

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

Допускається до захисту
Завідувач кафедри _____ Н.Рогова
(підпис, ім'я та прізвище)
«22» грудня 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Удосконалення якості надання послуг у готельно-ресторанному підприємстві міста Львів (на прикладі)»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня магістр

Виконавець роботи Гаращенко Дмитро Валерійович

підпис, дата

Науковий керівник к.т.н., доцент Рогова Наталія Володимирівна

підпис, дата

Рецензент д.е.н., професор Костишина Тетяна Адамівна

Полтава 2025

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Затверджую

Завідувач кафедри _____ Н.Рогова
(підпис, ім'я та прізвище)

13 жовтня 2025 р.

ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на тему: «Удосконалення якості надання послуг у готельно-ресторанному підприємстві міста Львів (на прикладі)»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Гаращенко Дмитро Валерійович

Затверджена наказом ректора 81-Н від 23 квітня 2025 року

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: Обґрунтувати теоретичні аспекти та провести аналіз зовнішнього середовища, ринкових можливостей готелю; дослідити цільовий ринок та концептуальні засади закладу. Проаналізувати методи конкурентоспроможності готельних підприємств. Дослідити перспективні інноваційні технології для впровадження у готель. Запропонувати інноваційні заходи для удосконалення діяльності розвитку у готельно-ресторанному підприємстві Львівського регіону. Удосконалити якість послуг шляхом постійного проведення процесів перевірки якості надання готельних послуг у готелі «Premier Hotel Dnister». Удосконалити методи відбору персоналу у готельно-ресторанному комплексі «Premier Hotel Dnister».

Календарний графік виконання кваліфікаційної роботи

	Термін виконання	Термін фактичного виконання
Вступ. Теоретичний	13.10 – 30.10.2025	13.10 – 30.10.2025
Аналітично-дослідницький	31.10 – 04.12.2025	31.10 – 04.12.2025
Перспективи розвитку. Висновки	05.12 – 21.12.2025	05.12 – 21.12.2025

Дата видачі завдання 13.10.2025 р.

Здобувач вищої освіти _____ **Гаращенко Д.В.**

Науковий керівник _____ к.т.н., доцент **Рогова Н.В.**

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота оцінена на _____

Протокол засідання ЕК № _____ від «__» _____ 2025 р.

Секретар ЕК _____

Звіт подібності

Метадані

Назва організації

Poltava University of Economics and Trade

Залогове

Плагіат Гаращенко

Автор

Гаращенко ГРС (Новий користувач) / Експерт

Організація

Poltava University of Economics and Trade

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності означає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що значні значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати комплексно / уповноважена особа.



Цифри, віднесені в текст зліва, були використані в розрахунок значення коефіцієнта подібності.

40

Довжина фрази для коефіцієнта подібності X

14418

Величина code

119680

Величина символів

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо наявності сплєчєрєв. Ці сплєчєрєвє в тексті можуть поводити про МОЖЛИВІ заміни в тексті. Сплєчєрєвє в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при копіюванні документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просямо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв	Ⓜ	7
Інтервали	Ⓜ	0
Макропобіли	Ⓜ	108
Білі знаки	Ⓜ	28
Парафрази (SmartMarks)	Ⓜ	24

Джерела

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Копію тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення коефіцієнту подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Копію тексту

Порядковий номер	Назва та адреса джерела URL (кодова назва)	Величина (символів) / Символів / Монтрєв
1	https://winster.hotel.obn.com.ua	424 2.94 %
2	https://www.chm.com.ua/ideal-meeting	291 2.02 %
3	https://www.club.com.ua/d/102076	66 0.38 %
4	https://winster.hotel.obn.com.ua	49 0.34 %

ВІДГУК
наукового керівника
на кваліфікаційну роботу
студента групи ГРС – 21м
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Гаращенко Дмитра Валерійовича
на тему: «Удосконалення якості надання послуг у готельно-ресторанному підприємстві міста Львів (на прикладі)»

Актуальність теми. Змагальний характер ринку, високі вимоги споживачів та необхідність постійного вдосконалення сервісу обумовлюють практичну значущість розробки ефективних механізмів управління якістю в цій галузі. Необхідність пошуку оптимальних шляхів підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств через впровадження сучасних стандартів якості визначає науковий інтерес до обраної теми.

Загальна характеристика роботи: Кваліфікаційна робота Д.В. Гаращенко складається з пояснювальної записки. Зміст пояснювальної записки відповідає вимогам ПУЕТ до кваліфікаційних робіт магістрів. Підрозділи розкриті у логічній послідовності відповідно плану.

Наукова і практична значимість роботи: автором запропоновано впровадження заходів забезпечити підвищення конкурентоспроможності готелю «Premier Hotel Dnister» на ринку готельних послуг Львова, поліпшення іміджу підприємства, зростання лояльності клієнтів та залучення нових категорій гостей. Розроблена система удосконалення якості послуг створює міцну основу для подальшого розвитку підприємства та розширення спектру послуг.

Рівень підготовки магістра: виконуючи роботу, Д.В. Гаращенко проявив належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи над кваліфікаційною роботою студент показав вміння обґрунтовувати рішення з удосконалення якості надання послуг у готельно-ресторанному підприємстві Львівського регіону.

Відношення магістра до виконання та загальна оцінка роботи: кваліфікаційна робота виконана самостійно. Усі розділи роботи відповідають вимогам методичних рекомендацій у повному обсязі. Структурно-логічні розділи роботи виконувалися у встановлені терміни, відповідно календарного графіку виконання кваліфікаційної роботи.

При відповідному захисті студент Гаращенко Дмитро Валерійович заслуговує присвоєння кваліфікації магістра «Готельно-ресторанної справи».

Керівник кваліфікаційної роботи,
доцент кафедри ГРКС ПУЕТ, к.т.н.

Рогова Н.В.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів, списку використаних джерел, додатків.

У роботі обґрунтовано діяльність готелю, контингент споживачів, перелік послуг, що надаються. За результатами досліджень внутрішнього та зовнішнього середовища на основі аналізу конкурентного середовища обґрунтовано концепцію готелю.

Обґрунтовано впровадження розробки цілісної системи управління якістю, яка поєднує сучасні підходи до стандартизації послуг, моніторингу якості та розвитку персоналу. Запропонована система передбачає впровадження детальних стандартів обслуговування для всіх підрозділів готелю, що дозволить забезпечити єдиний рівень якості незалежно від виду послуги.

Важливим напрямом удосконалення є створення ефективної системи відбору персоналу. Розроблена багатоетапна процедура відбору, що включає компетентнісні моделі для кожної посади, сучасні інструменти оцінки кандидатів та структуровані інтерв'ю, дозволить залучати висококваліфікованих фахівців, що відповідають корпоративним цінностям готелю.

Економічний ефект від впровадження запропонованих заходів проявлятиметься у зниженні операційних витрат, скороченні витрат на найм персоналу, підвищенні продуктивності праці та зменшенні плинності кадрів. Соціальний ефект включатиме створення нових робочих місць, підвищення професійних стандартів в галузі та розвиток корпоративної культури.

Реалізація запропонованих заходів забезпечить підвищення конкурентоспроможності готелю «Premier Hotel Dnister» на ринку готельних послуг Львова, поліпшення іміджу підприємства, зростання лояльності клієнтів та залучення нових категорій гостей. Розроблена система удосконалення якості послуг створює міцну основу для подальшого розвитку підприємства та розширення спектру послуг.

Кваліфікаційну роботу викладено на 92 сторінках тексту та містить 47 таблиць, 6 рисунків, 2 додатки. При написанні роботи було використано 51 літературних джерел.

Ключові слова: адміністратор, готельно-ресторанне господарство, інноваційні методи, економічні показники, стабільність, якість сервісного обслуговування, якість, послуга.

ESSAY

The qualification work consists of three sections, a list of used sources, and appendices.

The introduction of the development of a holistic quality management system, which combines modern approaches to service standardization, quality monitoring and personnel development, is justified. The proposed system provides for the introduction of detailed service standards for all hotel

departments, which will ensure a uniform level of quality regardless of the type of service.

An important area of improvement is the creation of an effective personnel selection system. The developed multi-stage selection procedure, which includes competency models for each position, modern candidate assessment tools and structured interviews, will allow attracting highly qualified specialists who meet the corporate values of the hotel.

The economic effect of the implementation of the proposed measures will be manifested in reducing operating costs, reducing personnel recruitment costs, increasing labor productivity and reducing staff turnover. The social effect will include the creation of new jobs, raising professional standards in the industry and developing corporate culture.

The implementation of the proposed measures will ensure the increase in the competitiveness of the Premier Hotel Dnister hotel in the Lviv hotel services market, improve the image of the enterprise, increase customer loyalty and attract new categories of guests. The developed system for improving the quality of services creates a solid foundation for the further development of the enterprise and expansion of the range of services.

The qualification work is laid out on 92 pages of text and contains 47 tables, 6 figures, 2 appendices. 51 literary sources were used when writing the work.

Keywords: administrator, hotel-restaurant state, innovative methods, economic indicators, stability, service level, service level, service

ЗМІСТ

РЕФЕРАТ.....	5
ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОСТИННОСТІ.....	11
1.1 Суть та особливості послуг готельно-ресторанного бізнесу як об'єкта управління.....	11
1.2 Сучасні моделі та стандарти якості в індустрії гостинності	24
1.3 Основні проблеми функціонування та розвитку готельних мереж в Україні	30
Висновки до розділу 1.....	36
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЮ «PREMIER HOTEL DNISTER».....	38
2.1 Загальна характеристика діяльності готелю «Premier Hotel Dnister».....	38
2.2 Аналіз фінансових результатів діяльності досліджуваного підприємства.....	56
2.3 Аналіз управління персоналом у готелі «Premier Hotel Dnister».....	60
Висновки до розділу 2.....	67
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «PREMIER HOTEL DNISTER».....	69
3.1 Загальні пропозиції щодо вдосконалення якості послуг в готелі «Premier Hotel Dnister».....	69
3.2 Удосконалення якості послуг шляхом постійного проведення процесів перевірки якості надання готельних послуг у готелі «Premier Hotel Dnister».....	75
3.3 Удосконалення методів відбору персоналу у готельно-ресторанному комплексі «Premier Hotel Dnister».....	79
Висновки до розділу 3.....	85
ВИСНОВКИ.....	87
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ.....	91
ДОДАТКИ.....	96

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний готельно-ресторанний бізнес є одним з найдинамічніших секторів економіки, що демонструє стійке зростання попри загальносвітові економічні виклики. Проте ця галузь характеризується високою конкурентною боротьбою та значними ризиками, що зумовлює необхідність постійного вдосконалення якості послуг для забезпечення конкурентоспроможності.

Особливої актуальності ця проблема набуває в контексті розвитку туристичної галузі України, зокрема у Львові як одному з найпопулярніших туристичних центрів країни. Зростання попиту на якісні готельні послуги, посилення вимог споживачів та необхідність адаптації до міжнародних стандартів обумовлюють потребу в розробці ефективних механізмів управління якістю.

Сьогодні якість послуг стає вирішальним чинником успіху готельно-ресторанних підприємств. Вона безпосередньо впливає на формування ділової репутації, залучення та утримання клієнтів, а отже - на фінансові результати діяльності. У цих умовах дослідження теоретичних основ та практичних аспектів управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі набуває особливої важливості.

Важливість теми дослідження полягає в тому, що якість послуг безпосередньо впливає на формування конкурентних переваг готельно-ресторанних підприємств. В умовах ринкової економіки саме якість послуг стає вирішальним чинником успіху, що визначає лояльність клієнтів, ефективність маркетингової стратегії та фінансову стійкість підприємства.

Проведення такого дослідження на прикладі готелю «Premier Hotel Dnister» дозволить не лише виявити резерви вдосконалення якості послуг конкретного підприємства, але й розробити універсальні підходи, що можуть бути застосовані іншими учасниками ринку готельно-ресторанних послуг.

Дослідженням якості послуг в готельно-ресторанному господарстві займалися такі відомі вчені, як Л. Агафонова, В. Дорошенко, В. Карсекіна,⁸

Т. Кононенко, М. Мальська, Х. Роглев, Н. П'ятницька, А. Усінова, І. Хвалінова та ін. Разом із тим недостатньо дослідженими залишається вирішення проблем удосконалення та підвищення якості послуг, як складової цільової підсистеми організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства.

Поняття «якість послуги» не має єдиного тлумачення. Найбільш авторитетним є визначення Міжнародного стандарту ISO 8402-94, яке розглядає якість послуги як сукупність характеристик, здатних задовольнити встановлені або передбачувані потреби клієнтів.

Для операторів ринку готельно-ресторанних послуг визначальним фактором є суб'єктивне сприйняття якості кінцевим споживачем. Процес оцінки якості послуги ґрунтується на порівнянні отриманого рівня обслуговування з очікуваним. Таким чином, очікування клієнта щодо послуги безпосередньо формують його уявлення про її якість.

Ця особливість обумовлює необхідність ретельного вивчення та формування споживчих очікувань. Ефективне управління якістю в готельно-ресторанній сфері вимагає не лише відповідності послуг встановленим стандартам, але й врахування суб'єктивних факторів сприйняття, що робить процес забезпечення якості динамічним та багатоаспектним.

Мета дослідження: удосконалення якості надання послуг у готельно-ресторанному підприємстві Львівського регіону.

Реалізація мети обумовила завдання дослідження:

- провести аналіз зовнішнього середовища, ринкових можливостей та цільового ринку готелю;
- провести аналіз внутрішнього середовища готелю;
- проаналізувати інноваційні технології для впровадження готелю;
- розробити заходи для подальшого розвитку та вдосконалення діяльності у готельно-ресторанному підприємстві Львівського регіону;
- удосконалити якість послуг шляхом постійного проведення процесів перевірки якості надання готельних послуг у готелі «Premier Hotel Dnister»;

- удосконалити методи відбору персоналу у готельно-ресторанному комплексі «Premier Hotel Dnister».

Об'єктом дослідження є готельно-ресторанне підприємство Львівського регіону.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні і прикладні аспекти розробки та впровадження перспективних інновацій у готельно-ресторанне підприємство Львівського регіону.

Методологічні та теоретичні основи дослідження. У процесі роботи застосовувалися загальнонаукові методи: абстракція, класифікація видів, порівняння, системний підхід, ситуаційний математичний аналіз, логіко-аналітична оцінка параметрів, аналогії, моделювання. Інформаційну базу склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові акти України, національні стандарти України по засобах розміщення, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, статистичні збірники, відомості міжнародного інтернет-порталу «Booking.com». Сукупність використовуваної методологічної бази дозволила забезпечити в кінцевому підсумку достовірність і обґрунтованість висновків і практичних рішень.

Наукова новизна: В удосконаленні науково – практичних засадах управління готелем за рахунок Запропоновано впровадження у готель «Premier Hotel Dnister» декілька способів визначення якості обслуговування базується на аналізі процесу надання послуг, зокрема на інформації про характеристики, які найбільше задовольняють споживачів.

Практична цінність: полягає в розробці рекомендацій, які дозволять інноваційно розвиватись підприємству.

Апробація проекту: результати дослідження опубліковано у збірнику XI Міжнародної молодіжної науково-практичної інтернет-конференції «Наука і молодь в XXI сторіччі» (до Всесвітнього дня науки в ім'я миру та розвитку, Міжнародного року кооперативів 2025). Тема тез «Управління якістю послуг в індустрії гостинності: сучасні підходи та практичний досвід».

ВИСНОВКИ

Аналіз теоретичних основ управління якістю послуг в індустрії гостинності дозволив сформулювати низку ключових висновків. По-перше, послуги готельно-ресторанного бізнесу мають унікальну сутність, що проявляється в їх комплексному характері та поєднанні матеріальних і нематеріальних компонентів. Важливою особливістю є одночасність процесів виробництва та споживання, що обумовлює безпосередню участь клієнта в процесі надання послуги та значно підвищує роль людського фактору.

Класифікація послуг демонструє їх багатовимірність, враховуючи такі критерії як функціональне призначення, специфіка споживання, характер попиту та ступінь участі персоналу. Це підтверджує необхідність диференційованого підходу до управління різними видами послуг в залежності від їх характеристик та особливостей споживання.

Особливості послуг як об'єкта управління визначають специфічні вимоги до системи управління якістю. Нематеріальність ускладнює попередню оцінку якості, невіддільність від джерела обумовлює прямий вплив персоналу на результат, непостійність якості вимагає постійного моніторингу, а схильність до споживання - ефективного управління потужністю.

Еволюція концепцій управління якістю пройшла значний шлях від простих методів інспекції до комплексного тотального управління якістю. Сучасний підхід ґрунтується на принципах орієнтації на споживача, лідерства керівництва, вовлечення всього персоналу, процесного підходу та постійного вдосконалення.

Сучасні моделі та стандарти якості в індустрії гостинності включають міжнародні стандарти ISO, спеціалізовані системи безпеки харчових продуктів НАССР, галузеві системи класифікації та різноманітні моделі оцінки якості послуг. Це створює основу для побудови ефективних систем управління якістю на готельно-ресторанних підприємствах.

Управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі є значно складнішим завданням порівняно з управлінням виробництвом товарів, що

зумовлено специфікою послуг як економічного продукту. Це вимагає розробки спеціалізованих підходів та інструментів управління, адаптованих до особливостей індустрії гостинності. Ефективна система управління якістю має ґрунтуватися на комплексному підході, що поєднує стандартизацію процесів, розвиток персоналу, постійний моніторинг задоволеності клієнтів та адаптацію до мінливих потреб ринку. Інвестування в якість послуг є стратегічним пріоритетом, оскільки саме якість обслуговування визначає конкурентоспроможність готельно-ресторанних підприємств. Співвідношення 80/20 між якістю послуг та матеріальною базою підтверджує пріоритетність інвестування в розвиток персоналу та вдосконалення процесів обслуговування.

Теоретичні основи управління якістю послуг в індустрії гостинності формують комплексну систему знань, що дозволяє розробляти ефективні механізми забезпечення конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств на основі сучасних підходів до управління якістю. Ці теоретичні положення становлять основу для подальшого дослідження практичних аспектів управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі.

Готель «Premier Hotel Dnister» є одним з провідних чотиризіркових готельних комплексів Львова, який успішно поєднує багату історію з сучасними стандартами обслуговування. Стратегічне розташування в історичному центрі міста становить значну конкурентну перевагу готелю. Заклад пропонує широкий спектр послуг, що відповідають міжнародним стандартам якості, включаючи розкішні номери, ресторани високої кухні, сучасні конференц-зали, SPA-комплекс та різноманітні додаткові сервіси. Особливістю готелю є успішне поєднання історичної спадщини з інноваційними готельними технологіями, що дозволяє забезпечувати високий рівень комфорту для найвимогливіших гостей.

Проведений фінансовий аналіз виявив суттєві структурні зміни у витратній частині готелю. Найбільш критичними тенденціями 2024 року є різке збільшення основних статей витрат, зокрема зростання собівартості послуг на 58,8%, експонентне збільшення операційних витрат на 382,1% та значне підвищення фінансових витрат на 304,5%. Ці показники свідчать про необхідність негайного втручання у фінансове управління та впровадження ефективніших механізмів

контролю витрат. Позитивним аспектом є скорочення витрат на збут на 46,5%, що демонструє успішну оптимізацію маркетингової політики готелю та ефективне управління рекламним бюджетом.

Система управління персоналом готелю характеризується розвиненою організаційною структурою, проте потребує суттєвого вдосконалення ключових аспектів. Найбільш гострою проблемою є високий рівень плинності кадрів, що становить 20-25% і значно перевищує оптимальні показники для готельної індустрії. Існуюча система навчання персоналу потребує інтенсифікації та збільшення фінансування, оскільки поточні витрати на навчання становлять лише 2-3% від фонду оплати праці замість рекомендованих 3-5%. Мотиваційна система потребує збалансування між матеріальними та нематеріальними стимулами, оскільки існуюча практика робить надто сильний акцент на матеріальному заохоченні. Показники задоволеності персоналу на рівні 75-80% свідчать про необхідність поліпшення умов праці та розвитку корпоративної культури.

Основними проблемами готелю є стрімке зростання операційних витрат та неефективне управління персоналом, що потребують негайного вирішення. Перспективи розвитку пов'язані з реалізацією заходів щодо оптимізації витрат, впровадженням сучасних систем управління, розвитком програм лояльності, підвищенням енергоефективності та розширенням спектру послуг. Важливим напрямком є також вдосконалення системи управління якістю послуг та розвиток унікальних конкурентних переваг.

Незважаючи на існуючі фінансові складнощі та проблеми в управлінні персоналом, «Premier Hotel Dnister» зберігає стабільні позиції на ринку завдяки престижному розташуванню, високій якості послуг, розвиненій інфраструктурі та професійній команді керівників. Для подальшого успішного розвитку необхідно сконцентруватися на оптимізації витрат, вдосконаленні системи управління персоналом та розвитку унікальних конкурентних переваг, що відповідають сучасним тенденціям готельної індустрії. Пріоритетними заходами мають стати впровадження програми зниження операційних витрат, розробка антикризової програми утримання персоналу, збільшення інвестицій у навчання

співробітників та розвиток інноваційних послуг, що відповідають потребам сучасних гостей. На основі проведеного дослідження було розроблено комплексну систему заходів щодо удосконалення якості послуг у готелі «Premier Hotel Dnister». Запропоновані рішення охоплюють усі ключові аспекти діяльності готельно-ресторанного комплексу та формують єдину стратегію розвитку.

Основним результатом дослідження стала розробка цілісної системи управління якістю, яка поєднує сучасні підходи до стандартизації послуг, моніторингу якості та розвитку персоналу. Запропонована система передбачає впровадження детальних стандартів обслуговування для всіх підрозділів готелю, що дозволить забезпечити єдиний рівень якості незалежно від виду послуги.

Важливим напрямом удосконалення є створення ефективної системи відбору персоналу. Розроблена багатоетапна процедура відбору, що включає компетентнісні моделі для кожної посади, сучасні інструменти оцінки кандидатів та структуровані інтерв'ю, дозволить залучати висококваліфікованих фахівців, що відповідають корпоративним цінностям готелю. Суттєвий потенціал для підвищення якості послуг міститься у впровадженні системи постійного моніторингу та перевірки якості. Запропонована багаторівнева система, що поєднує внутрішні перевірки, зовнішній моніторинг та комплексний аналіз зворотного зв'язку, дозволить оперативно виявляти та усувати недоліки, а також прогнозувати тенденції розвитку якості послуг.

Економічний ефект від впровадження запропонованих заходів проявлятиметься у зниженні операційних витрат, скороченні витрат на найм персоналу, підвищенні продуктивності праці та зменшенні плинності кадрів. Соціальний ефект включатиме створення нових робочих місць, підвищення професійних стандартів в галузі та розвиток корпоративної культури.

Реалізація запропонованих заходів забезпечить підвищення конкурентоспроможності готелю «Premier Hotel Dnister» на ринку готельних послуг Львова, поліпшення іміджу підприємства, зростання лояльності клієнтів та залучення нових категорій гостей. Розроблена система удосконалення якості послуг створює міцну основу для подальшого розвитку підприємства та розширення спектру послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андренко І., Шестірко А. Особливості функціонування готельних ланцюгів в Україні. Економіка та суспільство. 2022. № 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-6> (дата звернення 12.09.2025р.)
2. Байляк В.В., Баран Р.Я. Сутність та значення системи обслуговування в готельних комплексах // Збірник тез доповідей науковопрактичної конференції «Сучасні детермінанти соціально-економічного розвитку», 18 травня 2023 року – Івано-Франківськ : НАІР, 2023. С.146-149.
3. Байляк В.В., Баран Р.Я. Форми управління готельним бізнесом та методи оцінки якості обслуговування у готелі // Збірник тез доповідей науковопрактичної конференції «Актуальні проблеми глобалізованого світу», 19 жовтня 2023 року – Івано-Франківськ : НАІР, 2023. С. 149-153.
4. Безручко Л. Сучасний стан та перспективи розвитку готельних мереж у світі та Україні. Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. 2018. № 45. С. 273-280.
5. Безуглий І. В. Інноваційна основа формування національних готельних мереж України. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. № 22. С. 136 – 141.
6. Бліщук К.М., Козак І.І. Брендинг у сфері готельного бізнесу. Ефективність державного управління. 2022. № 68/69. С. 22–32.
7. Брік С.В. Готельний бізнес: особливості фінансового обліку та внутрішнього контролю доходів та витрат. Вісник НТУ «ХП». Серія: Економічні науки. 2018. № 15(1291). С. 49-52
8. Волковська Я.В. Економічна сутність підприємств готельноресторанного комплексу. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2015. Випуск 14. Частина 1. С. 54-58.
9. Система управління якістю готельних послуг
<https://translate.google.com/?hl=ru&sl=en&tl=uk&text=Система%20управління%20якістю%20готельних%20послуг&op=translate>

10. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі
https://tourlib.net/statti_ukr/tomalya.htm
11. Approaches to quality management in hotel industry
https://www.researchgate.net/publication/269816190_Approaches_to_quality_management_in_hotel_industry
12. Механізм управління якістю послуг у готелях
https://pidru4niki.com/14940511/turizm/mehanizm_upravlinnya_yakistyu_poslug_gotelyah
13. О. Ю. Давидова І. М. Писаревський Р. С. Ладиженська Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві навч. посіб. 2012. – 310 с
14. Механізм управління якістю послуг у готелях
https://pidru4niki.com/14940511/turizm/mehanizm_upravlinnya_yakistyu_poslug_gotelyah
15. Кравець О. Інноваційні впровадження та їх вплив на підприємства готельного господарства. *Інноваційні процеси і їх вплив на ефективність діяльності підприємства*: збірник виступів учасників XIII науково-практичної конференції студентів вищих навчальних закладів Укоопспілки. Київ: НМЦ «Укоопосвіта», 2016. Частина 1. 184 с. С.140-143. URL:
https://tourlib.net/statti_ukr/kravec.htm
16. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. *Науковий простір Європи – 2010*: матеріали конференції. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm
17. Владимир О. Еволюція дизайну об'єктів готельно-ресторанного бізнесу: від функціонального до системного підходу. *Деміург: ідеї, технології, перспективи дизайну*, 2021. Т.4. Вип.1. С. 45-58.
18. Владимир О. М. Еволюційні зміни у розумінні дизайну об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. *Дизайн після епохи постмодерну: ідеї, теорія, практика*: матер. Всеукр. наук.-практ. конф., 15-16 квітня 2021 р. Київ: КНУКіМ, 2021. С. 51-56.
19. Борисова О.В. Тенденції інноваційного розвитку готельно-

ресторанного бізнесу в Україні. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2012. Вип. 1(2). С. 331–338.

20. Бородіна В.В. Ресторанно-готельний бізнес: Облік, податки, маркетинг, менеджмент : навч. посібник. М. : Книжковий світ, 2003. 165 с.

21. Ведмідь Н.І., Мельниченко С.В. Вдосконалення управління маркетинговими комунікаціями туристичних підприємств. *Вісник ДІТБ*. 2021. № 5. С. 107-112.

22. Головка О.М., Камнов Н.С., Махлинець С.С. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.

23. Гросул В.А. Особливості формування конкурентних стратегій підприємств ресторанного господарства. URL: <http://www.economy-confer.com.ua>

24. Декалюк О. В. Методичні підходи до стратегічного управління готельно- ресторанним бізнесом. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. 2019. № 2(2). С. 261-264.

25. Завідна Л.Д. Стратегічне управління розвитком підприємства готельного господарства. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Випуск 23. Частина 2. 2019. С.8-12.

26. Захарченко Ю.І., Занора В.О. Стратегічне управління: узагальнення різновидів стратегій підприємств готельно-ресторанного господарства. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2018. №5. URL: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/5-2018-ukr>

27. Сайт досліджуваного готелю <https://www.phnr.com/ua/our-hotels>

28. Грищенко М.Ю. Виклики сучасності та їх вплив на діяльність готельних підприємств України. *Трансформаційна економіка*. 2023. № 1 (01). С. 10-14.

29. Довгаль Г.В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. 2019. Вип. С. 190-196. 16. Додаткові послуги готелю. URL: <https://parkhotel.com.ua/uk/posluhy-hotelyu/> (дата звернення 12.11.2025 р.)

30. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.

31. Земліна, Ю., Ліфіренко, О. Тенденції розвитку готельного бізнесу України. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2019. № 2(1). С. 121-131.
32. Конференц-сервіс. URL: <https://parkhotel.com.ua/uk/konferentsservis/> (дата звернення 17. 10.2025 р.)
33. Корсікова Н. М., Лемєшева В. В. Дослідження сучасних альтернатив та принципів стратегічного управління як фактору розвитку 70 підприємств у сфері готельних послуг. Економіка харчової промисловості. 2018. Т. 10, Вип. 4. С. 95-101.
34. Кравченко Л. В. Особливості організації виробництва на підприємствах готельного бізнесу. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. 2019. № 4 (95). С. 106-112.
35. Кухтіна Є. Р., Писаревський І. М. Дослідження проблем управління готельними комплексами в сучасних умовах. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". 2020. № 6(2). С. 13-17.
36. Кушнір О. І., Жигулін О. А. Відновлення ефективності методів управління підприємством: агропродовольча, готельна й ресторанна сфера. Економіка харчової промисловості. 2022. Т. 14, Вип. 2. С. 36-43.
37. Кушнірук Г. В., Дорош Ю. С. Позиціонування брендів міжнародних готельних мереж на ринку гостинності України. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2022. № 7. С. 16-23.
38. Лупашко А. На початку війни готельний бізнес України обвалився на 90%. Чи є надія на відновлення. URL: <https://forbes.ua/company/na-pochatkuviyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya14102022-9033> (дата звернення: 09.11.2025)
39. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. К. : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
40. Мельниченко С., Кудлай Т. Готельна мережа: вибір форми управління. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2017. № 3. С. 38-48.
41. Мельниченко С., Кудлай Т. Міжнародні готельні мережі на

національному ринку. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2016. № 85(2). С. 42– 53.

42. Паньків Н. Екологізація готельно-ресторанної сфери в контексті сталого розвитку туризму в Україні. Вісник Хмельницького національного університету. 2023. № 2. С. 146-156.

43. Рогова Н.В., Куц Л.І. Оптимізація діяльності служби прийому й розміщення: як чинник підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства // ГРААЛЬ НАУКИ : міжнар. наук. журнал. – Вінниця : ГО «Європейська наукова платформа»; НУ «Інститут науково-технічної інтеграції та співпраці», № 51, 2025. С. 435 – 440

44. Володько О.В. Готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: поточний стан та глобальні тенденції/Володько О.В., Рогова Н.В., Куц Л.І., Дудник С.О.//Міжнародний науковий журнал: Грааль науки - Вінниця: ГО «Європейська наукова платформа», 2023. - №26. -С.42-45. <<http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/12800>>

45. Альбещенко О., Рогова, Н., Оніщенко, О. Інноваційні підходи до управління готельно-ресторанним бізнесом: досвід розвинених країн/ «Економіка та суспільство», 63. <<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4074>>

46. Рогова Н.В. Organizational aspects of improving the quality of hotel services in martial arts conditions ГРААЛЬ НАУКИ : міжнар. наук. журнал.– Вінниця : ГО «Європейська наукова платформа»; НУ «Інститут науково - технічної інтеграції та співпраці», 2025.–No 57.–92-98 с.<https://archive.journal-grail.science/index.php/2710-3056/issue/view/17.10.2025/45>

47. Рогова Н.В. Іщенко Н. Price formation in the menu of restaurant establishments ГРААЛЬ НАУКИ : міжнар. наук. журнал.– Вінниця : ГО «Європейська наукова платформа»; НУ «Інститут науково -технічної інтеграції та співпраці», 2025.–No 58.–150-157 с.<https://archive.journal-grail.science/index.php/2710-3056/issue/view/14.11.2025/46>

48. Рогова Н. В., Рibaкова С. С., Белозьоров Є. О. Вплив міжнародних стандартів на якість обслуговування у готелях та ресторанах // Міжнародний

науковий журнал «Інтернаука». Серія: ``Економічні науки``. - 2024. - №6. Стор. 11-18. <<https://www.inter-nauka.com/issues/economic2024/6/10054>>

49. Рогова Н. В., Оніщенко О. Д. Переваги інновацій для підвищення якості обслуговування в готелях та ресторанах. Економіка та суспільство. 2024. No 68.URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4953> DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-86>

50. Рогова Н.В., Володько О.В., Куш Л.І. Інноваційні технології в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі: кол. Монографія / за ред. д-ра іст. наук, проф. Чепурди Г. М.; Черкас. держ. технол. ун-т. - Черкаси : ЧДТУ, 2020. - 48-53. <https://chdtu.edu.ua/science/naukometrika>

51. Рогова Н.В., Володько О.В.Features of sustainable tourism development based on the principles of partnership / Соціально трудові відносини: Проблеми науки та практики. Монографія / А.М. Колот, Т.А Костишина, О.О. Нестуля, С.І. Нестуля : за ред. д-ра екон. наук, проф. Т.А. Костишиної. - Полтава 2020. - 623-631 <http://puet.edu.ua/uk/news/vydavnycho-poligrafichnyy-viddil-informuye-1>