

тушкований буряк, бурякова ікра; на Поліссі популярні страви з картоплі - деруни, бабка, запіканки; на півдні країни готують рагу, лечо, фаршировані перці, запечені баклажани та кабачки; у Карпатах - тушковану капусту з грибами та банош із овочевими гарнірами [2].

Таким чином, гарячі овочеві страви виступають не лише елементом повсякденного харчування, а й важливим маркером гастрономічної ідентичності регіонів України. Сучасні технології приготування та правильна обробка овочів зберігають їхню поживну цінність, смак і колір, а популяризація страв у ресторанах підвищує імідж української кухні та розвиток гастротуризму.

Список використаних джерел:

1. Стахмич Т. М., Пахолюк О. М. Кулінарна справа. Технологія приготування їжі. Київ: Грамота, 2020. 280 с.
2. Захарчук В. Г., Кунділовська Т. А., Гайдукович Г. Є. Технологія продукції ресторанного господарства. Одеса: ОНЕУ, 2016. 479 с.

Ємець А.С.
здобувач вищої освіти спеціальності
241 Готельно-ресторанна справа

Кушнірук В.С.
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв, Україна

ВПЛИВ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ НА ТУРИСТИЧНІ ПОТОКИ

Сучасний розвиток туристичної сфери безпосередньо залежить від рівня якості обслуговування у готельно-ресторанному бізнесі. Глобалізаційні процеси, активізація конкуренції на міжнародному туристичному ринку та зміна поведінки споживачів вимагають від підприємств гостинності впровадження інноваційних підходів до управління сервісом. Якість обслуговування стає одним із ключових чинників, що формують туристичний потік, впливають на імідж дестинації та визначають рівень лояльності клієнтів [2].

Розглядаючи готельно-ресторанний бізнес як складову туристичної інфраструктури, варто зазначити, що якість послуг у цій сфері не зводиться лише до комфорту проживання чи смакових характеристик страв. Вона охоплює весь комплекс взаємодії між підприємством і споживачем, починаючи з процесу бронювання і завершуючи післяпродажним супроводом. У сучасних умовах від

рівня сервісу залежить не лише задоволеність клієнтів, а й конкурентоспроможність країни на світовому ринку туризму [1].

Ключовими елементами якості обслуговування виступають професіоналізм персоналу, стандарти надання послуг, культура комунікації, швидкість реагування на запити клієнтів, емоційна складова сервісу, а також дотримання санітарно-гігієнічних норм. Відмінною рисою сучасного сервісу є персоналізація – орієнтація на індивідуальні потреби кожного гостя. Це вимагає від працівників високого рівня емоційного інтелекту, володіння іноземними мовами, міжкультурної компетентності та здатності створювати позитивний досвід взаємодії [4].

Висока якість послуг безпосередньо впливає на динаміку туристичних потоків. Турист, який отримує позитивний досвід, схильний повторно відвідати DESTINATION, а також рекомендувати її іншим. Таким чином формується ефект «сарафанного радіо», який у цифрову епоху трансформується у систему онлайн-відгуків та рейтингів на туристичних платформах [3]. Позитивні оцінки на міжнародних сервісах (Booking, TripAdvisor, Google Reviews тощо) значно підвищують привабливість туристичних об'єктів, а отже, сприяють зростанню потоку відвідувачів [1].

Водночас, низька якість обслуговування здатна суттєво знизити рівень туристичного потоку. Для іноземного туриста саме сервіс виступає головним критерієм оцінки рівня розвитку держави та її культури гостинності. Недостатня підготовка персоналу, відсутність системи стандартів обслуговування, невідповідність обіцяного рівня якості реальним умовам – усе це формує негативний імідж як окремого підприємства, так і країни в цілому. У результаті формується негативна репутаційна хвиля, що знижує довіру до туристичного напрямку [3].

Важливу роль у підвищенні якості обслуговування відіграє стандартизація. Міжнародні системи сертифікації, такі як ISO 9001 або стандарт Hotelstars Union, дозволяють уніфікувати вимоги до рівня сервісу, забезпечити прозорість для споживача та підвищити довіру до закладів. В Україні питання запровадження системи якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі поступово набуває актуальності. Багато підприємств інтегрують міжнародні стандарти, адаптуючи їх до національних умов [4].

Інноваційні технології також відіграють значну роль у підвищенні якості послуг. Використання цифрових систем управління (Property Management System, CRM, Online Booking) дає змогу оптимізувати процеси обслуговування, скоротити час очікування та забезпечити зручність для клієнта. Наприклад, мобільні додатки для бронювання номерів, електронні меню у ресторанах або автоматизовані системи реєстрації дозволяють зменшити людський фактор і підвищити точність виконання замовлень. У контексті туристичних потоків такі інновації створюють конкурентні переваги, адже туристи дедалі частіше обирають ті DESTINATION, де наявні сучасні, технологічні та клієнтоорієнтовані послуги [1].

Суттєвим аспектом впливу якості обслуговування на туристичні потоки є роль емоційного досвіду споживача. Сучасний турист цінує не лише комфорт, а

й враження. Гостинність стає не просто сферою послуг, а частиною туристичного продукту, що формує емоційний зв'язок між людиною і місцем перебування. Позитивний досвід взаємодії з персоналом, атмосфера закладу, увага до деталей – усе це створює відчуття турботи та задоволення, які є важливими факторами повторного вибору.

Підвищення якості обслуговування сприяє також диверсифікації туристичних потоків. Завдяки розвитку преміального та тематичного сервісу (СПА-готелі, бутик-ресторани, гастротури, екологічні садиби) Україна може залучати не лише масового туриста, а й сегменти з вищим рівнем доходу. Це позитивно впливає на загальну структуру туристичних потоків, збільшує середні витрати туристів і сприяє розвитку регіональної економіки [2].

Особливої уваги заслуговує підготовка кадрів для готельно-ресторанного бізнесу. Висока якість сервісу неможлива без системного підходу до навчання персоналу. Освітні програми, які базуються на сучасних міжнародних стандартах гостинності, мають стати основою професійної підготовки. Не менш важливим є формування сервісної культури на рівні підприємства, де кожен працівник усвідомлює власну роль у створенні позитивного враження клієнта [4].

Підсумовуючи, можна стверджувати, що якість обслуговування є потужним інструментом впливу на туристичні потоки. Вона визначає рівень задоволеності туристів, сприяє формуванню позитивного іміджу дестинації, стимулює повторні відвідування та забезпечує стале зростання туризму. Для України важливо розвивати національну систему оцінювання якості послуг, підтримувати впровадження міжнародних стандартів, удосконалювати професійну підготовку кадрів і стимулювати інновації у сфері сервісу. Лише за таких умов готельно-ресторанний бізнес зможе стати дієвим чинником підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі та нарощування туристичних потоків як на внутрішньому, так і на міжнародному рівнях.

Список використаних джерел:

1. Турчиняк М. К., Даньчишин А. А. Важливість якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі. URL: <https://www.repository.sspu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/506afe43-f210-4f81-b57e-b451b71270f8/content> (дата звернення: 08.10.2025)
2. Носирев О. О. Конкурентоспроможність та інноваційний розвиток підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2022. № 300–301. С. 110–122. DOI: 10.32680/2409-9260-2022-11-12-300-301-110-122
3. Юхновська Ю.О. Вплив готельно-ресторанного бізнесу на розвиток туристичної галузі України. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2019. № 3(71). С. 143–150. DOI: [10.32782/2520-2200/2019-3-22](https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-3-22)
4. Інноваційний розвиток туризму та готельно-ресторанного господарства: монографія / за ред. В. М. Зайцевої Запоріжжя : Національний університет «Запорізька політехніка», 2024. 202 с.