

**Вікторія МАХНОВСЬКА**  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна  
Науковий керівник – канд. екон. наук, професор,  
завідувач кафедри туристичного та  
готельно-ресторанного бізнесу  
**Віктор ГЕРАСИМЕНКО**

## **ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОЛСУГ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Готельне господарство посідає центральне місце в індустрії гостинності, формуючи значну частку туристичних надходжень і забезпечуючи комплексне обслуговування гостей. Л. Чепурда та О. Куракін констатують, що підприємства готельного бізнесу «стикаються з необхідністю раціонального використання ресурсів та впровадження інноваційних рішень», а проблематика управління якістю набуває особливої гостроти в умовах воєнного стану та у повоєнній перспективі [1, с. 184].

Водночас підвищення якості послуг — це не лише адаптація до кризи, а й стратегічне завдання, що визначає конкурентоспроможність готелю на національному та міжнародному ринках.

Якість готельної послуги — поняття багатовимірне. Відповідно до ДСТУ ISO 9000:2015, воно охоплює сукупність характеристик об'єкта, що задовольняють встановлені та очікувані потреби споживача.

Д. Харенко, О. Шикіна та Т. Новічкова розробили модель управління якістю послуг, яка відображає взаємозв'язки між управлінськими рішеннями та сервісними процесами, та довели «доцільність поєднання системного і процесного підходів як методологічної основи формування керованої якості послуг» [2, с. 1].

Системний підхід розглядає готель як цілісний механізм, де якість обслуговування залежить від узгодженості всіх підрозділів — від служби прийому до технічного забезпечення.

Процесний — виокремлює конкретні операційні ланцюги: бронювання, заїзд, обслуговування в номері, виїзд, — кожна з яких підлягає вимірюванню та оптимізації.

Серед типових причин зниження якості готельного сервісу дослідники виокремлюють такі:

- відсутність єдиних внутрішніх стандартів обслуговування та їх нерегулярний перегляд;
- недостатня кваліфікація контактного персоналу та відсутність системного навчання;
- неефективна робота з відгуками гостей — зворотний зв'язок не аналізується системно;
- низький рівень цифровізації сервісних процесів, що унеможлиблює оперативне реагування на потреби гостей.

Одним із дієвих напрямів підвищення якості послуг є впровадження цифрових технологій. Я. Пукач доводить, що «поєднання різних цифрових технологій може створити синергетичний ефект, який значно підвищить конкурентоспроможність готелю і задоволеність його клієнтів» [3, с. 1].

Практично це реалізується через впровадження таких інструментів:

1. CRM-системи для персоналізованого ведення гостьових профілів, де фіксуються уподобання, попередні візити та особливі запити;
2. PMS (Property Management System) — автоматизація управління фондом номерів, розкладом прибирання та технічного обслуговування;
3. мобільні застосунки для безконтактного заїзду (mobile check-in), замовлення послуг та зворотного зв'язку в режимі реального часу;
4. системи аналітики даних (Big Data) для прогнозування попиту та персоналізації пропозицій на рівні кожного гостя.

Паралельно з технологічними змінами голову роль також відіграє ще організаційна складова. В. Олійник, Ю. Дишкантюк та К. Власюк у дослідженні готелю «BOSSFOR» (Одеса) встановили, що підвищення якості послуг потребує комплексного підходу: «вдосконалення якості послуг, підвищення

кваліфікації персоналу, що відповідає за обслуговування, розширення спектру додаткових послуг» [4, с. 1].

Ці три вектори тісно взаємопов'язані: розширення асортименту послуг без підготовленого персоналу лише посилює операційні ризики, тоді як навчання без відповідного технічного оснащення — не забезпечує очікуваного результату.

Стандартизація бізнес-процесів є базовим механізмом стабілізації якості. Вона передбачає розробку операційних регламентів для кожного підрозділу: технологічних карт прибирання номерів із зазначенням часових нормативів, скриптів для служби прийому та розміщення, чек-листів для технічних служб. Без такої регламентації якість стає залежною від індивідуального досвіду співробітника, а не від системи, що робить сервіс нестабільним і важко відтворюваним.

Д. Харенко, О. Шикіна та Т. Новічкова підкреслюють, що управління якістю у готельно-ресторанному бізнесі «передбачає комплексне поєднання високого рівня обслуговування, ефективності роботи та дотримання нормативних стандартів» [2, с. 1].

Узагальнення досліджень дозволяє сформулювати пріоритетні шляхи підвищення якості готельних послуг:

1. Розробка та впровадження внутрішніх стандартів обслуговування з регулярним аудитом їх виконання — не рідше одного разу на квартал.

2. Цифровізація ключових сервісних процесів через впровадження PMS та CRM-систем, що дозволяє мінімізувати людський фактор у рутинних операціях і накопичувати дані для прийняття управлінських рішень.

3. Системне навчання персоналу на основі виявлених відхилень від стандартів, а не за формальним графіком, із фіксацією результатів у системі оцінки ефективності.

4. Побудова системи управління відгуками гостей: збір оцінок через мобільні канали, аналіз тональності, реакція на негативний досвід протягом 24 годин.

5. Персоналізація пропозицій на базі гостьових профілів — від вітальних подарунків з урахуванням уподобань до індивідуальних програм лояльності.

Таким чином, підвищення якості готельних послуг досягається через паралельну реалізацію організаційних, технологічних і кадрових заходів. Цифровізація без стандартизації процесів не дає стійкого результату, так само як навчання персоналу без інструментів вимірювання якості не переводиться у покращення гостьового досвіду. Лише збалансований підхід, де кожен з елементів підсилює інший, здатний забезпечити стабільно високий рівень сервісу та конкурентну позицію готельного підприємства.

Список використаних джерел:

1. Чепурда Л. М., Куракін О. В. Організаційні аспекти щодо підвищення якості готельних послуг в сучасних умовах господарювання. Економіка та суспільство. 2024. № 70. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-184>
2. Харенко Д. О., Шикіна О. В., Новічкова Т. М. Управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі: системний та процесний підходи. Економіка та суспільство. 2025. № 82. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-82-93>
3. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. Економіка та суспільство. 2024. № 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>
4. Олійник В. А., Дишкантюк Ю. В., Власюк К. О. Оптимізація якості готельних послуг на прикладі готелю «BOSSFOR», Одеса. Економіка та суспільство. 2024. № 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-112>