

УДК 640.41-049.3-021.4

DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/189-1>

Луцький І.М.

здобувач вищої освіти ступеня доктора філософії,
Черкаський державний технологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4860-1169>

Lutskyi Ihor

Cherkasy State Technological University

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНИМИ МЕРЕЖАМИ

Враховуючи динаміку процесів економічного, політичного, соціального, екологічного спрямування в глобалізованому світі, виникає низка невирішених донині спектрів внутрішнього та зовнішнього впливу й на діяльність в готельному бізнесі. Метою статті є розгляд і формулювання на прикладі готельних підприємств в Україні сутності та значення факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами в сучасних умовах ведення бізнесу. Узагальнено аргументи щодо доцільності визначення сутності факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами та врахування їх особливостей в умовах кризового стану в економіці України. Систематизовано наукові теоретико-методологічні та аналітичні й прикладні засади щодо нормативних вимог до якості готельних послуг, а також умов забезпечення якісного сервісу готельними мережами. Результати дослідження можуть бути цікавими та корисними для широкого прошарку фахівців індустрії гостинності, а також здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальностями «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа».

Ключові слова: воєнний стан, готельєри, готельний менеджмент, готельні мережі, індустрія гостинності, конкурентне середовище, російсько-українська війна, Україна, якість готельних послуг, якість сервісу.

FACTORS INFLUENCING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY HOTEL CHAINS

Given the dynamics of economic, political, social, and environmental processes in the globalised world, a number of unresolved spectrums of internal and external influences are emerging on the hotel business. The issues of quality of hotel services and, accordingly, identification and consideration in the hotel business of the factors influencing the quality of service provision by hotel chains remain a priority under any circumstances, which determines the relevance of this study, in particular, with regard to the conditions for meeting quality standards and satisfying consumer needs in crisis conditions, conditions of uncertainty, and the urgency of resolving certain issues related to providing guests with appropriate conditions of basic and additional services and maintenance. The article is aimed at considering and formulating, on the example of hotel enterprises in Ukraine, the essence and significance of factors influencing the quality of service provision by hotel chains in the current business environment. The object of the study is the factors influencing the quality of service provision by hotel chains. The subject of the study is a set of theoretical and methodological foundations for determining the essence and peculiarities of determining and taking into account in economic activity the factors influencing the quality of service provision by hotel chains. The scientific novelty of the study is to summarize the arguments for determining the level of influence of various factors on the quality of service provision by hotel chains in Ukraine under martial law. Methodology and research methods. A number of methods have been used to reveal the topic of the research, the main of which are the methods of observation and comparison, synthesis and analysis, statistical, graphical and tabular techniques. The article summarizes the arguments on the expediency of determining the essence of the factors influencing the quality of service provision by hotel chains and taking into account their features in the context of the crisis in the Ukrainian economy. The article systemises scientific theoretical, methodological, analytical and applied principles concerning regulatory requirements to the quality of hotel services, as well as conditions for ensuring quality service by hotel chains. The results of the study may be of interest and use to a wide range of hospitality industry professionals, as well as higher education students studying in the fields of tourism and hotel and restaurant business.

Keywords: martial law, hoteliers, hotel management, hotel chains, hospitality industry, competitive environment, Russian-Ukrainian war, Ukraine, quality of hotel services, quality of service.

JEL classification: M11, Z32

Постановка проблеми. Питання дослідження різноманітних аспектів аналізу сутності та значення факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами в індустрії гостинності викликає все більший інтерес у всьому світі. Враховуючи динаміку процесів економічного, політичного, соціального, екологічного спрямування в глобалізованому світі, виникає низка невирішених донині спектрів внутрішнього та зовнішнього впливу й на діяльність в готельному бізнесі. Для України це пов'язане не тільки з глобальними проблемами, які суттєво впливають на життєзабезпечення населення та розвиток країни, але й з воєнним

широкомасштабним вторгненням російського агресора та багаторічною окупацією певної частини території України, руйнуваннями інфраструктури і, головне, загибеллю та каліченням людей, що безпосередньо та опосередковано має відповідний вплив на всі сектори економіки держави та суспільство. Майже 2 роки з часу повномасштабного вторгнення російського ворога на територію незалежної суверенної держави Україна показали незламність народу України та вміння знаходити рішення за тих обставин, які виникають в умовах російсько-української війни та пов'язаних із цим зовнішніх і внутрішніх факторів впливу. Не залиши-

лися осторонь багатьох проблем і готельєри України та їх партнери за кордоном, які продовжують співпрацю й навіть подеколи нарощують свій вплив на розвиток засобів розміщення в Україні, що підтверджується наданням готельних послуг у готельних мережах. Отже, питання якості надання готельних послуг і відповідно визначення та врахування в готельному бізнесі факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами, залишаються за будь-яких обставин пріоритетними, що й зумовлює актуальність цього дослідження, зокрема стосовно умов дотримання стандартів якості та задоволення потреб споживачів у кризових умовах, умовах невизначеності, нагальності вирішення певних питань щодо забезпечення гостей відповідними умовами основного й додаткового обслуговування та сервісу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Фактори впливу на якість надання послуг готельними мережами, здебільшого, розглядалися науковцями та практиками в контексті діяльності підприємств в конкурентному середовищі. Достеменно фундаментальних досліджень цього питання наразі немає, тому для розкриття цієї теми використані державні класифікатори та стандарти щодо туристичних послуг [6; 9], постанови Кабінету Міністрів України та уповноважених центральних органів влади щодо встановлення категорій готелям [17], порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [18], правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг [19] та інших питань, пов'язаних із наданням готельних послуг [20; 27].

Про міжнародну конкурентоспроможність готельних підприємств на ринку України, а також про фактори впливу на її рівень представлені результати відповідних досліджень у монографії співавторів Скорини Т.М., Коротун С.І., Коротун О.П. і Конарівської О.Б. [22]. Абрамова А.Г., Пушка О.С., Мирошник Ю.А. [1], Довгаль Г.В. [7], Долга Г.В., Хитрова О.А. [8] також здійснили аналіз і систематизували різноманітні конкурентні стратегії розвитку готельного господарства з урахуванням світового досвіду та приділили увагу питанням забезпечення сталого та динамічного розвитку індустрії гостинності, актуалізували значення рівня підвищення якості вітчизняних готельних послуг відповідно до світових стандартів у кризових умовах. Мирошник Ю.А. під час здійснення аналізу світового досвіду організації лухугу послуг в 5* готелях доведено доцільність впровадження нових посад у вітчизняних готелях для задоволення потреб сучасних споживачів у сфері гостинності [14].

Мельник І.М. і Полотай Б.Я. [13], Жалінська І.В. [28], аналізуючи особливості формування якості готельних послуг в Україні, визначили складові якості готельних послуг, розкрили основні фактори впливу на якість обслуговування та проблеми формування системи управління якістю підприємств сфери готельного бізнесу України. Солоненко Ю. та Криворучко Д. дослідили стан і сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в світі за впливу зовнішніх факторів [23]. Шаповаленко Д.О., Соколов Д.В., Карюк А.О., Панченко К.А. під час дослідження перспектив розвитку готельних мереж на туристичному ринку України розглянули фактори, що впливають на розвиток готельних мереж, зокрема інвестиції, інфраструктуру, якість послуг, правову базу, безпеку [25].

Методику комплексного підходу до оцінки якості послуг готельних підприємств на сучасному українському ринку застосовували в своїх дослідженнях Тітомир Л., Жовтяк К., Савенко А. [24], Басюк Д.І., Мельник Д.О. та Маршаленко М.П. Зокрема Басюк Д.І., Мельник Д.О. та Маршаленко М.П. виявлено «неузгодженість стандартів оцінювання якості послуг гостинності та рівня сервісу, описано зовнішні та внутрішні підходи, що використовуються для оцінки якості» [2]. Особливості та рівні стандартизації готельних послуг досліджувала також Павлова С.І. [15].

Безручко Л., Білоус С. і Філь М. [3], а також Ільницька-Гикавчук Г. [10], досліджуючи готельне господарство України в умовах війни та сучасний стан і перспективи його розвитку, розкрили основні негативні впливи війни на готельне господарство України. Основний фактор, який приваблює міжнародні готельні мережі до України, сформульовано за результатами дослідження Безуглим І.В. інноваційної основи формування національних готельних мереж України [4]. Вплив корпоративної культури на якість готельного сервісу дослідили Редько В.Є. та Ваніна С.В. [21].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значну кількість праць, присвячених функціонуванню готельного господарства на світовому та національному рівні, розкриття питання визначення особливостей врахування факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами в кризових умовах, зокрема під час дії воєнного стану в Україні, неможливо визнати достатньо розробленими. Наукова новизна дослідження полягає в узагальненні аргументів щодо визначення рівня впливу різноманітних факторів на якість надання послуг готельними мережами в Україні в умовах воєнного стану.

Метою статті є розгляд і формулювання на прикладі готельних підприємств в Україні сутності та значення факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами в сучасних умовах ведення бізнесу.

Методологія та методи дослідження. Для розкриття теми наукового дослідження використано низку методів, основними з яких є методи спостереження та порівняння, синтезу та аналізу, статистичні; графічні та табличні прийоми.

Виклад основних результатів дослідження. Аналізуючи стан розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу в світі та в Україні зокрема, виникає потреба обов'язково визначати та враховувати фактори впливу на якість надання послуг. Це стосується й готельних мереж як найбільш сприятливого для перспективного напрямку організації та поширення готельних послуг у світі. Як відомо, для сприяння розвитку готельного господарства є потреба врахування та розв'язання низки проблемних питань, пов'язаних із різними ознаками та рівнями ведення бізнесу, тобто на макро-, мезо- та мікрорівні. В табл. 1 відображено певні ознаки очікуваних обмежень залежно від рівня їх впливу.

Для ефективної діяльності готельного підприємства будь-якої форми власності та організаційно-правової форми господарювання важливим є прийняття вірного рішення щодо організаційних аспектів його діяльності з урахуванням чинного законодавства тієї країни, на території якої здійснюється ця діяльність, та відповідно до нормативних вимог, які висуваються

Таблиця 1

Ознаки очікуваних обмежень в розвитку готельного господарства відповідно до рівня їх впливу

Пор. №	Сегмент економіки	Рівень впливу	Характерні ознаки
1	Національний	Макрорівень	Застарілі стандарти; невідповідність світовим нормам; не викликають інтерес закордонних інвесторів; обмеження застосуванням в межах однієї країни або галузі
2	Територіальний	Мезорівень	Експансія закордонних готелів; недостатній рівень конкурентоспроможності порівняно з інвестиційно-спроможними іноземними готелями.
3	Приватний	Мікрорівень	Нестача висококваліфікованих кадрів; невідповідність до інноваційних впроваджень; наявність неякісного менеджменту; брак мотиваційних чинників до сприяння ефективності немережових готелів; недостатньо ефективна маркетингова політика.

Джерело: власні узагальнення

до підприємств цієї галузі [11]. Так, цілком доречно стверджувати про прибутковість вкладень у готельний бізнес, що підтверджується тим фактом, який продемонстрували готельєри України та їх партнери по бізнесу під час пандемії на COVID-19 та дії воєнного стану в Україні. Не дарма навіть під час російсько-української війни відкриваються нові готелі, продовжується їх будівництво та реконструкція, облаштовуються безпечні місця для укриття під час обстрілів ворога тощо. Одним із факторів впливу на якість готельних послуг є фахова організація та технологія надання послуг із урахуванням вимог часу, тобто впроваджуючи інноваційні процеси, розробляючи та використовуючи інноваційні технологічні методи та інструменти. Для ефектної діяльності готельного підприємства необхідно враховувати низку різноманітних факторів, починаючи з розуміння сутності основних і спеціалізованих категорій галузі, навчків щодо здійснення фахового аналізу напрямків розвитку готельної галузі в цілому та окремих її секторів відповідно до зовнішніх і внутрішніх чинників впливу. Також повсякчас важливо чітко визначати загальні та специфічні ознаки сучасних засобів розміщення, зокрема враховувати їх класифікацію (міжнародну, національну), типи готельних підприємств залежно від призначення та особливостей спеціалізованих готелів. Серед факторів впливу на якість надання готельних послуг впливає призначення готелів, їх розташування в структурі населеного пункту, що зумовлює застосування під час їх будівництва та реконструкції чіткого дотримання відповідних стандартів. Практикою доведено, що гостей закладу розміщення може привабити саме такий, де присутній цікавий, вишуканий або екстраординарний архітектурний стиль будівлі, інноваційність архітектурних рішень та дизайну, модернізм і наявність сучасних цифрових технологій «розумного будинку», адаптованість до потреб людей з інвалідністю тощо. Фактором впливу на якість готельних послуг може стати й вибір майданчиків для будівництва готельних комплексів, врахування тенденцій розташування готельних комплексів у структурі населеного пункту.

Серед факторів впливу на якість організації та надання готельних послуг доцільно назвати й фахове здійснення операційної фінансово-економічної діяльності готельного підприємства, вміння планувати свої потреби та витрати. Це стосується, зокрема, такого сектору господарської діяльності готельного господарства, як утримання його основних фондів, а саме сто-

совно матеріально-технічної бази, контролю за показниками руху та стану основних фондів.

До переліку факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами також належать усі перелічені вище, але практично кожна готельна мережа в світі намагається створювати свій бренд, тобто мати іміджеву відмінність від інших та позиціонувати себе на ринку готельних послуг високоякісним сервісом, ексклюзивністю додаткових послуг тощо. Одним із секторів, які можуть привабити гостей відвідати готель, який відноситься до готельної мережі, можливо назвати й принцип формування його внутрішнього простору, у тому числі організацію прилеглої до готельних будівель території, характерні ознаки основних блоків приміщень готелю, організацію приміщень вестибюльної групи та адміністративних приміщень, характерні ознаки приміщень житлової групи та блоку приміщень харчування. Важливе значення для гостя в XXI столітті мають засоби комунікації та вільний до них доступ із усіх приміщень готелю та на прилеглої території, що зумовлює відповідні витрати власників готелю та постійного відслідковування за цифровими новачками в цій сфері. Для іміджу готелю не менш важливо організувати різноманітні зони відпочинку, активного дозвілля, а також, враховуючи запити постійних гостей готелю, – рекреаційні простори (соляні кімнати, озонотерапевтичні куточки, квіткові оранжереї тощо). Навіть такі, здавалося б, на перший погляд, дрібнички, як стиль меблів і матеріал оздоблення (відсутність хутра тварин, екологічність сировини та матеріалів) доцільно враховувати для організації естетички внутрішнього середовища готелю та прилеглої території.

Варто зазначити, що екстраординарні умови воєнного часу в Україні загострили нашу увагу до такого фактору впливу на рівень життєзабезпечення людей, як нормальний експлуатаційний стан інженерно-технічного обладнання. Це стосується й такої галузі, як готельна, адже якщо в мирний час відвідувачі сприймали за звичайний стан те, що без збоїв працюють всі технічні та інженерні комунікації та навіть не замислювалися над цим, адже ці умови становили нормальну ознаку якості, а в основному визначали якість готельних послуг за рівнем сервісу обслуговування, різноманіттям додаткових послуг відповідно до категорії готелю, порівнюючи ціну та якість, то під час блекаутів, пов'язаних із російською воєнною агресією щодо позбавлення українців доступу до тепло-водоелектропостачання під час війни вирішення питання

забезпечення безперебійної роботи інженерно-технічного обладнання в готелі постає однією з пріоритетних задач. Наразі пріоритетним під час вибору готелю для відвідування навіть на короткотривалий термін є запит щодо наявності місця для укриття під час ракетної та іншої небезпеки на території країни, де триває війна.

Та все ж основою якості готельних послуг залишається кваліфікована високопрофесійна організація технологічного процесу, що включає до свого переліку декілька фаз, складові формування яких треба брати до уваги в готелі за будь-яких умов [12]:

1. Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелі.
2. Фаза обслуговування гостей службою прийому та розміщення.
3. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду.
4. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі.
5. Організація роботи інженерно технічної служби.
6. Організація роботи адміністративно управлінської служби.
7. Організація надання додаткових послуг.
8. Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами.

Отже, внутрішні фактори впливу на якість надання послуг готельними мережами залежать від якості організації та дотримання технологічних процесів щодо готельних послуг на всіх стадіях основних фаз виробничої діяльності закладу.

Аналіз основних трендів розвитку ринку готельних послуг до періоду, коли світом і Україною, зокрема, поширилася пандемія COVID-19 та воєнним станом, викликаним широкомасштабним вторгненням російського агресора в Україну, давав підстави стверджувати про можливість потенційного клієнта в пошуках місця розміщення під час поїздки обирати за відповідними критеріями готель, що може задовольнити його потреби на час перебування там. Інструментом для визначення такого місця є можливість скористатися соціальними мережами, які й вважаються основними серед останніх тенденцій в маркетингу, зокрема готельних послуг.

Серед переліку розповсюджених світових тенденцій готельного бізнесу для готелів класів бізнес та люкс було зафіксовано залучення бізнес-туристів предметами мистецтва. Так, наприклад, «готельні оператори співпрацюють з відомими галереями та музеями, декоруючи холи, ресторани та номери предметами мистецтва та антикваріату, пропонуючи своїм гостям білети на модні виставки» [16, с. 181]. В портфелі пропозицій готелів, які обирають пріоритетним напрямком приваблення гостей створення оригінального готельного продукту, може формуватися та поновлюватися відповідна база проєктів, спрямованих на цільову категорію відвідувачів. Прикладом може слугувати факт зростання у світі кількості готелів Women Only (Barbizon Hotel for Women, Нью-Йорк; Bella Sky Comwell, Копенгаген; Lady's First Hotel, Цюрих та інші) [16, с. 182]. У готельній мережі Hyatt було враховано суттєве збільшення серед подорожуючих саме жінок і тому враховувалися їх певні звички та вподобання, зокрема щодо індивідуального підходу до обслуговування, вимог до рівня чистоти та забезпечення різними побутовими дрібничками, в результаті була розроблена програма «У Hyatt

це є», перевагами якої можуть користуватися з тих пір усі відвідувачі готелів мережі.

Популярністю серед ділових людей стали користуватися так звані денні готелі, зокрема в аеропортах, коли гість перебуває в готелі лише до 18–19.00 год, але за час перебування в готелі сплачує не погодинно, а фіксовану вартість номеру за день. Також на ринку готельних послуг пропонуються номери для розміщення тимчасових офісів або для зберігання багажу. Наразі вже відомі багатьом подорожуючим капсульні готелі, особливістю яких є наявність простору двох типів: громадський з широким спектром пропозицій для перебування навіть респектабельних туристів та індивідуальний (приклад – Японія). У той же час в Європі капсульні готелі мають вигляд каюти сучасних круїзних лайнерів. Серед трендів світових готельних послуг розміщення також має місце намагання мінімізувати використання простору, забезпечення екологічності (приклад – Bubble-готелі, місто Руб, Франція; кулеподібний готель в Парижі, Франція) [16, с. 184].

Останні декілька десятиліть все більш популярними в світі стають готелі, де створюються зручні та привабливі умови для дотримання здорового способу життя, у тому числі пропонуються фітнес-центри та СПА, відкриті басейни, відкриваються додаткові ресторани або розробляється додаткове меню з дієтичними стравами; популярними є ресторани з національною кухнею. Цікавинкою стають пропозиції ексклюзивних бутік-готелів.

Серед країн Європи до переліку провідних лідерів готельного бізнесу належать Австрія, Англія, Греція, Іспанія, Італія, Німеччина, Франція, Швейцарія, досвід яких дає можливість виявити особливості європейської готельної індустрії, пов'язане з поглибленням спеціалізації готельних підприємств, створенням і поширенням міжнародних готельних мереж, активним використанням інформаційних технологій, розвитком електронної комерції в готельному бізнесі, спрямуванням до збереження навколишнього середовища [16, с. 185].

Все вище перелічене можливо віднести до внутрішніх факторів впливу на якість готельних послуг. У той же час політичні процеси в країнах світу, стан економіки, ситуація в соціальному секторі, екологічний стан на території держав, у тому числі й в місцях, де розташовуються готельні мережі та інші рекреаційні заклади, мають певний вплив на відповідні сфери життя та розвиток суспільства, відображаються на якості життєзабезпечення населення та гостей, які перебувають в ту чи іншу країну. У даному контексті важливу роль може відігравати державне регулювання, процеси інвестування в певні галузі економіки, створення податкових пільг для окремих секторів економіки. Рівень платоспроможності населення, розвинута туристична інфраструктура, адаптовані до місцевості та зв'язків із глобальним світом комунікативні засоби зв'язку, забезпечення відповідного рівня безпеки для туристів і подорожуючих, розвиток культури та мистецтва, атрактивність пропозицій та багато іншого становлять основу для підтвердження важливості зовнішніх факторів впливу на рівень якості й готельних послуг.

Варто зазначити, що серед підприємств готельного бізнесу, зокрема й в сегменті надання послуг готельними мережами в Україні, на початку повномасштаб-

ної війни не було чітко визначених алгоритмів щодо конкретизації дій персоналу в екстраординарних умовах війни, але потреба налагодити роботу колективу та лідерські якості менеджерів сприяли подальшій організації процесів стабілізації становища та прийняття відповідальних рішень, наприклад, про дислокацію закладу та персоналу, тимчасову зупинку роботи та розробку плану відновлення роботи за більш сприятливих умов. Отже, одним із важливих факторів впливу на якість організації та надання готельних послуг виявилася здатність менеджменту контролювати ситуацію та знаходити найбільш виважене рішення для колективу та закладу.

Ще одним із вагомих чинників впливу на якість готельних послуг під час воєнного стану в Україні стала оптимізація процесів, зокрема щодо витрат, переосмислення процесів. Серед основних способів економії виявилися багатофункціональність персоналу, ревізія процесу та обсягів постачання, оптимізація розселення та ресурсів, навички щодо планування та прогнозування, здатність бути уважними та скрупульозними до цифрових показників, застосування динамічного ціноутворення, розробка та використання адаптивних до блекаутів режимів споживання палива та електроенергії, змінюваності підходів до сервісу. Наразі фахівці готельного бізнесу виділяють такі фактори, що сприяють більш комфортному перебуванню гостей в готелі, а саме індивідуальний підхід і нестандартні рішення, врахування дрібниць в обслуговуванні гостей, наявність бомбосховища [27]. Важливим для забезпечення ефективного функціонування готельних мереж є новий підхід і до маркетингових інструментів, які допомагають не тільки інформувати про зміни до умов перебування відвідувачів у готелі, але й про всі наявні деталізовані додаткові послуги.

Отже, досвід організації та надання готельних послуг в умовах воєнного стану в Україні, локдауну, блекауту та інші негативні фактори вимагають ще більше зосередити увагу на розробці та забезпеченні клієнтів такими пропозиціями, які не тільки задовольняють основні потреби гостей, але будуть сприяти покращенню їх стану та настрою (фізичного, морального, естетичного тощо). За час війни змінювалися та продовжують змінюватися й цінності людей, які мають обирати місце для розміщення на ночівлю або відпочинку чи оздоровлення в санаторії. Це спонукає враховувати потребу в екологічності послуг і продуктів харчування, але в той же час висуває на перше місце питання безпеки. Не тільки наявність укриття або бомбосховища є вкрай важливим фактором безпеки в готелі, але й рівень підготовки та алгоритм дій персоналу на випадок повітряної тривоги та пов'язаних із цим небезпек. Наразі в готелях застосовують гнучкий підхід до дати заїзду, скачування та повернення коштів. Отже, в готельному сервісі відбуваються необхідні, продиктовані часом, трансформації. Відзначається збільшення попиту використовувати готельні номери для організації віддаленої роботи, тобто поєднувати відпочинок і роботу, що є достатньо стійким трендом. Також офісним працівникам подеколи дозволяється так званий гібридний формат роботи, коли співробітники можуть працювати частково віддалено. Набуває популярності такий вид імпровізованого офісу й для міс-

цевих жителів, які зацікавлені в зміні робочого середовища з домашнього помешкання на роботу в номері готелю, за який фірма сплачує кошти, а працівник має можливість зосередитися на роботі, не відволікаючись на домашні клопоти. У зв'язку з цим готелі активізували свою роботу в напрямку забезпечення не тільки номерів, але й інших громадських приміщень закладу та відповідної інфраструктури на прилеглий території якомога більшою кількістю розеток; надають безкоштовний високошвидкісний Wi-Fi, облаштовують Zoom-кімнати, які також можуть використовуватись як простори для проведення вебінарів, онлайн-лекцій тощо. Також приємним бонусом для ділових гостей може бути й безлімітна кава. У 2023 р. в Україні цей тренд називають «роботою в місцях для відпочинку» [5]. Прикладом можуть слугувати пропозиції готелів у курортних містах, зокрема в Буковелі, Яремче. Враховуючи те, що під час війни серед тих, хто тимчасово переїхав на іншу територію в Україні, збільшилася кількість сімейних людей із дітьми різного віку, в готелях намагаються створювати комфортні умови для всіх членів родин, у тому числі не тільки стосовно організації простору для перебування та відпочинку, але й щодо меню, формату та режиму спектру додаткових послуг, змінюється підхід до операційних процедур. Звертають увагу в готелях і на рівень володіння інструментами цифровізації гостей, зокрема забезпеченням користування додатком Дія, де зберігаються необхідні для реєстрації документи, технологічними засобами для можливості зчитування цих даних і синхронізації з PMS готелю. Поступово в готелях відбувається перехід від використання ключів і карток доступу до готельних номерів на використання технології розпізнавання обличчя та відбитків пальців. Отже, для сприяння якості готельних послуг важливим напрямком є інвестування в цифровізацію готельного бізнесу [5]. Таким чином на якість вражень від перебування гостей в готелі впливають персоналізовані послуги, наявність економії вражень та есенціалізм, можливість витратити кошти розумно, унікальність локацій та додаткових послуг.

Досліджуючи вплив різних факторів на якість готельних послуг, увагу привертають результати дослідження Солоненко Ю. та Криворучко Д. стосовно аналізу за методом PESTLE-аналізу зовнішніх факторів, які впливають на індустрію готельного бізнесу (рис. 1) [23, с. 135].

Варто узагальнити усі наведені вище приклади для визначення факторів внутрішнього впливу на якість надання послуг готельними мережами та акцентувати увагу на певних ознаках зовнішніх факторів [23, с. 135]. Так, зокрема, зовнішній фактор P-political наразі має такі ознаки, як:

1. Військовий напад на Україну російського агресора.
2. Заборони в Україні на поїздки (за визначеними центральними органами влади причинами).
3. Державне регулювання галузі.
4. Закриття кордонів в Україні та інших країнах світу.
5. Податкова система та відповідні зміни в оподаткуванні готельної галузі та індустрії гостинності в цілому.
6. Політичні конфлікти та нестабільність політичної ситуації в різних країнах світу.

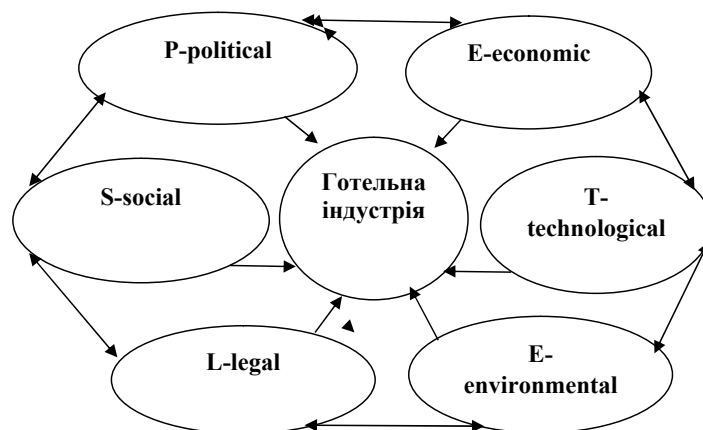


Рис. 1. Зовнішні фактори за PESTLE-аналізом готельної індустрії

Джерело: сформовано на основі [23, с. 135]

7. Зміни до реформ щодо готельної індустрії.

Зовнішній фактор E-economic має наступні ознаки:

1. Коливання курсу світових валют.
2. Економічна нестабільність країн і регіонів.
3. Зростання процентних ставок і потенційна інфляція.

4. Зростання ВВП і доходів населення.

5. Негативний вплив занепаду готельної індустрії на світову економіку.

6. Рівень інвестицій.

7. Рівень розвитку туризму та його напрямів.

Зовнішній фактор S-social характеризується такими ознаками, як:

1. Фіксація пандемії та карантинні умови.

2. Демографічні зміни.

3. Спад інтересу та незадоволення рівнем надання послуг готельним підприємством (основні та додаткові послуги).

4. Рівень впливу на споживачів ЗМІ.

5. Розподіл населення, культура та тенденція спільнот.

6. Вплив на враження клієнтів готельного бізнесу.

Ознаки зовнішнього фактору T-technological:

1. Автоматизація систем функціонування готельної індустрії.

2. Впровадження штучного інтелекту.

3. Кібербезпека та захист персональних даних.

4. Вимоги до зручностей та безпеки клієнтів.

5. Застаріння технологій.

6. Вплив ЗМІ та соціальних медіа.

Зовнішній фактор L-legal враховує:

1. Законодавство щодо захисту прав споживачів та відповідальності готелю.

2. Обмеження та вимоги у сфері готельного бізнесу.

3. Умови до ліцензування готельної діяльності.

4. Забезпечення захисту прав інтелектуальної власності.

5. Штрафи, позови, скарги на будь-які аспекти роботи готельного бізнесу.

Зовнішній фактор E-environmental відображає:

1. Вплив зміни клімату та природних катастроф.

2. Рівень дотримання високих вимог до стандартів чистоти та екологічної політики.

3. Дотримання вимог щодо збереження, опрацювання та утилізації відходів і ресурсів готельної діяльності.

4. Обмеження або повна заборона застосування хімічних засобів чищення, які мають вплив не лише на екологію та споживачів, але й на репутацію готельної індустрії.

Отже, на розвиток індустрії гостинності впливають фактори, які можна розділити на зовнішні та внутрішні. Не винятком є й подібний вплив на готельні мережі та якість їх послуг. Як зазначалося вище, внутрішні чинники безпосередньо пов'язані з особливостями організації та функціонування підприємств індустрії гостинності. Зовнішніми факторами є політико-правові, економічні та фінансові, безпека подорожі, інфраструктурно-комунікаційні, демографічні, культурні, торговельні, інформаційні цифрові технології. Таким чином маємо розуміти комплексність поняття факторного впливу на якість готельних послуг і в готельних мережах, адже тут поєднані сутнісні категорії простору та часу, життєвого циклу людини, замкнутого та розімкнутого простору існування людини. Наразі гостинність як професійна категорія індустрії гостинності розуміється як обслуговування з персональною увагою до кожного гостя та дотриманням «золотого правила ввічливості», тобто поведінки та етикету, дотримання якого також сприяє прибутковості.

Висновки. За результатами дослідження доведено, що для визначення факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами необхідно враховувати низку проблем, які стримують розвиток готельного господарства, причини та прояви яких можуть виникати на різних рівнях господарювання: макро-, мезо- та мікрорівнях. Систематизовано наукові теоретико-методологічні та аналітичні й прикладні засади щодо нормативних вимог до якості готельних послуг, а також умов забезпечення якісного сервісу готельними мережами. Актуалізовано необхідність дотримання вимог чинних національних і внутрішніх стандартів щодо рівня якості надання послуг в готельних підприємствах, зокрема стосовно відповідності встановленим категоріям готелю, комплексності оцінювання якості готельних послуг із врахуванням внутрішніх і зовнішніх факторів впливу. Узагальнено аргументи щодо доцільності визначення сутності факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами та врахування їх особливостей в умовах кризового стану в

економіці України. Аналізуючи тенденції розвитку готельної галузі в сучасних умовах господарювання, доведено прямо пропорційну залежність її ефективності від зовнішніх факторів впливу на її діяльність. Чітке визначення факторів впливу на якість надання послуг готельними мережами та вміння розробляти й застосовувати відповідні інструменти для запобігання негативним наслідкам і користуватися сприятливими факторами для розвитку в конкурентному середовищі та за умов невизначеності та кризового стану,

пов'язаного з воєнним станом в Україні, готельні мережі мають достатньо умов стати прибутковими, зокрема завдяки конкурентоспроможним цінам, індивідуальним послугам та ефективним маркетинговим стратегіям.

Результати дослідження можуть бути цікавими та корисними для широкого прошарку фахівців індустрії гостинності, а також здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальностями «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа».

Список використаних джерел:

1. Абрамова А.Г., Пушка О.С., Мирошник Ю.А. Дослідження конкурентної стратегії готельного господарства в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. Випуск 27. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-53>
2. Басюк Д.І., Мельник Д.О., Маршаленко М.П. Комплексний підхід до оцінки якості послуг готельних підприємств. *Економіка та держава. Економічна наука*. № 3, 2019. С. 30–33. DOI: 10.32702/2306-6806.2019.3.30
3. Безручко Л., Білоус С., Філь М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>
4. Безуглий І.В. Інноваційна основа формування національних готельних мереж України. *Глобальні та національні проблеми економіки. Економіка та управління національним господарством. Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського*. 2018. Випуск 22. С. 136–141. URL: <http://global-national.in.ua/archive/22-2018/27.pdf>
5. Готельна індустрія: тренди якісного сервісу у 2023 році. *Дія. Бізнес*. 24 лютого 2023 року. URL: <https://business.diia.gov.ua/cases/antikrizovi-risenna/gotelna-industria-trendi-akisnogo-servisu-u-2023-roci>
6. ДК 009:2010. Національний класифікатор України. Класифікація видів економічної діяльності. *Прийнято та надано чинності Наказом державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарту) України* від 11.10.2010 № 457. Чинний від 01.01.2012 р. URL: https://ips.ligazakon.net/document/fin61334?an=3250&ed=2020_02_24
7. Довгаль Г.В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. Вип. 9, 2019. С. 190–196. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310B9513B2019B9B23>
8. Долга Г.В., Хитрова О.А. Управління готельним господарством у кризових умовах: реалії сьогодення та світовий досвід. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. Випуск 41, 2022. С. 32–36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-41-6>
9. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. *Прийнято та надано чинності*: Наказ Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. № 225. URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0% A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf>
10. Ільницька-Гикавчук Г. Сучасний стан і перспективи розвитку готельних мереж в Україні. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2022, № 6, Том 2. С. 26–29. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2023/01/2022-312-62-04.pdf>
11. Карпова В. Готельний бізнес: організаційні моменти. *Ліга: Закон*. 2023. URL: https://bz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/VZ008211
12. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/>
13. Мельник І.М., Полотай Б.Я. Особливості формування якості готельних послуг в Україні. *Причорноморські економічні студії*. Випуск 45. 2019. С. 185–189. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.45-34>
14. Мирошник Ю.А. Аналіз світового досвіду організації luxury послуг в 5* готелях. *Ефективна економіка*. 2019. № 6. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.6.155>
15. Павлова С.І. Особливості та рівні стандартизації готельних послуг. *Житомирська політехніка*. 2021. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/384.pdf>
16. Погасій С.О., Краснокутська Ю.В., Нікітіна І.В. Аналіз основних трендів розвитку ринку готельних послуг. 2019. С. 180–191.
17. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803. URL: https://ips.ligazakon.net/document/kp090803?an=13&ed=2020_10_28
18. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. № 297. URL: https://ips.ligazakon.net/document/kp060297?an=9&ed=2012_09_05
19. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 2 квітня 2004 р. за № 413/9012. URL: https://ips.ligazakon.net/document/reg9012?an=11&ed=2010_10_18
20. Про затвердження форм документів первинного обліку та Інструкції про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг у ДП «Укркомунобслуговування» : Наказ Державного комітету будівництва, архітектури та житлової політики України від 13 жовтня 2000 року № 230. URL: https://ips.ligazakon.net/document/fin2209?ed=2000_10_13
21. Редько В. Є., Ваніна С. В. Вплив корпоративної культури на якість готельного сервісу. *Ефективна економіка*. № 11, 2018. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2018.11.64>
22. Скорина Т.М., Коротун С.І., Конаривська О.Б. Міжнародна конкурентоспроможність готельних підприємств на ринку України: монографія. Рівне : Видавець О. Зень. 2019. 170 с. URL: <https://ep3.nuwm.edu.ua/14784/.pdf>
23. Солоненко Ю., Криворучко Д. Стан та сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в світі за впливу зовнішніх факторів. *Галицький економічний вісник*. № 4 (83), 2023. С. 130–140. DOI: https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2023.04

24. Тітомир Л., Жовтяк К., Савенко А. Розвиток готельних мереж в Україні та шляхи їх розширення в місті Одеса та Одеської області. *Економіка та суспільство*. 2021. № 32. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-11>
25. Фактори розвитку індустрії гостинності. 2023. URL: https://www.testgorilla.com/test-library/language-tests/english-proficient-c2-test/?utm_term=&utm_campaign=Performance+Max
26. Шаповаленко Д.О., Соколов Д.В., Карюк А.О., Панченко К.А. Перспективи розвитку готельних мереж на туристичному ринку України. *Молодий вчений*, № 3 (115), 2023. С. 134–137. DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2023-3-115-25>
27. Щодо скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування: Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 30.07.2012 № 876. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 19 вересня 2012 р. за № 1595/21907. Із змінами і доповненнями, внесеними наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 26 січня 2018 року № 93. URL: https://ips.ligazakon.net/document/re21907?an=2&ed=2018_01_26
28. Як змінився готельний сервіс під час війни. 25 січня 2023. URL: <https://ribashotelgroup.ua/blog/kak-izmenilsya-gostinichniy-servis-vo-vremya-voyni/>
29. Zhalinska I.V. Current approaches to hotel service quality management: their development and state in Ukraine. *Economics, management and administration*. 2022. № 3 (101). DOI: [https://doi.org/10.26642/jen-2022-3\(101\)-24-31](https://doi.org/10.26642/jen-2022-3(101)-24-31)

References:

1. Abramova A., Pushka O., Myroshnyk Yu. (2021). Doslidzhennia konkurentnoi stratehii hotelnoho hospodarstva v Ukraini. [Research of the competitive strategy of the hotel economy in Ukraine]. *Economy and society*. Issue 27. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-53> (in Ukrainian)
2. Basyuk D., Melnyk D., Marshalenko M. (2019) Kompleksnyi pidkhid do otsinky yakosti posluh hotelnykh pidpriemstv. [The comprehensive approach to assessing the quality of hotel enterprises]. *Economics and the state. Economic science*. № 3. P. 30–33. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2019.3.30> (in Ukrainian)
3. Bezruchko L., Bilous S., Fil M. (2023) Hotelne hospodarstvo Ukrainy v umovakh viiny: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku [Hotel industry of Ukraine in the conditions of war: current state and development prospects]. *Economy and Society*, № 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43> (in Ukrainian)
4. Bezuglyi I. V. (2018) Innovatsiina osnova formuvannia natsionalnykh hotelnykh merezh Ukrainy [Innovative basis for the formation of national hotel chains in Ukraine]. *Global and national problems of the economy. Economics and management of the national economy. Mykolaiv National University named after V. O. Sukhomlynskyi*. Issue 22. P. 136–141. Available at: <http://global-national.in.ua/archive/22-2018/27.pdf> (in Ukrainian)
5. Hotelna industriia: trendy yakisnoho servisu u 2023 rotsi [Hotel industry: trends in quality service in 2023]. *Action. Business*. (February 24, 2023). Available at: <https://business.diia.gov.ua/cases/antikrizovi-risenna/gotelna-industria-trendi-akisnogo-servisu-u-2023-roci> (in Ukrainian)
6. DK 009:2010. Natsionalnyi klasyfikator Ukrainy. Klasyfikatsiia vydiv ekonomichnoi diialnosti [National Classifier of Ukraine. Classification of economic activities]. *Adopted and enacted by the Order of the State Committee of Ukraine for Technical Regulation and Consumer Policy (Derzhspozhyvstandart) of Ukraine dated 11.10.2010 № 457*. Effective from 01.01.2012. Available at: https://ips.ligazakon.net/document/fin61334?an=3250&ed=2020_02_24 (in Ukrainian)
7. Dovgal G. V. (2019) Suchasni tendentsii rozvytku svitovoho hotelnoho biznesu [Modern trends in the development of the world hotel business]. *Bulletin of V. N. Karazin Kharkiv National University. Series «International Relations. Economics. Country Studies. Tourism»*. Issue 9. P. 190–196. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310B9513B2019B9B23> (in Ukrainian)
8. Dolha H. V., Khytrova O. A. (2022) Upravlinnia hotelnym hospodarstvom u kryzovykh umovakh: realii sohodennia ta svi-tovyi dosvid [Hotel household management under current conditions: nowadays circumstances and world wide experience]. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Series: International economic relations and world economy*. Issue 41. P. 32–36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-41-6> (in Ukrainian)
9. DSTU 4269:2003 Posluhy turystychni. Klasyfikatsiia hoteliv [DSTU 4269:2003 Tourist services. Classification for hotels]. Adopted and entered into force : Order of the State Committee of Ukraine for Standardisation and Consumer Protection of 23 December 2003 № 225. Available at: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf> (in Ukrainian)
10. Ilnitska-Gykvachuk G. (2022). Suchasnyi stan i perspektyvy rozvytku hotelnykh merezh v Ukraini. [Current status and development prospects of hotel networks in Ukraine]. *Bulletin of Khmelnytsky National University. Economic Sciences*, 2022, № 6, Vol. 2. P. 26–29. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2023/01/2022-312-62-04.pdf> (in Ukrainian)
11. Karpova V. (2023) Hotelnyi biznes: orhanizatsiini momenty. [Hotel business: organisational aspects]. *Liga: Law*. Available at: https://bz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/BZ008211 (in Ukrainian)
12. Krul G., Zayachuk O. (2022) *Orhanizatsiia i tekhnolohiia nadannia posluh hostynnosti* [Organisation and technology of hospitality services]: a textbook. 2nd ed: Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University. 488 p. Available at: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/> (in Ukrainian)
13. Melnyk I., Polotaj B. (2019) Osoblyvosti formuvannia yakosti hotelnykh posluh v Ukraini. [Features of forming the quality of hotel services in Ukraine]. *Black Sea Economic Studies*. Issue 45. Pp. 185–189. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.45-34> (in Ukrainian)
14. Myroshnyk Yu. (2019) Analiz svitovoho dosvidu orhanizatsii luxury posluh v 5* hoteliakh. [Analysis of the world experience in organizing luxury services in 5* hotels]. *Efektivna ekonomika*, vol. 6. Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7144> (accessed December 24, 2023). DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.6.155> (in Ukrainian)
15. Pavlova S. I. (2021) Osoblyvosti ta rivni standartyzatsii hotelnykh posluh [Features and levels of standardisation of hotel services]. Zhytomyr Polytechnic. Available at: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/384.pdf> (in Ukrainian)
16. Pohasii S., Krasnokutska Iu., Nikitina I. (2019) Analiz osnovnykh trendiv rozvytku rynku hotelnykh posluh [The analysis of the main trends of the development of hotel services market]. P. 180–191. (in Ukrainian)
17. Poriadok vstanovlennia katehorii hoteliam ta insnym ob'ektam, sheho pryznachaiutsia dlia nadannia posluh z tymchasovoho rozmishchennia (prozhyvannia) [The procedure for establishing categories for hotels and other facilities intended to provide temporary accommodation services]. Approved by Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine № 803 dated 29 July 2009. Available at: https://ips.ligazakon.net/document/kp090803?an=13&ed=2020_10_28 (in Ukrainian)

18. Poriadok nadання posluh z tymchasovoho rozmishchennia (prozhyvannia) [The procedure for providing temporary accommodation services]. Approved by the Cabinet of Ministers of Ukraine on 15 March 2006 № 297. Available at: https://ips.ligazakon.net/document/kp060297?an=9&ed=2012_09_05 (in Ukrainian)
19. Pravyly korystuvannia hoteliamy y analohichnymy zasobamy rozmishchennia ta nadання hotelnykh posluh [Rules for the use of hotels and similar accommodation facilities and the provision of hotel services]. Approved by the Order of the State Tourism Administration of Ukraine of 16 March 2004, № 19. Registered with the Ministry of Justice of Ukraine on 2 April 2004 under № 413/9012. Available at: https://ips.ligazakon.net/document/reg9012?an=11&ed=2010_10_18 (in Ukrainian)
20. Pro zatverdzhennia form dokumentiv pervynnoho obliku ta Instruktzii pro poriadok vedennia dokumentoobihu pry nadanni hotelnykh posluh u DP «Ukrkomunobsluhovuvannia»: Nakaz Derzhavnogo komitetu budivnytstva, arkhitektury ta zhytlovoi polityky Ukrainy [On Approval of Forms of Primary Accounting Documents and Instruction on the Procedure for Maintaining Document Flow in the Provision of Hotel Services in the State Enterprise "Ukrkomunobservis": Order of the State Committee for Construction, Architecture and Housing Policy of Ukraine] of 13 October 2000, № 230. Available at: https://ips.ligazakon.net/document/fin2209?ed=2000_10_13 (in Ukrainian)
21. Redko V. Y., Vanina S. V. (2018) Vplyv korporatyvnoi kultury na yakist hotelnoho servisu [Influence of corporate culture on the quality of hotel service]. *Effective Economy*. No. 11. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2018.11.64>
22. Skoryna T. M., Korotun S. I., Korotun O. P., Konarivska O. B. (2019) *Mizhnarodna konkurentospromozhnist hotelnykh pidpriemstv na rynku Ukrainy: monohrafiia* [International competitiveness of hotel enterprises in the Ukrainian market: a monograph.]. Rivne: Publisher O. Zen. 170 p. Available at: <https://ep3.nuwm.edu.ua/14784/.pdf> (in Ukrainian)
23. Solonenko Yu., Kryvoruchko D. (2023) Stan ta suchasni tendentsii rozvytku hotelnoho biznesu v sviti za vplyvu zovnishnikh faktoriv [State and current trends of the development of the hotel business in the world under the influence of external factors]. *Galician economic journal*, № 4 (83). DOI: https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2023.04 (in Ukrainian)
24. Titomir L., Zhovtyak K., Savenko A. (2021). Rozvytok hotelnykh merezh v Ukraini ta shliakhy yikh rozshyrennia v misti Odesa ta Odeskoi oblasti [Development of hotel chains in Ukraine and ways of their expansion in the city of Odesa and Odesa region]. *Economy and society*. № 32. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-11> (in Ukrainian)
25. Faktory rozvytku industrii hostynnosti [Factors in the development of the hospitality industry]. (2023). URL: https://www.testgorilla.com/test-library/language-tests/english-proficient-c2-test/?utm_term=&utm_campaign=Performance+Max (in Ukrainian)
26. Shapovalenko D., Sokolov D., Kariuk A., Panchenko K. (2023) Perspektyvy rozvytku hotelnykh merezh na turystychnomu rynku Ukrainy. [Prospects for the development of hotel networks on the tourist market of Ukraine]. *Young Scientist*, № 3 (115). P. 134–137. DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2023-3-115-25>
27. Shchodo skasuvannia oboviazkovoї sertyfikatsii hotelnykh posluh ta posluh kharchuvannia [On Cancellation of Mandatory Certification of Hotel and Catering Services] : Order of the Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine dated 30.07.2012 № 876. Registered with the Ministry of Justice of Ukraine on 19 September 2012 under № 1595/21907. Amended and supplemented by the Order of the Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine dated 26 January 2018 № 93. Available at: https://ips.ligazakon.net/document/re21907?an=2&ed=2018_01_26 (in Ukrainian)
28. Yak zminyvsia hotelnyi servis pid chas viiny [How the hotel service has changed during the war]. (2023). Available at: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-izmenilsya-gostinichnyy-servis-vo-vremya-voyni/> (in Ukrainian)
29. Zhalinska I. V. (2022) Current approaches to hotel service quality management: their development and state in Ukraine. *Economics, management and administration*. No. 3 (101). DOI: [https://doi.org/10.26642/jen-2022-3\(101\)-24-31](https://doi.org/10.26642/jen-2022-3(101)-24-31)