

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

Дипломна робота  
бакалавра

з теми: **«ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ  
ГОСТИННОСТІ»**

Здобувача 4 курсу  
першого (бакалаврського) рівня вищої  
освіти, GRS1-B20 групи  
спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа  
за освітньо-професійною програмою  
«Готельно-ресторанна справа»  
денної форми навчання  
**Максима БОРШУЛЯКА**

Керівник: кандидат історичних наук, старший  
викладач кафедри туризму та готельно-  
ресторанної справи  
**Андрій ХОПТЯР**

Рецензент: асистент кафедри географії та  
методики її викладання  
**Ольга МАТУЗ**

Кам'янець-Подільський – 2024 р.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД КОНЦЕПЦІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ЇЇ ОРГАНІЗАЦІЇ</b> .....	6
1.1 Концепція гостинності.....	6
1.2 Історія розвитку гостинності.....	11
1.3 Сучасні тенденції розвитку в галузі гостинності.....	13
1.4 Організація готельного бізнесу і ресторанного господарства.....	15
<b>РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: АНАЛІЗ, ВПЛИВ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ</b> .....	18
2.1 Аналіз сучасних технологічних рішень у об'єктах гостинності.....	18
2.2 Вплив використання технологій на якість обслуговування та задоволення клієнтів.....	28
2.3 Оцінка ефективності технологічних інновацій у практиці гостей.....	30
<b>РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ У ГАЛУЗІ ГОСТИННОСТІ</b> .....	33
3.1 Рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності.....	33
3.2 Розробка стратегій впровадження нових технологій та інновацій.....	38
3.3 Перспективи розвитку галузі гостинності в контексті технологічних змін.....	42
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	46
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	48

## ВСТУП

**1.Актуальність дослідження** Сучасний світ характеризується стрімкими змінами у технологіях, смаках і вимогах споживачів. У зв'язку з цим галузь гостинності постійно адаптується до нових викликів та можливостей. Зростаюча конкуренція та швидкі технологічні зміни вимагають від готелів, ресторанів та інших закладів гостинності швидкого реагування та вдосконалення своєї роботи. Тому дослідження організаційних та технологічних аспектів гостинності є дуже актуальним і має велике значення для подальшого розвитку галузі.

*Об'єкт дослідження.* Об'єктом дослідження є підприємства гостинності, що включають готелі, ресторани та інші заклади, які надають послуги в сфері гостинності.

*Предмет дослідження.* Предметом дослідження є організаційні та технологічні процеси надання послуг у галузі гостинності, а також вплив технологічних інновацій на якість обслуговування та задоволення клієнтів.

**2. Мета і завдання дослідження** Метою цієї дипломної роботи є проведення аналізу організаційних та технологічних аспектів надання послуг гостинності з метою визначення їх впливу на якість обслуговування та задоволення клієнтів. Для досягнення цієї мети передбачено вирішення наступних завдань: Розглянути теоретичні аспекти гостинності та організації готельного та ресторанного бізнесу. Проаналізувати сучасні технологічні інновації, які використовуються у галузі гостинності. Оцінити вплив використання технологій на якість обслуговування та задоволення клієнтів. Розробити рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності.

*Завдання дослідження.*

1. Провести теоретичний огляд концепції гостинності та її розвитку.
2. Вивчити сучасні технологічні рішення, що застосовуються у сфері гостинності.
3. Проаналізувати вплив технологій на якість обслуговування та задоволення клієнтів.

4. Оцінити ефективність впровадження технологічних інновацій у практиці підприємств гостинності.

5. Розробити рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності.

6. Визначити перспективи розвитку галузі в контексті технологічних змін.

*Методи дослідження.* У процесі дослідження було використано наступні методи:

1. Аналіз літератури: для вивчення теоретичних аспектів гостинності та сучасних технологічних тенденцій.

2. Порівняльний аналіз: для оцінки різних технологічних рішень і їх впливу на підприємства гостинності.

3. Анкетування та опитування: для збору даних про задоволення клієнтів і якість обслуговування.

4. Статистичний аналіз: для обробки даних та визначення ефективності впроваджених технологій.

5. Експертні оцінки: для отримання думок фахівців щодо перспектив розвитку галузі та рекомендацій щодо впровадження нових технологій.

*Джерельна та методична база дослідження.* Джерельну базу дослідження склали наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених у галузі гостинності, публікації у спеціалізованих журналах, статистичні дані, звіти підприємств, а також нормативно-правові акти, що регулюють діяльність у сфері гостинності. Методична база дослідження включала використання стандартних методів аналізу, порівняння та синтезу інформації, а також спеціалізованих методів маркетингових досліджень, що дозволило забезпечити комплексний підхід до вирішення поставлених завдань.

*Практичне значення одержаних результатів* полягає в можливості їх використання для підвищення ефективності управління об'єктами гостинності шляхом впровадження сучасних технологічних рішень. Запропоновані рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів

дозволять покращити якість обслуговування та задоволення клієнтів, що, в свою чергу, сприятиме зростанню конкурентоспроможності підприємств у галузі гостинності. Розроблені стратегії впровадження нових технологій та інновацій можуть бути застосовані для оптимізації роботи, зниження витрат та підвищення прибутковості. Оцінка ефективності технологічних інновацій дозволяє визначити найбільш перспективні напрямки розвитку, що сприятиме сталому розвитку галузі в умовах швидких технологічних змін.

**3. Структура роботи** Дипломна робота складається з трьох основних розділів:

- Теоретичний розділ, в якому розглянуті основні концепції та тенденції в галузі гостинності.

- Аналітичний розділ, в якому проведений аналіз сучасних технологічних рішень у галузі гостинності та їх вплив на якість обслуговування.

- Конструктивний розділ, що містить рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності.

Далі в роботі будуть розглянуті вищезазначені аспекти більш детально з використанням актуальних теоретичних джерел та практичних прикладів.

*Обсяг та структура роботи.* Зальний обсяг роботи налічує 51 сторінку, та 1 таблицю.

## ВИСНОВКИ

Дана робота спрямована на дослідження сучасних підходів до організації та впровадження технологічних інновацій у сфері гостинності. Основна увага приділяється аналізу впливу технологій на якість обслуговування, задоволення клієнтів та ефективність роботи підприємств гостинності.

У першому розділі роботи було розглянуто теоретичні основи гостинності, включаючи концепцію, сучасні тенденції в цій галузі. Аналіз показав, що галузь гостинності постійно еволюціонує під впливом нових технологій та змін у споживчих перевагах. Особливу увагу було приділено організації готельного бізнесу та ресторанного господарства, а також впливу технологічних інновацій на ці сфери.

Другий розділ був присвячений детальному аналізу сучасних технологічних рішень, що застосовуються у об'єктах гостинності, та їхньому впливу на якість обслуговування і задоволення клієнтів. Ми досліджували використання сучасних технологій в готельному та ресторанному бізнесі, дослідили, як використання технологій впливає на сприйняття клієнтами якості обслуговування та на їхнє загальне задоволення, провели оцінку реального впливу технологічних інновацій на досвід гостей об'єктів гостинності. Виявлено, що використання автоматизованих систем управління, мобільних додатків для бронювання, безконтактних технологій та персоналізованих послуг суттєво підвищує рівень задоволення клієнтів. Крім того, цей аналіз підкреслює важливість врахування потреб та очікувань клієнтів у вирішенні стратегічних питань управління готельним та ресторанним бізнесом. Ефективне використання технологій може значно підвищити якість обслуговування та задоволення клієнтів, що в свою чергу сприятиме позитивному репутаційному та фінансовому результату підприємства. Загалом, дослідження готельного та ресторанного бізнесу демонструє, що поєднання традиційних підходів та інноваційних технологій може створити ефективну стратегію управління, спрямовану на досягнення високих стандартів обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

У третьому розділі було запропоновано рекомендації щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів надання послуг гостинності. Зокрема, розроблено стратегії впровадження нових технологій, що можуть забезпечити підвищення конкурентоспроможності підприємств. Також було визначено перспективи розвитку галузі в контексті технологічних змін, які передбачають подальше впровадження цифрових технологій, автоматизації процесів та розвитку персоналізованих послуг.

На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Технологічні інновації відіграють ключову роль у розвитку галузі гостинності, сприяючи підвищенню якості обслуговування та задоволення клієнтів.
2. Використання сучасних технологій дозволяє підприємствам оптимізувати операційні процеси, знижувати витрати та підвищувати ефективність роботи.
3. Персоналізовані послуги та цифрові технології стають невід'ємною частиною стратегії розвитку підприємств гостинності, що дозволяє їм задовольняти зростаючі потреби клієнтів.
4. Розробка та впровадження нових технологій повинні стати пріоритетними завданнями для підприємств, які прагнуть залишатися конкурентоспроможними та забезпечувати високу якість обслуговування.

Таким чином, для досягнення успіху у сучасних умовах підприємствам гостинності необхідно активно впроваджувати інноваційні технології та постійно вдосконалювати свої організаційно-технологічні процеси. Це дозволить забезпечити стійкий розвиток галузі та задовольнити зростаючі очікування клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.С. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Київський університет туризму, економіки і права, 2002. — 352 с.
2. Бабкіна, В. В., Петренко, О. О. Інновації в готельному господарстві: теорія і практика. Київ: Видавництво КНТЕУ, 2019. 260 с.
3. Бойко, М. Г., Гопкало, Л. М. Організація готельного господарства: підручник. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2006. 448 с.
4. Борисенко, І. О., Петренко, О. В. Логістика в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 220 с.
5. Брік, С. В. Готельний бізнес: особливості фінансового обліку та внутрішнього контролю доходів та витрат. Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки): збірник наукових праць. Харків: НТУ «ХПІ», 2018, № 15 (1291), с. 49-52.
6. Бунтова, Н. В., Томашук, Ю. В. Туризм та готельно-ресторанный бізнес: виклики та можливості розвитку. Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах війни: збірник праць Міжнародного науково-практичного форуму (м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.). Львів: «Камула», 2023, с. 196-200. URL: <https://lpnu.ua/sites/default/files/2023/pages/22752/03luschik-mariyaindustriya-gostinnosti-zbirnik-tez.pdf>.
7. Бурак, Т. В. Готельні мережі: еволюція та становлення. Бізнес-інформ, 2014, с. 179-183.
8. Бурак, Т. В. Розвиток контрактного управління готельними мережами в Україні. Економіка. Управління. Інновації, 2019, № 1(9), с. 97-105. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/burak.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/burak.htm).
9. Васильченко, О. М., Кравченко, Л. В. Менеджмент готельного бізнесу. Львів: Львівський національний університет ім. І. Франка, 2021. 250 с.
10. Вдовічен, А. Регіональні особливості управління підприємствами сфери гостинності в довоєнний, воєнний та поствоєнний періоди. Управління



розвитком сфери гостинності: регіональний аспект: матеріали Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції, м. Чернівці, 5 травня 2022 р. Чернівці: Технодрук, 2022, с. 10-21.

11. Вікіпедія. Вільна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Готель>.

12. Влащенко, Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві: навчальний посібник. Харків: Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.

13. Влащенко, Н. М. Сучасні маркетингові комунікації готельних підприємств. Бізнес Інформ, 2017, № 6, с. 285-290. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2017\\_6\\_46](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2017_6_46).

14. Всесвітня туристична організація: офіційний веб-сайт. URL: <https://www.unwto.org/ru>.

15. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL: <https://commercialproperty.ua/analitics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini/>.

16. Ганич, Н. М. Сутність поняття готельна послуга. Географія та туризм, 2011, вип. 14, с. 212-217. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt\\_2011\\_14\\_41](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt_2011_14_41).

17. Герасименко, І. І., Довга, О. С. Якість обслуговування в готельному бізнесі. Львів: Львівський національний університет ім. І. Франка, 2020. 210 с.

18. Гірченко, Т. Д., Дубовик, О. В. Маркетинг: навчальний посібник. Київ: Фірма «ІНКОС», Центр навчальної літератури, 2007. 255 с.

19. Григор'єва, Н. М., Мельник, Ю. О. Фінансовий менеджмент в готельному бізнесі. Харків: Видавництво ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2018. 200 с.

20. Гриньова, Т. А., Полякова, О. І. Стратегічне управління в готельному бізнесі. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 220 с.

21. Жданова, Т. С., Костенко, М. О. Людські ресурси в готельному бізнесі. Харків: Видавництво ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2018. 200 с.

22. Зайцева, В. М. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації: монографія. Запоріжжя: ЗНТУ, 2018. 120 с.

23. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР від 15.09.1995.
24. Іванов, В. В., Волов, А. Б. Формування системи управління готельним підприємством. П'ять зірок, 2001, № 12, с. 12-18.
25. Іванова, О. В., Ковальчук, В. П. Маркетингові стратегії в готельному бізнесі. Харків: Видавництво ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2019. 190 с.
26. Каїль, О. О., Юхновська, Ю. О. Розвиток туристичної галузі в Україні під час воєнного стану. Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022, с. 177-179. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/kail.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/kail.htm).
27. Карбунар, Н. Зруйнований російською ракетою готель у Києві відновлено (фото). ГЛАВКОМ. URL: <https://glavcom.ua/kyiv/news/u-kijevi-vidnovili-zrujnovanij-rosijskoju-raketoju-hotel-952089.html>.
28. Кирніс, Н. Інновації у сфері підприємств ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги. Економіко-правова парадигма розвитку сучасного суспільства, 2017, № 1. URL: <https://studlib.org.ua/index.php/eprs/article/view/105/102>.
29. Ковальова, А. М., Литовченко, І. В. Гостьовий сервіс та його організація в готельному господарстві. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 220 с.
30. Ковальчук, Л. В., Кравченко, О. І. Культурологічні аспекти в готельному бізнесі. Львів: Львівський національний університет ім. І. Франка, 2020. 180 с.
31. Кравченко, О. І., Лисенко, В. П. Інноваційні підходи до управління в готельному бізнесі. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 230 с.
32. Литвиненко, О. В., Шевченко, І. М. Фінанси та облік в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 220 с.
33. Лук'янчук, В. П., Ковальова, Н. М. Маркетинг в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 210 с.
34. Мальська, М. П., Безручко, Л. С. Готельні ланцюги світу: сучасний стан та перспективи розвитку. Туристичні послуги на світовому ринку як фактор

розвитку міжнародного туризму: збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції. Львів: ЛПЕТ, 2018, с. 283-290.

35. Мальська, М. П., Пандяк, І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-е вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.

36. Мельник, О. П., Козаченко, І. В. Психологія обслуговування в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 180 с.

37. Попова, Г. М., Чередниченко, С. В. Етика та корпоративна відповідальність у готельному бізнесі. Харків: Видавництво ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2018. 150 с.

38. Тимченко, О. М., Ковальова, І. В. Інновації в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 240 с.

39. Транченко, Л., Терещук, Н. Автоматизація бізнес-процесів як механізм підвищення ефективності діяльності готельного підприємства. *Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*, 2021, (1-2(3-4)), с. 14-24. URL: [https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2\(3-4\).2021.241949](https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2(3-4).2021.241949).

40. Чернишова, І. М., Шульга, О. П. Менеджмент в готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 230 с.

41. Шевченко, В. І., Чернишова, Л. П. Сучасні тенденції в готельному менеджменті. Львів: Львівський національний університет ім. І. Франка, 2018. 200 с.

42. Шкурко, М. І., Бойко, Н. І. Технології у готельному бізнесі. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 240 с.