальні концептуальні та прикладні питання якості готельного обслуговування в Україні с залишаються невирішеними.

Об'єктом дослідження в роботі магістра є процес забезпечення якості готельного обслуговування.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти забезпечення якості готельного обслуговування.

Метою кваліфікаційної роботи магістра є обґрунтування теоретико-методичних засад та формування практичних рекомендацій щодо досягнення якості готельного обслуговування.

З цією метою в дослідженні були поставлені такі *завдання*:

- дослідити зміст та значення якості готельного обслуговування в індустрії гостинності;
- систематизувати інституційне забезпечення якості готельного обслуговування;

- дослідити найкращі світові практики якості готельного обслуговування;
- здійснити діагностику якості готельного обслуговування України в сучасних умовах;
- запропонувати модель забезпечення якості готельного обслуговування в сучасних регіонах України.

Перелік використаних методів дослідження. З ціллю досягнення визначених у кваліфікаційній роботі магістра завдань, були застосовані такі методи дослідження: систематизації та узагальнення (для дослідження і визначення змісту та значення якості готельного обслуговування в індустрії гостинності); розрахунково-аналітичні (для визначення основних проблем забезпечення якості готельного обслуговування в Україні); економіко-математичні методи (для діагностики якості готельного обслуговування України в сучасних умовах); процесний підхід (для формування моделі забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України); табличні методи (для наочного зображення статистичного матеріалу).

Джерела інформаційної бази дослідження. Інформаційна база кваліфікаційної роботи магістра зібрана з ретельно відібраних академічних статей, галузевих досліджень, звітів готельного бізнесу, аналітики туристичного ринку, а також з нормативно-правових документів, що регулюють сферу гостинності в Україні. До неї входять дані з опитувань клієнтів та персоналу готелів, огляди якості послуг в соціальних медіа та туристичних платформах, а також результати співбесід з експертами галузі. Ця інформація служить основою для аналітичної роботи, дозволяючи глибоко зрозуміти поточні тренди, виклики та можливості у сфері готельного обслуговування в Україні, а також розробити обґрунтовані рекомендації щодо покращення якості послуг.

Новизна дослідження полягає у формуванні моделі забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України, що є комплексною системою, яка охоплює різні аспекти діяльності готельного бізнесу. Вона включає такі важливі складові, як забезпечення безпеки, доступності, компетентності

персоналу, відчутності комфорту та комплексності послуг. Ці критерії якості впливають на загальне сприйняття гостями якості готельного сервісу та, як результат, на їх задоволення від перебування в готелі. Безпека та доступність є фундаментальними очікуваннями кожного гостя, тоді як компетентність персоналу та відчутність комфорту сприяють створенню позитивного враження та підвищенню лояльності гостей.

Практична цінність одержаних результатів роботи полягає в їх безпосередньому внеску в оптимізацію та підвищення стандартів гостинності у готельній індустрії. Результати можуть бути використані для розробки конкретних рекомендацій щодо покращення сервісу, впровадження інноваційних підходів у управління якістю, формування стратегій залучення та утримання клієнтів. Крім того, вони забезпечують цінні вказівки для готелів щодо впровадження новітніх стандартів безпеки та гігієни, що є особливо актуальним в пост-пандемічний період. Таким чином, результати дослідження сприяють підвищенню конкурентоспроможності готельних послуг України на національному та міжнародному ринках.

Апробація отриманих результатів дослідження. Висновки та рекомендації дослідження апробовані та опубліковані у вигляді тез доповідей у Студентському науковому віснику ЛНТУ, серія технічні науки (Луцьк, 2023 р.).

Структура кваліфікаційної роботи магістраи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів та висновків; містить 53 сторінки тексту, 12 рисунків, 3 таблиці. Список джерел включає 51 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Зміст та значення якості готельного обслуговування в індустрії гостинності

Теоретичні засади забезпечення якості готельного обслуговування є фундаментом для розуміння та вдосконалення сервісу в готельній індустрії. Це поле знань охоплює вивчення різноманітних концепцій, моделей та методологій, які використовуються для оцінки та підвищення рівня обслуговування гостей. Відповідно до цього, теоретичні засади включають розгляд стандартів якості, розроблених міжнародними та національними організаціями, які встановлюють критерії та вказівки для готельного бізнесу. Також це поле вивчає, як принципи загального менеджменту якості можуть бути адаптовані для специфіки готельної сфери, враховуючи високі вимоги до індивідуалізації послуг та створення незабутнього досвіду для клієнтів [9].

Важливою частиною теоретичних засад є вивчення споживацького сприйняття якості готельних послуг, яке включає оцінку задоволеності гостей, їхніх відгуків та лояльності. Для глибшого аналізу використовуються концепції, такі як модель SERVQUAL, яка дозволяє оцінити прогалини між очікуваннями гостей та реальним сервісом, що надається. Крім того, теоретичні засади аналізують роль організаційної культури, лідерства та залучення співробітників в процес забезпечення якості, розглядаючи якість як інтегральну частину корпоративної стратегії та операційного менеджменту. Такий підхід допомагає встановити стійкі стандарти відмінності в готельному сервісі та підвищити конкурентоспроможність на ринку.

Готельна індустрія, як ключова складова сучасної індустрії гостинності, є сферою, в якій якість обслуговування грає визначальну роль у взаємодії з клієнтами та визначенні успіху готелю. Здатність готелю надавати високоякісні послуги є критичною для задоволення потреб та очікувань гостей [21]. З цієї

причини зміст та значення якості готельного обслуговування стають передумовами успішного функціонування готельних підприємств у сучасній індустрії гостинності.

Першочергово, якість готельного обслуговування необхідна для створення позитивного першого враження та формування емоційного зв'язку з гостем. Гості, які отримують високоякісне обслуговування, мають схильність повертатися та рекомендувати готель іншим. Це стає основою для розвитку лояльності та створення позитивного іміджу готелю в сфері гостинності.

Якість обслуговування визначає репутацію готелю на ринку та його конкурентоспроможність. Уміння надавати гостям переважність в якісному обслуговуванні стає ключем до привертання нових клієнтів та утримання старих. Сучасний ринок готельних послуг вимагає від підприємств не лише комфортності та зручностей, але і високої ефективності у взаємодії з гостями через вдосконалення якості обслуговування.

Зміст та значення якості готельного обслуговування визначають не лише імідж готелю, а й його фінансовий успіх та вплив на ринкову позицію в галузі гостинності. Високоякісне обслуговування стає фундаментом для побудови довгострокових відносин з гостями та створення приємного та комфортного середовища для перебування [36].

Пропонуємо схему змістовного наповнення поняття «управління якістю готельного обслуговування» (рис. 1.1).

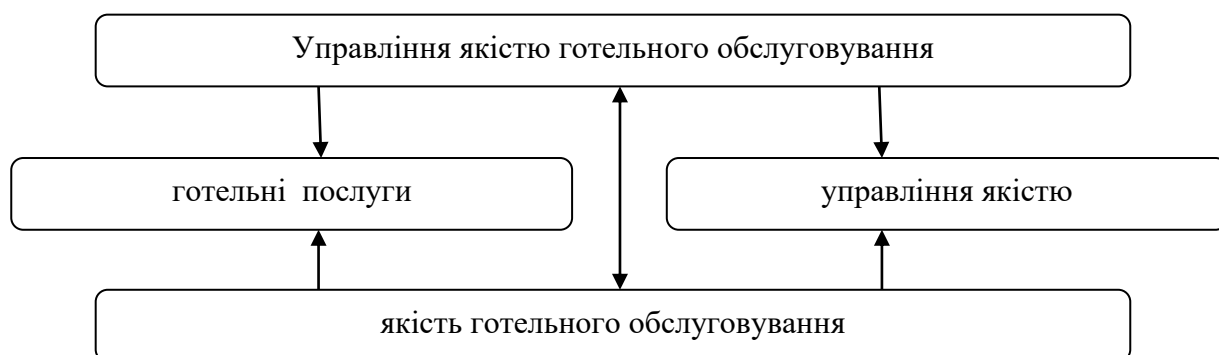


Рис. 1.1. Змістовне наповнення поняття «управління якістю готельного обслуговування».

Зазначене може бути використане для визначення ключових аспектів управління якістю в готельному бізнесі, опису процесів та методик для підтримки високого рівня послуг, а також для планування стратегій поліпшення якості обслуговування.

Класифікація готельних послуг представлено на рис. 1.2.

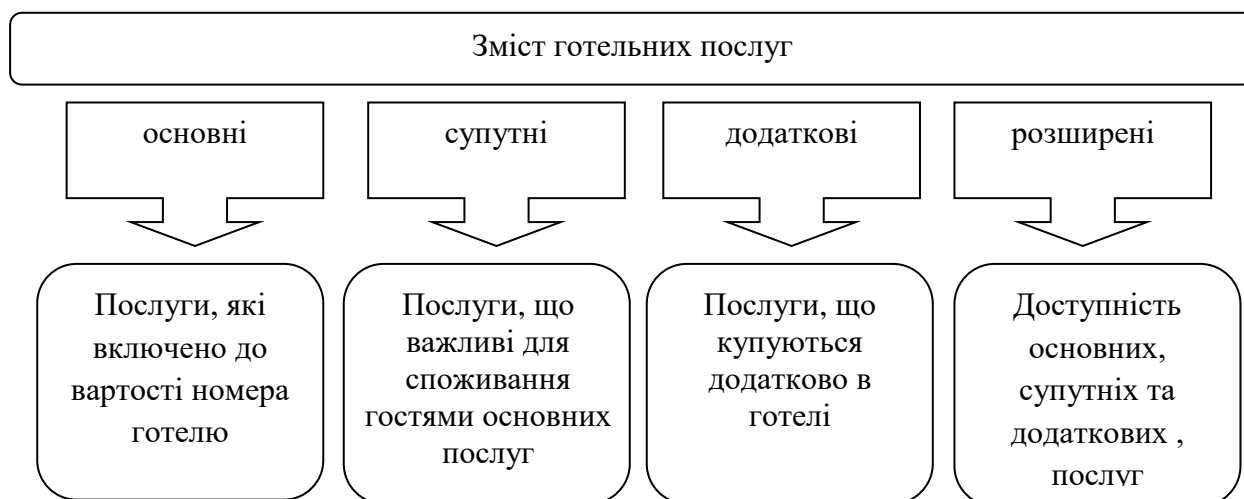


Рис. 1.2. Класифікація готельних послуг

Представлена класифікація готельних послуг, яка включає чотири основні категорії: основні, супутні, додаткові та розширені послуги. Основні послуги включають в себе ті послуги, які є необхідними для забезпечення комфорту гостя і зазвичай включені у вартість номера. Це можуть бути такі послуги, як надання ліжка для сну, ванної кімнати, прибирання номера, забезпечення основними засобами гігієни та інші елементи, необхідні для базового проживання.

Супутні послуги – це послуги, які необхідні для створення комфортних умов перебування гостей, але не входять у базову вартість номера і можуть включати такі опції, як доступ до Wi-Fi, кабельне телебачення, кондиціонування повітря, сніданок тощо. Додаткові послуги – це ті, які гості можуть купити окремо, вони не є необхідними, але пропонують додатковий комфорт або розкіш, такі як спа-послуги, екскурсійні тури, спеціальні подушки тощо. Розширені послуги охоплюють доступність основних, супутніх та

додаткових послуг, можливо, вказуючи на легкість та гнучкість їхнього отримання та інтеграцію у загальний досвід перебування в готелі [18].

Інституційні підходи до трактування категорії «якість», висвітлено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Інституційні підходи до трактування категорії «якість»
в готельному господарстві

Джерело (походження)	Трактування
Українська асоціація якості	Процес системного вдосконалення, шлях ведення готельного бізнесу, коли доцільно бути кращим та якіснішим
Міжнародний стандарт ISO 840286	Система характеристик і властивостей готельної продукції або послуги, що надають їм можливість задовольняти наявні потреби споживачів
Міжнародний стандарт ISO 90002000	Рівень, до якого система характеристик послуг і продукції, задовольняє наявні потреби або очікування

Інституційні підходи до трактування категорії «якість» різняться в залежності від організації та контексту її застосування. Українська асоціація якості виходить з концепції неперервного вдосконалення і вважає якість не просто характеристикою продукту, а швидше способом ведення бізнесу. Тут якість розглядається як стратегічний елемент, що вимагає постійного прагнення до кращого, досягнення вищих стандартів у всіх аспектах діяльності. Міжнародні стандарти ISO 8402-86 та ISO 9000:2000 поділяють цей погляд, проте надають більше уваги конкретним характеристикам та властивостям, які можуть задовольнити як виражені, так і передбачувані потреби споживачів, враховуючи рівень очікувань та вимог до продукції, послуг, процесів чи систем.

Критерії якості готельних послуг відіграють вирішальну роль у забезпеченні конкурентоспроможності та успіху готельного бізнесу, оскільки вони безпосередньо впливають на задоволеність та відданість клієнтів. Високі стандарти якості, такі як комфортність проживання, чистота, безпека, професіоналізм та ввічливість персоналу, ефективність обслуговування, та додаткові зручності, не лише сприяють позитивному досвіду гостей, а й формують репутацію готелю [34]. Це, в свою чергу, може забезпечити повторні

візити та рекомендації з боку клієнтів, що є надзвичайно цінним в умовах високої конкуренції в готельній індустрії. Критерії якості також допомагають вимірювати та аналізувати ефективність готельних послуг, що є ключем до неперервного покращення та інновацій в сервісі.

Зважаючи на змістовне наповнення якості готельного обслуговування, пропонуємо виділити основні критеріальні ознаки досліджуваних процесів (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2.

Ключові критерії якості сучасних готельних послуг

Критерії	Зміст
безпека	наявні послуги готельного господарства без будь яких сумнівів є безпечні
доступність	послуги готельного господарства є доступні та надаються в зручному місці, без очікування
компетентність	персонал готельного господарства володіє необхідними компетенціями та навиками щодо якісного обслуговування
відчутність	наявні відгуки гостей (споживачів) про готельне обслуговування свідчать про реальний рівень їх якості
комплексність	кількість послуг готельного господарства є широкого асортименту та задовольняє наявні потреби гостей (споживачів)

Основні критерії якості готельних послуг охоплюють широкий спектр аспектів, які разом формують загальне враження гостя про перебування в готелі. Безпека є першорядним критерієм, особливо в умовах поширення пандемії, де готелі повинні вживати всі необхідні заходи, щоб гарантувати безпеку своїх гостей [29]. Це означає не тільки дотримання стандартів чистоти і гігієни, але й забезпечення, що всі можливі ризики для здоров'я мінімізовані, а процедури безпеки чітко співставлені з потребами та очікуваннями гостей.

Доступність, компетентність, відчутність та комплексність також є ключовими для забезпечення якості готельних послуг. Готельні послуги мають бути доступними, тобто легко отриманими, наданими в зручному місці і часі, і без непотрібного очікування. Персонал готелю повинен володіти необхідними навиками та знаннями для надання послуг високого рівня, що сприяє підвищенню задоволеності клієнтів. Відгуки гостей є важливим індикатором

рівня якості послуг, оскільки вони відображають реальний досвід споживачів [52]. Нарешті, комплексність послуг означає, що готелі повинні пропонувати широкий спектр послуг, щоб задовольнити всі потреби та бажання гостей, від основних до більш вишуканих, тим самим забезпечуючи всеосяжний і безшовний досвід перебування.

Зміст та значення якості готельного обслуговування в індустрії гостинності є вирішальними для успіху готельного бізнесу та задоволення потреб сучасних гостей. Якість обслуговування є не лише стандартом, але й ключем до побудови стабільних відносин із клієнтами. Гості сьогодні вибагливі, і їхні очікування зростають, тому вдосконалення якості обслуговування стає стратегічною необхідністю для готелів.

Зміст якості готельного обслуговування визначається не лише комфортом та зручностями, але й особистим підходом, емоційною вовлеченістю та вдосконаленням кожного етапу взаємодії з гостем. Значення цього аспекту у готельній індустрії надає не тільки конкурентну перевагу, але і сприяє розбудові позитивного іміджу та формуванню сильного партнерства із споживачами. Таким чином, якість готельного обслуговування стає визначальним чинником, що впливає на успіх готельної індустрії в умовах зростаючої конкуренції та змінливих потреб сучасних подорожуючих.

Якість готельного обслуговування в індустрії гостинності має стратегічне значення, оскільки вона безпосередньо впливає на досвід та враження гостей, визначаючи їхнє бажання повертатися та рекомендувати готель іншим. Успіх готельного бізнесу в сучасному світі залежить від здатності не тільки відповідати, але й перевершувати очікування клієнтів, надаючи послуги, що характеризуються високим рівнем особистісної уваги, комфорту та якісного сервісу [45]. Це створює основу для підтримки довгострокових відносин з клієнтами та позитивного іміджу в індустрії, що є невід'ємною частиною сталого росту та розвитку в галузі гостинності.

1.2. Інституційне забезпечення якості готельного обслуговування

Інституційне забезпечення якості готельного обслуговування визначає основні правила, стандарти та системи, які встановлюються на рівні держави чи галузевих асоціацій з метою забезпечення високого рівня послуг у сфері гостинності. В сучасному світі, де глобалізація та мобільність стали ключовими факторами, ефективне інституційне забезпечення стає стратегічною складовою для готелів, орієнтованих на задоволення потреб сучасних туристів. Це означає не лише дотримання стандартів, але й розробку та впровадження систем, спрямованих на постійне вдосконалення якості готельного обслуговування.

Перш за все, інституційне забезпечення якості готельного обслуговування включає в себе розробку та впровадження стандартів, які визначають мінімальні вимоги та очікування щодо різних аспектів готельної діяльності. Це може бути встановлення норм щодо комфорту номерів, ресторанного сервісу, систем безпеки та інших аспектів, які безпосередньо впливають на задоволення гостей. Якщо інституції ефективно регулюють та контролюють дотримання цих стандартів, це стає гарантією високої якості обслуговування для відвідувачів.

Другою важливою складовою інституційного забезпечення є системи сертифікації та акредитації, які надають готелям можливість продемонструвати свою готовність та здатність до надання високоякісних послуг. Такі системи нерідко базуються на міжнародних стандартах і дозволяють готелям виокремитися на ринку та забезпечити гостям впевненість у тому, що вони обирають заклад з визнаним рівнем обслуговування [41].

Отже, інституційне забезпечення якості готельного обслуговування визначає та контролює стандарти та системи, які допомагають готелям підтримувати та вдосконалювати свою конкурентоспроможність на ринку гостинності. Вона сприяє створенню сприятливого середовища для гостей та підвищує рівень довіри до готельного бізнесу.

Інституційною основою регулювання якості послуг готельного господарства є система нормативних та законодавчих актів, основоположних та

галузевих світових, міжнародних, міждержавних та національних стандартів, норм та правил, а також внутрішні документи систем якості підприємств (рис.1.3).

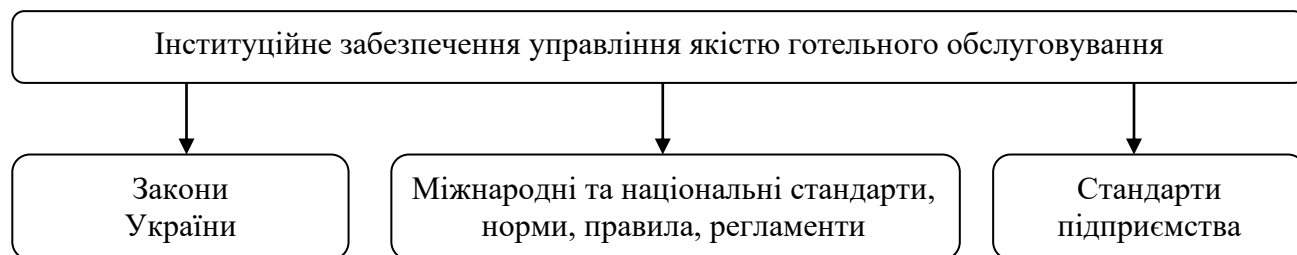


Рис. 1.3. Зміст інституційного забезпечення управління якістю готельних послуг.

Структура інституційного забезпечення управління якістю готельних послуг, відображає ієрархічну взаємодію між різними рівнями нормативних документів. В основі знаходяться закони України, які є основним джерелом юридичних вимог до якості готельних послуг в країні. Ці закони встановлюють фундаментальні правові рамки для всієї діяльності в сфері гостинності та визначають загальні стандарти безпеки, права споживачів, а також зобов'язання підприємців [56].

Далі, ієрархія спускається до міжнародних та національних стандартів, норм, правил і регламентів, які деталізують вимоги законів, розробляючи конкретніші керівництва та інструкції щодо забезпечення якості послуг. Ці стандарти можуть включати міжнародні ISO стандарти, які застосовуються у багатьох країнах світу, а також національні стандарти, розроблені для відповідності специфічним умовам та вимогам України. На нижньому рівні знаходяться стандарти підприємства, які є специфічними для кожного готельного закладу та розробляються на основі вищезгаданих законів та стандартів для впровадження конкретних процедур управління якістю послуг, які спрямовані на задоволення очікувань та потреб гостей [7].

Дослідження ієрархії управління якістю готельного обслуговування є важливим для забезпечення високого рівня послуг у готельній індустрії, який

відповідає міжнародним стандартам та очікуванням клієнтів. Розуміння цієї ієрархії дозволяє виявити і оптимізувати ролі та відповідальності різних органів управління від національного до локального рівня, гарантуючи, що політики і процедури є ефективними та послідовними. Таке дослідження сприяє постійному покращенню готельних послуг, підвищуючи конкурентоспроможність країни як туристичного напрямку і забезпечуючи позитивний досвід для гостей.

Ієрархію управління якістю готельного обслуговування в Україні, станом на 2023 рік представлено на рис. 1.4.

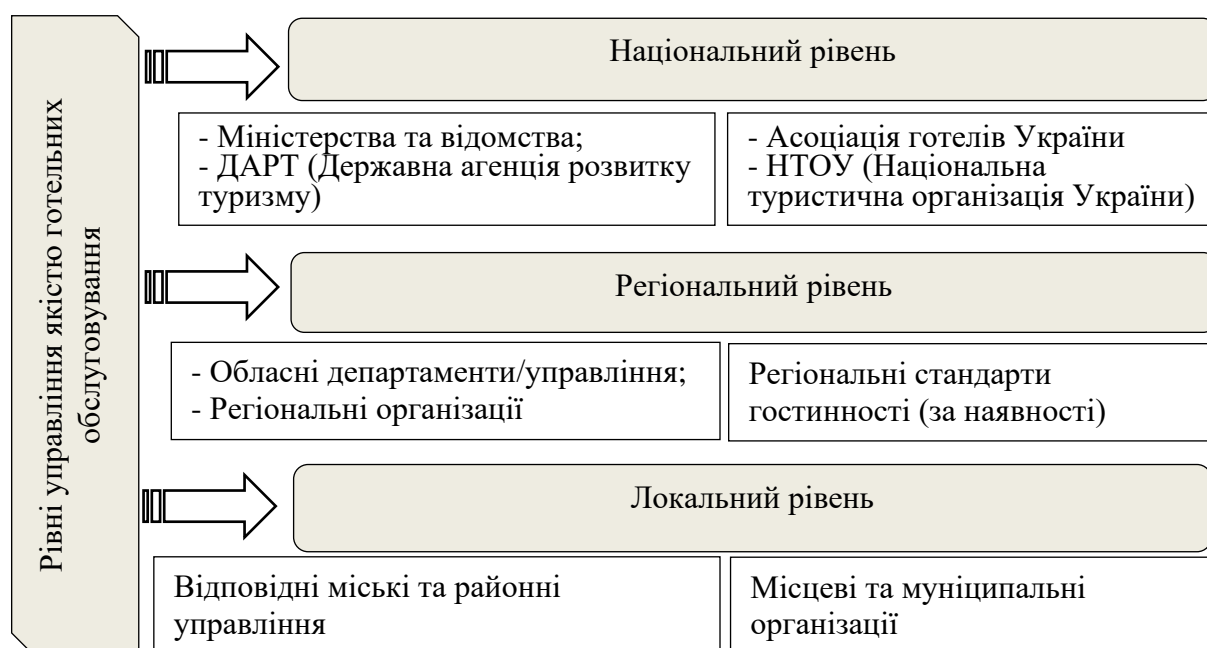


Рис. 1.4. Ієрархія управління якістю готельного обслуговування в Україні, станом на 2023 рік.

Структура управління якістю готельного обслуговування в регіонах країни змістовно складається з трьох основних рівнів: національний, регіональний та локальний. На національному рівні ключові органи включають міністерства та відомства, такі як ДАРТ (Державна агенція розвитку туризму), а також асоціації готелів, як-от Асоціація готелів України та НТОУ (Національна туристична організація України). Ці організації задають стандарти та регуляції,

які визначають загальні вимоги до якості готельних послуг та розробляють стратегічні напрямки розвитку туристичної індустрії в країні.

На регіональному рівні, обласні департаменти та управління, разом з регіональними організаціями, відповідають за впровадження національних стандартів та політик на місцевому рівні, забезпечуючи адаптацію до регіональних особливостей. Локальний рівень складається з виконавчих органів місцевого самоврядування та муніципальних організацій, які відповідають за безпосереднє забезпечення якості послуг та контроль за дотриманням стандартів у конкретних готелях [17]. Цей ієрархічний підхід дозволяє ефективно управляти якістю готельного обслуговування, поєднуючи загальнодержавні нормативи з урахуванням локальних потреб та можливостей.

Інституційне забезпечення якості готельного обслуговування виступає необхідною умовою для створення та збереження високого рівня задоволеності клієнтів у готельній індустрії. За допомогою встановлення чітких стандартів та систем сертифікації, інституції забезпечують надійну базу для визначення та досягнення високих стандартів обслуговування. Це дозволяє готелям не лише залучати нових клієнтів, а й забезпечувати повернення старих, що є ключем до сталого розвитку та успіху на ринку гостинності.

Крім того, інституційне забезпечення виконує роль механізму контролю та підтримки постійного вдосконалення. Впровадження інновацій та нових технологій у готельну діяльність стає можливим завдяки відповідним регуляторним політикам та сприяє ефективному адаптуванню готелів до змінних умов ринку та потреб споживачів. Такий підхід сприяє не лише саморозвитку готелів, а й розвитку індустрії гостинності в цілому, роблячи її більш конкурентоспроможною та привабливою для міжнародних та внутрішніх туристів.

1.3. Найкращі світові практики якості готельного обслуговування

Світові практики у галузі якості готельного обслуговування є не лише стандартами вищого рівня, але й важливим еталоном для готелів, які прагнуть надавати високоякісні послуги своїм гостям. Ці практики, розроблені та впроваджені лідерами готельної індустрії, визначають нові тренди та стандарти обслуговування, які відповідають сучасним вимогам гостей та забезпечують їхнє задоволення [23]. Дослідження та адаптація цих практик є ключовим елементом стратегії готельного бізнесу, спрямованої на створення неперевершеного гостьового досвіду.

По-перше, світові практики включають в себе вдосконалення системи обслуговування клієнтів, орієнтованої на індивідуальні потреби кожного гостя. Великі ланцюги готелів розвивають та впроваджують персоналізовані програми, враховуючи уподобання гостей, їхній стиль подорожей та інші особисті фактори. Це дозволяє створювати унікальні та незабутні враження для кожного відвідувача, підвищуючи рівень задоволеності та лояльності.

По-друге, важливою частиною світових практик є активне впровадження інновацій та технологій. Високотехнологічні рішення, такі як мобільні додатки для зручного замовлення послуг чи використання розумних систем керування готельним простором, дозволяють забезпечувати гостей передовими зручностями та підвищують ефективність обслуговування. Це допомагає готелям зберігати конкурентоспроможність у світі швидкої технологічної трансформації.

Таким чином, світові практики у галузі якості готельного обслуговування є джерелом невичерпного досвіду та інновацій. Їх вивчення та інтеграція у власний бізнес можуть стати ключовими компонентами стратегії готелю, спрямованої на постійне покращення та надання гостям найвищого рівня задоволеності.

Визначення моделі управління якістю готельного обслуговування є ключовим для створення сталого та ефективного бізнес-процесу в готельній

індустрії, що спрямований на задоволення та перевищення очікувань гостей. Така модель включає стандартизацію процедур, впровадження систем контролю якості, навчання персоналу, а також регулярний моніторинг і вдосконалення послуг [44]. Вона дозволяє готелям адаптуватися до змін у вимогах ринку, підвищувати рівень гостювого сервісу та ефективно управляти ресурсами, тим самим підсилюючи репутацію та конкурентоспроможність на національному та міжнародному рівнях (рис. 1.5).

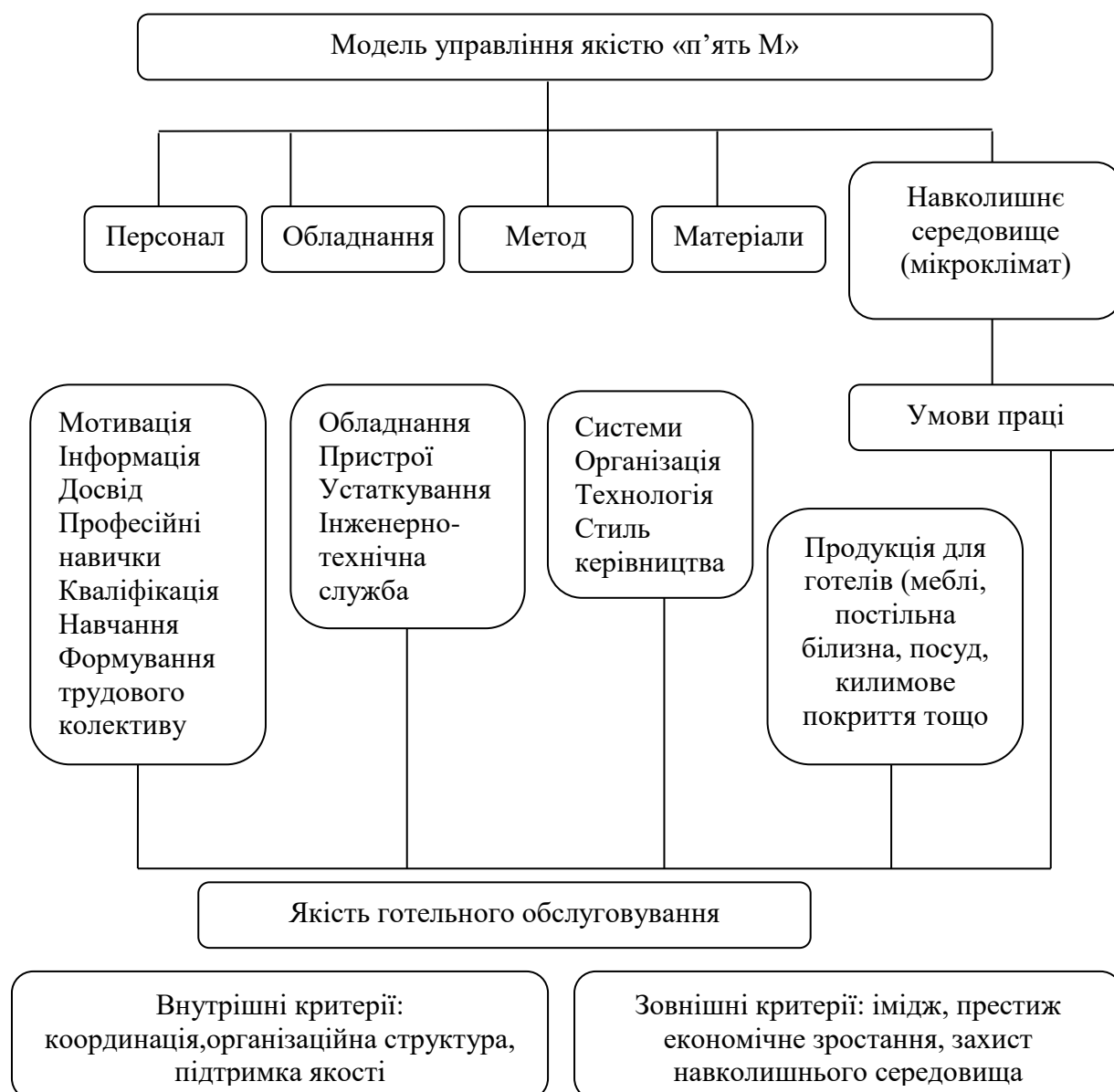


Рис. 1.4. Модель управління якістю готельних послуг «п'ять М»

На зображенні представлена модель управління якістю готельних послуг, відома як «п'ять М», яка включає такі компоненти: персонал, обладнання, методи, матеріали та навколишнє середовище (мікроклімат). Кожен з зазначених елементів відіграє важливу роль у забезпеченні високої якості готельних послуг.

Персонал готелю включає мотивацію, інформацію, досвід, професійні навички, кваліфікацію, навчання та формування трудового колективу. Всі ці фактори визначають якість взаємодії між персоналом і гостями, а також між самими працівниками готелю. Обладнання охоплює обслуговування, пристрої, устаткування та інженерно-технічну підтримку, що впливає на безперебійність роботи готелю та комфорт гостей. Методи включають в себе системи, організацію, технології та стиль керівництва, які разом створюють ефективні процеси обслуговування. Матеріали це всі продукції, які використовуються в готелі, включаючи меблі, посуд, білизну, кухонне обладнання та інші необхідні предмети. Нарешті, навколишнє середовище (мікроклімат) відноситься до умов праці, що включає як фізичні, так і психологічні аспекти робочого середовища.

Модель також враховує внутрішні та зовнішні критерії якості. Внутрішні критерії включають координацію, організацію структури та підтримку класу, що визначає внутрішню ефективність готельного бізнесу. Зовнішні критерії охоплюють імідж, престиж, економічний ріст та захист навколишнього середовища, які мають вплив на сприйняття готелю гостями та суспільством загалом [16]. Управління цими аспектами допомагає готелям підтримувати високу якість послуг і покращувати свою конкурентоспроможність на ринку.

Визначення моделі «Петля якості» управління якістю готельного обслуговування є важливим для забезпечення циклічного та безперервного процесу покращення в готельній галузі. Ця модель фокусується на системному підході до вимірювання, аналізу, та вдосконалення кожного аспекту гостьового досвіду, від першого контакту з клієнтом до останнього моменту виїзду і післядії. "Петля якості" допомагає виявити слабкі місця в сервісі, забезпечує зворотний зв'язок від гостей, і стимулює застосування інноваційних рішень для

підвищення рівня задоволеності клієнтів, що, в кінцевому підсумку, сприяє лояльності клієнтів та зростанню прибутковості готелів. Сформована «петля якості» готельної послуги зображена на рис. 1.5.



Рис. 1.5. Модель управління якістю готельного обслуговування «Петля якості».

На зображенні представлена модель управління якістю готельного обслуговування, відома як «Петля якості». Ця модель включає кілька ключових компонентів, які забезпечують неперервне підвищення рівня послуг. В центрі моделі знаходиться «Якість готельного обслуговування», що є основним фокусом для всіх елементів петлі. Модель демонструє, що управління якістю є циклічним процесом, що включає безперервний зворотній зв'язок та вдосконалення.

Компоненти петлі включають «Надання готельних послуг», «Контроль якості», «Експлуатація інфраструктури готелю», «Технічна допомога в обслуговуванні», «Підвищення кваліфікації персоналу», «Маркетинг», «Розробка готельного продукту», та «Розробка процесів обслуговування». Ці елементи взаємодіють між собою, починаючи з розробки готельного продукту та процесів, що включає планування та дизайн послуг, і просуваються через маркетинг та продажі до власне надання послуг та їх підтримки. Закінчується цикл оцінкою та контролем якості, що включає збір відгуків від клієнтів та моніторинг внутрішніх стандартів, що дозволяє готелям вдосконалювати послуги та продукти. Весь цикл підкреслює важливість неперервного навчання та розвитку персоналу для підтримки високого рівня обслуговування та задоволення гостей.



Рис. 1.6. Мережеві готелі VS, незалежні готелі у Європі, осіб.

Мережеві готелі в Європі часто пропонують стандартизований рівень послуг та умов проживання, забезпечуючи впізнаваність бренду і консистенцію досвіду для гостей, що є особливо привабливим для туристів, які шукають надійність та зручність. Натомість, незалежні готелі в Європі можуть пропонувати унікальний, індивідуальний досвід з більш особистим підходом та місцевим колоритом, що залучає відвідувачів, які шукають автентичність та

характерний для регіону шарм. Обидва варіанти допомагають задовольнити різноманітні потреби та бажання подорожуючих, від тих, хто воліє знайомі зручності, до тих, хто прагне до нових вражень та відкриттів.

Найкращі світові практики у галузі якості готельного обслуговування визначають не лише стандарти, але і стиль, за яким гостинність сьогодні повинна функціонувати. Готелі, які успішно інтегрують ці практики, забезпечують не тільки комфорт та зручності для своїх гостей, але й створюють неповторний імідж та враження, які залишаються у пам'яті клієнтів надовго. Відомі готелі світу стали не тільки прикладом високої якості обслуговування, але і втіленням новаторських рішень та тенденцій у сфері гостинності [24].

Важливо відзначити, що успішне впровадження світових практик у готельному бізнесі може сприяти не лише покращенню конкурентоспроможності окремого готелю, але і розвитку галузі в цілому. Подібний підхід сприяє розширенню географії та збільшенню масштабу готельної індустрії, а також підвищує рівень задоволення гостей на світовому рівні. Зазначимо, що впровадження найкращих практик у якості готельного обслуговування є ключовим чинником для забезпечення сталого успіху готельного бізнесу в умовах постійної конкуренції та зростаючих очікувань від гостей.

Найкращі світові практики якості готельного обслуговування, що включають ретельне навчання персоналу, індивідуалізований підхід до кожного гостя, впровадження інноваційних технологій для підвищення комфорту та зручності, а також аналіз великих даних для кращого розуміння потреб клієнтів, встановлюють стандарти в галузі [38]. Ці практики не тільки підвищують задоволеність клієнтів та їх вірність бренду, але й сприяють сталому розвитку бізнесу, виробляючи репутацію високої якості та довіри, що є критично важливим у конкурентному середовищі міжнародного туризму.

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

2.1. Аналіз сучасного готельного господарства України

Сучасне готельне господарство України відображає динамічні зміни та високий темп розвитку у сфері гостинності. З кожним роком цей сектор стає важливішим для економіки країни, створюючи не лише комфортні умови для туристів, але й забезпечуючи розвиток вітчизняного та іноземного бізнесу. Проведення аналізу сучасного готельного господарства України дозволить краще зрозуміти та оцінити тенденції, що визначають ринок та впливають на стратегії розвитку готелів [17].

По-перше, слід звернутися до динаміки зростання готельного сектору в Україні. Останні десятиріччя відзначено значним збільшенням кількості готелів та розширенням їхнього асортименту. Нові технології, змінювані стандарти обслуговування та впровадження міжнародних ланцюгів готелів виявили значний вплив на конкурентну боротьбу та рівень якості обслуговування в Україні. Важливо розглядати ці аспекти в контексті зростаючого інтересу до туризму та подорожей, який є однією з ключових галузей в економіці країни.

По-друге, важливим аспектом аналізу є розгляд змін у попиті та уподобаннях споживачів на готельні послуги. Висока конкуренція викликає необхідність готелів адаптуватися до нових вимог гостей, враховуючи їхні очікування щодо комфорту, безпеки, доступності та екологічності. Аналіз споживчого попиту може розкрити ключові аспекти, які визначають вибір готелю та формують його імідж в очах клієнтів.

По-третє, варто приділити увагу глобальним та регіональним тенденціям у готельній індустрії та їхньому впливу на український ринок. Інтеграція нових технологій, зростання ролі онлайн-бронювань, а також зміни в стандартах безпеки та здоров'я під час пандемії COVID-19 визначають нові виклики та можливості для готельного бізнесу в Україні. Аналіз цих аспектів дозволить

розробити стратегії, спрямовані на стале покращення та пристосування до змін в сучасному готельному господарстві України.

Проведений аналіз дозволив визначити основні проблеми забезпечення та розвитку якості готельного обслуговування в Україні (рис. 2.1).

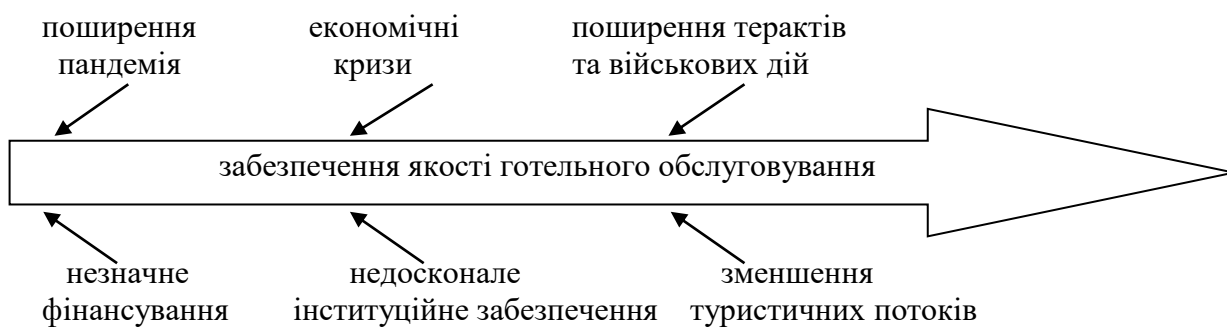


Рис. 2.1. Основні проблеми забезпечення якості готельного обслуговування в Україні.

На зображенні представлена схема, яка визначає основні проблеми забезпечення якості готельного обслуговування в Україні. Проблеми поділяються на зовнішні фактори, такі як поширення пандемії, економічна криза, потенційні загрози терактів та військових дій, та внутрішні фактори, які включають нестачу фінансування, недостатнє інституційне забезпечення, та зменшення туристичних потоків.

Поширення пандемії створює виклики для готельного сектору через потребу впровадження додаткових заходів безпеки та гігієни, а також через зменшення попиту на послуги через обмеження подорожей. Економічна криза та політична нестабільність, які можуть призводити до терактів та військових дій, загострюють фінансові труднощі готелів, обмежують інвестиції та зменшують кількість туристів. Внутрішні виклики, такі як нестача фінансування, впливають на здатність готелів підтримувати та оновлювати свої об'єкти та послуги. Недостатнє інституційне забезпечення вказує на відсутність ефективних державних чи приватних структур, які могли б підтримувати стандарти якості в готельному бізнесі. Зменшення туристичних потоків,

частково викликане вищезазначеними факторами, додатково знижує доходи готелів та підвищує конкуренцію, змушуючи готелі шукати способи оптимізації витрат, що може негативно вплинути на якість обслуговування [29].

Логотипи міжнародних готельних брендів, що позиціонують на ринку України представлено на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Логотипи міжнародних готельних брендів, що позиціонують на ринку України

На схемі зображено логотипи готельної групи Radisson, до яких входять Park Inn by Radisson, Radisson Blu та сам Radisson. Також тут є логотип Hyatt Regency від корпорації Hyatt Hotels, що демонструє наявність цього бренду преміум-класу в країні.

Також, виділено логотипи групи готелів InterContinental Hotels Group (IHG), серед яких InterContinental Hotels & Resorts, Holiday Inn та Holiday Inn Express. Поруч з ними розташовані логотипи Ibis та Ibis Styles від групи Accor, що пропонують більш доступні варіанти розміщення.

Представлено також широкий вибір брендів, включаючи розкішні Fairmont та Mercure від групи Accor, Hilton від Hilton Worldwide та Ramada by Wyndham від групи Wyndham Hotels & Resorts. Також тут є логотипи Best Western Plus від групи BWH Hotel та Design Hotels від Marriott International, що вказує на широкий діапазон варіантів для подорожуючих з різними уподобаннями та бюджетами.

Таким чином, важливо відзначити, що аналіз сучасного готельного господарства України виявляє важливі тенденції та перспективи для розвитку галузі. Зростання інтересу до туризму, розширення готельної інфраструктури та адаптація до світових стандартів обслуговування свідчать про позитивні зрушення в цій сфері. Залучення міжнародних ланцюгів готелів та їхній внесок у підвищення рівня обслуговування є вагомим фактором в конкурентній боротьбі на ринку гостинності.

Дослідження міжнародних готельних брендів, які позиціонують себе на ринку України, має стратегічне значення для розвитку туристичної інфраструктури країни та підвищення її привабливості на міжнародній арені. Вивчення їхніх бізнес-моделей, стандартів обслуговування, маркетингових стратегій та адаптації до місцевих умов дозволяє зрозуміти, як ці бренди впливають на очікування та вимоги споживачів. Це також дає змогу місцевим готелям визначити кращі практики та інноваційні підходи, які можуть бути інтегровані для підвищення конкурентоспроможності. Крім того, розуміння оперативної діяльності міжнародних брендів сприяє формуванню ефективного регулятивного середовища, що може заохочувати інвестиції у готельний бізнес та туристичну галузь України загалом.

2.2. Діагностика якості готельного обслуговування в Україні

В Україні, як і в усьому світі, готельне обслуговування визнається важливою складовою сучасної гостинності та туризму. Якість готельного обслуговування є критерієм, за яким судять про здатність готелю задовольняти потреби та очікування гостей. Відповідно, діагностика якості готельного обслуговування стає необхідним інструментом для визначення ефективності готельного бізнесу та вдосконалення рівня надання послуг [47].

Початково слід звернутися до важливості готельного сектору в економіці України. Туризм є однією з ключових галузей, що приносить валютні надходження, сприяє розвитку інфраструктури та формує позитивний імідж країни. Готельне обслуговування виступає не лише місцем тимчасового проживання, але і важливою частиною загального враження від подорожі, впливаючи на рішення гостей повертатися та рекомендувати готель іншим.

Далі важливо визначити, що діагностика якості готельного обслуговування є комплексним процесом, який включає в себе оцінку різних аспектів, таких як комфорт номерів, якість харчування, рівень сервісу та безпека. Цей аналіз надає можливість готелям ідентифікувати сильні та слабкі сторони своєї діяльності та розробляти стратегії для покращення. Діагностика важлива не лише для конкретного готелю, але й для галузі в цілому, бо вона визначає тенденції та стандарти, які диктують конкурентоспроможність українських готелів на світовому ринку гостинності.

У контексті зростання конкуренції та змін в уподобаннях споживачів, вивчення та діагностика якості готельного обслуговування є ключовим елементом для підтримання та підвищення привабливості українських готелів в очах гостей.

Основні показники якості готельного обслуговування представлено в таблиці 2.1.

Показники якості готельного обслуговування

Класифікаційна ознака	Показники якості
наявна відповідність рівню якості	- інструментальні; - розрахункові; - статистичні; - експертні; - соціологічні
наявна відповідність властивостей готельної продукції	- стандартизовані; - сертифіковані; - ергономічні; - економічні
наявна відповідність кількості властивостей якості	- одиничні; - комплексні
наявна відповідність до типу готельних послуг	- основні; - додаткові

Таблиця, яка представлена у запиті, визначає показники якості готельного обслуговування, розбиваючи їх на чотири класифікаційні ознаки. Кожна ознака має під собою набір параметрів, які використовуються для оцінки та забезпечення високого рівня сервісу у готелях. Перша класифікаційна ознака – відповідність рівню якості – включає інструментальні, розрахункові, статистичні, експертні та соціологічні показники. Ці показники використовуються для оцінки та порівняння якості готельного сервісу з встановленими стандартами та очікуваннями гостей.

Друга класифікаційна ознака стосується відповідності властивостей готельної продукції, де параметри якості поділяються на стандартизовані, сертифіковані, ергономічні та економічні. Ці показники зосереджуються на характеристиках готельних продуктів, таких як меблі та оснащення номерів, і оцінюють, чи відповідають вони індустріальним нормам, зручності використання, а також чи є вони економічно вигідними для експлуатації. Третя ознака – відповідність кількості властивостей якості – розділяє показники на одиничні та комплексні, вказуючи на обсяг оцінюваних характеристик. Остання класифікаційна ознака диференціює показники за видами готельних послуг на основні та додаткові, що дозволяє оцінювати якість кожної послуги окремо та їх внесок у загальний досвід перебування гостей в готелі.

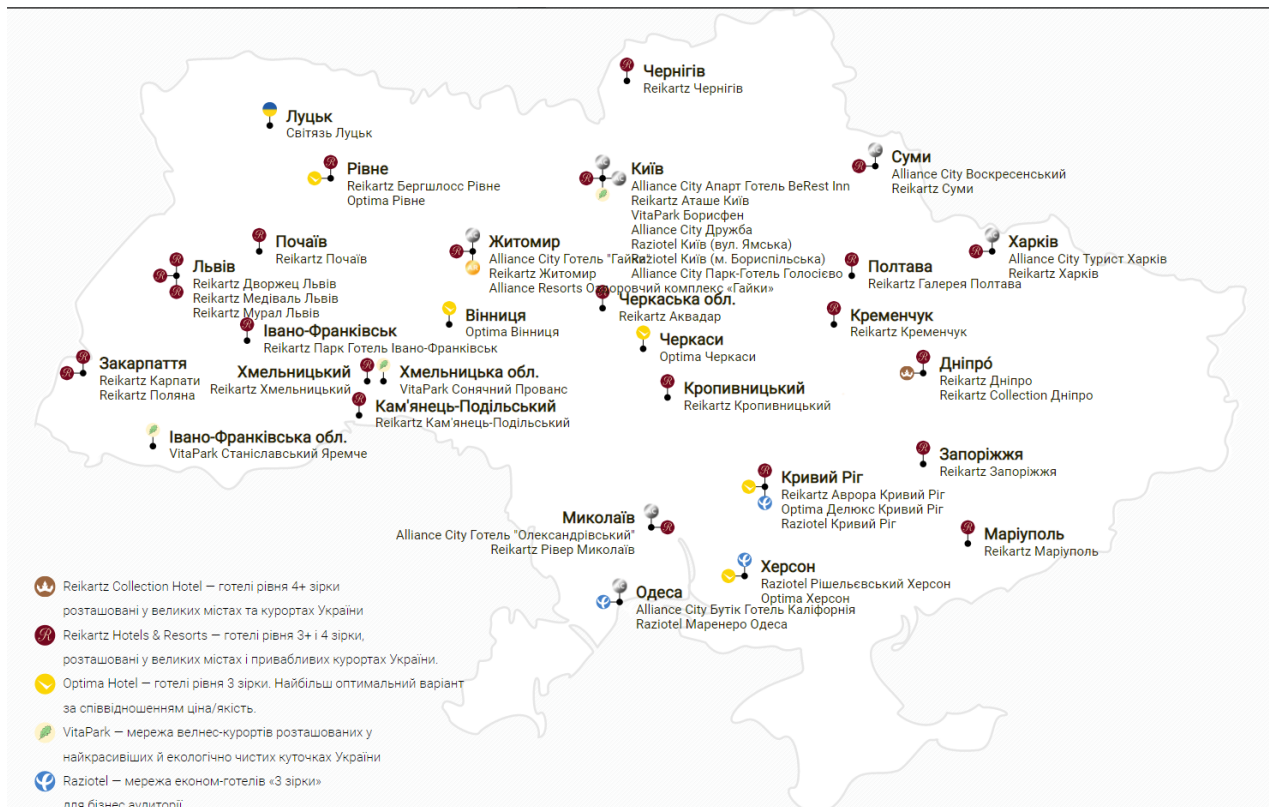


Рис. 2.3. Розвиток готельних господарств різних типів та категорій в регіонах України (до вторгнення росії в Україну).

Представлена картосхема показує, до військового вторгнення росії в Україну, розподіл готельних мереж та окремих готелів, зокрема тих, що входять до великих міжнародних або національних готельних ланцюгів. Ці заклади можуть включати різні типи гостинності, від бюджетних до преміум класу, і розміщені в стратегічних точках країни, таких як великі міста та туристичні центри, що свідчить про різноманітність готельного бізнесу в Україні.

Присутність готелів в різних регіонах вказує на географічне розмаїття туристичної привабливості України та потенціал для подорожей внутрішньої та міжнародної аудиторії. Розміщення готелів у містах, таких як Київ, Львів, Одеса, Харків та інші, підкреслює розвиток готельної інфраструктури в основних економічних та культурних центрах, а також відображає інвестиційну привабливість цих регіонів для готельних операторів [41].

Глобальні готельні мережі, що представлені в Україні зображено на рис. 2.4.



Рис. 2.4. Наявні глобальні мережі готельних господарств, що представлені в Україні (до вторгнення росії в Україну).

Представлена картосхема ілюструє, до військового вторгнення росії в Україну, присутність глобальних готельних брендів, таких як ACCOR HOTELS, IHG (InterContinental Hotels Group), Radisson Hotel Group, Wyndham, Fairmont, Hilton, Hyatt, та Marriott у різних містах країни. Такі міжнародні готельні мережі зазвичай пропонують послуги стандартного високого рівня, забезпечуючи розкішні номери, професійне обслуговування та широкий спектр додаткових зручностей для своїх гостей.

Розташування цих готелів вказує на популярні туристичні та ділові напрямки в країні, зокрема такі великі міста як Київ, Львів, Одеса та інші. Наявність таких брендів може також вказувати на міжнародне визнання України як привабливого напрямку для мандрівників та бізнесу, а також на зростання економіки країни і розвиток її готельної індустрії. Зазвичай, ці готелі

розташовані в центральних або стратегічно важливих локаціях, що надає легкий доступ до основних туристичних атракцій та ділових центрів, а також зручності для подорожей із залізничних вокзалів або аеропортів.

У зв'язку з військовою агресією росії та утрудненому розвитку готельного господарства, пропонуємо діагностику якості готельного обслуговування здійснити на основі регіонів, де розвиток досліджуваних процесів є актуальним (Волинська, Львівська та Закарпатська області). Важливим показником якості в готельному господарстві є ціна [12]. Середня ціна послуг готельно-ресторанних закладів в областях Західного регіону України станом на 2022 рік представлено на рисунку 2.5.

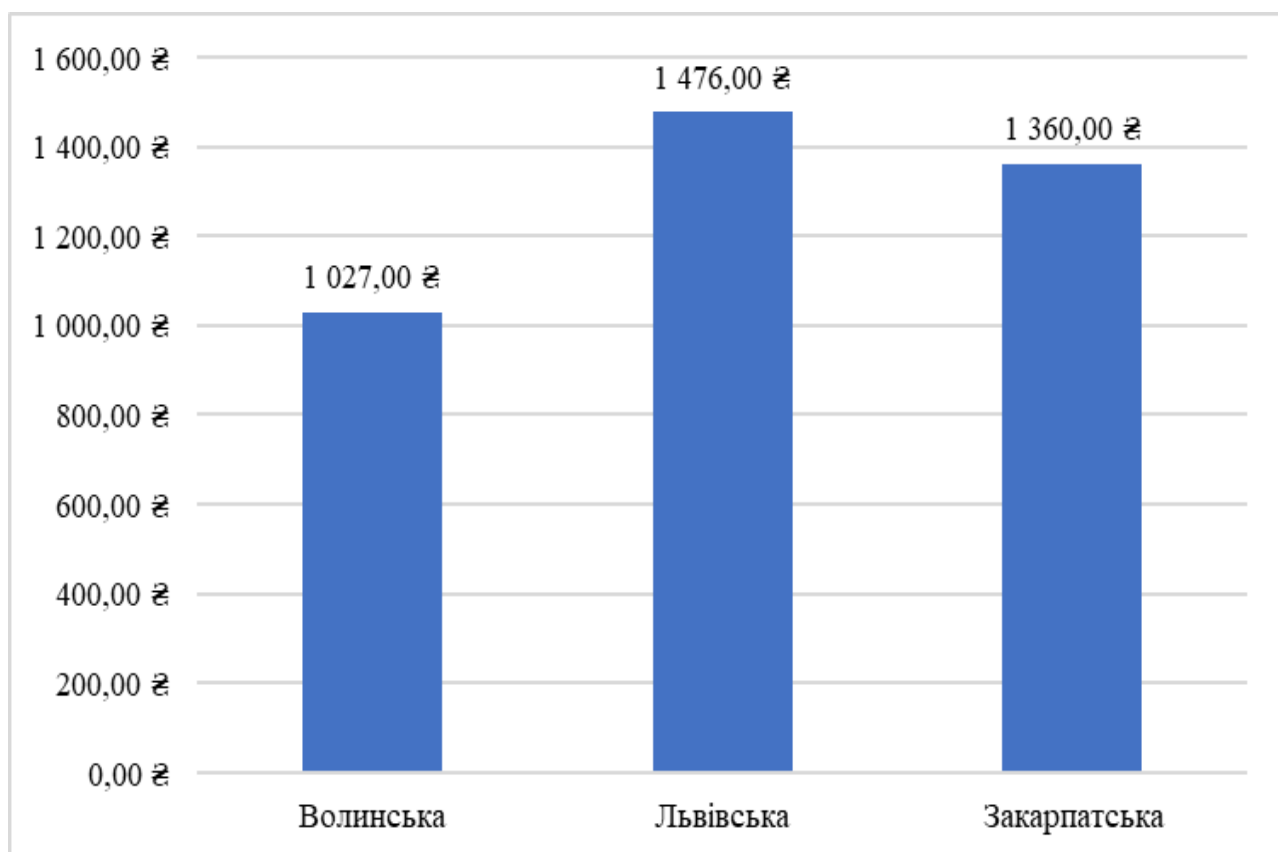


Рис 2.5. Ціна (середня) послуг готельних господарств в областях Західного регіону (за статистичними даними сервісів Booking та Google Maps)

Згідно з даними, зібраними з сервісів Booking та Google Maps, можна зробити висновок про те, що Львівська область має найвищу середню ціну послуг (1476 грн.), що, відображає високий попит та розвинену туристичну інфраструктуру регіону. Львів відомий своєю багатою історією та культурою,

що приваблює численних туристів, і це може вплинути на підвищення цінового рівня готельних послуг.

У порівнянні з Львівською областю, Волинська область має нижчу середню ціну (1027 грн), яка може бути зумовлена меншою кількістю туристичних атракцій або меншим ступенем розвитку туристичної інфраструктури. Однак, це також може бути привабливим для певних сегментів туристів, які шукають більш бюджетні варіанти для проживання. Закарпатська область, з її багатими природними ресурсами та курортами, займає проміжне положення (1360 грн), що відображає її популярність серед туристів, які цінують природу та релаксацію. Аналіз асортименту готельних послуг визначив Львівську область лідером зазначених процесів, на другому місці – Закарпатська область, на третьому – Волинська область.

Діагностика якості готельного обслуговування в Україні, слід визнати, що цей процес є важливим елементом стратегічного розвитку готельної галузі. Діагностика не лише дозволяє ідентифікувати проблеми та недоліки, але й визначає переваги та сильні сторони, що допомагає готелям виявити свій унікальний імідж та конкурентні переваги [35]. Вона сприяє підвищенню ефективності обслуговування, розвитку персоналу та впровадженню нових стандартів, що безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів.

Повна та системна діагностика дозволяє готелям узагальнити отриману інформацію і розробляти стратегії, орієнтовані на підвищення якості обслуговування та забезпечення високого рівня конкурентоспроможності. При цьому важливо враховувати не тільки міжнародні стандарти, але і унікальні особливості та культурні контексти України. Використання інноваційних підходів та постійне оновлення діагностичних методів є ключовими факторами у підтримці та покращенні якості готельного обслуговування в Україні. З цієї перспективи, діагностика є необхідним інструментом для досягнення високих стандартів у галузі гостинності та забезпечення незабутнього враження для кожного гостя.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕГІОНАХ УКРАЇНИ

3.1. Інструменти якості готельного обслуговування

В Україні готельне обслуговування визнається важливим сегментом туристичної індустрії та грає ключову роль у формуванні позитивного іміджу країни. Забезпечення високого рівня якості готельного обслуговування є ключовим фактором у розвитку туристичної привабливості та конкурентоспроможності регіонів України. В умовах глобалізації та зростання туристичного потоку, регіональні готельні мережі зіштовхуються з необхідністю адаптації до змінюваних вимог споживачів та міжнародних стандартів сервісу. Впровадження ефективних напрямів забезпечення якості обслуговування дозволяє не лише підвищити рівень задоволеності гостей, але й сприяє позитивному іміджу України як країни, гостинної до відвідувачів з усього світу. Розробка та імплементація стандартів якості вимагає комплексного підходу, який б включав не лише фізичні аспекти послуг, такі як комфортність приміщень і наявність сучасних зручностей, але й невід'ємні елементи культурної унікальності, професійності обслуговуючого персоналу та додаткових сервісів [13]. Це стосується також інтеграції новітніх технологій, що сприяють зручності бронювання, персоналізації обслуговування та ефективного вирішення можливих проблем гостей.

У контексті регіонів України, де кожен має свою унікальність та культурну спадщину, напрями забезпечення якості готельного обслуговування повинні бути адаптовані до місцевих особливостей. Важливо зберігати місцевий колорит, пропонуючи гостям автентичні враження, що відображають дух регіону, а також забезпечувати високу якість стандартних послуг. Регіональний підхід до якості готельного обслуговування вимагає не тільки знання глобальних тенденцій, але й глибокого розуміння локальних умов та потреб.

Визначення інструментів якості готельного обслуговування є критично важливим для успіху в індустрії гостинності. Ці інструменти, які можуть включати стандарти обслуговування, системи управління відгуками клієнтів, таємні перевірки, та інтеграцію технологій для покращення взаємодії з гостями, допомагають готелям систематично вимірювати та покращувати рівень задоволеності клієнтів.

Визначена структура якості готельних послуг та напрями її підвищення запропоновано на рисунку 3.1.



Рис. 3.1. Систематизація інструментів якості готельного обслуговування.

Ефективне використання цих інструментів забезпечує готелям здатність відповідати та перевершувати очікування гостей, що, у свою чергу, сприяє зростанню лояльності клієнтів, підвищенню репутації та збільшенню прибутковості. Такий підхід не тільки допомагає готелям виживати у висококонкурентному ринку, але й сприяє створенню позитивного іміджу готельної індустрії в цілому.

Представлена систематизація інструментів якості готельного обслуговування, включає шість основних категорій, пов'язаних з різними аспектами управління готельним бізнесом. В цьому контексті, інструменти якості відіграють вирішальну роль в оцінці та покращенні загального враження гостя від готелю [10]. Наприклад, аспекти ресурсів охоплюють матеріально-технічне забезпечення та технологічне обладнання, необхідне для надання якісних послуг, а також міркування про підготовку персоналу та маркетингові зусилля, які безпосередньо впливають на враження гостей.

Крім того, інструменти оцінки, такі як економічна, соціальна та інноваційна ефективність послуг, дають змогу готелям аналізувати свої слабкі сторони та сильні сторони, а також визначати області для покращення. Оцінка фінансового забезпечення, ринкового середовища та інформаційних потоків дозволяє готелям стратегічно підходити до управління якістю, забезпечуючи високий рівень задоволеності гостей та конкурентоспроможність на ринку. Узагальнюючи, ці інструменти становлять комплексний підхід до управління якістю в готельному бізнесі, що є вирішальним для успішної діяльності в індустрії гостинності.

У висновку, напрями забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України відіграють вирішальну роль у створенні стійкого та розвиненого туристичного сектору. Зосередження на індивідуальному підході до кожного регіону, з урахуванням його культурної унікальності та потенціалу, може стати основою для формування ефективної стратегії якості послуг. Такий підхід не тільки підсилює репутацію України як туристичної дестинації, але й

сприяє економічному зростанню, залученню інвестицій та створенню нових робочих місць.

Впровадження інноваційних технологій, підвищення кваліфікації персоналу, розвиток інфраструктури – це ті ключові елементи, які мають стати невід’ємною частиною напрямів забезпечення якості в готельному бізнесі. Налагодження ефективної взаємодії з гостями, забезпечення їхньої задоволеності та лояльності має стати пріоритетом для готельного бізнесу в кожному регіоні [27]. Це, в свою чергу, забезпечить стійку конкурентоспроможність на національному та міжнародному рівнях.

Стратегічне планування та управління якістю готельного обслуговування вимагає злагодженої роботи усіх зацікавлених сторін – від місцевої влади до приватних інвесторів та готельних операторів. Забезпечення якості обслуговування в готелях має стати частиною загальнонаціональної політики в сфері туризму, що дозволить Україні відкрити свій туристичний потенціал на повну і зміцнити свої позиції як привабливого туристичного напрямку на глобальній мапі. Стратегічне інвестування в якість готельного обслуговування є інвестуванням у майбутнє України як туристичної держави. Розуміння того, що якість сервісу є не просто «додатковою опцією», а фундаментальним елементом успіху.

3.2. Створення моделі забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України

У сучасному світі готельне обслуговування стає ключовою складовою туристичної індустрії та визначальним фактором вибору туристів під час подорожей. Забезпечення високої якості готельного обслуговування стає пріоритетом для регіональних готелів, оскільки це є не лише способом залучення та утримання клієнтів, але і можливістю підняття рівня туристичного потенціалу та покращення іміджу регіону.

Створення ефективної моделі забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України є важливим завданням, що вимагає комплексного підходу [33]. Перш за все, це включає в себе визначення ключових показників якості, які враховують вимоги сучасного гостя та відповідають глобальним стандартам. Крім того, модель повинна бути адаптована до культурних та історичних особливостей регіону, щоб забезпечити унікальний готельний досвід та стимулювати розвиток туризму. Остаточна мета полягає в створенні системи, яка дозволяє кожному гостю відчути уважність та особливість готельного обслуговування, а регіону – піднятися на новий рівень конкурентоспроможності в галузі гостинності.

Другий етап у створенні моделі забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України – це визначення механізмів контролю за виконанням та впровадженням цієї моделі. Здійснення постійного моніторингу і оцінка якості обслуговування в готелях регіону дозволять ефективно коригувати та удосконалювати модель з часом. Важливим елементом є також залучення фахівців та консультантів у сфері готельного бізнесу для надання професійної експертизи та впровадження найкращих практик.

Третій етап включає в себе взаємодію між готелями, регіональними владними органами та громадськістю з метою підтримки та розвитку моделі забезпечення якості. Співпраця з іншими готелями та галузевими організаціями може сприяти обміну досвідом, удосконаленню стандартів та спільним заходам для підвищення рівня готельного обслуговування в регіоні. Також важливо враховувати відгуки та думки клієнтів, щоб адаптувати модель до їхніх очікувань та потреб.

Створення моделі забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України – це інноваційний підхід, спрямований на покращення туристичної привабливості та створення позитивного іміджу країни. Така модель не лише забезпечить високий стандарт обслуговування, але й сприятиме сталому розвитку туризму та гостинності в регіонах України [20].

Сформована ієрархія управління якістю готельного обслуговування в Україні представлена на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Ієрархія управління якістю готельного обслуговування в Україні.

Ієрархія управління якістю готельного обслуговування в Україні структурована на трьох рівнях: національному, регіональному та локальному, кожен з яких відіграє свою критичну роль у забезпеченні високих стандартів сервісу. На національному рівні ключові моменти включають ліцензування готельних послуг, категоризацію готельних господарств, стимулювання та гарантування якості, а також стандартизацію та сертифікацію послуг. Ці елементи формують фундамент для інституційного забезпечення та регулювання якості, створюючи загальні рамки, в межах яких мають працювати всі готелі.

На регіональному рівні відбувається адаптація національних стандартів до місцевих умов та потреб, що включає стратегування регіонального готельного послугу, формування системи економічних стимулів та програм розвитку готельного бізнесу, а також врахування унікальності та особливостей кожного регіону. На локальному рівні фокус переходить безпосередньо на готель, де аналізуються потреби та вимоги гостей, забезпечуються основні та додаткові послуги, впроваджується організація сервісу, яка спрямована на максимальне задоволення гостя [28]. Висока якість пропонованих послуг на цьому рівні безпосередньо впливає на репутацію готелю та загалом на імідж регіону як туристичного напрямку.

Процес управління якістю на локальному рівні вимагає постійної уваги до деталей та індивідуального підходу до кожного гостя. Готелі повинні не лише відповідати основним стандартам, але й пропонувати індивідуальні рішення, що враховують специфічні запити та переваги відвідувачів. Аналіз відгуків гостей, їхніх уподобань та рівня задоволення, а також швидке вирішення будь-яких проблем є критично важливим для підтримання високого рівня обслуговування. Задоволений гість – це не тільки основа гарної репутації, але й важливий чинник залучення нових клієнтів через позитивні відгуки та рекомендації. Національні та регіональні рівні управління сприяють створенню сприятливого середовища для росту та підтримки готельного бізнесу, але саме на локальному рівні відбувається безпосередня взаємодія з гостем [42]. Тому

готелі мають активно працювати над тим, щоби їхні послуги не лише відповідали очікуванням, але й перевершували їх, створюючи незабутній досвід для кожного, хто переступає їхній поріг. Це синергія між усіма рівнями управління якістю, що забезпечує ефективну роботу готельної індустрії України та її прогресивний розвиток.

Структурована модель забезпечення якості готельного обслуговування на різних ієрархічних рівнях в Україні представлена на рис. 3.3.

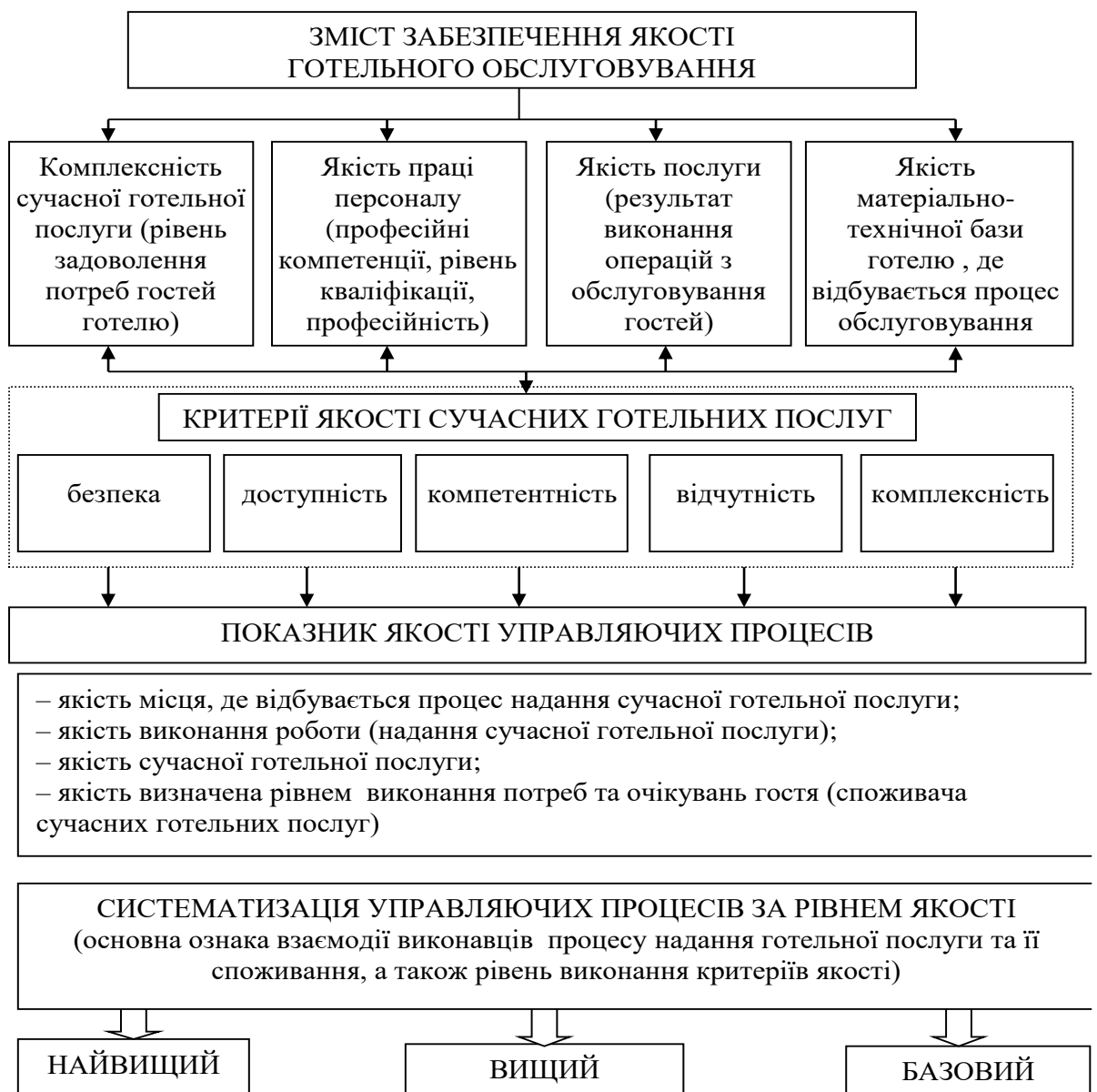


Рис. 3.3. Сформована модель забезпечення якості готельних послуг.

Модель управління якістю сучасних готельних послуг в Україні, є комплексною системою, що охоплює різні аспекти діяльності готельного

бізнесу. Вона включає такі важливі складові, як забезпечення безпеки, доступності, компетентності персоналу, відчутності комфорту та комплексності послуг. Ці критерії якості впливають на загальне сприйняття гостями якості готельного сервісу та, як результат, на їх задоволення від перебування в готелі. Безпека та доступність є фундаментальними очікуваннями кожного гостя, тоді як компетентність персоналу та відчутність комфорту сприяють створенню позитивного враження та підвищенню лояльності гостей.

Показники якості управління процесами в готелі, такі як місце, де відбувається процес надання послуги, якість виконання робіт та сучасна готельна послуга, вимірюють ефективність та продуктивність управлінських дій. Систематизація управлінських процесів за рівнем якості, що включає базові, вищі та найвищі ступені складності, допомагає готелям визначити області для удосконалення та розвитку [2]. Відповідно до цієї моделі, готелі мають зосередити свої зусилля на тому, щоб відповідати та перевищувати очікування гостей, що є ключовим для підтримання високої конкурентоспроможності в динамічному готельному ринку України.

Створення ефективної моделі забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України є невід'ємною частиною стратегії сталого розвитку туризму та гостинності. Цей процес вимагає від готелів глибокого розуміння потреб та очікувань сучасного туриста, а також готовності до вдосконалення готельного бізнесу.

Правильно створена модель забезпечення якості не лише сприятиме підняттю рівня обслуговування в готелях, але й сприятиме створенню привабливого образу регіону для туристів [11]. Важливо пам'ятати, що впровадження такої моделі – це вкрай важливий етап у формуванні індустрії гостинності України, який сприятиме не лише задоволенню потреб та очікувань клієнтів, а й позитивно вплине на економічний та соціокультурний розвиток країни. Збалансована та підтримана у часі модель якості готельного обслуговування стане необхідною складовою успішного та конкурентоспроможного туристичного сектору України.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Досліджено та визначено зміст та значення якості готельного обслуговування в індустрії гостинності. Зміст якості готельного обслуговування визначається не лише комфортом та зручностями, але й особистим підходом, емоційною зацікавленістю та вдосконаленням кожного етапу взаємодії з гостем. Значення цього аспекту у готельній індустрії надає не тільки конкурентну перевагу, але і сприяє розбудові позитивного іміджу та формуванню сильного партнерства із споживачами. Якість готельного обслуговування в індустрії гостинності має стратегічне значення, оскільки вона безпосередньо впливає на досвід та враження гостей, визначаючи їхнє бажання повертатися та рекомендувати готель іншим. Успіх готельного бізнесу в сучасному світі залежить від здатності не тільки відповідати, але й перевершувати очікування клієнтів, надаючи послуги, що характеризуються високим рівнем особистісної уваги, комфорту та якісного сервісу.

Основні критерії якості готельних послуг охоплюють широкий спектр аспектів, які разом формують загальне враження гостя про перебування в готелі. Безпека є першорядним критерієм, особливо в умовах поширення пандемії, де готелі повинні вживати всі необхідні заходи, щоб гарантувати безпеку своїх гостей. Це означає не тільки дотримання стандартів чистоти і гігієни, але й забезпечення, що всі можливі ризики для здоров'я мінімізовані, а процедури безпеки чітко співставлені з потребами та очікуваннями гостей.

Систематизовано інституційне забезпечення якості готельного обслуговування. Інституційне забезпечення якості готельного обслуговування визначає та контролює стандарти та системи, які допомагають готелям підтримувати та вдосконалювати свою конкурентоспроможність на ринку гостинності. Вона сприяє створенню сприятливого середовища для гостей та підвищує рівень довіри до готельного бізнесу. Правовою основою управління якістю послуг підприємств готельного господарства виступає комплекс законодавчих та нормативних актів, система основоположних та галузевих

міжнародних, міждержавних та національних стандартів, а також внутрішні документи систем якості підприємств

Досліджено найкращі світові практики якості готельного обслуговування. Мережеві готелі в Європі часто пропонують стандартизований рівень послуг та умов проживання, забезпечуючи впізнаваність бренду і консистенцію досвіду для гостей, що є особливо привабливим для туристів, які шукають надійність та зручність. Натомість, незалежні готелі в Європі можуть пропонувати унікальний, індивідуальний досвід з більш особистим підходом та місцевим колоритом, що залучає відвідувачів, які шукають автентичність та характерний для регіону шарм. Обидва варіанти допомагають задовольнити різноманітні потреби та бажання подорожуючих, від тих, хто воліє знайомі зручності, до тих, хто прагне до нових вражень та відкриттів.

Найкращі світові практики у галузі якості готельного обслуговування визначають не лише стандарти, але і стиль, за яким гостинність сьогодні повинна функціонувати. Готелі, які успішно інтегрують ці практики, забезпечують не тільки комфорт та зручності для своїх гостей, але й створюють неповторний імідж та враження, які залишаються у пам'яті клієнтів надовго. Відомі готелі світу стали не тільки прикладом високої якості обслуговування, але і втіленням новаторських рішень та тенденцій у сфері гостинності.

Здійснено діагностику якості готельного обслуговування України в сучасних умовах. Діагностика якості готельного обслуговування в Україні, слід визнати, що цей процес є важливим елементом стратегічного розвитку готельної галузі. Діагностика не лише дозволяє ідентифікувати проблеми та недоліки, але й визначає переваги та сильні сторони, що допомагає готелям виявити свій унікальний імідж та конкурентні переваги. Вона сприяє підвищенню ефективності обслуговування, розвитку персоналу та впровадженню нових стандартів, що впливає на задоволеність гостей.

Згідно з даними, зібраними з сервісів Booking та Google Maps, можна зробити висновок про те, що Львівська область має найвищу середню ціну послуг (1476 грн.), що, відображає високий попит та розвинену туристичну

інфраструктуру регіону. Львів відомий своєю багатою історією та культурою, що приваблює численних туристів, і це може вплинути на підвищення цінового рівня готельних послуг.

У порівнянні з Львівською областю, Волинська область має нижчу середню ціну (1027 грн), яка зумовлена меншим ступенем розвитку туристичної інфраструктури. Однак, це також може бути привабливим для певних сегментів туристів, які шукають більш бюджетні варіанти для проживання. Закарпатська область, з її багатими природними ресурсами та курортами, займає проміжне положення (1360 грн), що відображає її популярність серед туристів, які цінують природу та релаксацію. Аналіз асортименту готельних послуг визначив Львівську область лідером зазначених процесів, на другому місці – Закарпатська область, на третьому – Волинська.

Систематизовано інструменти якості готельного обслуговування, включає шість основних категорій, пов'язаних з різними аспектами управління готельним бізнесом. В цьому контексті, інструменти якості відіграють вирішальну роль в оцінці та покращенні загального враження гостя від готелю. Наприклад, аспекти ресурсів охоплюють матеріально-технічне забезпечення та технологічне обладнання, необхідне для надання якісних послуг, а також міркування про підготовку персоналу та маркетингові зусилля, які безпосередньо впливають на враження гостей.

Запропоновано модель забезпечення якості готельного обслуговування в регіонах України, що є комплексною системою, яка охоплює різні аспекти діяльності готельного бізнесу. Вона включає такі важливі складові, як забезпечення безпеки, доступності, компетентності персоналу, відчутності комфорту та комплексності послуг. Ці критерії якості впливають на загальне сприйняття гостями якості готельного сервісу та, як результат, на їх задоволення від перебування в готелі. Безпека та доступність є фундаментальними очікуваннями кожного гостя, тоді як компетентність персоналу та відчутність комфорту сприяють створенню позитивного враження та підвищенню лояльності гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеева Т. А. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Харківського політехнічного інституту*. 2017. № 2. С. 89-92.
2. Аналітична записка. Загальні тенденції тіньової економіки в Україні у січні-вересні 2021 року URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=fc48bdd5-178c-47af-b64cc7ee533cb4b0&title=ZagalniTendentsiiTinovoiEkonomikiVUkrainiUIKvartali2021-Roku>.
3. Асоціація малих готелів та апартаментів України URL: <https://ca.ligazakon.net/document/35142910/dossier>
4. Байлик С. І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
5. Балацька Н. Ю., Репринцева В.М. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. *Молодий вчений*. 2016. № 1 (28). С. 12-15
6. Власенко І.В., Рябенка М.О., Лук'янець А.В. Динаміка розвитку закладів готельного господарства та їх вплив на економіку держави. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів*: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2020.
7. Гаталяк О. М., Ганич Н.М. Ретроспективний аналіз розвитку закладів ресторанного господарства. *Вісник Львівського університету*. 2013. № 43, Ч. 2. С. 153-161.
8. 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.
9. Данько Н.І. Управління якістю готельних підприємств в Україні. *Проблеми економіки*. 2011. № 1. С. 67-72.
10. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448 с.

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
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. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ, 2017. 600 с.
15. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР.
16. 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>.
17. 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>
18. Крайнова О. С. Інноваційний потенціал сервісної логістики в управлінні потоками підприємств індустрії туризму та гостинності: формування системи ціннісних рівнів туристського продукту. *Індустрія туризму і сервісу: стан, проблеми, ефективність, інновації*: зб. ст. за матеріалами II Міжнародної науково-практичної конференції. Новгород, 2015. С. 25-31.
19. 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.
20. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія і практика. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.

21. Мельник І.М., Полотай Б.Я. Особливості формування якості готельних послуг в Україні. Причорноморські економічні студії. С. 185-189. URL: <https://doi.org/10.32843/bses.45-34>
22. Найбільші готельні мережі. Рейтинг – десять найбільших готелів в світі. URL: [https://tohostel.ru/uk/strany\\$evropy/samy_e_krupnne_seti_rei_bolshih/](https://tohostel.ru/uk/strany$evropy/samy_e_krupnne_seti_rei_bolshih/)
23. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4 (21). 297-304.
24. Олійник О.В., Мостенська Т.Л., Тарасюк Г.М., Чагайда А.О. Перспективи розвитку готелів у стилі глемпінг в Україні. Економіка, управління та адміністрування. 2019. № 4 (90). С. 38-46.
25. 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>
26. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с
27. Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: <https://ntoukraine.org> (дата звернення 28.09.2023).
28. Офіційний сайт ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: <https://aigu.org.ua/>. (дата звернення: 05.09.2023).
29. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA) . URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/companu/43851744> (дата звернення: 05.09.2023).
30. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www.world-tourism.org>. (дата звернення: 05.09.2023).
31. Офіційна сторінка Центру туристичної інформації та послуг. URL: <http://visitlutsk.com/> (дата звернення: 22.10.2023).
32. Офіційна сторінка Порталу «Zruchno.Travel». URL: <https://zruchno.travel/News/New/3101?lang=ua> (дата звернення: 01.10.2023).
33. Офіційний сайт Головного управління статистики у Волинській області URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>.

34. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>.
35. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі [колективна монографія], за науковою ред. проф. Волошина І.М., Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2017. 444 с.
36. 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.
37. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 15 березня 2006 р. № 297.
38. 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.
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. Роглев Х. Й Основи готельного менеджменту: навчальний посібник. К: Кондор, 2005. 408 с.
41. Смаль Б.А. Інституційні засади підвищення рівня якості продукції та послуг туристичних дестинацій. *Економічний форум*. № 1(4), 2021. С. 62-70. URL <https://doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2021-4-9>.
42. Смаль Б.А. Регіональні аспекти розвитку конкурентних переваг індустрії гостинності. *Економічні науки: збірник наукових праць ЛНТУ. Серія «Регіональна економіка»*. Випуск 18 (71). Луцьк: ІВВ ЛНТУ, 2021. С. 169-179. URL: [https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18\(71\)-19](https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18(71)-19).

43. Смаль Б.А. Регіональна політика підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2021. Випуск 32. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-10>.
44. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-p>. [
45. Сторінка у соціальних мережах ГО «Асоціація готельних об'єднань та готельних міст України. URL: <https://www.facebook.com/hotelua/> (дата звернення: 05.09.2023).
46. Столярчук П. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах ресторанного господарства. Вимірювальна техніка та метрологія. 2008. № 69. С. 143-151
47. Сучасні тенденції та стратегії відновлення індустрії гостинності після COVID-19 та карантинних обмежень: монографія [Електронний ресурс] / Г.О. Горіна, Г.А. Богатирьова, Ю.С. Дорош, Р.І. Дудченко та ін.; наук. ред. Г.О. Горіна. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2023. 142 с. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2745/>
48. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. сем. (3 жовтня 2019 р., с. Гута). Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. 64 с
49. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. 2-ге вид., випр. та доповн. К. : КНТЕУ, 2009. 463 с.
50. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. №56. С.68-73.
51. Шацька З.Я., Шевель А.А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8249> (дата звернення: 09.09.2023).