

УДК 338.488.2:640.41]-021.4

DOI: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2024-6-15>

Тарасюк Г.М.

доктор економічних наук, професор,
професор кафедри економіки,
Державний університет «Житомирська політехніка»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5112-102X>

Halyna Tarasiuk

Zhytomyr Polytechnic State University

ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ТА ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

PRIORITY AREAS AND APPLIED PRINCIPLES OF IMPROVING THE QUALITY OF HOTEL SERVICES

Анотація. Метою статті є огляд умов діяльності готельних підприємств в Україні за останні декілька років для визначення пріоритетних напрямів і прикладних засад удосконалення якості послуг готельного господарства. Доведено, що певні наукові дослідження теоретичних і прикладних аспектів в напрямку визначення та аналізу пріоритетних напрямів щодо покращення якості послуг готельного господарства в сучасних умовах ведення бізнесу в Україні в цілому мають відповідні результати, але відсутня їх систематизація, що й зумовило актуальність представленого дослідження. Акцентовано увагу на необхідності удосконалення нормативно-правових документів щодо вимог до якості послуг в індустрії гостинності з урахуванням вимог воєнного стану та повоєнного відновлення економіки країни. Досліджено вітчизняний та зарубіжний досвід щодо забезпечення якості готельних послуг. Особливе значення приділено питанням безпеки, а також ролі системи стандартизації та сертифікації в готельному бізнесі.

Ключові слова: готельне підприємство, конкурентоспроможність, нормативно-правове регулювання, сертифікація, система управління якістю, стандартизація, сфера обслуговування, тренди.

Abstract. The purpose of the article is to review the conditions of operation of hotel enterprises in Ukraine over the past few years with a view to identifying priority areas and applied principles for improving the quality of hotel services. The main factors influencing the determination of preferences of hotel consumers for choosing a suitable establishment for accommodation or additional services are revealed. The author emphasizes the need to improve regulatory and legal documents on the requirements for the quality of services in the hospitality industry, taking into account the requirements of martial law and post-war economic recovery. The article studies domestic and foreign experience in ensuring the quality of hotel services. The basic principles for the formation of a capable professional team of hotel employees in the context of sustainable development of the industry and competitiveness of hotels in the hotel services market are determined. Special attention is paid to the role of standardization and certification systems in the hotel business. The author analyzes the situation in the hotel services market over the years during martial law in Ukraine and the differences in the application of methods and measures to ensure the quality of hotel services and its improvement in different territories under conditions of uncertainty and threats. It takes into account the need to relocate hotel enterprises to safer locations, search for innovative forms of technical and technological services, autonomize the operation of engineering equipment, introduce modern management tools, retrain staff, etc. Safety plays an important role among the priority areas and applied principles of improving the quality of hotel services – both for guests and staff of each hotel company and the system of ensuring the preparation and provision of hotel services in its diversity and demand. It is proved that certain scientific researches of theoretical and applied aspects in the direction of identifying and analyzing priority areas for improving the quality of hotel services in the current business environment in Ukraine generally have relevant results, but there is no systematization of them, which has led to the relevance of the presented study.

Keywords: hotel enterprise, competitiveness, legal regulation, certification, quality management system, standardization, service sector, trends.

Постановка проблеми. Протягом останніх років в готельній індустрії України, як і в низці інших країн світу, мала місце кризова ситуація, пов'язана з пандемією COVID-19 та її наслідками [1, с. 61]. Для України з 2014 року, а особливо після повномасштабного вторгнення російських загарбників на територію нашої суверенної держави, реально постала задача вистояти та забезпечити поступове відновлення втрат у готельному господарстві. Також серед актуальних питань для розвитку готельного господарства України – питання розробки стратегічних планів й відповідного інструментарію для реалізації практичних заходів щодо якості послуг економічного, соціального, екологічного спрямування, тобто на засадах сталого (збалансованого) розвитку.

Як відомо з відкритих джерел, у світовому ВВП налічується 10,4% надходжень від діяльності туристичної галузі, готельного та ресторанного бізнесу. Серед різноманіття проблемних питань у сфері готельних послуг виділяють декілька основних груп, у тому числі це стосується економічного та виробничого спектру [3, с. 12].

Варто акцентувати увагу на важливості в економіці багатьох країн світу готельної індустрії як індикатора їх суспільного життя. Також невід'ємною складовою туризму є забезпечення якісним інфраструктурним сегментом, що зумовлює комплексність та системність взаємозв'язків на різних логістичних, координаційних, інформативних регулюючих напрямках.

Досвід вітчизняних підприємств готельного господарства навіть під час воєнного стану наочно підтвер-

джує потребу розробляти та застосовувати на практиці найбільш оптимальні інструменти бізнесу, впроваджувати інноваційні технології та засоби управління для ефективного підприємництва, враховувати потреби ринку та конкурентне середовище з його мінливістю трендів та впливу на споживачів у динаміці розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Результати досліджень сучасних форм і методів обслуговування в готельному господарстві, у тому числі готелів, готельних мереж і ресторанів, а також міжнародного досвіду в цьому спектрі індустрії гостинності опубліковано в низці наукових статей. Так, зокрема в цьому спектрі наукових пошуків О. Кириченко [4]. Аналіз факторів впливу на якість готельних послуг у сучасних умовах ведення бізнесу в Україні, оцінку якості продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу проведено вітчизняними науковцями, серед яких доцільно зазначити наукові праці Л. Безручка, С. Білоус і М. Філь [1], О. Борисова, Б. Пшеничного, В. Алексеєнко [2], М. Грищенко [3], О. Круковської [85], Л. Матвійчук, М. Лепкий, Д. Молнар-Бабіля [6], М. Рябенка, А. Лук'янець [8], в своїх працях акцентували увагу на диверсифікаційних аспектах у готельно-ресторанному господарстві та глобальних і регіональних трендах, пов'язаних із потребами споживчого ринку та інноваційними технологіями, процесами управління в зазначеному сегменті економіки. Вітчизняними науковцями Н. Михайловою, Н. Роговою, С. Рибакіною [7] акцентовано увагу на прикладних засадах удосконалення якості послуг готельного господарства та пріоритетному значенні державного управління та нормативно-правового регулювання в готельному господарстві України, характерних ознаках і впливу якості системи стандартизації й сертифікації. Дослідженню процесів впровадження системи управління якістю зокрема присвятили свою наукову публікацію І. Сингаївська й Т. Лісниченко [9].

Отже, певні наукові дослідження теоретичних і прикладних аспектів в напрямку визначення та аналізу пріоритетних напрямів щодо покращення якості послуг готельного господарства в сучасних умовах ведення бізнесу в Україні в цілому мають відповідні результати, але відсутня їх систематизація, що й зумовлює подальші дослідження.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Фактори впливу зовнішнього та внутрішнього середовища на динаміку та тенденції розвитку готельного господарства спонукають до постійного аналізу умов забезпечення та гарантій дотримання якості на всіх щаблях в управлінні якістю. При цьому у діяльності готельних підприємств мають враховуватися не тільки ситуативні аспекти у виробничій, організаційній та регулюючій сферах управління якістю, але й потенційні загрози, кризові явища, факти невизначеності тощо.

Динамічні процеси в економіці індустрії гостинності, глобалізаційні впливи на сферу туризму на різних ієрархічних рівнях, виклики часу, пов'язані з інноваційними технологічними важелями взаємодії в ринковому середовищі не можуть не викликати потребу щодо визначення пріоритетних напрямів удосконалення якості послуг готельного господарства. Серед регулюючих інструментів реалізації стратегічних планів стосовно покращення якісних готельних

послуг для України можливо застосувати певні аспекти з досвіду провідних і найбільш характерних для готельного господарства як в сучасних умовах ведення бізнесу, так і на подальшу перспективу.

Отже, актуальність питань забезпечення якості послуг готельного господарства в Україні наразі зумовлює подальші дослідження принципів і технології ведення господарства в умовах війни та у повоєнний період, функціонування системи управління якістю, факторів впливу на конкурентоздатність в готельному бізнесі, технічну потужність та інновації в комплексі її сегментів впливу на якість продукції, умов створення та надання послуг тощо. Ці та інші дотичні до розкриття перелічених вище напрямків впливу на якість послуг готельного господарства й зумовили обрання теми дослідження.

Мета статті: огляд умов діяльності готельних підприємств в Україні за останні декілька років для визначення пріоритетних напрямів і прикладних засад удосконалення якості послуг готельного господарства.

Для досягнення поставленої мети були визначені завдання аналізу ситуації на ринку надання послуг готельного господарства в Україні протягом останніх років і впливу зовнішніх й внутрішніх факторів на їх якість в умовах невизначеності та кризи. Також серед пріоритетних напрямів дослідження – моніторинг прикладних аспектів і стратегії в напрямку забезпечення якості готельних послуг під час воєнного стану в Україні та у повоєнний період.

Матеріали та методи. Протягом підготовки наукової статті використано систему загальнонаукових і спеціальних методів дослідження. Застосування методу системного аналізу сприяло комплексному огляду проблематики розвитку готельного господарства України в умовах кризи та невизначеності, у тому числі під час воєнного стану. Метод теоретичного узагальнення дозволив окреслити особливості умов забезпечення якості послуг в готельному господарстві на нинішньому етапі та сприяти визначенню потреби щодо її удосконалення й у повоєнний період. Абстрактно-логічний метод використано для вивчення концептуальних засад впливу різноманітних факторів на рівень якості послуг готельного господарства в Україні. Метод систематизації, методи аналізу та синтезу застосовані для аналітичного огляду статистичних даних, факторного аналізу в системі управління якістю послуг.

Виклад основного матеріалу. Однією з основних складових соціально-економічного розвитку регіонів по праву вважається готельне господарство. Так, наприклад, в Україні до пандемії COVID-19 в готельному господарстві досить активно набували розвитку та розроблялися стратегії щодо удосконалення своїх пропозицій, в тому числі не тільки завдяки динаміці розбудови відповідної інфраструктури, але й за рахунок різноманітності форм і забезпечення якості послуг. Але мали місце непоодинокі факти фіксації невідповідності міжнародним стандартам і нормам перебування у готелі. У низці регіонів України не задовольнявся попит на готельні послуги. Також недостатньо сучасною була матеріально-технічна база низки готелів, що потребувало модернізації. Спостерігалось повільне впровадження інноваційних технологій. Також не відрізнявся достатньо широкою привабливою палітрою

й асортимент пропонованих додаткових і супутніх послуг [6, с. 415].

Щодо розуміння сутності готельного господарства та чіткого трактування вимог до якості послуг у спектрі його можливостей та повноважень, доцільно, перш за все, акцентувати на певному різночитанні вмісту категоріальних основ, закладених у цю дефініцію. Так, наприклад, іноді в це поняття вкладають розуміння сутності функціонування лише готельних підприємств за виключенням таких засобів розміщення як: мотелі, кемпінги, турбази тощо. У той же час сучасне трактування зумовлює врахування діяльності сукупності готельних підприємств, із різних їх типів, які приймають та надають послуги не тільки з розміщення та харчування, але й додаткові та суміжні послуги. Таким чином для нашого дослідження це трактування сприяє визначенню низки факторів впливу на якість готельних послуг у всій їх різноманітності. В Україні готельне господарство в кожному регіоні має відповідну специфіку завдяки впливу факторів, які стосуються в тому числі геополітичних ознак. Ці фактори можуть стосуватися таких напрямків, як екологічна ситуація, географічні умови, спеціалізація готельного господарства, соціальні аспекти, рівень безпеки, туристична інфраструктура, кваліфікація персоналу, асортиментна пропозиція тощо [6, с. 416]. За результатами дослідження впливу COVID-19 на готельну індустрію, оприлюдненими Асоціацією готелів та курортів України, 63% респондентів-готельєрів України повідомили про удосконалення свого продукту та сервісів (ремонт, оновлення стандартів роботи та умов співпраці з постачальниками), запроваджено цифрові та маркетингові інструменти серед 33% респондентів [6, с. 417-418]. Отже, у складі туристичного продукту готельні послуги посідають чільне місце, тому рівень їх якості безпосередньо та опосередковано може суттєво впливати на якість туристичних послуг.

Практично кризові явища, окрім негативних ознак і наслідків для готельного господарства, спонукали підприємців активізуватися в напрямку створення нових форм діяльності, урізноманітненні сервісних послуг. Різноманіття в сучасних готелях стосується функціонального призначення, місткості, поверховості, типів надання послуг харчування, місця розташування, видів і форм проєктів основних конструкцій, архітектурних і дизайнерських рішень, режимів експлуатації, рівня застосування технологічних інновацій, рівня сервісу, цінової політики та ін.

Забезпечення відповідного рівня комфорту фактично має ототожнюватися з рівнем якості готельних послуг у всьому його різноманітті, затребуваності, функціональності, безпечності тощо. Відповідні критерії комфортності закладені в основу переважної кількості світових систем класифікації готелів. Варто зазначити про неможливість на сьогодні ввести єдину світову систему класифікації готелів, адже це пов'язано з суб'єктивним баченням сутності критеріїв комфорту, а також із факторами, які стосуються історико-культурних, етнічних, національних особливостей низки країн світу.

Світові тренди в індустрії гостинності не залишаються поза увагою й українських готельєрів. Так, наприклад, під час пандемії COVID-19 завдяки моніторингу найбільш актуальних новацій для процесів пошуку

та бронювання номерів були застосовані інструменти голосового пошуку. Застосування в готельному підприємстві технології «розумної кімнати» стало певним інноваційним проривом у ланцюжку взаємодії зі споживачем готельних послуг і персоналом. Отже, трендом новітніх готельних послуг стають саме технологічні інновації.

Серед трендів останніх років у будівництві готелів визначають затребуваність на будівництво великих апарт-готелів, перебування в яких є достатньо зручним для відпочинку з усією сім'єю в домашніх умовах з наявною інфраструктурою та якісним сервісом. Завдяки можливості забезпечити гостей необхідними умовами перебування навіть під час карантинних обмежень та воєнного стану в країні все більшу популярність набувають міні-готелі, капсульні готелі [3, с. 10].

Високу якість готельних послуг демонструють в Україні й готельні підприємства, що входять до готельної мережі національного та міжнародного рівня, які й під час воєнного стану підтвердили свою здатність до адаптації в найбільш критичних умовах ведення бізнесу.

Особливістю організації готельних мереж є добровільне об'єднання різних готелів за умови відповідності єдиному фірмовому знаку, спільній концепції та маркетинговій стратегії, дотриманню загальних стандартів обслуговування.

На вибір готельного підприємства для розміщення та відпочинку сьогодні впливає, перш за все, його привабливість залежно від ознак і характеристики послуг, навіть не зважаючи на можливу їх більшу вартість порівняно з аналогічними закладами, але де відсутні обрані до вподоби додаткові послуги. Фактично це стає тенденцією й на світовому рівні. Нижче наведено ТОП-6 неординарних готельних послуг, які приваблюють туристів, і їх рейтинг щодо розповсюдження в країнах світу:

6 місце – «Вибий» собі знижку». Приклад – Туреччина.

5 місце – «Цілющий пляж». Приклад – Японія (мережа готелів Mitsui Garden Yotsuya).

4 місце – «Особистий помічник в Instagram». Приклад – Мальдіви (готель Conrad Hilton Resort).

3 місце – «Бій подушками». Приклад – США (готель Ritz-Carlton).

2 місце – «Роботи-андроїди». Приклад – Японія (готель Nenna).

1 місце – «Прогулянка з левами». Приклад – Мальдіви (готель Protea Hotel Ranch Resort).

Попри пандемію COVID-19 та її наслідки в країнах світу готелі продовжують надавати цікаві та неординарні послуги. Не винятком є й пропозиції готелів в Україні. Так, наприклад, навіть під час воєнного стану готельні підприємства пропонують послугу «Офіс в готелі». Готельний номер в межах цієї послуги можливо використовувати у денний час з 09:00 до 18:00 як офісне приміщення. Приємним бонусом цієї послуги є значно нижча вартість розміщення в готельному номері [3, с. 12].

«Функціонування та розвиток кожного підприємства передбачає формування на підприємстві системи управління якістю та визначення власних ключових факторів конкурентоспроможності, які будуть актуальними в найближчій перспективі» [4, с. 93].

Налічують від 3-х до 5-ти ключових факторів конкурентоспроможності системи управління якістю, які за певних умов можуть підлягати відповідним змінам залежно від стратегії розвитку підприємства. Розглядаються чотири основні групи факторів: науково-технічних переваг; організаційних переваг, маркетингових переваг, переваг наявності знань та досвіду [4, с. 93].

Кожне підприємство може вирізняти притаманні лише йому ключові фактори переваг системи управління якістю відповідно до виду його економічної діяльності, типу продукції або послуг.

Щодо інтерпретації поняття «якість послуги», доцільно зазначити про певний вплив на її рівень від сфери діяльності, уявлення споживачів тощо. У зв'язку зі специфічністю та багатоплановістю готельно-ресторанного бізнесу виділяють такі види якості, як характерні товару або послугі властивості й особливості, задіяні у формуванні задоволення попиту споживачів. У разі відсутності недоліків з боку споживачів до наданих послуг або товару, рівень лояльності їх підвищується. Якщо розглядати в комплексі готельні та ресторани послуги, їх зазвичай сприймають в сукупності характеристик для задоволення потреб клієнтів (гостей). Якість може характеризуватися як технічна або функціональна [5]. Також важливим видом якості є її суспільна (етична) ознака. У типології якості послуг таких підприємств має місце орієнтація на відповідність стандартам і нормативам, що сприймається як базис оцінки якості під час своєчасного врахування зміни потреби споживачів. Існують стандартні та специфічні вимоги до працівників. Отже, якісне обслуговування можливо пояснити як наявність та дотримання обов'язкових стандартів обслуговування, щодо зовнішнього вигляду та поведінки персоналу, етикету, розгляду скарг і зауважень тощо.

Сьогодні сектор HoReCa охоплює широкий спектр підприємств, які займаються гостинністю та кулінарними послугами (готелі, курорти, ресторани, кафе, бари, компанії громадського харчування та послуги з організації заходів) [2, с. 535]. Сектор HoReCa постійно трансформується та змінює свої адаптаційні важелі в результаті мінливості середовища для формування послуг і підвищення їх якості, враховуючи тренди та побажання споживачів. В Україні все більшої популярності отримують послуги для задоволення потреб людей з інвалідністю, враховуються вимоги інклюзивних послуг. Отже, серед пріоритетних напрямів удосконалення якості послуг готельного господарства, а також і всього сектору HoReCa є потреба диверсифікації їх діяльності.

Готельне господарство України на рівні з іншими країнами світу, де розвивається туристична сфера та надаються готельні послуги, мають бути витримані принципи, що містяться в Конвенції Міжнародної організації праці про умови роботи для готелів і ресторанів, яка «спрямована на встановлення загальних стандартів щодо умов праці, які застосовуються до готелів, ресторанів та подібних закладів, щоб країни, які її ратифікували, могли прийняти відповідні національні закони» [2, с. 538].

Практикою доведено, що вагомою умовою підвищення довіри з боку споживачів до товару або послуги є наявність документу про проходження державного випробовування на відповідність якості. Розробка та

впровадження конкретних критеріїв і показників, яким має відповідати продукція – це сутнісна характеристика стандартизації продукції.

Сертифікат якості на підприємстві суттєво стимулює зростання рівня купівельного попиту серед споживачів, сприяє іміджу. Фактично сертифікація та управління якістю є оптимальним маркетинговим інструментом, що сприяє успішному та коректному розвитку на ринку навіть під час нестабільності та ризиків у бізнес-середовищі.

На основі стандарту ISO 9001 на підприємствах готельного господарства мають проводитися внутрішні аудити, що може сприяти визначенню пріоритетів і стосовно покращення якості послуг. Саме внутрішній аудит має бути одним із найважливіших інструментів для оцінювання функціонування системи управління якістю [9, с. 208]. Для керівної ланки менеджменту готельних підприємств результати внутрішнього аудиту – це приклад практичного заходу та інструменту щодо отримання об'єктивної інформації про стан функціонування процесів та структурних підрозділів підприємства. Наразі в умовах ведення бізнесу під час воєнного стану та у разі інших кризових явищ доцільно проводити дистанційний аудит.

Завдяки отриманню стійкою реальної інформації та проведення аналізу щодо пріоритетів для підвищення якості послуг керівна ланка менеджменту готельного підприємства має можливість приймати рішення про дотримання умов щодо гарантування якості послуг або виокремлювати певні ланки в сегменті виробництва або організаційному спектрі для усунення виявлених недоліків та критичних моментів (технологія, персонал тощо). Отже, для оптимізації цих процесів доречно запроваджувати інноваційні заходи та застосовувати відповідні інструменти, спрямовані на задоволення запитів споживачів і стабільно високому рівню обслуговування.

Досвід розвинених країн Європи свідчить про залежність якості послуг і продукції від рівня впровадження інноваційних заходів щодо управління (менеджменту), підготовки персоналу, технологічного устаткування, інфраструктурного обладнання тощо..

Розрізняють низку особливостей інноваційної діяльності в готельному господарстві (в індустрії гостинності):

1. Сервісний характер.
2. Якість роботи обслуговуючого персоналу.
3. Матеріальний «стан» готельного підприємства (розташування, інтер'єр, дизайн приміщень).
4. Копіювання більшості інновацій індустрії гостинності.

Отже, огляд умов діяльності готельних підприємств в Україні за останні декілька років дозволив узагальнити основні характерні ознаки, фактори та принципи, що зумовлюють конкретизацію сфер впливу на визначення пріоритетних напрямів і формування прикладних засад щодо удосконалення якості послуг готельного господарства в сучасних умовах ведення бізнесу та в повоєнний період. Комплексність, системність, адаптація до викликів часу, відкритість до новацій, формування затребуваних на споживчому ринку специфічних послуг обслуговування (різновиди форм і видів готелів, інклюзія, вікові категорії, географічні умови, потреби воєнного стану тощо) мають в своїй

основі загальноприйняті міжнародні, національні, регіональні, галузеві вимоги до якості та її покращення в динаміці потреб часу та трендів.

Висновки. Для визначення пріоритетних напрямів та прикладних засад удосконалення якості послуг готельного господарства на прикладі готельних підприємств України здійснено огляд умов їх діяльності протягом останніх декількох років, що сприяло розкриттю основних факторів впливу на визначення уподобань споживачів готельних послуг щодо обрання відповідного закладу для розміщення або отримання додаткових послуг. Дослідивши вітчизняний та зарубіжний досвід для забезпечення якості готельних послуг, акцентовано увагу на необхідності удосконалення нормативно-правових документів щодо вимог до якості послуг в індустрії гостинності з урахуванням вимог воєнного стану та повоєнного відновлення економіки країни. Особливе значення приділено ролі

системи стандартизації та сертифікації в готельному бізнесі. З метою адаптації до реалій часу та наявних і потенційних умов невизначеності й ризику акцентується увага на необхідності врахування потреб переміщення готельних підприємств територіально у більш безпечні умови розташування, пошуку інноваційних форм технічного та технологічного обслуговування, автономізації роботи інженерного обладнання, впровадженню сучасних інструментів менеджменту, перекваліфікації персоналу, безпеці персоналу та гостей кожного готельного підприємства тощо.

Отже, для чіткого та обумовленого реальними потребами та вимогами часу визначення пріоритетних напрямів і прикладних засад удосконалення якості послуг готельного господарства необхідно регулярно та систематично враховувати динаміку існуючих і потенційно можливих змін, тренди на ринку готельних послуг у всьому їх різноманітті форм і запитів.

Бібліографічний список:

1. Безручко Л., Білоус С., Філь, М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. С. 366-370. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>
2. Борисова О., Пшеничний Б., Алексєєнко В. Чинники диверсифікації в секторі HORECA: глобальні тренди. *Економіка та суспільство*. 2023. № 54. С. 534-541. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-86>
3. Грищенко М.Ю. Виклики сучасності та їх вплив на діяльність готельних підприємств України. *Трансформаційна економіка*. 2023. № 1(01). С. 10-14. DOI: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-1-2>
4. Кириченко О. Ключові фактори системи управління якістю в забезпеченні міжнародної конкурентоспроможності підприємства. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2023. № 2(70). С. 9399. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-70-93-99>
5. Круковська О. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2023. № 56. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-35>
6. Матвійчук Л., Лепкий М., Молнар-Бабіля Д. Регіональний аналіз розвитку готельного господарства в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. № 31. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-68>
7. Михайлова Н.В., Рогова Н.В., Рыбакова С.С. Готельний бізнес в Україні: проблеми та основні тенденції розвитку. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2020. № 1(97). С. 79-85. DOI: <http://doi.org/10.37734/2409-6873-2020-1-10>
8. Рябенка М., Лук'янець А. Формування бренду закладів індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2023. № 55. С. 146-152. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-21>
9. Сингаївська І., Лісниченко Т. Психологічні аспекти проведення внутрішнього аудиту як процесу впровадження системи управління якістю. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2023. № 1(69). С. 207-212. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-69-207-212>

References:

1. Bezruchko L., Bilous S., Fil M. (2023). Hotelne hospodarstvo Ukrainy v umovakh viiny: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku [The hotel industry of Ukraine in the conditions of war: current state and prospects for development]. *Economy and society*. No. 47. P. 366-370. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43> [in Ukrainian].
2. Borysova O., Pshenychnyi B., Aliksieienko V. (2023). Chynnyky dyversyfikatsii v sektori HORECA: hlobalni trendy [Diversification factors in the horeca sector: global trends]. *Economy and society*. No. 54. P. 534-541. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-86> [in Ukrainian].
3. Hryshchenko M. (2023). Vyklyky suchasnosti ta yikh vplyv na diialnist hotelnykh pidpriemstv Ukrainy [Challenges of modernity and their influence on the activity of hotel enterprises of Ukraine]. *Transformational economy*. No. 1 (01). P. 10-14. DOI: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-1-2> [in Ukrainian].
4. Kyrychenko O. (2023). Kliuchovi faktory systemy upravlinnia yakistiu v zabezpechenni mizhnarodnoi konkurentospromozhnosti pidpriemstva [Key factors of the quality management system in ensuring the international competitiveness of the enterprise]. *Academic Notes of KROK University*. No. 2(70). P. 93-99. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-70-93-99> [in Ukrainian].
5. Krukovska O. (2023). Otsinka yakosti produktsii ta posluh hotelno-restorannoho biznesu [Quality assessment of hotel and restaurant business products and services]. *Economy and society*. No. 56. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-35> [in Ukrainian].
6. Matviichuk L., Lepkyi M., Molnar-Babilya D. (2021). Rehionalnyi analiz rozvytku hotelnoho hospodarstva v Ukraini [Regional analysis of development hotel facility in Ukraine]. *Economy and society*. No. 31. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-68> [in Ukrainian].
7. Mikhailova N., Rogova N., Rybakova S. (2020). Hotelnyi biznes v Ukraini: problemy ta osnovni tendentsii rozvytku [Hotel business in Ukraine: problems and main development trends]. *Scientific Bulletin of Poltava University of Economics and Trade*. No. 1(97). P. 79-85. DOI: <http://doi.org/10.37734/2409-6873-2020-1-10> [in Ukrainian].
8. Riabenka M., Lukianets A. (2023). Formuvannia brendu zakladiv industrii hostynnosti [Formation of the brand of hospitality industry]. *Economy and society*. No. 55. P. 146-152. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-21> [in Ukrainian].
9. Synhaivska I., Lisnichenko T. (2023). Psykholohichni aspekty provedennia vnutrishnoho audytu yak protsesu vprovadzhennia systemy upravlinnia yakistiu [Psychological aspects of internal audit as a quality management system implementation process]. *Academic Notes of KROK University*. No. 1(69). P. 207-212. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-69-207-212> [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 09.03.2024