

Міністерство освіти і науки України  
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка  
Природничо-економічний факультет  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Кваліфікаційна робота  
бакалавра

з теми: **«ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ І ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ  
ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ РЕГІОНУ»**

Виконав: здобувач вищої освіти  
першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти,  
Т1-В20 групи  
спеціальності: 242 Туризм  
за ОПП «Туризмознавство»  
денної форми навчання  
**СМОЛЯ Артем Васильович**

Науковий керівник:  
кандидат історичних наук, доцент кафедри  
туризму та готельно-ресторанної справи  
**ОПРЯ Богдана Олексіївна**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ.....	7
1.1. Зміст та вдосконалення процесу управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах.....	7
1.2. Формування системи управління якістю послуг у закладах розміщення.....	13
РОЗДІЛ 2. ІННОВАЦІЇ ЯК ШЛЯХ ДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ.....	20
2.1. Організаційні інновації у готельному господарстві.....	20
2.2. Роль соціальних інновацій у підвищенні якості обслуговування...	29
РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	36
3.1. Новітні інформаційні технології в закладах розміщення.....	36
3.2. Інновації у сфері додаткових послуг.....	44
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Туризм є однією з найбільш динамічних галузей світової економіки. У багатьох регіонах світу, включаючи Україну, спостерігається зростання числа туристів, що підвищує попит на готельні послуги. Навіть попри повномасштабну війну попит на якісні послуги проживання залишається високим, особливо у західному регіоні. Належна якість обслуговування є ключовим фактором у залученні та утриманні клієнтів. Водночас, готельний бізнес є висококонкурентним. Щоб виділитися на ринку послуг, готельні підприємства повинні пропонувати високий рівень обслуговування, а тому дослідження та впровадження новітніх стандартів якості є особливо актуальним та важливим.

Якісне обслуговування є ключовим чинником формування лояльності клієнтів. Такі клієнти не лише повертаються самі, а й рекомендують готель іншим, що сприяє збільшенню числа відвідувачів та доходів підприємства. Репутація готелю безпосередньо залежить від якості наданих послуг, а збільшення кількості туристів призводить до зростання доходів місцевого бізнесу та створення нових робочих місць.

Важливим інструментом для підвищення якості обслуговування клієнтів є інновації в готельній справі. Вони забезпечують оптимізацію процесів, персоналізацію послуг, підвищення ефективності та створення унікальних вражень для гостей, що в результаті підвищує задоволеність клієнтів і зміцнює конкурентоспроможність готелів на ринку.

Водночас запровадження інновацій потребує кваліфікованого персоналу. Якісне обслуговування також включає етичні аспекти ведення бізнесу, дотримання прав працівників та клієнтів, впровадження практик сталого розвитку. Таким чином тема дипломної роботи має значну актуальність як для розвитку окремих готельних підприємств, так і для загального економічного та соціального розвитку регіону.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дипломна робота бакалавра виконана у межах тематики, яку досліджує кафедра туризму та готельно-ресторанної справи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка.

**Мета роботи** – дослідити тенденції розвитку якості обслуговування у готельних підприємствах у глобальному та регіональному вимірі.

Для досягнення мети потрібно розв'язати такі **завдання**:

- визначити зміст та шляхи вдосконалення процесу управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах;
- охарактеризувати процес формування системи управління якістю послуг у закладах розміщення;
- виявити організаційні інновації у готельній галузі як чинники підвищення якості послуг;
- дослідити роль соціальних інновацій у підвищенні якості обслуговування;
- охарактеризувати новітні інформаційні технології в закладах розміщення;
- з'ясувати зміст інновацій у сфері додаткових послуг.

**Об'єктом дослідження** є обслуговування споживачів у готельних підприємствах.

**Предметом дослідження** є тенденції розвитку і якості обслуговування споживачів у готельних підприємствах.

**Методи та методологія дослідження.** Методологічною базою роботи стали принципи науковості, комплексності, неупередженості, а основними методами стали методи синтезу та аналізу, статистичний та описовий. Принцип науковості було задіяно при написанні тексту та формулюванні висновків, які базувалися на вивіреній інформації, підтвердженій статистичними та іншими даними; принцип комплексності було залучено при виявленні усіх чинників, котрі впливають на якість обслуговування у закладах розміщення; принцип неупередженості було задіяно у процесі конструювання

припущень та пошуку підтверджень або спростувань щодо них. Метод аналізу було використано у процесі встановлення певних деталей, потрібних для написання тексту, метод синтезу було задіяно під час об'єднання окремих фактів у єдиний текст, у котрому запропоновано виклад матеріалу, який веде до розв'язання поставлених у роботі завдань.

**Елементи наукової новизни роботи** полягають у всебічному дослідженні теми, яка на сьогодні є недостатньо вивченою. Зокрема, було виявлено складові якісного обслуговування у закладах розміщення; встановлено шляхи удосконалення та урізноманітнення послуг у готелях; охарактеризовано організаційні, соціальні та інформаційні інновації, що впливають на якість наданих послуг у готельній галузі, вказано на позитивний зарубіжний досвід, який доречно застосувати на вітчизняному ґрунті.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у тому, що їх можна використати у процесі залучення нових інноваційних підходів та підвищення якості обслуговування у закладах розміщення як в усій Україні, так і в окремих регіонах. Також результати роботи можна застосувати у навчальній діяльності при підготовці відповідних освітніх курсів на спеціальності туризм та готельно-ресторанна справа, під час написання рефератів, курсових та дипломних робіт.

**Апробація результатів дослідження** здійсненна шляхом обговорення її складових на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, а також через виголошення її окремих висновків на студентській онлайн-конференції «Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії та виклики», що відбулась 23 березня 2024 р. у м. Києві.

**Публікації.** Окремі думки та положення дипломного дослідження були сформульовані та викладені у статті «Формування системи управління якістю послуг у закладах розміщення», поданій до друку за результатами вище вказаної конференції.

**Структура роботи** визначена метою та завданнями дослідження, вона складається зі вступу, трьох розділів, поділених на підрозділи, висновків та списку використаних джерел. Основний зміст роботи викладено на 52 сторінках. Загальний обсяг роботи – 58 сторінок. Список використаних джерел налічує 51 позицію.

## ВИСНОВКИ

У дипломній роботі було досліджено сучасні тенденції розвитку та підвищення якості обслуговування у готельних підприємствах. З'ясовано, що якість послуг є ключовим фактором для забезпечення стійкої конкурентної переваги та довіри клієнтів.

Успішне управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах передбачає систематичний підхід до планування, контролю та вдосконалення всіх аспектів взаємодії з клієнтами. Важливими елементами тут є впровадження стандартів якості, регулярне навчання персоналу, використання сучасних технологій для збору та аналізу зворотного зв'язку від клієнтів, а також інтеграція цих даних у процес прийняття рішень. Ефективна комунікація між всіма рівнями персоналу та постійне удосконалення на основі отриманих результатів є ключовими складовими вдосконалення управління якістю обслуговування.

Формування системи управління якістю послуг у готельних закладах включає розробку та впровадження чітких стандартів обслуговування, які відповідають очікуванням клієнтів. Система повинна передбачати регулярний моніторинг та оцінювання рівня якості, проведення внутрішнього аудиту, а також залучення клієнтів до оцінювання їхнього досвіду. Важливим аспектом є також інтеграція новітніх технологій для автоматизації та оптимізації процесів, що забезпечує швидкість та точність обслуговування.

Організаційні інновації, такі як впровадження нових моделей управління, діджиталізація процесів, автоматизація послуг та використання штучного інтелекту, є ключовими чинниками підвищення якості послуг у готельній галузі. Ці інновації дозволяють оптимізувати операційні процеси, покращити комунікацію з гостями, забезпечити персоналізоване обслуговування та підвищити ефективність управління ресурсами. Вони також сприяють зниженню витрат та підвищенню конкурентоспроможності підприємств на ринку.

Соціальні інновації відіграють важливу роль у підвищенні якості обслуговування, оскільки вони сприяють створенню сприятливого середовища для клієнтів та працівників. Впровадження програм соціально-психологічної підтримки, розвиток корпоративної культури, орієнтованої на потреби клієнтів, та заходи щодо підвищення рівня задоволеності працівників позитивно впливають на якість обслуговування. Такі ініціативи покращують мотивацію персоналу, сприяють розвитку їхніх професійних навичок та формують лояльну клієнтську базу.

Використання новітніх інформаційних технологій, таких як системи управління готелями, чат-боти, мобільні додатки для бронювання та безконтактні платіжні системи, значно покращує якість обслуговування у закладах розміщення. Ці технології забезпечують зручність для гостей, автоматизують рутинні процеси, зменшують час на обслуговування та підвищують точність даних. Вони також надають готелям можливість зібрати та аналізувати велику кількість даних про клієнтів для подальшого вдосконалення послуг.

Інновації у сфері додаткових послуг є важливим елементом стратегії підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств. Запровадження унікальних послуг дозволяє створювати незабутні враження для гостей. Це не лише збільшує задоволеність клієнтів, але й підвищує лояльність, сприяє залученню нових клієнтів та створює додаткові джерела доходу для готелю.

У готельній справі важливо завжди залишатися на крок попереду, надихаючись на постійне вдосконалення та інновації. Тільки завдяки постійному пошуку нових можливостей і впровадженню передових практик управління якістю обслуговування можна досягти успіху та забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства: Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бедрадіна Г. К. Місце оцінювання в системі управління якістю на туристичних підприємствах. *Економіка та суспільство*. 2016. № 3. С. 130-136.
3. Беляєва С. С.. Актуальні питання організації комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів. *Молодий вчений*. 2017. № 12. С. 564-571.
4. Браймер Р. А. Основи керування в індустрії гостинності. Київ: Аспект Пресс, 2013. 382 с.
5. Булгакова А. К. Сучасні методи управління персоналом на підприємствах готельного господарства. *Комунальне господарство міст*. 2012. № 102. С. 494-498.
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Гудзовата О. О. Автоматизовані системи управління готелями. *Торгівля, комерція, підприємництво*. 2013. Вип. 15.  
URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Torg\\_2013\\_15\\_22](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Torg_2013_15_22) (дата звернення: 29.01.2024).
8. Данько Н. І. Управління якістю готельних підприємств в Україні. *Проблеми економіки*. 2011. № 1.  
URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/danko.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/danko.htm) (дата звернення: 13.01.2024).
9. Денисенко М. П., Терещенко Н. М. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму. *Наукові праці МАУП*. 2014. № 1. С. 134-138.
10. Дидюк Л. А. Роботизація готелів та ресторанів. *Проблеми та перспективи розвитку інноваційної діяльності в Україні*:

- XIII Міжнародний бізнес-форум* (Київ, 12 листопада 2020 р.). Київ: нац. торг.-екон. ун-т, 2020. С. 65-74.
11. Захарова С. Г. Державне регулювання якості готельних послуг шляхом їх сертифікації. *Держава та регіони. Державне управління*. 2015. № 1. С. 10-15.
  12. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги-XXI, 2003. 298 с.
  13. Кінаш О. Вплив професійної культури персоналу на діяльність підприємств індустрії гостинності.  
URL: [https://www.rusnauka.com/15\\_NPN\\_2009/Psihologia/46677.doc.htm](https://www.rusnauka.com/15_NPN_2009/Psihologia/46677.doc.htm) (дата звернення: 12.02.2024).
  14. Корж Н. В. Готельна справа.  
URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf> (дата звернення: 16.02.2024).
  15. Корж Н. В., Басюк Д. І. Управління туристичними дестинаціями. Вінниця: ТД Едельвейс і К, 2017. 322 с.
  16. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: навч. посібник, Київ : Ін-т туризму ФПУ, 1997. 172 с.
  17. Кузьмін О. В. Розробка елементів системи управління якістю служби Housekeeping у готельному господарстві. *Наукові праці Національного університету харчових технологій*. 2017. Т. 23, № 4.  
URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnukht\\_2017\\_23\\_4\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnukht_2017_23_4_9) (дата звернення: 17.03.2024).
  18. Кузьо Н. Є., Косар Н. С. Концепція маркетингу у діяльності готелів у сучасних умовах. Маркетинг і логістика у становленні цифрової економіки України. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/kuzjo.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/kuzjo.htm) (дата звернення: 22.03.2024).
  19. Лавриненко Л. Світовий досвід професійного навчання та розвитку персоналу. *Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів: реалії і виклики*. Мукачево : МДУ, 2019.

- С. 326-329.
20. Леоненко К. А. Основні Правила та стандарти спілкування персоналу з гостями готелю. *Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності*. 2020. С. 207-215.
21. Лисенко О. М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO 9001. *Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Економіка і менеджмент*. 2016. № 1. С. 27-34.
22. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 472 с.
23. Мельник І. М. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства України. *Молодий вчений*. 2016. №. 7. С. 84-88.
24. Мельниченко С. В., Новак М. В. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Тернопіль: Терно-граф, 2018. 976 с.
25. Настенко О. Д. Формування виробничої культури на підприємствах сфери гостинності. *Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності*. 2020. № 2. С. 33-40.
26. Незвещук-Когут Т. С., Чорний Б. С. Стратегії управління якістю послуг та продуктів у галузі туризму на засадах впровадження моделей якості, підготовки персоналу та корпоративної культури підприємств. *Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу*. 2016. № 2. С. 20-23.
27. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2016. 348 с.
28. Нечева Н. В., Анікіна М. Ю. Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2017. № 11. С. 7-10.
29. Пандяк І. Теоретичні основи комерційної концепції у сфері

- гостинності. *Вісник Львівського університету*. Серія: Міжнародні відносини, 2018. № 45. С. 331-338.
30. Плакида С. І. Сутність поняття послуга: теоретичні аспекти. *Інноваційна економіка*. 2013. № 6. С. 241-243.
31. Полотай Б. Я. Розвиток корпоративної культури в індустрії гостинності. *Підприємництво і торгівля*. 2016. № 20. С. 32-35.
32. Пугачевська К. Й. Сфера послуг в Україні: особливості розвитку та стратегічні перспективи. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Економіка і менеджмент*. 2016. № 18. С. 52-55.
33. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/pucentejlo91.htm](https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo91.htm) (дата звернення: 19.03.2024).
34. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/roglev01-3.htm](https://tourlib.net/books_ukr/roglev01-3.htm) (дата звернення: 18.01.2024).
35. Розметова О. Г. Проблеми та перспективи впровадження соціальних інновацій в діяльність підприємств готельного господарства. *Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток»*. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=561> (дата звернення: 07.03.2024).
36. Розметова О. Г., Мостенська Т. Л., Влодарчик Т. В. Організація готельного господарства. Кам'янець-Подільський: «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. 432 с.
37. Руденко М. В. Навчання персоналу як ресурсна складова управління підприємством. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2016. № 2 (1). С. 33-37.
38. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник . Київ: Альтепрес, 2012. 446 с.
39. Старостіна А. О., Кравченко В. А. Маркетингові дослідження :

- визначення мети та практика розробки анкети (на прикладі ризиків споживачів на ринку вина). *Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Економіка*. 2015. № 8. С. 150-173.
40. Ткаченко Т. І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності. *Вісник ДІТБ*. 2017. № 5. С. 209-213.
41. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В. *Управління якістю готельних послуг*. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 234 с.
42. Томаля Т. С., Щипанова Я. І. *Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі*. *Економіка. Управління. Інновації*, 2014. С. 12-22.
43. Турчиняк М., Примак А. Вплив Пандемії COVID 19 на готельно-ресторанну індустрію України. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. URL: <file:///C:/Users/user/Downloads/2114-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-2037-1-10-20230217.pdf> (дата звернення: 12.01.2024).
44. Устименко Л. М., Афанасьєв І. Ю. *Історія туризму*. URL: [https://tourlib.net/books\\_history/usty](https://tourlib.net/books_history/usty) (дата звернення: 19.01.2024).
45. Федорченко В. К. *Уніфіковані технології готельних послуг*. Київ: Вища Школа, 2001. 236 с.
46. Федорченко Н. В. Договірне регулювання відносин із надання послуг. *Часопис Київського університету права*. 2014. № 1. С. 183-186.
47. Цьохла С. Актуалізація підвищення якості послуг у розвитку курортно-рекреаційної сфери України. *Журнал європейської економіки*. 2017. № 9. С. 59-72.
48. Шевченко А. С. Впровадження інноваційних технологій у роботу

- готельного господарства. Київ: Либідь, 2016. 127 с.
- 49.Шепелева С. В. Організація готельного господарства. URL:  
<https://studfile.net/preview/5436979/> (дата звернення 17.01.2024).
- 50.Шимановська-Діанич Л. М. Управління розвитком персоналу організації: теорія і практика. Полтава: ПУЕТ, 2012. 462 с.
- 51.Шиманська В. В. Стратегічне управління якістю туристичних послуг в межах розвитку туристичного комплексу України: теоретичні аспекти. Економіка. Управління. Інновації, 2015. № 1. URL:  
[http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui\\_2015\\_1\\_44](http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2015_1_44) (дата звернення: 22.02.2024).