

Львівський національний університет імені Івана Франка, 2020. 347 с.

4. Цвілій С. М. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2023. 260 с.
5. Турченко М.О. Маркетинг: підручник. Київ: Знання, 2011. 318 с.

Таборовська О. О.

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

Нездоймінов С. Г.

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Ефективне функціонування сфери готельного господарства стає ключовим показником позитивних змін у економіці нашої держави. Це не лише сприяє залученню інвестицій та зростанню внутрішнього обсягу ринку, але й відображає загальний рівень розвитку туристичної індустрії, що є важливим елементом економічного потенціалу країни.

Автори Пінчук А.С. та Анастасевич О.Є у своїй науковій статті вказують на те, що пріоритетним напрямом розвитку цієї сфери є підвищення якості готельних послуг до міжнародних стандартів [1, с. 393]. Це включає в себе постійне вдосконалення технологій, впровадження нових видів та форм обслуговування, а також забезпечення високого рівня комфорту та безпеки для клієнтів. Тільки шляхом постійного розвитку і адаптації до потреб сучасного ринку готельний бізнес зможе ефективно конкурувати на міжнародній арені та приваблювати до країни нові потоки туристів.

Готельне господарство є ключовим сектором туристичної інфраструктури. Воно є основною складовою частиною туристичної галузі кожної країни, визначаючи комфорт та якість перебування гостей. Крім того, готельний сектор виступає як ключовий засіб для презентації туристичного продукту країни на світовому ринку туристичних послуг. Його розвиток і стан є

важливими показниками конкурентоспроможності та привабливості туристичного напрямку. Таким чином, вдосконалення якості готельних послуг відіграє вирішальну роль у створенні позитивного іміджу країни та залученні нових туристів. Швидкий темп розвитку галузі послуг, амбіції підприємств досягти максимального прибутку та зростаюча платоспроможність споживачів відіграють значну роль у розширенні та розвитку готельного сектора. Ці фактори стимулюють готельні підприємства до постійного розширення та урізноманітнення своєї діяльності.

Важливим аспектом у цьому процесі є якість наданих послуг, яка стає вирішальним чинником при виборі клієнтом конкретного готелю. Якість обслуговування, рівень комфорту та безпеки, а також загальне враження від перебування в готелі визначають задоволення та лояльність клієнтів. Готельні підприємства, які зосереджуються на вдосконаленні якості своїх послуг, мають великий потенціал для привертання та утримання клієнтів у конкурентному середовищі. Надійність, ефективність та інновації стають ключовими аспектами для готельних підприємств у досягненні конкурентної переваги на ринку. Інвестування у вдосконалення інфраструктури, розвиток персоналу та впровадження новітніх технологій допомагають готелям підтримувати високий стандарт якості та задовольняти зростаючі потреби споживачів. Такий підхід дозволяє готельним підприємствам успішно конкурувати на ринку та забезпечувати стабільний ріст свого бізнесу.

Незалежно від усіх зусиль готельного закладу для забезпечення високої якості послуг, іноді може трапитися ситуація, коли клієнт залишається незадоволеним наданими йому послугами, навіть у найкраще спроектованому та організованому готелі. Такі ситуації підкреслюють важливість провідної ідеї управління якістю - орієнтацію на клієнта та повне задоволення його потреб і вимог. Якість готельних послуг являє собою комплексний показник, що включає як об'єктивні параметри, такі як характеристики самої послуги, так і суб'єктивні, які залежать від сприйняття кожним конкретним споживачем. Готельним підприємствам постає завдання адаптувати свої послуги до потреб

кожного клієнта, забезпечуючи рівень обслуговування, який відповідає їхнім вимогам та фінансовим можливостям.

Одночасно якість готельного обслуговування залежить від різноманітних факторів, які керівництво готелю повинно враховувати при управлінні підприємством. Врахування таких аспектів, як комфорт та безпека гостей, ефективність процесів обслуговування, кваліфікація персоналу та використання передових технологій, дозволяє підприємствам створити сприятливі умови для задоволення потреб своїх клієнтів і забезпечити високий рівень задоволення від перебування в готелі [2, с. 77].

Забезпечення високої якості обслуговування вимагає не лише вдосконалення інфраструктури та професійності персоналу, але й глибокого розуміння потреб та очікувань клієнтів. Готельні підприємства повинні бути готові вирішувати будь-які проблеми та негаразди, що виникають у процесі обслуговування, швидко та ефективно реагуючи на скарги та пропозиції клієнтів. Орієнтація на клієнта означає не лише реагування на його поточні потреби, але й активне вивчення його вподобань та побажань для подальшого вдосконалення сервісу. Готельні підприємства, які вдаються до цього підходу, мають можливість побудувати тісні та довгострокові відносини зі своїми клієнтами, що сприяє збільшенню лояльності та рекомендацій.

Механізмом державного регулювання якості наданих послуг є стандартизація, яка являє собою діяльність, що спрямована на встановлення обов'язкових або рекомендованих правил, вимог і принципів, що висуваються до підприємств сфери гостинності та спрямовані на забезпечення належного рівня якості готельної послуги [3].

Отже, постійне вдосконалення систем управління та контролю якості, а також адаптація до змін на ринку та вимог клієнтів допоможуть готелям забезпечити стабільний ріст та конкурентоспроможність. При цьому важливо залишатися відкритими до змін, постійно вдосконалювати сервіс та реагувати на поточні тенденції та вимоги гостей.

Список використаних джерел

1. Пінчук А.С., Атанасевич О.Є. Шляхи підвищення якості готельних послуг в Україні. Економіка та управління підприємствами. 2018. Вип. 25. С. 393-396.
2. Ільницька-Гикавчук Г.Я. Фактори підвищення якості готельних послуг. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2019. Вип. 6 (1). С. 75-77.
3. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.

Титарєва В. І.

Державний університет «Житомирська політехніка»

м. Житомир, Україна

*Науковий керівник – к.і.н, доцент кафедри
туризму та готельно-ресторанної справи*

Любченко В. В.

ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

Державне регулювання туристичної діяльності - це система заходів та політичних рішень, прийнятих урядом або державними органами з метою контролю, координації та підтримки розвитку туризму у країні. Основна мета державного регулювання полягає в стимулюванні туристичного бізнесу, забезпеченні якості туристичних послуг, захисті прав споживачів, збалансуванні інтересів між різними галузями економіки та збереженні природних та культурних ресурсів.

Державне регулювання туристичної діяльності в Україні здійснюється через різні органи та механізми, включаючи законодавчі акти, нормативно-правові документи та адміністративні процедури.

Тому метою здійснити загальний огляд деяких нормативно-правових документів, органів і структур, що регулюють туризм в Україні, а саме