

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»

ЯКІСТЬ І КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ  
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ «RHOVBUS HOTEL»)

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти  
Групи ГРС 41  
СЕРЬОГІН Єлезар Юрійович

---

(підпис)

Керівник:  
к.т.н., доцент  
ПОДОЛЯК Володимир Миколайович

---

(підпис)

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

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 р.

## ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Серьогіну Єлеазару Юрійовичу

1. Тема кваліфікаційної роботи «Якість і культура обслуговування на підприємствах готельного господарства (на прикладі «Rhombus Hotel»)»  
Керівник роботи: *Подольк Володимир Миколайович, к.т.н., доцент*  
затверджені наказом вищого навчального закладу від «30» грудня 2024 р.  
№ 439/01-02
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи *нормативні документи діяльності готельних господарств, 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 та культури в готельному господарстві.  
Розділ 2. Дослідження стану та перспектив розвитку готельного господарства.  
Розділ 3. Перспективні напрями розвитку якості та культури послуг готельного господарства України.  
ВИСНОВКИ
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
  1. Графічне відображення відсоткової частки надходжень до державного бюджету України в індустрії гостинності та готельному господарстві.
  2. Графічне відображення оцінки якості та культури готельних послуг «Rhombus Hotel» за відгуками на сайті.

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділи	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку якості та культури в готельному господарстві	к.т.н., доц. Подоляк В.М.		
Розділ 2. Дослідження стану та перспектив розвитку готельного господарства	к.т.н., доц. Подоляк В.М.		
Розділ 3. Перспективні напрями розвитку якості та культури послуг готельного господарства України	к.т.н., доц. Подоляк В.М.		
Висновки та рекомендації	к.т.н., доц. Подоляк В.М.		

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 15.12.2023	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 10.01.2024	
3	Розділ 1. Теоретичні засади розвитку якості та культури в готельному господарстві	до 10.02.2024	
4	Розділ 2. Дослідження стану та перспектив розвитку готельного господарства	до 10.03.2024	
5	Розділ 3. Перспективні напрями розвитку якості та культури послуг готельного господарства України	до 10.04.2024	
6	Висновки та рекомендації	до 01.05.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 10.05.2024	
8	Формування додатків	до 15.05.2024	
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

\_\_\_\_\_ (Серьогін Є.Ю.)

(підпис) (прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

\_\_\_\_\_ (доц. Подоляк В.М.)

(підпис) (прізвище, ініціали)

## АНОТАЦІЯ

*Серьогін Є.Ю.* «Якість і культура обслуговування на підприємствах готельного господарства (на прикладі «Rhombus Hotel»)». Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2024. Зміст та значення якості та культури обслуговування в розвитку підприємств готельного господарства є надзвичайно важливими аспектами. Якість обслуговування визначається не лише технічними характеристиками послуг, але й способом, яким ці послуги надаються.

Розроблено алгоритм поведінки персоналу під час надання готельної послуги включає кілька ключових етапів, спрямованих на забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Пропонуємо розпочати з привітання гостя: встановлення зорового контакту та виявлення щирого інтересу до гостя. Наступний етап передбачає створення комфортних умов перебування, коротке ознайомлення з закладом і створення затишної атмосфери. Важливим аспектом є оцінка настрою гостя та запитання про його попередній досвід перебування в готелі, що допомагає персоналу краще зрозуміти його потреби та очікування. Далі алгоритм передбачає етапи, спрямовані на покращення досвіду гостя, включаючи створення приємних моментів, запитання про враження та демонстрацію бажання допомогти. Запропонований алгоритм допомагає забезпечити послідовність і високий рівень обслуговування, що сприяє підвищенню задоволеності гостей та їхньої лояльності до готелю.

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

*Ключові слова:* якість і культура, рівень сервісу, підприємства готельного господарства.

## ANNOTATION

*Seryogin E.* «Quality and culture of service at hotel enterprises (on the example of «Rhombus Hotel»)). Manuscript.

Bachelor's qualification work of OP «Hotel and restaurant business» specialty 241 «Hotel and restaurant business». Lutsk National Technical University, Lutsk, 2024. The content and significance of quality and service culture in the development of hotel enterprises are extremely rich aspects. The quality of service is additionally not only the technical characteristics of services, but also the way in which these services are provided.

An algorithm for the behavior of staff during the provision of hotel services has been developed and includes several key stages aimed at ensuring high quality of service and meeting the needs of guests. We suggest starting with greeting the guest: establishing eye contact and showing sincere interest in the guest. The next stage ensures the creation of comfortable conditions of stay, a brief introduction to the institution and the creation of a cozy atmosphere. An important aspect is to assess the mood of the guest and ask about his previous experience in the hotel, which all staff consider his needs and expectations to be better. The algorithm then suggests steps to improve the guest experience, including creating pleasant moments, asking about impressions, and showing willingness to help. The proposed algorithm ensures consistency and a high level of service, which increases guest satisfaction and their loyalty to the hotel.

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

*Keywords:* quality and culture, level of service, hotel business enterprise.

## ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ТА КУЛЬТУРИ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	10
1.1. Зміст та значення якості та культури в розвитку підприємств готельного господарства	10
1.2. Нормативно-правове забезпечення розвитку готельного господарства	14
1.3. Міжнародний досвід забезпечення якості та розвитку культури готельного господарства	19
	28
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	
2.1. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах війни	28
2.2. Аналіз розвитку готельного господарства Волинської області	35
2.3. Оцінка якості та культури послуг готельного господарства «Rhombus Hotel»	41
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ТА КУЛЬТУРИ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ	47
3.1. Підвищення рівня якості та культури послуг на підприємствах готельного господарства України	47
3.2. Формування алгоритму поведінки персоналу під час надання готельної послуги	52
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	58

## ВСТУП

*Обґрунтування актуальності теми дослідження.* В сучасному світі, де конкуренція в готельній індустрії надзвичайно велика, якість та культура обслуговування стають вирішальними чинниками для успіху підприємств. Зміна уявлень споживачів про комфорт та якість послуг вимагає від готелів постійного вдосконалення своєї якості обслуговування та створення відмінного гостьового досвіду. Задоволеність споживачів вже не обмежується лише комфортними номерами та відповідними зручностями, вона включає в себе також емоційну складову та якість взаємодії з персоналом готелю. Дослідження культури обслуговування на прикладі «Rhombus Hotel» може відобразити сучасні тенденції та інновації у цій галузі, які дозволяють готелям ефективно конкурувати та забезпечувати високий рівень задоволеності своїх споживачів. Таке дослідження не лише сприятиме підвищенню конкурентоспроможності «Rhombus Hotel», але й надасть цінний інсайт для інших учасників готельного ринку, що прагнуть покращити якість послуг та залучити нових споживачів.

*Стан вивченості проблеми.* Питання якості та культури обслуговування у готельній сфері вже давно привертає увагу дослідників та практиків. Роботи таких авторів, як Котлер Філіп, широко відомі у сфері маркетингу готельних послуг, де зазначається важливість орієнтації на споживача і підтримку високих стандартів обслуговування для забезпечення конкурентоспроможності готелів. Крім того, Ловлок Крістофер у своїх дослідженнях наголошує на важливості ефективного управління персоналом і тренінгах для підвищення якості обслуговування. Також варто відзначити внесок українських науковців у цю сферу. Зокрема, Ткаченко І.В. аналізує методи оцінки якості обслуговування та розробляє рекомендації щодо покращення стандартів на основі споживацького досвіду. Такі дослідження сприяють розвитку теоретичних та практичних підходів до управління якістю і культурою обслуговування в готельному бізнесі, що є необхідним для підвищення задоволеності гостей і успішності готельних підприємств.

*Об'єктом дослідження є покращення рівня якості та культури надання професійних послуг на прикладі «Rhombus Hotel».*

*Предметом дослідження є система теоретичних, практичних та методичних засад покращення рівня якості та культури надання професійних послуг на прикладі «Rhombus Hotel».*

*Метою роботи є пошук оптимальних шляхів покращення рівня якості та культури надання професійних послуг на прикладі «Rhombus Hotel», а також створення рекомендацій для поліпшення практик управління готельним бізнесом в цілому.*

*З метою досягнення зазначеного були поставлені такі завдання:*

- визначити зміст та значення якості і культури в розвитку підприємств готельного господарства;*
- охарактеризувати структуру інституційного забезпечення управління якістю та культурою готельних послуг;*
- провести аналіз якості та культури послуг готельного господарства «Rhombus Hotel»;*
- розробити алгоритм поведінки персоналу під час надання готельної послуги;*

*Перелік використаних у ході проведення дослідження методів. З метою досягнення поставлених завдань у бакалаврському дослідженні були використані такі методи: узагальнення та систематизації (для визначення складових якості готельних послуг); аналітичні (для проведення аналізу стану та розвитку готельних підприємств в Україні та світі); процесний підхід (для розробки напрями підвищення рівня якості та культури послуг на підприємствах готельного господарства України); графічний (для формування графіків динаміки розвитку готельного господарства); табличні та графічні методи (для наочного зображення статистичного матеріалу).*

*Джерела інформаційної бази дослідження. Інформаційна база дослідження включала матеріали Головного управління Державної служби статистики України, аналітичну звітність Національної туристичної організації,*

ГО «Асоціація гостинності України» ГО «Асоціація готелів та курортів України», Всесвітньої туристичної організації, звітність відповідних управлінь, департаментів та відділів розвитку сфери гостинності України, статті у фахових й періодичних виданнях, наукові публікації, законодавчі й нормативні акти, відкриті інтернет-джерела, офіційні сайти готельних підприємств, а також внутрішні документи «Rhombus Hotel».

*Практична цінність одержаних результатів* дослідження полягає в їхній здатності надати «Rhombus Hotel» конкретні рекомендації щодо поліпшення якості та культури обслуговування. Аналіз внутрішніх процесів та зовнішніх відгуків дозволив виявити слабкі місця та сильні сторони готелю, що, у свою чергу, сприятиме розробці стратегій підвищення задоволеності споживачів і збільшенню їхньої лояльності. Висновки, отримані з дослідження, можуть бути використані для розробки стратегій якості обслуговування, підвищення професійної компетентності персоналу та вдосконалення взаємодії з споживачами. Таким чином, результати цього дослідження мають практичне застосування не лише для «Rhombus Hotel», а й для всього готельного господарства, сприяючи покращенню стандартів обслуговування та підвищенню рівня задоволеності споживачів у цій сфері.

*Практична цінність одержаних результатів роботи* полягає в тому, що запропоновані рекомендації та висновки можуть бути використані готелями, та іншим закладами гостинності для підвищення своєї конкурентоспроможності.

*Апробація результатів дослідження.* Дослідження питань розвитку якості та культури в готельному господарстві 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 62 сторінки тексту, 8 рисунків, 6 таблиць. Список джерел включає 44 найменування літератури.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ТА КУЛЬТУРИ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

*1.1. Зміст та значення якості та культури в розвитку підприємств готельного господарства.*

Зміст та значення якості та культури обслуговування в розвитку підприємств готельного господарства є надзвичайно важливими аспектами. Якість обслуговування визначається не лише технічними характеристиками послуг, але й способом, яким ці послуги надаються. Висока якість обслуговування означає не лише виконання очікуваних стандартів, але й надання споживачам додаткової цінності, комфорту та задоволення. З іншого боку, культура обслуговування визначається системою цінностей, нормами та практиками, які встановлені в готелі і впливають на взаємодію персоналу з гостями.

У розвитку підприємств готельного господарства якість та культура обслуговування відіграють ключову роль у побудові репутації та відносин з споживачами. Гостьовий досвід стає вирішальним фактором у виборі готелю, і задоволеність споживачів безпосередньо впливає на їхню лояльність та рекомендації. Підприємства готельного господарства, які приділяють особливу увагу якості та культурі обслуговування, можуть створити конкурентну перевагу, що сприяє залученню нових споживачів та збереженню існуючої споживчої бази. Таким чином, якість та культура обслуговування є стратегічними факторами успіху у готельному бізнесі, які допомагають підприємствам не лише виживати, але й процвітати в сучасному конкурентному середовищі [9].

Визначення критеріїв якості та культури готельних послуг є критично важливим для забезпечення високого рівня задоволення споживачів та підтримки конкурентоспроможності готелю на ринку. Такі критерії допомагають готелям структуровано оцінювати та вдосконалювати кожен

аспект своєї діяльності, від доступності та комунікації до безпеки та відчутності послуг. Завдяки чітко визначеним стандартам, готель може ефективно тренувати свій персонал, забезпечувати послідовність у виконанні послуг і адаптувати свої пропозиції до потреб та вимог різних груп споживачів. Такий підхід не тільки підвищує рівень задоволення споживачів, але й сприяє формуванню позитивної репутації, що є ключовим для залучення нових гостей та утримання існуючих (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1

Характеристика складових якості та культури готельних послуг [15, 18]

Складові якості та культури послуг	Зміст складових якості та культури послуг
1	2
Доступність (фізична і психологічна)	Контакт із співробітниками готелю повинен бути легким і приємним
Комунікації	Інформування споживачів про послуги на зрозумілій мові, адаптованій до особливостей цільової групи
Компетентність	Наявність необхідних навиків і знань для надання послуги
Ввічливість	Увічливість, уважність, дружелюбність персоналу
Надійність	Стабільність роботи, необхідний рівень забезпечується завжди, прийняті зобов'язання виконуються
Довіра	Репутація фірми, її чесність, гарантії серйозного відношення до споживачів
Відповідальність	Повна відповідальність усім запитам споживачів
Безпека	Захист від ризику фізичного, фінансового, морального
Відчутність	Матеріальне підтвердження послуг – приміщення, персонал тощо
Розуміння споживача	Уміння розуміти специфічні потреби споживача та пристосовуватися до них

До основних аспектів якості та культури готельних послуг віднесемо:

- *доступність (фізична і психологічна)* – забезпечує, що контакт зі співробітниками готелю має бути легким і приємним, забезпечуючи комфортне спілкування для гостей;

- *комунікації* – готелі повинні інформувати своїх споживачів про послуги на зрозумілій мові, яка адаптована до особливостей цільової групи, щоб забезпечити чітке розуміння їх пропозицій;

- *компетентність* – персонал готелю повинен володіти необхідними навиками і знаннями для якісного надання послуг;

- *ввічливість* – уважність і дружелюбність персоналу є ключовими для створення позитивного досвіду для гостей;

- *надійність* – готелі мають забезпечувати стабільність своїх послуг, завжди виконуючи прийняті зобов'язання;

- *довіра* – репутація готелю та його чесність сприяють формуванню довіри з боку споживачів;

- *відповідальність* – готелі несуть повну відповідальність за відповіді на всі запити споживачів, що підкреслює їх зобов'язання перед споживачами;

- *безпека* – гарантування захисту від фізичного, фінансового та морального ризику є фундаментальним аспектом послуг готелю;

- *відчутність* – матеріальні елементи послуг, такі як приміщення та персонал, мають велике значення у формуванні вражень від готелю;

- *розуміння споживача* – готелі мають уміння розуміти специфічні потреби своїх споживачів та пристосовувати свої послуги відповідно, що сприяє індивідуалізації обслуговування.

Змістовне наповнення дефініції «Управління якістю та культурою готельних послуг» має вирішальне значення для ефективної роботи готельного бізнесу, оскільки це дає можливість не тільки стандартизувати процеси обслуговування, але й визначити ключові показники ефективності, необхідні для контролю та вдосконалення послуг. Чітка та всебічна дефініція допомагає готелям розробляти та імплементувати стратегії, що забезпечують високий рівень гостьового сервісу, враховуючи індивідуальні потреби та переваги споживачів [14]. Такий підхід не тільки підвищує задоволеність споживачів, але й сприяє зростанню лояльності та позитивному іміджу на ринку, що є критично важливим у сучасному конкурентному середовищі.

Пропонуємо дослідження процесів управління якістю та культурою сучасних готельних послуг розпочати з змістовного наповнення досліджуваних процесів (рис. 1.1).

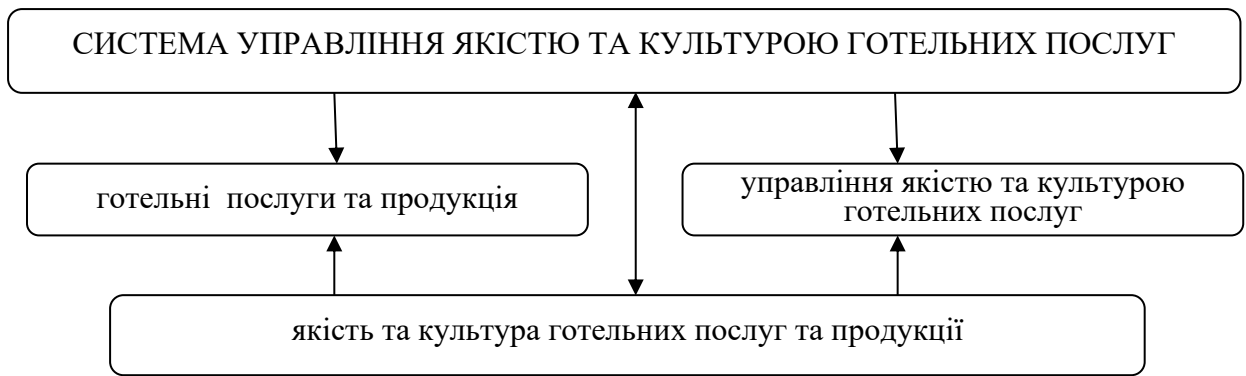


Рис. 1.1. Змістове наповнення дефініції «Управління якістю та культурою готельних послуг» [18].

Важливим кроком у дослідженні процесів управління якістю готельних послуг є розробка чіткої та всеосяжної дефініції цього поняття. Такий підхід дозволяє встановити основу для розуміння та вимірювання якості послуг і продукції в готелях. Готельні послуги та продукція розглядаються як основні елементи системи управління якістю. Зазначене включає все, від базового обслуговування споживачів до більш складних продуктів, які пропонують готелі. Підходи до управління якістю в цих аспектах мають бути інтегрованими та ефективними для забезпечення задоволення вимог і очікувань споживачів. Якість та культура готельних послуг та продукції – це кінцева мета системи управління якістю. Якість визначається через здатність послуг і продуктів відповідати або перевершувати очікування споживачів, що є ключовим для забезпечення високого рівня споживчої лояльності та успіху в готельному бізнесі. Зазначені аспекти формують основу для розуміння та покращення управління якістю в готельній індустрії, підкреслюючи необхідність інтегрованого підходу до оцінки та вдосконалення кожного елементу послуг та продукції.

## *1.2. Нормативно-правове забезпечення розвитку готельного господарства*

Нормативно-правове забезпечення розвитку готельного господарства є важливою складовою, що регулює діяльність готельних підприємств та забезпечує виконання стандартів якості та безпеки для гостей. В багатьох країнах існують спеціальні закони, правила та норми, що визначають умови функціонування готелів, права та обов'язки як готельних підприємств, так і їх споживачів. Нормативно-правове забезпечення регулює такі аспекти як будівельні норми та вимоги безпеки, санітарні та гігієнічні стандарти, правила реєстрації та оподаткування готельних послуг, а також правила ведення бізнесу в цій сфері. Додатково, воно може включати в себе норми щодо захисту прав споживачів, правил використання персональних даних гостей, а також правил страхування та відповідальності [36].

Нормативно-правове забезпечення має велике значення для розвитку готельного господарства, оскільки воно створює стабільну та передбачувану правову базу для функціонування готелів, що сприяє підвищенню їхньої ефективності та конкурентоспроможності. Крім того, належне виконання нормативно-правових вимог дозволяє підприємствам уникати штрафів та судових суперечок, що може негативно вплинути на їхню репутацію та фінансовий стан. Таким чином, нормативно-правове забезпечення є важливим чинником для сталого та успішного розвитку готельного господарства.

Формування підходів до розуміння категорії «якість та культура готельних послуг» є надзвичайно важливим для забезпечення високого рівня задоволеності гостей і конкурентоспроможності готелів [8]. Зазначене питання набуває особливого значення в умовах глобалізації і зростаючої конкуренції на ринку готельних послуг. Визначення чітких стандартів якості та культури обслуговування дозволяє готелям не лише відповідати очікуванням споживачів, але й перевершувати їх, що сприяє формуванню лояльності та позитивного іміджу бренду. Дослідження та впровадження найкращих практик в цій сфері,

таких як орієнтація на споживача, безперервне навчання персоналу та впровадження інноваційних технологій, допомагають створити унікальні конкурентні переваги і забезпечити сталий розвиток підприємств готельного господарства (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2.

Формування підходів до розуміння категорії «якість» [15]

Джерело (походження)	Трактування категорії «якість»
1	2
ГОСТ 1546779	Сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її здатність задовольнити певні потреби відповідно до її призначення.
Українська асоціація якості	Процес безперервного вдосконалення, спосіб ведення бізнесу, коли необхідно бути краще, досконаліше інших, а не просто мати продукцію кращої якості.
Міжнародний стандарт ISO 840286	Сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їм можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів.
Міжнародний стандарт ISO 90002000	Ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби або загальнозрозумілі чи обов'язкові очікування.

Існують різні підходи до розуміння категорії «якість». Перший підхід представлений ГОСТ 15467-79, який визначає якість як сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її здатність задовольнити певні потреби відповідно до її призначення. Цей стандарт наголошує на відповідності продукції її функціональному призначенню. Українська асоціація якості розглядає якість як процес безперервного вдосконалення. Вона акцентує увагу на необхідності бути кращими та досконалішими за інших, а не лише мати продукцію високої якості. Зазначений підхід підкреслює важливість постійного розвитку та інновацій у веденні бізнесу.

Міжнародний стандарт ISO 8402-86 трактує якість як сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їм можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів [42]. Такий підхід зосереджений на здатності продукції або послуги відповідати очікуванням споживачів. Міжнародний стандарт ISO 9000:2000 визначає якість як ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або

системи задовольняє сформульовані потреби або загальнозрозумілі чи обов'язкові очікування. Такий підхід підкреслює важливість відповідності продукції встановленим стандартам та очікуванням споживачів.

Узагальнюючи наведені підходи до розуміння категорії «якість», можна зробити висновок, що якість є багатогранною категорією, яка включає різні аспекти задоволення потреб споживачів. ГОСТ 15467-79 підкреслює відповідність продукції її призначенню, в той час як Українська асоціація якості акцентує на процесі безперервного вдосконалення та конкурентоспроможності. Міжнародні стандарти ISO 8402-86 і ISO 9000:2000 додають до цього розуміння властивостей і характеристик продукції, що дозволяють задовольняти передбачувані потреби та очікування споживачів. Таким чином, комплексний підхід до якості включає не лише технічні характеристики, але й орієнтацію на постійний розвиток та адаптацію до вимог ринку, що є ключовими для забезпечення високого рівня обслуговування і задоволення споживачів в готельному бізнесі.

Структура інституційного забезпечення управління якістю та культурою готельних послуг має вирішальне значення для забезпечення систематичного підходу до підвищення стандартів обслуговування та задоволення споживачів. Вона включає комплекс нормативно-правових актів, стандартів, рекомендацій, а також організаційних механізмів і процесів, що регулюють діяльність готельних підприємств. Ефективна інституційна структура дозволяє готелям не лише дотримуватися встановлених стандартів якості, але й активно впроваджувати інновації, адаптуватися до змін ринкового середовища та постійно покращувати обслуговування [40]. Такий підхід сприяє створенню сприятливого іміджу готелів, підвищенню конкурентоспроможності на ринку та забезпеченню довготривалої лояльності гостей. Структура інституційного забезпечення управління якістю та культурою готельних послуг представлена на рис. 1.2.

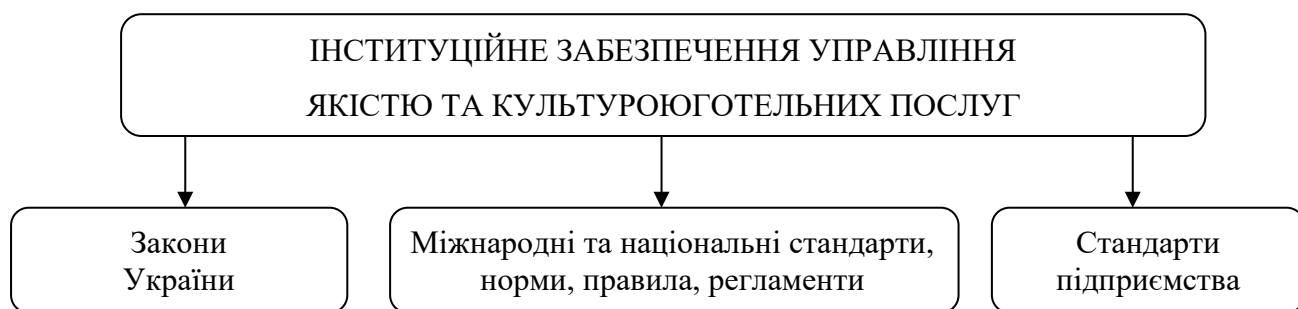


Рис. 1.2. Структура інституційного забезпечення управління якістю та культурою готельних послуг [22].

Структура інституційного забезпечення управління якістю та культурою готельних послуг складається з трьох основних елементів: міжнародні та національні стандарти, закони України та стандарти підприємства. Міжнародні та національні стандарти, норми, правила, регламенти формують основу для управління якістю в готельній індустрії, встановлюючи мінімальні вимоги до якості послуг, які повинні дотримуватися на різних рівнях – від місцевих до глобальних. Вони визначають стандарти обслуговування, умови проживання, безпеку та інші аспекти, що впливають на загальний досвід споживача. Національне законодавство також грає важливу роль у регулюванні якості готельних послуг. Закони встановлюють правові рамки для діяльності готелів, включаючи права та обов'язки як постачальників послуг, так і споживачів. Це забезпечує дотримання стандартів і захист прав споживачів. Крім загальноприйнятих норм і законів, кожен готель або готельна мережа може розробляти власні стандарти, що відповідають їхній унікальній концепції та маркетинговій стратегії [22]. Ці стандарти можуть включати специфікації послуг, які перевищують національні та міжнародні вимоги, надаючи підприємству конкурентні переваги. Представлена структура інституційного забезпечення підкреслює багаторівневий підхід до управління якістю та культурою, в якому міжнародні та національні стандарти забезпечують основні вимоги, а індивідуальні стандарти підприємств додають унікальність та інноваційність у послугах готелів. Інституційне забезпечення управління якістю та культурою готельних послуг, що включає міжнародні та національні

стандарти, законодавство України та внутрішні стандарти підприємств, є фундаментальним для гарантування високого рівня обслуговування в готельній індустрії. Така багаторівнева система не тільки забезпечує дотримання необхідних норм і регуляцій, але й дозволяє готелям адаптувати стандарти до своїх унікальних потреб і стратегій, підвищуючи задоволеність споживачів та їхню лояльність. Таким чином, ефективне використання інституційного забезпечення сприяє підвищенню конкурентоспроможності готельного бізнесу та підтримці високого стандарту якості та культури послуг.

Структура інституційного забезпечення управління якістю та культурою готельних послуг є комплексною системою, що включає міжнародні та національні стандарти, закони України та внутрішні стандарти підприємств. Кожен з цих елементів відіграє важливу роль у встановленні високих стандартів обслуговування та забезпеченні задоволення потреб споживачів. Міжнародні та національні стандарти надають загальні рамки і критерії, закони України забезпечують правову основу, а стандарти підприємства дозволяють адаптувати загальні вимоги до специфіки конкретних готелів. Така комплексна структура створює надійну основу для постійного вдосконалення якості та культури обслуговування, що є ключовим фактором успішного розвитку готельного бізнесу.

Нормативно-правове забезпечення розвитку готельного господарства відіграє критично важливу роль у створенні сприятливих умов для функціонування та зростання готельних підприємств. Законодавчі акти та регламенти визначають основні вимоги до якості та культури обслуговування, безпеки та гігієни, що дозволяє готелям підтримувати високі стандарти послуг і забезпечувати безпеку та комфорт своїх гостей. Крім того, нормативно-правове регулювання сприяє залученню інвестицій, впровадженню новітніх технологій та інноваційних підходів в управлінні готельним бізнесом. Встановлення чітких правил і стандартів також сприяє підвищенню конкурентоспроможності національних готелів на міжнародному ринку, що, в свою чергу, сприяє розвитку туризму та економіки країни в цілому.

### *1.3. Міжнародний досвід забезпечення якості та розвитку культури готельного господарства.*

Міжнародний досвід забезпечення якості та розвитку культури готельного господарства є джерелом цінних інсайтів та стратегій для готельних підприємств у всьому світі. Країни з розвиненим готельним сектором, такі як США, Франція, Японія та Швейцарія, надають приклади високих стандартів обслуговування, інноваційних підходів до гостьового досвіду та ефективного управління якістю. Багато країн встановлюють сертифікаційні програми та стандарти, які готелі повинні відповідати, щоб отримати певний статус або рейтинг. Наприклад, система рейтингування готелів від «зірок» до «ліжок» у Франції, сертифікаційна програма «AAA» в США або система рейтингу «мішки» в Японії. Такі стандарти визначають критерії якості та послуг, що допомагають підприємствам у покращенні їхньої діяльності та привабленні споживачів [3].

Аналіз міжнародного досвіду забезпечення якості та розвитку культури готельного господарства показує, що успішні готельні мережі орієнтуються на стандарти та практики, що забезпечують високий рівень обслуговування споживачів. Наприклад, такі готельні гіганти, як «Marriott», «Hilton» та «Hyatt», впроваджують міжнародні стандарти ISO, які визначають вимоги до якості послуг, екологічної відповідальності та безпеки. Використання цих стандартів дозволяє готелям забезпечувати стабільно високий рівень обслуговування та дотримуватися єдиних вимог незалежно від розташування їхніх об'єктів.

Особливу увагу в міжнародній практиці приділяється навчанню та розвитку персоналу. Готельні мережі активно інвестують у тренінги та програми розвитку своїх співробітників, що сприяє підвищенню професійних навичок та покращенню якості обслуговування. Наприклад, «Accor Hotels» розробила власну академію для навчання персоналу, яка включає курси з управління, обслуговування споживачів та інновацій в індустрії гостинності,

що дозволяє забезпечити високий рівень підготовки співробітників та їхню готовність відповідати на вимоги сучасних гостей [35].

Крім того, міжнародний досвід свідчить про важливість впровадження новітніх технологій для підвищення якості послуг та розвитку культури готельного господарства. Використання систем управління відносинами з споживачами (CRM), онлайн-сервісів для бронювання та мобільних додатків дозволяє готелям забезпечувати більш персоналізоване обслуговування та покращувати взаємодію з гостями. Наприклад, мережа «Ritz-Carlton» активно використовує мобільні додатки для забезпечення комфорту своїх гостей, дозволяючи їм замовляти послуги, спілкуватися з персоналом та отримувати інформацію про заходи в готелі. Загалом, міжнародний досвід підкреслює, що успіх готельного бізнесу залежить від інтеграції високих стандартів якості, безперервного навчання персоналу та впровадження інноваційних технологій. Зазначене дозволяє готелям не лише відповідати очікуванням гостей, але й перевершувати їх, що сприяє формуванню лояльності споживачів і зміцненню позицій на ринку.

Досвід провідних країн у забезпеченні якості та розвитку культури готельного господарства є надзвичайно важливим для України, оскільки він може служити надійним орієнтиром для підвищення стандартів обслуговування та конкурентоспроможності українських готелів. Використання міжнародних стандартів ISO, інноваційних технологій та ефективних практик навчання персоналу, як це робиться у США, Франції, Японії, Німеччині та Швейцарії, дозволить українським готелям не лише відповідати світовим вимогам, але й перевершувати очікування гостей. Впровадження таких підходів сприятиме підвищенню якості обслуговування, залученню іноземних гостей, збільшенню їхньої задоволеності та лояльності, а також розвитку туризму і економіки України в цілому [27].

Досвід провідних країн у забезпеченні якості та розвитку культури готельного господарства представлено в таблиці 1.3.

Досвід країн у забезпеченні  
якості та розвитку культури готельного господарства [18]

Країна	Основні ознаки запроваджених заходів
1	2
США	Використання стандартів ISO 9001, навчальні програми для персоналу, використання CRM-систем та мобільних додатків
Франція	Впровадження інноваційних технологій, власна академія для підготовки персоналу, курси з управління готельним бізнесом
Японія	Принципи «омотенаші», використання роботів для обслуговування споживачів, висока увага до деталей
Німеччина	Екологічність та сталий розвиток, стандарти ISO 14001, навчання персоналу
Швейцарія	Інтегровані системи управління якістю ISO 9001 та ISO 14001, впровадження новітніх технологій

Досвід провідних країн у забезпеченні якості та розвитку культури готельного господарства є багатограним і демонструє ефективність різних підходів. Ось деякі ключові аспекти цього досвіду:

- США – відомі готельні мережі, такі як «Marriott» та «Hilton», активно використовують стандарти ISO 9001 для забезпечення якості послуг. Вони також інвестують у постійне навчання персоналу через власні освітні програми та академії. Використання CRM-систем та мобільних додатків допомагає їм надавати персоналізовані послуги, що підвищує задоволеність споживачів;

- Франція – мережа «Accor Hotels» є прикладом успішного впровадження інноваційних технологій та навчання персоналу. «Accor» має власну академію для підготовки співробітників, де викладаються курси з управління готельним бізнесом, обслуговування споживачів та впровадження інновацій. Це дозволяє забезпечити високу якість та культура обслуговування у всіх готелях мережі;

- Японія – Японські готелі відомі своєю увагою до деталей та високим рівнем обслуговування. Вони активно впроваджують принципи «омотенаші» – традиційного японського підходу до гостинності, що підкреслює увагу до кожного гостя та передбачає його потреби. Японські готелі також використовують сучасні технології, такі як роботи для обслуговування споживачів, що підвищує ефективність та якість послуг;

- Німеччина – німецькі готелі, такі як мережа «Steigenberger», акцентують увагу на екологічності та сталому розвитку. Вони впроваджують стандарти ISO 14001 для екологічного управління та активно використовують зелені технології. Крім того, вони інвестують у навчання персоналу та розвиток культури обслуговування, що відповідає високим європейським стандартам;

- Швейцарія – швейцарські готелі відомі своєю бездоганною якістю обслуговування та високими стандартами гостинності. Вони використовують інтегровані системи управління якістю, такі як ISO 9001 та ISO 14001, для забезпечення стабільно високого рівня послуг. Готелі також активно впроваджують новітні технології для оптимізації процесів обслуговування та покращення взаємодії з гостями.

Досвід цих країн демонструє важливість комплексного підходу до забезпечення якості та розвитку культури обслуговування в готельному господарстві, що включає використання міжнародних стандартів, інвестиції в навчання персоналу та впровадження інноваційних технологій. Для готельного господарства України, такий досвід є вкрай важливим.

Використання міжнародних стандартів, таких як ISO 9001 і ISO 14001, є ключовим елементом досвіду провідних країн у забезпеченні якості готельних послуг. Ці стандарти визначають вимоги до управління якістю та екологічного менеджменту, що допомагає готелям забезпечувати стабільно високий рівень обслуговування та відповідати сучасним екологічним нормам. Для України впровадження таких стандартів дозволить покращити репутацію на міжнародному ринку та залучити більше іноземних гостей, які очікують високої якості послуг [33].

Інноваційні технології відіграють важливу роль у підвищенні ефективності та якості обслуговування в готельному бізнесі. Використання CRM-систем, мобільних додатків для бронювання та інтерактивних сервісів значно покращує взаємодію з гостями та персоналізує їхній досвід. В Україні впровадження таких технологій сприятиме створенню сучасних готельних

послуг, що відповідають очікуванням глобальних мандрівників і підвищують конкурентоспроможність на ринку.

Досвід провідних країн показує, що безперервне навчання та розвиток персоналу є важливими складовими успіху в готельному бізнесі. Наприклад, власні академії та освітні програми, які створюють готельні мережі, як «Ассог Hotels», дозволяють підвищувати професійні навички співробітників і забезпечувати високу якість обслуговування. В Україні впровадження подібних програм навчання сприятиме підвищенню кваліфікації персоналу та його готовності задовольняти потреби сучасних споживачів.

Екологічність та сталий розвиток є важливими аспектами досвіду провідних країн у готельному бізнесі. Використання стандартів ISO 14001 для екологічного управління дозволяє готелям зменшувати негативний вплив на довкілля та підвищувати екологічну свідомість гостей. В Україні впровадження таких стандартів допоможе не лише покращити екологічні показники готельних підприємств, але й привабити еко-свідомих гостей, які цінують відповідальний підхід до довкілля [12].

Застосування міжнародного досвіду у забезпеченні якості та розвитку культури готельного господарства сприятиме залученню більшої кількості іноземних гостей до України. Високі стандарти обслуговування, сучасні технології та професійний персонал створить позитивний імідж країни на міжнародному рівні. Такий підхід, в свою чергу, сприятиме розвитку індустрії гостинності та економіки України, забезпечуючи стабільний приплив гостей і підвищення рівня задоволеності споживачів.

Таким чином, впровадження міжнародних стандартів, інноваційних технологій, постійного навчання персоналу та екологічної відповідальності є ключовими аспектами успішного розвитку готельного господарства, що можна перейняти від провідних країн. Для України цей досвід є надзвичайно цінним, оскільки дозволяє підвищити якість обслуговування, задовольнити високі очікування сучасних гостей, залучити іноземних гостей та сприяти сталому розвитку туризму. Завдяки комплексному підходу до забезпечення якості та

розвитку культури готельних послуг, українські готелі зможуть досягти високих стандартів, покращити свій імідж на міжнародному ринку та внести значний вклад у розвиток економіки країни.

На основі проведеного міжнародного досвіду забезпечення якості та розвитку культури готельного господарства визначимо критерії якості та культури готельних послуг, які можуть бути застосовані в Україні для підвищення стандартів обслуговування [21]. Так в основу критеріїв якості та культури готельних послуг пропонуємо покласти:

- *відповідність міжнародним стандартам*. Впровадження стандартів ISO 9001 для управління якістю та ISO 14001 для екологічного менеджменту. Ці стандарти забезпечують уніфіковані критерії для оцінки якості послуг і екологічної відповідальності, що дозволяє готелям підтримувати стабільно високий рівень обслуговування та відповідати сучасним екологічним нормам;

- *інноваційність та технологічність*. Використання сучасних технологій, таких як CRM-системи, мобільні додатки для бронювання, автоматизація процесів обслуговування та впровадження інноваційних рішень для покращення взаємодії з гостями. Це допомагає персоналізувати обслуговування і забезпечити ефективне управління готельним бізнесом;

- *професійний розвиток персоналу*. Регулярне навчання та розвиток персоналу через спеціалізовані освітні програми та тренінги. Зазначене сприяє підвищенню професійних навичок співробітників і їх здатності відповідати на високі вимоги споживачів, що забезпечує високий рівень обслуговування;

- *екологічна відповідальність*. Впровадження екологічних практик та стандартів, зокрема використання ресурсозберігаючих технологій, зменшення відходів і впровадження програм сталого розвитку. Це не лише покращує екологічні показники готелів, але й приваблює еко-свідомих гостей;

- *персоналізоване обслуговування*. Оцінка та задоволення індивідуальних потреб гостей, надання персоналізованих послуг, що включає підготовку персоналу до роботи з різними категоріями споживачів. Зазначене підвищує рівень задоволеності гостей і їх лояльність до готелю;

- *контроль якості послуг*. Регулярний моніторинг та оцінка якості послуг через зворотний зв'язок від споживачів, аудит внутрішніх процесів та впровадження механізмів покращення якості. Зазначене дозволяє вчасно виявляти недоліки і оперативно їх усувати, підтримуючи високий рівень обслуговування;

- *підхід орієнтований на споживача*. Формування корпоративної культури, орієнтованої на споживача, що включає чітку комунікацію, уважність до деталей та здатність оперативно реагувати на запити та потреби гостей. Зазначене сприяє створенню позитивного іміджу готелю та залученню нових споживачів.

Впровадження цих критеріїв дозволить українським готелям підвищити рівень якості обслуговування, забезпечити задоволеність гостей і зміцнити свої позиції на конкурентному ринку готельних послуг. Застосування міжнародних стандартів, інноваційних технологій, регулярного навчання персоналу, екологічних практик та споживчо-орієнтованої культури є ключовими критеріями, які дозволять українським готелям підвищити якість та культуру обслуговування. Застосування цих підходів сприятиме не лише задоволенню потреб сучасних гостей, але й підвищенню конкурентоспроможності на міжнародному ринку [2]. Такий підхід забезпечить стабільний розвиток готельного господарства України, зміцнення його репутації та залучення більшої кількості іноземних гостей, що позитивно вплине на економіку країни в цілому.

Критерії якості та культури готельних послуг є основними в розвитку готельного господарства, оскільки вони визначають стандарти обслуговування, що безпосередньо впливають на задоволеність гостей і їх лояльність. Високі стандарти якості забезпечують комфорт та безпеку споживачів, що сприяє формуванню позитивного іміджу готелю і збільшенню кількості постійних споживачів. Крім того, культура обслуговування, яка включає привітність, уважність і професіоналізм персоналу, створює унікальну атмосферу гостинності, що є важливою конкурентною перевагою на ринку. Застосування

цих критеріїв дозволяє готелям не лише відповідати очікуванням сучасних гостей, але й перевершувати їх, що сприяє стабільному розвитку і процвітання готельного бізнесу. Основні критерії якості та культури готельних послуг представлено в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4.

Основні критерії якості та культури готельних послуг [15]

Критерії	Зміст
1	2
безпе́чність	готельні послуги, зважаючи на ряд небезпек (епідемії, фізична загроза), не мають давати приводу для сумнівів щодо безпечності
досяжність (доступність)	готельні послуги мають бути доступні, зрозумілі, надаватись в зручному місці, в потрібний час, без очікування
компетентність	обслуговуючий персонал готелю має володіти необхідними компетенціями, навиками і знаннями щодо надання якісних послуг
відчутність	відгуки споживачів про послуги свідчать про рівень їх якості та культури
комплексність	асортимент готельних послуг є бути значним та задовольняти усі наявні потреби гостей (споживачів)

Таблиця 1.2. відображає основні критерії якості та культури готельних послуг, які є визначальними для розвитку готельного господарства. Кожен з критеріїв має свої особливості та важливий вплив на загальний рівень обслуговування. Безпека готельних послуг є одним з найважливіших критеріїв, який включає забезпечення відсутності епідемічних ризиків та фізичних загроз для гостей. Готелі повинні гарантувати, що їхні послуги не викликають жодних сумнівів щодо безпечності, забезпечуючи комфортне та захищене перебування споживачів. Послуги готелю повинні бути легко доступними і зрозумілими для гостей. Тобто, надання послуг у зручних місцях, у потрібний час та без зайвого очікування. Важливо, щоб споживачі могли легко скористатися всіма послугами, які пропонує готель. Обслуговуючий персонал готелю повинен мати необхідні компетенції, навички та знання для надання якісних послуг. Високий рівень професіоналізму персоналу є критично важливим для забезпечення задоволеності гостей та відповідності їхнім очікуванням. Відгуки споживачів про послуги є важливим показником рівня їх якості та культури. Позитивні відгуки свідчать про високу якість обслуговування, тоді як негативні

можуть вказувати на необхідність покращення певних аспектів роботи готелю. Асортимент готельних послуг повинен бути значним та задовольняти всі наявні потреби гостей, що включає широкий спектр послуг, які можуть варіюватися від базових до додаткових, забезпечуючи повне задоволення всіх потреб споживачів під час їхнього перебування в готелі [18]. Визначені критерії є основними для забезпечення високої якості та культури обслуговування в готельному бізнесі України, що сприяє формуванню позитивного іміджу готелю та підвищенню рівня задоволеності споживачів.

Таким чином, основні критерії якості та культури готельних послуг, такі як безпечність, досяжність, компетентність, відчутність та комплексність, є ключовими факторами для забезпечення високого рівня обслуговування і задоволення потреб гостей. Впровадження цих критеріїв дозволяє готелям створювати безпечне і комфортне середовище, забезпечувати легкий доступ до послуг, підтримувати високий рівень професіоналізму персоналу, отримувати позитивні відгуки від споживачів і задовольняти всі їхні потреби. Це сприяє формуванню позитивного іміджу готелю, підвищенню конкурентоспроможності на ринку та залученню більшої кількості задоволених гостей.

Міжнародний досвід забезпечення якості та розвитку культури готельного господарства демонструє, що успіх у цій галузі залежить від впровадження високих стандартів якості, інноваційних технологій, постійного навчання персоналу та екологічної відповідальності. Провідні готельні мережі світу, такі як Marriott, Hilton, Accor та інші, акцентують увагу на персоналізованому обслуговуванні, ефективному використанні ресурсів та підтримці сталого розвитку. Застосування цих підходів дозволяє готелям не лише відповідати очікуванням гостей, але й перевершувати їх, що сприяє формуванню лояльності споживачів та зміцненню позицій на конкурентному ринку. Українські готелі можуть значно покращити свій рівень обслуговування та імідж, переймаючи найкращі міжнародні практики та стандарти.

## РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

### *2.1. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах війни*

Війна в Україні суттєво вплинула на розвиток готельного господарства в країні, викликаючи як виклики, так і можливості для цього сектору. З одного боку, нестабільна політична та економічна ситуація може призвести до скорочення туристичного потоку та зниження попиту на готельні послуги. З іншого боку, зростаюча потреба у розміщенні для військових, журналістів, гуманітарних та міжнародних делегацій може створити попит на спеціалізовані готелі та гостьові будинки. Зокрема, готелі, розташовані в регіонах, що не відчують прямих воєнних дій, можуть зосередитися на розвитку сегментів бізнес-туризму та корпоративного ринку, шукаючи альтернативні джерела доходів. Одночасно, готелі в зоні конфлікту можуть відчувати труднощі через обмежену доступність та загрози безпеки [16]. Таким чином, готельна галузь в Україні працює в умовах складної реальності, де необхідно постійно адаптуватися до змін та шукати нові шляхи розвитку, зберігаючи високий рівень сервісу та забезпечуючи безпеку як для персоналу, так і для гостей.

Дослідження стану готельного господарства є надзвичайно актуальним в умовах сучасного ринку, оскільки воно дозволяє виявити поточні тенденції, проблеми та можливості для розвитку галузі. Аналіз існуючого стану допомагає зрозуміти, як готельні підприємства реагують на зміни в попиті, технологічні новації та економічні виклики. Це також дозволяє оцінити ефективність поточних стратегій управління та якість надання послуг. Вивчення перспектив розвитку готельного господарства є ключовим для визначення напрямків інвестування, інновацій та стратегічного планування. В умовах глобалізації та зростаючої конкуренції на міжнародному ринку гостинності, важливо прогнозувати майбутні тренди та підготовлюватися до них. Це включає

впровадження новітніх технологій, адаптацію до змін кліматичних умов, екологічні ініціативи та розвиток інфраструктури.

Готельне господарство має значний вплив на економіку та суспільство в цілому. Дослідження цієї галузі допомагає зрозуміти її внесок у національну економіку, створення робочих місць та розвиток місцевих громад. Окрім економічного ефекту, готельне господарство сприяє культурному обміну, покращенню міжнародних відносин та підвищенню якості життя. Сучасний готельний бізнес вимагає постійних інновацій та адаптації до змінних умов ринку [23]. Дослідження стану та перспектив розвитку готельного господарства дозволяє виявити нові підходи до управління, маркетингу та обслуговування споживачів. Зазначене включає використання цифрових технологій, автоматизацію процесів, персоналізацію послуг та впровадження сталих практик. Результати досліджень у сфері готельного господарства є важливими для формування державної політики та регуляторних рамок. Вони допомагають урядам розробляти ефективні стратегії підтримки та розвитку галузі, стимулюючи інвестиції та забезпечуючи відповідність міжнародним стандартам. Це сприяє створенню сприятливого бізнес-середовища та підвищенню конкурентоспроможності країни на світовому ринку.

Кількісні показники готельного господарства, такі як відсоткова частка надходжень до державного бюджету, є важливим індикатором економічного впливу цієї галузі на національну економіку. Вони дозволяють оцінити внесок готельного бізнесу в загальний обсяг бюджетних надходжень, що є критично важливим для планування державного фінансування та економічної політики. Високий відсоток надходжень свідчить про значний економічний потенціал готельного господарства, його здатність створювати додану вартість та стимулювати розвиток суміжних секторів, таких як транспорт, харчова промисловість та розваги.

Відсоткова частка надходжень до державного бюджету від готельного господарства також відображає рівень розвитку гостинності в країні. Зростання цього показника свідчить про успішність готельного бізнесу в залученні

іноземних та внутрішніх гостей, що сприяє зростанню валютних надходжень та покращенню платіжного балансу країни. Крім того, високий рівень надходжень до бюджету дозволяє уряду інвестувати більше ресурсів у розвиток інфраструктури, покращення якості послуг та підвищення конкурентоспроможності українських готелів на міжнародному ринку. Зазначене створює сприятливі умови для подальшого зростання готельного сектору та загального економічного розвитку країни [11]. Відсоткова частка надходжень до державного бюджету України кожного КВЕД в індустрії гостинності та готельного господарства представлено на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Відсоткова частка надходжень до державного бюджету України кожного КВЕД в індустрії гостинності та готельного господарства [29].

Представлена діаграма відображає відсоткову частку надходжень до державного бюджету України від кожного виду економічної діяльності (КВЕД) в індустрії гостинності, що дозволяє візуально оцінити внесок різних секторів індустрії гостинності у формування бюджетних надходжень.

Аналіз відсоткової частки надходжень до державного бюджету України кожного КВЕД в індустрії гостинності та готельного господарства засвідчує, що найбільшу частку надходжень до державного бюджету становить готельний бізнес, який займає приблизно 45% від загального обсягу надходжень в індустрії гостинності. Зазначене підкреслює важливість готельного сектору як основного джерела доходів у цій галузі. Другу позицію займає ресторанний бізнес з часткою близько 30%, що свідчить про значний внесок закладів громадського харчування в економіку країни. Інші сектори, такі як туристичні агентства та інші послуги, пов'язані з туризмом, разом становлять близько 15% і 10% відповідно [6]. Це вказує на те, що хоча ці сектори мають менший внесок у бюджетні надходження порівняно з готелями та ресторанами, вони все ж є важливими компонентами індустрії гостинності. Загалом, діаграма демонструє, що готельний та ресторанний бізнеси є основними драйверами економічного розвитку в індустрії гостинності України.

Таким чином, відсоткова частка надходжень до державного бюджету від різних секторів індустрії гостинності дозволяє виявити пріоритетні напрямки для інвестування та розвитку. Переважання готельного бізнесу серед надходжень підкреслює необхідність підтримки цього сектору через державні програми, стимулювання інвестицій та впровадження сучасних технологій. Водночас, розвиток ресторанного бізнесу також потребує уваги, оскільки його значний внесок у бюджет свідчить про великий потенціал для економічного зростання. Інші сектори, хоча і менш значущі у відсотковому відношенні, також відіграють важливу роль у створенні комплексної та стійкої індустрії гостинності.

Готельне господарство будь-якого регіону чи країни змістовно складається з готельних підприємств, де часто виникають конфлікти, які негативно впливають на якість та культуру готельних послуг. Тому, вважаємо за доцільне визначити типи причин можливих конфліктів у готельному господарстві [24]. До основних причин можливих конфліктів в готельному господарстві віднесемо:

- *конфлікти між персоналом та гостями.* Вони виникають через невідповідність очікувань гостей до реальних послуг готелю, низький рівень обслуговування, недостатню компетентність або непривітність персоналу. Такі конфлікти можуть призвести до негативних відгуків і зниження рейтингу готелю;

- *конфлікти всередині колективу.* Вони можуть бути спричинені незадоволеністю умовами праці, нерівномірним розподілом обов'язків, недостатньою мотивацією або конфліктами між співробітниками. Зазначене впливає на атмосферу в колективі та якість обслуговування гостей;

- *конфлікти з постачальниками.* Вони виникають через несвоєчасне або неякісне постачання товарів і послуг, що необхідні для функціонування готелю. Зазначене може призвести до проблем з забезпеченням гостей необхідними умовами і сервісами;

- *конфлікти з керівництвом.* Причини таких конфліктів можуть включати недосконалість управлінських рішень, недостатню підтримку та розвиток персоналу, низький рівень комунікації між керівництвом і працівниками. Зазначене може знижувати мотивацію персоналу і якість обслуговування;

- *конфлікти через культурні відмінності.* У міжнародних готелях часто виникають конфлікти через непорозуміння та культурні відмінності між персоналом та гостями з різних країн. Відсутність знань про культурні особливості гостей може призвести до невдоволення та негативних відгуків;

- *конфлікти через технічні проблеми.* Вони виникають через несправності або недоліки технічного оснащення готелю, що можуть створювати незручності для гостей. Невчасне вирішення технічних проблем може значно знизити рівень задоволеності споживачів.

Визначення типів причин конфліктів та їх вчасне вирішення є важливим для підтримки високого рівня якості та культури готельних послуг. Такий підхід допомагає створювати позитивний імідж готелю, підвищувати задоволеність гостей і забезпечувати стабільний розвиток готельного господарства.

Систематизуємо у вигляді схеми основні типи причин можливих конфліктів в готельному господарстві, що представлено на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Типи причин можливих конфліктів в готельному господарстві.

Причин конфліктів, які можуть виникати в готельному господарстві є критичними для розуміння та вирішення проблем, що впливають на якість і культуру готельних послуг. Обмеженість ресурсів може призводити до конфліктів між різними відділами готелю або між керівництвом і персоналом. Наприклад, недостатня кількість фінансів, обладнання або матеріалів може створювати напруженість при виконанні завдань і обслуговуванні гостей. Вирішення таких конфліктів потребує ефективного розподілу ресурсів і чітких пріоритетів у їх використанні [18]. Суперечливість потреб виникає, коли різні групи в готелі мають різні, а часом і взаємовиключні, потреби та очікування. Це може стосуватися як персоналу, який прагне до поліпшення умов праці, так і гостей, які очікують високого рівня обслуговування. Конфлікти на цьому ґрунті можна мінімізувати шляхом проведення регулярних обговорень і пошуку компромісів. Недоцільний контроль з боку керівництва може викликати незадоволення і опір серед персоналу. Надмірний або, навпаки, недостатній

контроль може знижувати мотивацію працівників і негативно впливати на якість виконання їх обов'язків. Для уникнення таких конфліктів важливо встановити баланс між контролем і автономією працівників. Висока взаємозалежність обов'язків між різними відділами або співробітниками готелю може призводити до конфліктів, якщо робота одного залежить від якості виконання завдань іншими, що вимагає добре налагоджених комунікацій та координації між усіма учасниками робочого процесу. Низька ергономічність робочих місць може викликати фізичний дискомфорт і зниження продуктивності праці, що веде до конфліктів між працівниками та керівництвом. Покращення умов праці, зокрема, модернізація робочих місць відповідно до ергономічних стандартів, допоможе зменшити напругу і підвищити ефективність роботи. Незадовільні комунікації можуть стати основним джерелом конфліктів у готельному господарстві. Недостатня або неправильна передача інформації призводить до непорозумінь, помилок і зниження якості обслуговування [29]. Важливо забезпечити чітку та відкриту комунікацію між усіма рівнями персоналу, що дозволить уникнути багатьох конфліктів.

Розуміння і вирішення цих типів конфліктів є ключовим для підтримання високого рівня якості та культури обслуговування в готельному бізнесі. Вчасне і ефективне управління конфліктами сприятиме створенню позитивної робочої атмосфери і підвищенню задоволеності гостей. Аналізу типів причин можливих конфліктів в готельному господарстві підкреслює важливість розуміння та ефективного управління конфліктами для забезпечення високого рівня якості та культури обслуговування. Обмеженість ресурсів, суперечливість потреб, недоцільний контроль, взаємозалежність обов'язків, низька ергономічність робочих місць та незадовільні комунікації є основними джерелами конфліктів, що можуть виникати в готельному бізнесі. Вчасне і компетентне вирішення цих конфліктів сприяє створенню гармонійного робочого середовища, покращенню взаємодії між персоналом та гостями і, як результат, підвищенню загальної задоволеності споживачів.

## *2.2. Аналіз розвитку готельного господарства Волинської області*

Аналіз розвитку готельного господарства Волинської області в умовах війни є надзвичайно важливим, оскільки він дозволяє оцінити вплив військових дій на інфраструктуру гостинності та економіку регіону. Такий аналіз допомагає виявити основні проблеми, з якими стикаються готелі, зокрема зниження кількості відвідувачів, руйнування інфраструктури та зростання витрат на безпеку. Водночас, дослідження цього питання сприяє розробці стратегій адаптації та виживання готельного бізнесу в умовах кризи, включаючи пошук нових ринків, підтримку місцевого туризму та впровадження інноваційних рішень. Зазначене важливо не лише для збереження готельного господарства Волині, але й для забезпечення економічної стабільності та відновлення регіону після завершення конфлікту [35].

Аналіз розвитку готельного господарства Волинської області відображає певні характеристики та тенденції розвитку цього сектору в регіоні. Незважаючи на те, що Волинська область не є одним із найбільших туристичних центрів України, вона має свої особливості та потенціал для розвитку гостинності. В регіоні спостерігається зростання кількості готелів та гостьових будинків, особливо в обласному центрі, місті Луцьку, та інших важливих туристичних напрямках. Однак, багато готелів є середнього та малого розміру, а їхній стан та рівень сервісу можуть залишати бажати кращого.

Потенціалом для розвитку готельного господарства у Волинській області є розвиток гостинності на природних об'єктах, культурних маршрутах та етнографічних подіях. Зростання потоку гостей до області може сприяти не лише розвитку готельного бізнесу, а й стимулювати розвиток інших сфер економіки, таких як ресторанний бізнес, торгівля та послуги. Однак, для досягнення повного потенціалу розвитку готельного господарства Волинської області, необхідно вдосконалити інфраструктуру та підвищити якість обслуговування, а також активно просувати область як туристичний напрямок.

Проведений аналіз дозволив визначити ключові проблеми забезпечення якості та розвитку культури готельних послуг Волинської області, серед яких найбільш актуальними є зниження туристичного потоку через військові дії, недостатнє фінансування на модернізацію та ремонт інфраструктури, а також дефіцит кваліфікованого персоналу [37]. Виявлення цих проблем є надзвичайно важливим для розробки ефективних заходів щодо їх подолання. Актуальність цього питання зростає, оскільки готельний сектор відіграє значну роль у підтримці місцевої економіки та сприяє розвитку гостинності, що є важливим для регіонального відновлення та стабільності. Вирішення виявлених проблем допоможе підвищити якість обслуговування, зберегти конкурентоспроможність готелів Волинської області та забезпечити їхнє стале зростання навіть у складних умовах. Проведений аналіз дозволив визначити ключові проблеми забезпечення якості та розвитку культури готельних послуг Волинської області (рис. 2.3).

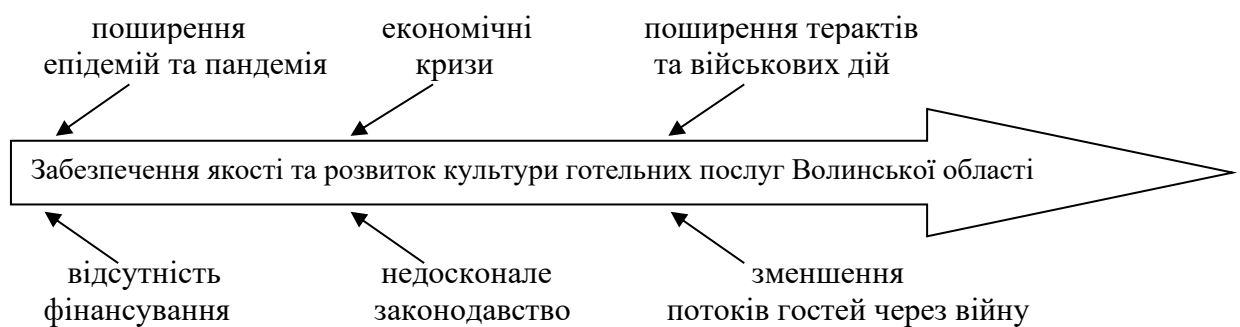


Рис. 2.3. Основні проблеми забезпечення якості та розвитку культури готельних послуг Волинської області.

Визначені проблеми є надзвичайно актуальними, оскільки вони безпосередньо впливають на здатність готельного бізнесу адаптуватися та процвітати в умовах кризи. Однією з основних проблем є поширення епідемій та пандемій, які значно знижують туристичний потік і створюють додаткові виклики для забезпечення безпечних умов перебування гостей, що вимагає від

готелів впровадження суворих санітарних заходів та інвестицій у захисні засоби, що, в свою чергу, збільшує операційні витрати. Економічні кризи, викликані як внутрішніми, так і зовнішніми факторами, знижують платоспроможність населення та зменшують потік як внутрішніх, так і іноземних гостей [32]. Готелі змушені адаптувати свої цінові стратегії та шукати нові джерела доходів для підтримки своєї фінансової стійкості.

Поширення терактів та військових дій з боку росії створює безпосередню загрозу для безпеки гостей та персоналу, що негативно впливає на імідж регіону як безпечного туристичного напрямку. Зазначене зменшує потік гостей та змушує готелі інвестувати у додаткові заходи безпеки, що підвищує витрати. Відсутність належного фінансування ускладнює модернізацію готельної інфраструктури та впровадження інноваційних технологій, необхідних для покращення якості обслуговування. Зазначене обмежує можливості готелів конкурувати на рівних з міжнародними стандартами та утримувати лояльність споживачів. Недосконале законодавство та регуляторні бар'єри можуть перешкоджати ефективному управлінню готельним бізнесом. Відсутність чітких правил і стандартів ускладнює діяльність готелів, знижує їхню конкурентоспроможність і створює додаткові ризики для інвесторів. Зменшення потоків гостей через війну є однією з найгостріших проблем, оскільки військові дії не лише відлякують потенційних гостей, але й можуть призводити до прямих збитків у готельній інфраструктурі. Зазначене зменшує доходи готелів і вимагає значних зусиль для відновлення нормальної діяльності[13].

Виявлення цих проблем є критично важливим для розробки ефективних стратегій їх подолання та забезпечення стабільного розвитку готельного господарства Волинської області. Зосередження уваги на вирішенні зазначених питань допоможе підвищити якість обслуговування, зберегти конкурентоспроможність готелів та сприяти економічному відновленню регіону в умовах кризи. Аналіз ключових проблем забезпечення якості та розвитку культури готельних послуг Волинської області виявив ряд критичних

питань, включаючи поширення епідемій, економічні кризи, військові дії, відсутність фінансування, недосконале законодавство та зменшення туристичних потоків через війну. Вирішення цих проблем є надзвичайно важливим для стабільного функціонування готельного господарства та підвищення рівня обслуговування. Адресування виявлених проблем шляхом впровадження ефективних стратегій, покращення законодавчої бази, забезпечення фінансування та підвищення безпеки сприятиме відновленню та розвитку готельного бізнесу, що є критично важливим для економічного відродження Волинської області в умовах кризи.

Пропонуємо аналіз якості та культури готельних послуг міста Луцьк здійснити за відгуками, розміщеними на сервісі Booking.com, оскільки цей ресурс є одним з найпопулярніших серед гостей і містить велику кількість реальних відгуків від гостей, які зупинялися в місцевих готелях. Відгуки на Booking.com надають детальну інформацію про досвід споживачів, включаючи оцінки чистоти, комфорту, зручностей, обслуговування, співвідношення ціни та якості, а також місце розташування готелів. Аналіз цих відгуків дозволить виявити сильні та слабкі сторони готельного господарства міста, зрозуміти, що саме подобається гостям, а що потребує покращення [5].

Збір і аналіз відгуків допоможуть виявити основні проблеми, з якими стикаються споживачі, такі як невідповідність опису реальним умовам, проблеми з обслуговуванням, незручності або недоліки інфраструктури. Це дозволить розробити конкретні рекомендації для покращення якості послуг та підвищення рівня задоволеності гостей. Наприклад, якщо більшість негативних відгуків стосуються чистоти номерів або якості обслуговування, готелі можуть зосередити свої зусилля на покращенні цих аспектів. Водночас, позитивні відгуки можуть підказати, які аспекти діяльності варто підкреслити в маркетингових кампаніях, щоб залучити більше гостей. Загалом, такий аналіз сприятиме підвищенню стандартів обслуговування та розвитку культури гостинності в місті Луцьк. Аналіз якості та культури готельних послуг міста Луцьк за відгуками розміщеними на сервісі Booking представлено в таблиці 2.1.

Аналіз якості та культури готельних послуг міста Луцьк  
за відгуками розміщеними на сервісі Booking

Назва	Місце розміщення	Параметри	Кількість відгуків	Оцінка за критеріями		
				розташування	за коментарями	загальна
1	2	3	4	5	6	7
«Моjo»	Луцьк	бар, тераса, ресторан, Wi-Fi	435	9,4	чудово	9,0
«Noble»	Луцьк	бар, зона для відпочинку	532	9,7	відмінно	9,5
«Patio di Fiori»	Луцьк	бар, тераса, Wi-Fi	647	9,1	чудово	9,2
«Срібні лелеки»	Луцьк	Wi-Fi, критий басейн і сауна	717	9,3	чудово	9,2
«Ромбус»	Луцьк	бар, спільний лаунж, тераса	866	9,6	чудово	9,4
«Світязь»	Луцьк	Wi-Fi та парковка, центр міста	511	9,2	добре	7,3
«Україна»	Луцьк	розташований у центрі, за 1 км від замку	514	9,6	блискуче	8,7
«MOTOR»	Луцьк	бар, тераса, Wi-Fi	28	8,9	добре	7,4
«Алекс»	Луцьк	сад, Wi-Fi та приватна парковка	61	8,8	дуже добре	8,2
«Maximus»	Луцьк	ресторан, фітнес-центр, бар і спільний лаунж	211	8,7	добре	7,9
«Профспілковий»	Луцьк	сауна, масажний кабінет та ресторан	71	8,6	добре	7,8

Аналіз відгуків на Booking.com дозволяє отримати детальну картину якості та культури готельних послуг у місті Луцьк. Дані зібрані з відгуків гостей щодо кількох ключових параметрів, таких як розташування, зручності, обслуговування та загальна задоволеність. Загалом, готелі міста отримують високі оцінки, що свідчить про їхній високий рівень обслуговування та відповідність очікуванням гостей. Проведений аналіз відгуків на Booking.com свідчить про високий рівень якості та культури готельних послуг у місті Луцьк. Наприклад, готель «Noble» отримав 532 відгуки з оцінкою розташування 9,7 та загальною оцінкою 9,5, що характеризує його як «відмінний». Готель «Ромбус» має найбільшу кількість відгуків (866) і також високу оцінку розташування

(9,6) та загальну оцінку (9,4), що підкреслює його популярність серед гостей. Інші готелі, такі як «Patio di Fiori» і «Срібні Лелеки», отримали оцінки розташування 9,1 і 9,3 відповідно, зі загальними оцінками 9,2, що свідчить про їхній високий рівень обслуговування. Водночас, готель «МОТОР» з меншою кількістю відгуків (28) має оцінки розташування 8,9 та загальну оцінку 7,4, що вказує на потенційні області для покращення. Загалом, дані відгуків демонструють, що більшість готелів Луцька відповідають високим стандартам якості, але деяким закладам варто зосередитися на підвищенні рівня послуг для покращення загального рейтингу.

Аналіз показує, що більшість готелів Луцька отримують високі оцінки, зокрема готелі «Noble» та «Ромбус» мають одні з найвищих загальних оцінок – 9,5 і 9,4 відповідно. Це свідчить про високий рівень обслуговування та задоволеність гостей. Готелі, що розташовані у центрі міста або пропонують широкий спектр зручностей, такі як «Україна» та «Світязь», також мають високу популярність серед гостей. Однак, деякі готелі, наприклад «МОТОР» та «Алекс», мають меншу кількість відгуків, що може вказувати на меншу популярність або потребу у підвищенні рівня обслуговування. Для покращення якості та культури готельних послуг у Луцьку, готелям варто звернути увагу на зворотній зв'язок від гостей, особливо на критичні коментарі. Інвестування у покращення інфраструктури, підвищення кваліфікації персоналу та покращення маркетингових стратегій допоможе підвищити загальний рівень задоволеності споживачів і, як результат, збільшити кількість позитивних відгуків.

Таким чином, аналіз розвитку готельного господарства Волинської області виявив проблеми, такі як зниження туристичних потоків через військові дії, обмежене фінансування та недосконале законодавство. Вирішення цих питань шляхом впровадження стратегічних заходів, покращення інфраструктури та адаптації до нових умов сприятиме підвищенню якості обслуговування та конкурентоспроможності готельного бізнесу. Такий підхід забезпечить стале зростання готельного господарства та підтримку економічного відновлення регіону.

### 2.3. Оцінка якості та культури послуг готельного господарства «Rhombus Hotel».

Оцінка якості та культури послуг готельного господарства «Rhombus Hotel» є важливою для розуміння рівня задоволеності споживачів та конкурентоспроможності цього закладу на ринку. Проведення такої оцінки дозволяє виявити сильні та слабкі сторони готелю, що сприяє розробці ефективних стратегій для покращення обслуговування та підвищення лояльності гостей. Вивчення відгуків споживачів, аналіз основних показників якості та впровадження сучасних стандартів обслуговування є ключовими компонентами цього процесу. Завдяки цьому готель «Rhombus Hotel» може не лише підтримувати високий рівень послуг, але й постійно вдосконалюватися, щоб відповідати змінним потребам ринку і забезпечувати винятковий досвід для своїх гостей.

Готельне господарство «Rhombus Hotel» почав функціонувати з вересня 2018 року. Основними видами послуг «Rhombus Hotel» є:

- надання готельних послуг
- послуги ресторанного бізнесу
- здавання в оренду приміщення.

Готельне господарство «Rhombus Hotel» має в своєму розпорядженні 17 номерів наступних категорій: стандарт, одномісний, люкс класичний, делюкс, напівлюкс, твін, стандарт покращений двомісний та напівлюкс з балконом. В номерах є все необхідне для комфорту гостей. У вартість номера включений сніданок, в який входить «шведська лінія» та основні гарячі страви на вибір. Наявна безкоштовна послуга «сніданок в номер».

На території готельного господарства «Rhombus Hotel» розміщена безкоштовна парковка та зарядна станція для електроавтомобілів. Біля річки розташовані альтанки для відпочинку. Гості готельного господарства «Rhombus Hotel» можуть скористатися ними безкоштовно.

Діяльність готельного господарства «Rhombus Hotel» в період воєнного стану є складним завданням, оскільки знижується попит на послуги готельної мережі. В цей період важливо забезпечити ефективний зв'язок з гостями через електронну пошту та соціальні мережі, а також підтримувати комунікацію з постійними споживачами готельних послуг «Rhombus Hotel».

Досліджуваний заклад «Rhombus Hotel» відомий своєю розкішною атмосферою та високим стандартом обслуговування, а отже, оцінка якості його послуг важлива для забезпечення відповідності цим очікуванням. Оцінка якості та культури послуг «Rhombus Hotel» може включати в себе аналіз таких аспектів, як чистота та порядок у номерах та загальних приміщеннях, професійність та доброзичливість персоналу, якість харчування та ресторанний сервіс, наявність та стан додаткових послуг та зручностей. Зазначені критерії можуть бути оцінені як самими споживачами «Rhombus Hotel», так і незалежними організаціями або експертами з готельної галузі. Результати оцінки допоможуть ідентифікувати сильні та слабкі сторони готельного сервісу та визначити області для подальшого вдосконалення.

Оцінка якості та культури готельних послуг «Rhombus Hotel» за відгуками на сайті є надзвичайно важливою, оскільки саме відгуки споживачів дають най об'єктивнішу картину реального стану обслуговування. Аналіз відгуків дозволяє виявити сильні та слабкі сторони готелю, зрозуміти, що саме цінують гості, а які аспекти потребують покращення. Зазначене сприяє підвищенню рівня задоволеності споживачів та допомагає готелю адаптуватися до їхніх очікувань і потреб. Крім того, позитивні відгуки сприяють формуванню позитивного іміджу готелю, залученню нових гостей та зміцненню конкурентних позицій на ринку. Таким чином, регулярний моніторинг та аналіз відгуків є важливим інструментом для забезпечення високої якості послуг і розвитку культури обслуговування в «Rhombus Hotel». Оцінка якості та культури готельних послуг «Rhombus Hotel» за відгуками на сайті станом на 01.01.2024 р. представлено на рис. 2.4.

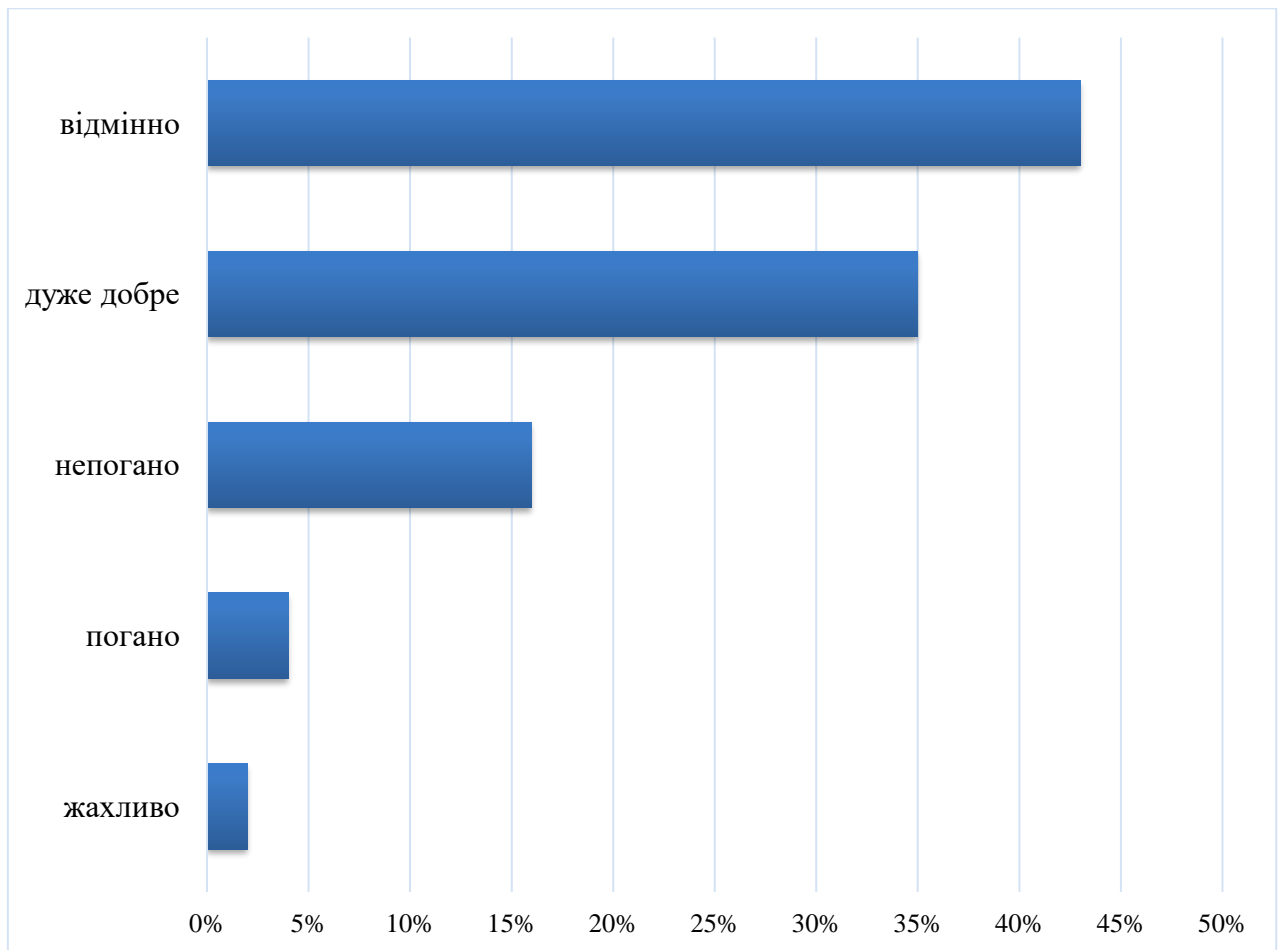


Рис. 2.4. Оцінка якості та культури готельних послуг «Rhombus Hotel» за відгуками на сайті станом на 01.01.2024 р.

На рисунку 2.4. представлена оцінка якості та культури готельних послуг «Rhombus Hotel» за відгуками на сайті. Графік демонструє, що більшість гостей залишилися дуже задоволеними послугами готелю, що підкреслює високий рівень обслуговування. Згідно з графіком, найбільша частка відгуків (43 %) відзначає послуги готелю як «відмінно». Зазначене свідчить про те, що майже половина гостей готельного господарства «Rhombus Hotel» вважає рівень обслуговування винятковим. Другою за чисельністю є категорія «дуже добре», яка складає 35% від загальної кількості відгуків, що також підтверджує високий рівень задоволеності споживачів. Оцінки «непогано» складають 16%, що вказує на певні аспекти, які можуть потребувати покращення, хоча загалом гості залишаються задоволеними. Негативні оцінки «погано» та «жахливо»

становлять лише 4% та 2% відповідно, що є дуже низьким показником і свідчить про незначний відсоток незадоволених гостей готельного господарства «Rhombus Hotel».

Структура фактично опитаних респондентів показує, що переважна більшість гостей оцінює якість послуг готельного господарства «Rhombus Hotel» на високому рівні. Відсотки оцінок «дуже добре» (51,2%) та «добре» (39,1%) підкреслюють загальний позитивний досвід споживачів. Лише невелика частка відгуків (9,2%) оцінює послуги як «задовільно», і ще менша (2,0%) відноситься до категорії «інші». Зазначене вказує на те, що готельне господарство «Rhombus Hotel» успішно підтримує високі стандарти якості та культури обслуговування, забезпечуючи позитивний досвід для більшості своїх гостей.

Здійснення оцінки рівня вражень від готельних послуг «Rhombus Hotel» методом інтерв'ювання є надзвичайно важливим, оскільки цей метод дозволяє отримати глибоке розуміння реальних потреб та очікувань гостей. Інтерв'ювання забезпечує можливість прямого спілкування з споживачами, що дозволяє виявити конкретні аспекти обслуговування, які вони цінують найбільше, а також визначити проблемні зони, що потребують покращення. Такий підхід сприяє збору більш детальної та якісної інформації порівняно з іншими методами, оскільки дозволяє отримати розгорнуті відповіді та уточнюючі коментарі від гостей. Результати інтерв'ю можуть бути використані для підвищення рівня обслуговування, впровадження нових послуг та покращення існуючих, що в кінцевому підсумку сприятиме підвищенню задоволеності споживачів та зміцненню конкурентних позицій готельного господарства «Rhombus Hotel» на ринку готельних послуг. Загальна оцінка рівня вражень від готельних послуг «Rhombus Hotel» методом інтерв'ювання представлено на рис. 2.5.

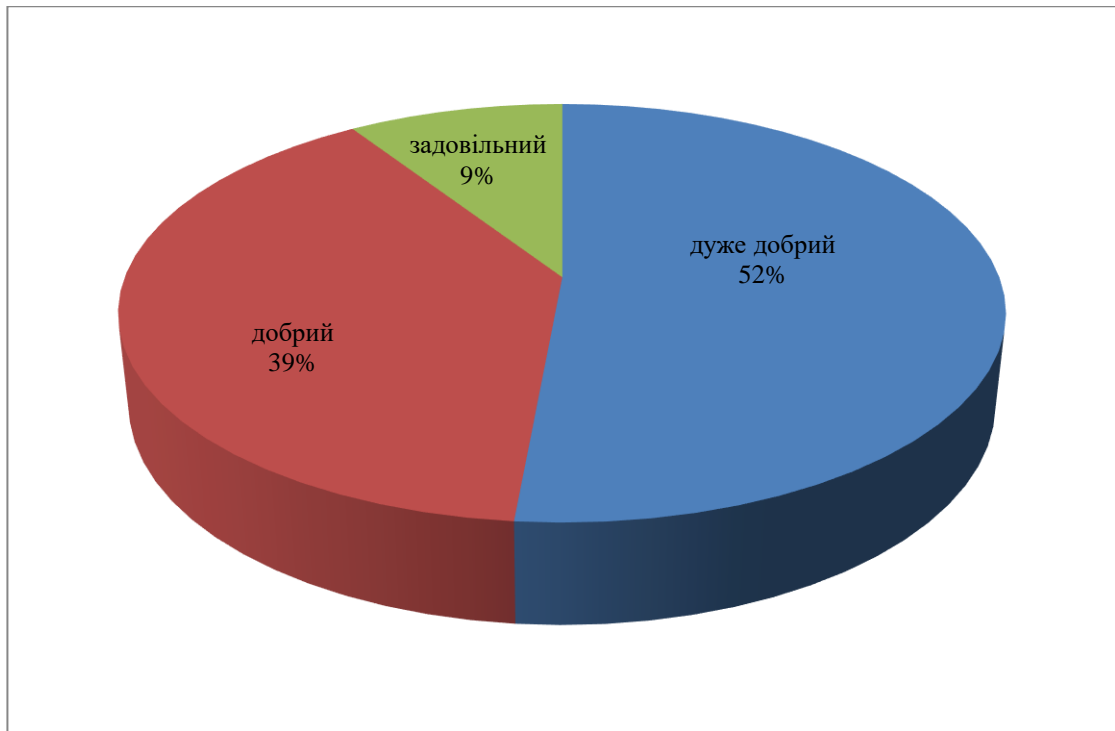


Рис. 2.5. Загальна оцінка рівня вражень від готельних послуг «Rhombus Hotel» методом інтерв'ювання.

Представлена діаграма дозволяє провести оцінку рівня вражень від готельних послуг «Rhombus Hotel», отримана методом інтерв'ювання. Діаграма показує розподіл оцінок, які гості надавали після свого перебування в готелі, що дозволяє зрозуміти загальне задоволення споживачів. Більше половини опитаних гостей (52 %) оцінили свій досвід у готелі як «дуже добрий». Це свідчить про високий рівень задоволеності послугами, які надає «Rhombus Hotel». Значна частка респондентів (39 %) вважає, що їхній досвід у готелі був «добрий». Це вказує на те, що більшість гостей мали позитивні враження, хоча є певні аспекти, які можуть бути покращені. Невелика частка гостей (9 %) оцінили послуги готелю як «задовільні». Це вказує на те, що хоча загальні враження є прийнятними, є кілька аспектів, які потребують значного покращення для підвищення рівня задоволеності споживачів.

Дані з діаграми засвідчують, що «Rhombus Hotel» має високий рівень задоволеності серед гостей, причому більше 90 % оцінили свій досвід як «дуже добрий» або «добрий». Лише невелика частка гостей (9 %) вважає послуги

готелю задовільними, що вказує на певні області для покращення. Загалом, результати інтерв'ювання підкреслюють сильні сторони готелю та надають цінну інформацію для подальшого вдосконалення сервісу.

Результати інтерв'ювання надають цінну інформацію для керівництва готелю «Rhombus Hotel». Високий рівень задоволеності підтверджує ефективність поточних управлінських стратегій та високу якість надання послуг. Водночас, відгуки, що вказують на задовільний рівень, слугують важливим індикатором для подальшого вдосконалення. Регулярне проведення таких оцінок допоможе готелю підтримувати високі стандарти обслуговування, адаптуватися до змінних потреб споживачів і залишатися конкурентоспроможним на ринку.

Оцінка якості та культури послуг готельного господарства «Rhombus Hotel» за відгуками гостей свідчить про високий рівень задоволеності. Більшість респондентів оцінили свій досвід перебування як «дуже добрий», що підкреслює винятковий рівень обслуговування та здатність готелю відповідати очікуванням своїх споживачів. Цей показник свідчить про успішну реалізацію стратегій, спрямованих на підтримку високих стандартів обслуговування. Хоча загальний рівень задоволеності є високим, готелю слід звернути увагу на відгуки, що вказують на задовільний рівень послуг. Такий підхід дозволить виявити та усунути недоліки, які впливають на загальний досвід гостей. Використання зворотного зв'язку для постійного вдосконалення процесів обслуговування сприятиме підвищенню якості та культури послуг, що надаються.

Результати оцінки якості та культури послуг є важливими для керівництва готелю «Rhombus Hotel». Вони підтверджують ефективність поточних управлінських підходів та високий рівень задоволеності споживачів. Регулярне проведення таких оцінок дозволить готелю оперативно реагувати на потреби ринку, підтримувати високу якість обслуговування та зміцнювати свої позиції на конкурентному ринку готельних послуг.

## РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ТА КУЛЬТУРИ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ

### *3.1. Підвищення якості та культури послуг на підприємствах готельного господарства України.*

Підвищення якості та культури послуг на підприємствах готельного господарства України є стратегічно важливою метою для забезпечення конкурентоспроможності цього сектору та задоволення потреб споживачів. Для досягнення цієї мети необхідно вдосконалювати процеси надання послуг, підвищувати кваліфікацію персоналу та створювати стимули для вдосконалення якості обслуговування. Один з способів підвищення рівня якості та культури послуг у готельній галузі полягає у впровадженні програм з навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Тренінги з покращення обслуговування, комунікаційні навички та професійні стандарти допоможуть персоналу стати більш компетентними та ефективними в роботі зі споживачами. Крім того, важливо створити мотивуючу робочу атмосферу та систему винагород за досягнення в якості обслуговування, що сприятиме підвищенню мотивації персоналу та його залучення до процесу покращення якості послуг.

Визначення шляхів підвищення якості та культури послуг на підприємствах готельного господарства України є надзвичайно важливим для забезпечення конкурентоспроможності на міжнародному ринку та підвищення задоволеності споживачів. Зазначене дозволяє готелям адаптуватися до сучасних вимог туристів, впроваджувати новітні технології та екологічні практики, а також забезпечувати безперервний професійний розвиток персоналу. Вчасне впровадження цих заходів сприяє створенню позитивного іміджу готелю, підвищенню його репутації та залученню нових гостей, що в свою чергу сприяє економічному розвитку та процвітанню готельного бізнесу в Україні.

До основних шляхів підвищення якості та культури послуг на підприємствах готельного господарства України віднесемо:

- *впровадження міжнародних стандартів*. Використання стандартів ISO 9001 для управління якістю та ISO 14001 для екологічного менеджменту. Такий підхід забезпечить уніфіковані критерії для оцінки якості послуг і екологічної відповідальності, дозволяючи українським готелям відповідати світовим стандартам;

- *регулярне навчання та розвиток персоналу*. Організація регулярних тренінгів і курсів для підвищення кваліфікації персоналу. Важливо, щоб працівники готелів постійно оновлювали свої знання і навички, зокрема в галузі обслуговування споживачів, нових технологій та менеджменту;

- *впровадження інноваційних технологій*. Використання сучасних технологій, таких як CRM-системи, мобільні додатки для бронювання, автоматизація процесів обслуговування та впровадження інноваційних рішень для покращення взаємодії з гостями, що допоможе персоналізувати обслуговування і забезпечити ефективне управління готельним бізнесом;

- *підвищення рівня комунікації*. Забезпечення відкритої та ефективної комунікації як всередині колективу, так і з гостями. Важливо створити культуру, де співробітники можуть вільно обговорювати проблеми та пропонувати свої рішення, а гості можуть легко отримувати інформацію та надавати зворотний зв'язок;

- *покращення умов праці*. Створення комфортних і безпечних умов праці для персоналу. Забезпечення ергономічних робочих місць, справедливих умов оплати праці та інших мотиваційних заходів сприятиме підвищенню продуктивності та зниженню плинності кадрів;

- *фокус на екологічність*. Впровадження екологічних практик та стандартів, зокрема використання ресурсозберігаючих технологій, зменшення відходів і впровадження програм сталого розвитку. Зазначене не лише покращить екологічні показники готелів, але й привабить еко-свідомих гостей регіону;

- *аналіз зворотного зв'язку*. Регулярний збір та аналіз відгуків гостей для виявлення сильних та слабких сторін послуг готелю. Використання цих даних для постійного вдосконалення обслуговування, вирішення проблем та впровадження нових послуг, які відповідають потребам споживачів;

- *розвиток додаткових послуг*. Розширення спектру послуг, що надаються готелем, таких як організація екскурсій, культурних заходів, спортивних і оздоровчих програм. Зазначене дозволить задовольнити різноманітні потреби гостей і зробити їх перебування більш насиченим та комфортним.

Реалізація цих шляхів підвищення якості та культури послуг допоможе українським готелям досягти високих стандартів обслуговування, підвищити рівень задоволеності гостей і зміцнити свої позиції на конкурентному ринку готельного господарства. Регулярне вдосконалення процесів і орієнтація на потреби споживачів сприятимуть сталому розвитку і процвітанню готельного бізнесу в Україні.

Рекомендації щодо вирішення конфлікту у закладі гостинності є надзвичайно важливими, оскільки вони допомагають створити гармонійне робоче середовище, покращити взаємодію між персоналом та гостями і підвищити загальний рівень обслуговування. Ефективне управління конфліктами сприяє зниженню напруженості, запобігає повторенню негативних ситуацій та забезпечує високий рівень задоволеності споживачів. Вчасне виявлення причин конфліктів та їх конструктивне вирішення допомагають зберегти позитивний імідж закладу, зміцнити довіру гостей та підвищити лояльність персоналу. Таким чином, рекомендації щодо вирішення конфліктів є ключовим інструментом для підтримання стабільного та успішного функціонування закладу гостинності, зокрема готельного підприємства. Систематизовані рекомендації, щодо вирішення конфлікту у закладі гостинності представлено на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Рекомендації, щодо вирішення конфлікту у закладі гостинності.

Представлена схема рекомендацій щодо вирішення конфліктів у закладі гостинності включає кілька важливих кроків, які допомагають ефективно управляти конфліктними ситуаціями і забезпечувати високу якість обслуговування гостей. Першим кроком у вирішенні конфлікту є вислуховування гостя зберігаючи спокій. Зазначене дозволяє гостю висловити свої переживання і відчувати, що його думку поважають. Спокійний і уважний підхід допомагає знизити напругу і уникнути ескалації конфлікту. Важливим етапом є вибачення перед гостем за будь-які незручності або проблеми, з якими він зіткнувся. Вибачення демонструє готовність готелю визнати помилки і показує турботу про комфорт і задоволення споживача. Працівники повинні навчитися не сприймати атаки гостей на свій рахунок, що допомагає зберегти професіоналізм і уникати особистих образ, що може погіршити ситуацію. Важливо розуміти, що негативні емоції гостя спрямовані на ситуацію, а не на

особистість працівника. Після вислуховування і вибачення необхідно чітко визначити проблему, що включає в себе з'ясування деталей інциденту і розуміння основних причин невдоволення гостя. Правильна діагностика проблеми є ключовою для подальших кроків з її вирішення. Не менш важливим є уникання суперечок з гостем. Вступ у конфронтацію може лише погіршити ситуацію і зробити вирішення конфлікту ще складнішим. Замість цього слід зосередитися на пошуку конструктивних шляхів вирішення проблеми. Останній крок полягає у вирішенні конфліктної ситуації, що може включати пропозицію конкретних рішень, компенсацій або альтернативних варіантів, які задовольнять гостя. Важливо, щоб рішення були спрямовані на відновлення довіри і задоволення гостей.

Дотримання зазначених рекомендацій дозволяє ефективно управляти конфліктами у закладах гостинності, забезпечуючи високий рівень обслуговування та задоволення гостей. Такі кроки сприяють створенню позитивного іміджу готелю та зміцненню лояльності гостей.

Підвищення якості та культури послуг на підприємствах готельного господарства України є критично важливим для зміцнення їх конкурентоспроможності на міжнародному ринку та забезпечення високого рівня задоволеності споживачів. Впровадження міжнародних стандартів, регулярне навчання персоналу, використання інноваційних технологій, покращення умов праці та екологічна відповідальність створюють основу для безперервного вдосконалення послуг. Такі заходи сприяють формуванню позитивного іміджу українських готелів, залученню більшої кількості гостей та підтримці сталого розвитку готельного господарства, що в свою чергу сприяє економічному зростанню і процвітанню країни.

### *3.2. Формування алгоритму поведінки персоналу під час надання готельної послуги.*

Формування алгоритму поведінки персоналу під час надання готельної послуги є ключовим аспектом забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Цей алгоритм дозволяє стандартизувати процеси взаємодії з споживачами, забезпечуючи послідовність і професіоналізм у кожній ситуації. Визначення чітких правил і процедур допомагає персоналу ефективно реагувати на різні запити та проблеми, підтримуючи високий рівень сервісу. Крім того, алгоритм поведінки сприяє створенню позитивної атмосфери в готелі, зміцненню довіри гостей та формуванню лояльності, що є важливим для успішного функціонування готельного підприємства. Впровадження таких алгоритмів є необхідним кроком для підвищення конкурентоспроможності та репутації готелю на ринку послуг гостинності.

Актуальність формування алгоритму поведінки персоналу під час надання готельної послуги важко переоцінити, оскільки сучасний ринок гостинності вимагає від готелів високих стандартів обслуговування та професіоналізму. Уніфіковані алгоритми дозволяють забезпечити стабільно високу якість послуг, незалежно від ситуацій, з якими стикається персонал. Такий підхід сприяє зниженню кількості помилок, підвищенню задоволеності гостей та створенню позитивного іміджу готелю. В умовах зростаючої конкуренції та підвищених очікувань споживачів, чітко визначені стандарти поведінки є важливим інструментом для підтримки лояльності гостей та залучення нових споживачів. Таким чином, впровадження алгоритмів поведінки персоналу є необхідним кроком для розвитку та успішного функціонування готельного господарства.

Пропонуємо сформувати алгоритм поведінки персоналу під час надання готельної послуги, який включатиме кілька ключових етапів для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення гостей. Персонал повинен посміхатися, встановлювати зоровий контакт і використовувати ввічливі фрази,

такі як «Ласкаво просимо» та «Чим я можу вам допомогти?». Наступним кроком є ефективна та швидка реєстрація гостей. Персонал повинен підтвердити бронювання, надати інформацію про доступні послуги готелю та допомогти з поселенням [33]. Важливо уникати затримок і забезпечувати комфортний процес реєстрації. Протягом усього перебування гостей, персонал повинен бути доступним для вирішення будь-яких питань або проблем, що включає в себе своєчасне прибирання номерів, надання додаткових послуг та відповіді на запити гостей. Важливо зберігати професіоналізм та ввічливість у будь-якій ситуації. У разі виникнення конфліктних ситуацій, персонал повинен дотримуватися спеціально розроблених рекомендацій. Вони включають вислуховування гостя, вибачення, чітке визначення проблеми та її оперативне вирішення. Уникання суперечок і особистих образ є ключовими для збереження позитивного досвіду гостей. Процес від'їзду гостей також повинен бути швидким і безпроблемним. Персонал повинен допомогти з оформленням рахунку, запитати про враження від перебування та висловити подяку за вибір готелю. Важливо залишити позитивне враження на гостей, щоб вони захотіли повернутися знову. Після від'їзду гостей важливо підтримувати зв'язок, наприклад, через електронну пошту, для збору відгуків та інформування про майбутні акції або спеціальні пропозиції, що допоможе підвищити лояльність споживачів та залучити їх до повторних візитів.

Регулярне навчання та підвищення кваліфікації персоналу є необхідним для підтримання високого рівня якості та культури обслуговування гостей. Курси з комунікацій, управління конфліктами та інноваційних технологій допоможуть персоналу краще виконувати свої обов'язки та задовольняти потреби гостей. Впровадження алгоритму поведінки персоналу під час надання готельної послуги допоможе готелям забезпечити стабільно високу якість та культуру обслуговування, покращити взаємодію з і споживачами та зміцнити свою конкурентоспроможність на ринку гостинності. Алгоритм поведінки персоналу під час надання готельної послуги представлено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

## Алгоритм поведінки персоналу під час надання готельної послуги

Етапи поведінки обслуговуючого персоналу		
1 етап	2 етап	3 етап
<i>«Спіймати» погляд гостя, привітайся, зацікався гостем.</i>		
Спіймати погляд.	Привітатися доступною для гостя мовою.	Зацікавитися гостем.
<i>Створити якісні та комфортні умови, затишну атмосферу.</i>		
Задовольнити першочергові потреби.	Коротко ознайомити гостя із закладом	Створити позитивне враження про готель.
<i>Відчути настрій гостя та запитати «Ви у нас вперше?»</i>		
Оцінити типаж гостя, його настрої і бажання.	Запитати «Чи Ви у нас вперше?»	Проаналізувати відповідь та продовжити розмову.
<i>Зупинити час, відчуй насолоду</i>		
Зупини час для гостя.	Дати гостю відчути насолоду.	Поцікавитися враженнями гостя.
<i>Поділись захопленням про своє місто та залиш яскравий спогад.</i>		
Поділитись улюбленими місцями.	Залишити яскравий спогад в уяві гостя.	Подарувати захопленість у певне місце та дрібнички.
<i>Продемонструвати бажання допомогти, запитати про враження.</i>		
Запропонувати гостю конкретну допомогу.	Запитати про враження гостя.	Будь-яка відповідь стане додатковим стимулом для кроку вперед.
<i>Дізнатись, чи бажає гість повернутися.</i>		
Продемонструвати очікування на повернення гостя.	Запросити на якусь заплановану подію.	Потурбуватись (турбота зацікавлює)
<i>Побажай гарного дня/вечора.</i>		
Завершити взаємодію з гостем.	Покращити враження гостя.	Попрощатись та проаналізувати зустріч що відбулася.

Алгоритм поведінки персоналу під час надання готельної послуги включає кілька ключових етапів, спрямованих на забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Перший етап починається з привітання гостя: встановлення зорового контакту, привітання доступною мовою та виявлення щирого інтересу до гостя. Зазначене створює перше позитивне враження та закладає основу для подальшої взаємодії. Наступний етап передбачає створення комфортних умов перебування, включаючи задоволення першочергових потреб гостя, коротке ознайомлення з закладом і створення затишної атмосфери. Важливим аспектом є оцінка настрою гостя та запитання про його попередній досвід перебування в готелі, що допомагає

персоналу краще зрозуміти його потреби та очікування. Далі алгоритм передбачає етапи, спрямовані на покращення досвіду гостя, включаючи створення приємних моментів, запитання про враження та демонстрацію бажання допомогти. Персонал повинен зупиняти час для гостя, створюючи моменти насолоди та цікавитися його враженнями для подальшого покращення послуг [26]. Важливо також ділитися інформацією про улюблені місця в місті та залишати яскраві спогади, що сприятиме формуванню позитивного образу готелю. Завершуючи взаємодію, персонал має запитати про бажання гостя повернутися, запросити на майбутні події та побажати гарного дня. Такий алгоритм допомагає забезпечити послідовність і високий рівень обслуговування, що сприяє підвищенню задоволеності споживачів та їхньої лояльності до готелю.

Таким чином, формування алгоритму поведінки персоналу під час надання готельної послуги є важливим елементом забезпечення високого рівня обслуговування та задоволення гостей. Стандартизовані процедури допомагають забезпечити послідовність у діях персоналу, що сприяє створенню позитивного першого враження та подальшого комфортного перебування гостей у готелі. Впровадження чітких правил поведінки дозволяє швидко та ефективно вирішувати можливі проблеми, задовольняти потреби споживачів та підвищувати їхню лояльність. Застосування такого алгоритму може підвищити професіоналізм персоналу, оскільки вони отримують чіткі інструкції щодо взаємодії з гостями на кожному етапі обслуговування. Зазначене включає не лише технічні аспекти, такі як реєстрація та поселення, але й емоційні компоненти, як встановлення зорового контакту, виявлення інтересу до гостя та створення затишної атмосфери. Застосування алгоритму поведінки сприяє підвищенню рівня задоволеності гостей, що в свою чергу позитивно впливає на репутацію готелю і його конкурентоспроможність на ринку.

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Підвищення якості та культури послуг на підприємствах готельного господарства України є критично важливим для зміцнення їх конкурентоспроможності на міжнародному ринку та забезпечення високого рівня задоволеності споживачів. Впровадження міжнародних стандартів, регулярне навчання персоналу, використання інноваційних технологій, покращення умов праці та екологічна відповідальність створюють основу для безперервного вдосконалення послуг. Такі заходи сприяють формуванню позитивного іміджу українських готелів, залученню більшої кількості гостей та підтримці сталого розвитку готельного господарства, що в свою чергу сприяє економічному зростанню і процвітанню країни.

Визначено структуру інституційного забезпечення управління якістю та культурою готельних послуг, яка є комплексною системою, що включає міжнародні та національні стандарти, закони України та внутрішні стандарти підприємств. Кожен з цих елементів відіграє важливу роль у встановленні високих стандартів обслуговування та забезпеченні задоволення потреб споживачів. Міжнародні та національні стандарти надають загальні рамки і критерії, закони України забезпечують правову основу, а стандарти підприємств дозволяють адаптувати вимоги до специфіки конкретних готелів.

Аналіз відсоткової частки надходжень до державного бюджету України в індустрії гостинності та готельного господарства засвідчує, що найбільшу частку надходжень до державного бюджету становить готельний бізнес, який займає приблизно 45 % від загального обсягу надходжень в індустрії гостинності. Зазначене підкреслює важливість готельного сектору як основного джерела доходів у цій галузі. Другу позицію займає ресторанний бізнес з часткою близько 30 %, що свідчить про значний внесок закладів громадського харчування в економіку країни. Інші сектори, такі як туристичні агентства та інші послуги, пов'язані з гостинністю, разом становлять близько 15 % і 10 % відповідно, що вказує на те, що хоча ці сектори мають менший внесок у

бюджетні надходження порівняно з готелями та ресторанами, вони все ж є важливими компонентами індустрії гостинності.

Проведено оцінку якості та культури готельних послуг «Rhombus Hotel» за відгуками на сайті яка засвідчила, що більшість гостей залишилися дуже задоволеними послугами готелю, що підкреслює високий рівень обслуговування. Згідно з аналізом, найбільша частка відгуків (43 %) відзначає послуги готелю як «відмінно». Зазначене свідчить про те, що майже половина гостей вважає рівень обслуговування готелю винятковим. Категорія «дуже добре», склала 35% від загальної кількості відгуків, що також підтверджує високий рівень задоволеності споживачів. Оцінки «непогано» складають 16 %, що вказує на певні аспекти, які можуть потребувати покращення, хоча загалом гості залишаються задоволеними. Негативні оцінки «погано» та «жахливо» становлять лише 4 % та 2 % відповідно, що є дуже низьким показником і свідчить про незначний відсоток незадоволених гостей.

Розроблено алгоритм поведінки персоналу під час надання готельної послуги включає кілька ключових етапів, спрямованих на забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Перший етап передбачає привітання гостя, встановлення зорового контакту та виявлення інтересу до гостя. Наступний етап передбачає створення комфортних умов перебування, коротке ознайомлення з закладом і створення затишної атмосфери. Важливим аспектом є оцінка настрою гостя та запитання про його попередній досвід перебування в готелі, що допомагає персоналу краще зрозуміти його потреби та очікування. Далі алгоритм передбачає етапи, спрямовані на покращення досвіду гостя, включаючи створення приємних моментів, запитання про враження та демонстрацію бажання допомогти. Запропонований алгоритм допомагає забезпечити послідовність і високий рівень обслуговування, що сприяє підвищенню задоволеності гостей та їхньої лояльності до готелю.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова С. А., Оболонцева Л.В., Світлична В.Ю. Економіка готельно-ресторанного господарства: навч. Посібник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.
2. Балацька Н. Ю., Репринцева В.М. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. Молодий вчений. 2016. (28). С. 12-15
3. Батченко Л. В., Гончар Л. О., Беляк А. О. Формування механізму фінансової стійкості підприємств сфери гостинності: організаційно-економічний аналіз. Підприємництво і торгівля. 2020. № 27. С. 13-20. URL: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2020-27-02>.
4. Валінкевич, Н., Тищенко, С. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство, (40). 2022. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-6>.
5. Власенко І.В., Рябенюк 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. The Academy of Management and Administration in Opole, 2020.
6. 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)
7. Діяльність колективних засобів розміщення в регіонах України у 2019 році: статистичний бюлетень. Івано-Франківськ, 2019. 37 с.
8. Д'яконова, А., Тітомир, Л., Жовтяк, К. Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення півдня України. Економіка та суспільство, (32). 2021. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-79>.
9. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ, 2017. 600 с.

10. Колесніченко А. С. Нормативно-правове регулювання та державна підтримка розвитку готельної індустрії як інституту туризму. Причорноморські економічні студії. Вип. 23. 2017. С. 37-42.

11. Лепкий М.І., Подоляк В.М. Інноваційні напрями розвитку гастрономічного туризму в умовах сталого розвитку. Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів: тези доповідей VI Всеукраїнської науково-практичної конференції. Мукачево: РВВ МДУ, 2023. С.67-69.

12. Лепкий М.І., Подоляк В.М. Особливості інноваційних технологій сталого розвитку туризму. Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 23–24 березня 2023 року, м. Черкаси: у 2-х томах. Т.1. Черкаси: ЧДТУ, 2023. С. 79-81.

13. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.

14. Мазуркевич І.О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів*: монографія. Ополе: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.

15. Матвійчук, Л., Чепурда, Л., Чепурда, Г. Перспективи впровадження системи управління безпечністю та якістю продукції ресторанного господарства. *Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*, 2(6), 2022. С. 9-14. URL: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(6\).2022.2](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(6).2022.2)

16. Матвійчук Л.Ю., Барський Ю.М. Факторний аналіз розвитку готельно-ресторанного господарства на рівні регіону. *Економічні науки: зб. наук. праць ЛНТУ. Серія «Регіональна економіка»*. Вип. 17 (67) Луцьк: РВВ ЛНТУ, 2020.

17. Мельник В., Ломачинська І. Роль держави у фінансовому забезпеченні малого і середнього підприємництва в Польщі: висновки для України. *Економічний вісник: серія фінанси, облік, оподаткування*. 2017. №1. С. 120-128.

18. 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>.
19. Найбільші готельні мережі. Рейтинг – десять найбільших готелів в світі. URL: [https://tothostel.uk/strany\\$evropy/samye\\_krupnne\\_seti\\_rei\\_bolshih/](https://tothostel.uk/strany$evropy/samye_krupnne_seti_rei_bolshih/)
20. Ніколайчук О. А. Тренди розвитку вітчизняної індустрії гостинності в умовах Covid-19, *Вісник ХНУ ім. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавств. Туризм*. Випуск 13, 2021.
21. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2019. № 4 (21). 297-304.
22. Ончаренко Л.О. Особливості використання сучасних методів управління змінами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Ефективна економіка*. № 10, 2015. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=6214>
23. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 11.04.2024).
24. Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: <http://ntoukraine.org> (дата звернення: 28.04.2024).
25. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA) URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/company/43851744>. URL: <http://www.world-tourism.org> (дата звернення: 28.03.2024).
26. Офіційна сторінка Центру туристичної інформації та послуг. URL: <http://visitlutsk.com/> (дата звернення: 22.02.2024).
27. Офіційна сторінка Порталу «Zruchno.Travel». URL: <https://zruchno.travel/News/New/3101?lang=ua> (дата звернення: 01.03.2024).
28. Офіційний сайт Головного управління статистики у Волинській області URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 01.04.2024).
29. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 01.04.2024).
30. Офіційний сторінка готельного комплексу «Rhombus Hotel» URL: <https://rhombus-hotel-lutsk.nochi.com.ua/> (дата звернення: 11.04.2024).

31. Паньків Н.М., Лесик І.Й. Порівняльна характеристика сучасного стану готельних підприємств в розрізі адміністративних районів Львівської області. Вісник ЛНУ. Серія «Міжнародні відносини». 2018. Вип. 45. С. 339-345.

32. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: [колективна монографія]. Видання сьоме. За науковою. ред. Л. Матвійчук, Ю. Барського, М. Лепкого. Луцьк: ІВВ ЛНТУ. 2021. 360 с.

33. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 15 березня 2006 р. № 297.

34. 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.

35. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 168-р від 16.03.2017. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/249826501>.

36. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виданих Мінекономрозвитку. URL: <https://bit.ly/3uvdw1J> (дата звернення: 13.04.2024).

37. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи (СанПін 42-123-5777-91) від 19.03.1991. URL: <https://bit.ly/3euUWRV> (дата звернення: 13.04.2024).

38. Серьогін Є. Якість і культура обслуговування на підприємствах готельного господарства. І Всеукраїнська інтернет-конференція молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні і світі» (травень, 2024 року).

39. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності: збірник матеріалів науково-практичного семінару. Львів: ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. 64с.

40. 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: 09.04.2024).

41. Шикіна О. В. Аналіз тенденцій міжнародної готельної індустрії Світове господарство і міжнародні економічні відносини. 2020. Вип. 39. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/39\\_2020\\_ukr/11.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/39_2020_ukr/11.pdf), вільний (дата звернення 16.04.2024).

42. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2016. №56. С.68-73.

43. Buhaiova M., Medvid L., Podoliak V., Gorodnytskyi V. Digital tools for management of local tourism and transport networks. Інвестиції: практика та досвід No 8/2023. С. 143-148. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/1377>

44. UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex. January 2021. URL: [https://tourlib.net/wto/UNWTO\\_Barometer\\_2021\\_01.pdf](https://tourlib.net/wto/UNWTO_Barometer_2021_01.pdf). (дата звернення 16.04.2024).