

УДК 658.6:640.4
 JEL classification: L83, M31, Z32
[https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11\(30\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2025-11(30))

АНАЛІЗ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

СИЛЬЧУК Тетяна

доктор технічних наук, професор,
 професор кафедри готельно-ресторанної справи
 Національний університет харчових технологій
<https://orcid.org/0000-0001-8035-4957>
 e-mail: tsnuf@gmail.com

ПУШКА Ольга

кандидат технічних наук, доцент,
 доцент кафедри готельно-ресторанної справи
 Національний університет харчових технологій
<https://orcid.org/0000-0001-8016-4889>
 e-mail: pushka_os@ukr.net

КИРПІЧЕНКОВА Оксана

кандидат технічних наук, доцент,
 доцент кафедри готельно-ресторанної справи
 Національний університет харчових технологій
<https://orcid.org/0000-0003-0215-5316>
 e-mail: oknikir@gmail.com

ДОЧИНЕЦЬ Інга

асистент кафедри готельно-ресторанної справи
 Національний університет харчових технологій
<https://orcid.org/0000-0001-8096-0746>
 e-mail: inha123vn@ukr.net

Проаналізовано особливості якості обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства. Надано визначення та охарактеризовано суть якості продукції та послуг закладів гостинності, проведено аналіз основних і додаткових послуг у сфері обслуговування. Наведено аналіз досліджень щодо якості надання послуг харчування та розміщення. Досліджено тенденції розвитку послуг ресторанного господарства. Показано, що якість готельно-ресторанних послуг є провідною та невід'ємною складовою всієї системи якісного обслуговування. Вона спонукає гостей до вибору того чи іншого продукту у деяких сегментах ринку і впливає на рішення гостя скористатись послугами готелю/ресторану. При наданні послуг успіх готельно-ресторанного бізнесу залежить від сервісної діяльності, якості реалізованих послуг, ступеню задоволення гостей, так як погіршення якості зумовлює втрату споживачів послуг. Шляхом навчання персоналу можна досягти високої якості обслуговування. Таким чином, розробка та впровадження системи внутрішніх тренінгів і навчання персоналу буде сприяти підвищенню конкурентоспроможності закладів гостинності.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, послуги, сервіс, якість обслуговування.

ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED IN HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS ESTABLISHMENTS

SYLCHUK Tetiana, PUSHKA Olga, KYRPICHENKOVA Oksana, DOCHYNETS Inha

National University of Food Technologies

The purpose of the article is to analyze the quality of service provision and study the possibility of their improvement, as one of the main factors of service activity and competitiveness of hotel and restaurant business establishments.

The article analyzes the features of service quality in hotel and restaurant facilities and provides definitions of the concept of quality by various researchers. The essence of the quality of products and services is characterized, the analysis of basic and additional services in the hotel and restaurant industry is carried out. An analysis of research by scientists on the quality of food and accommodation services is carried out. Trends in the development of restaurant services are researched.

The quality of hotel and restaurant services is a leading component of the entire quality service system. It encourages guests to choose a particular product in certain market segments and influences the guest's decision to use the services of a particular hotel/restaurant rather than a competitor. When providing services, the success of the hotel and restaurant industry depends on the quality of the services provided, the degree of guest satisfaction and their safety, as deterioration in quality leads to the loss of service consumers. High quality of service can be achieved through staff training, and therefore, the management of hospitality enterprises should pay attention to the development and implementation of a system of internal training and staff training. Consistently high quality of service in the hospitality industry is achieved through training and motivation of staff.

Increasing employee motivation will improve service activities, quality of service, and the level of quality services provided in hotel and restaurant establishments.

Keywords: hotel and restaurant business, services, service, quality of service.

Стаття надійшла до редакції / Received 17.06.2025

Прийнята до друку / Accepted 19.07.2025

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Готельно-ресторанний бізнес є однією з найбільш пріоритетних галузей економічної діяльності в умовах соціально-економічних трансформацій. Сфера гостинності постійно розвивається, незважаючи на зовнішні фактори. Тому аналіз якості надання послуг в закладах готельно-ресторанного бізнесу є важливим завданням сьогодення. Це формує їх конкурентоспроможність, привернення гостей та безпосередньо успішність ведення бізнесу.

Підвищення ефективності діяльності, розуміння їх економічної природи, особливостей наданих послуг є важливими при прийнятті управлінських рішень. Заклади гостинності шукають нові способи підвищення якості сервісу та наданих послуг для привернення уваги та залучення туристів, оскільки конкуренція постійно зростає і є потреба у розширенні послуг, що надаються.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Наукові питання присвячені аналізу якості надання послуг харчування та розміщення, результативність їх застосування різнобічна і неоднозначна у своєму рішенні. Перспективи та тенденції розвитку ринку якості послуг досліджували багато науковців, серед яких: О.Ю. Давидова, С.І. Сисоева [1], І. М. Писаревський, В. Однолько, Р. С. Ладиженська, Рябенка М.О., В. Столярчук, , Левицька І.В [2 - 7] та ін.

Проте незважаючи на різні аспекти розвитку сфери готельно-ресторанного бізнесу, якій присвячено чимало наукових праць та досліджень, аналіз якості надання послуг з теоретичної та практичної точки зору, залишається малодослідженим.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є аналіз якості надання послуг та дослідження можливості їх удосконалення, як одного з головних чинників сервісної діяльності та конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного бізнесу.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Одним з напрямів економічної діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу є сервісна діяльність, яка полягає в комплексному обслуговуванні, наданні послуг з метою задоволення потреб споживачів. Процес обслуговування поєднує виробництво і споживання послуг в закладі гостинності. Саме якість послуг формує якість обслуговування. Послуга – сукупність заходів, спрямованих на задоволення потреб споживачів. Якість розглядають як комплексне поняття, яке визначає ефективність всіх напрямів діяльності закладу (табл.1).

Таблиця 1

Визначення поняття «якість» [3, 4, 5]

Автор	Визначення
Стандарт ІСО-8402	сукупність провідних властивостей, послуг, що надають можливість задовольняти передбачувані або заздалегідь установлені запити споживачів послуг готельно-ресторанного господарства
Стандарт ІСО 9000:2005	рівень відповідності комплексу основних характеристик (властивостей) основним вимогам, таких як сподівання, що чітко встановлені і є обов'язковими
Гегель Г.	ідентична з поняттям визначеність
Ісикава К.	властивість, яка в дійсності задовольняє споживачів послуг
Шухарт У.	суб'єктивні, об'єктивні -фізіологічні характеристики
Джуран Дж.	суб'єктивна сторона - ступінь задоволення споживача, об'єктивна - відповідність для використання

Структура якості обслуговування виділяється за японським і американським підходами. Японські фахівці виділяють п'ять структурних різновидів якості обслуговування:

- внутрішня (непомітна для споживача послуг) – організація послуг, технології обслуговування, функціональна взаємодія підрозділів;
 - матеріальна (помітна для споживачів) – особливості оформлення інтер'єру (дизайн, меблі, білізна, посуд та ін);
 - нематеріальна - комфорт, естетичне, музичне оформлення, реклама;
 - психологічна - дотримання принципів гостинності персоналом;
 - тривалість обслуговування - час очікування, оперативність та швидкість обслуговування.
- Американські фахівці якість обслуговування розглядають у такому складі:
- технічна – дотримання стандартних вимог матеріально-технічної бази;
 - функціональна - здатність персоналу якісно виконувати професійні обов'язки в процесі обслуговування;
 - етична (соціальна) - проведення соціологічних досліджень, оцінка незалежних експертів, позиції підприємства на ринку, при моніторингу ринку серед гостей.

Найбільш важливою складовою системи якості є якість продукції та послуг, які надаються у закладах готельно-ресторанного господарства, якими користується незначна частка суспільства епізодично, тобто є послугами вищого стандарту, незалежно від їхньої реальної ціни і якості.

Гості самостійно обирають послуги, які найкраще відповідають їх критеріям якості. Готельно-ресторанне підприємство, яке спроможне згідно попиту гостя задовольнити у більш повному обсязі його потреби, пропонує послуги, які відповідають співвідношенню ціна-якість та реалізують високий рівень якості, що мотивують для прибуття постійних і залучення нових гостей мають найбільші можливості реалізувати свої послуги.

Відомо, що в закладах гостинності послуги поділяють на:

- основні - інформація про послуги, резервування (бронювання) місць, проживання, харчування, реалізація послуг, зустріч і проводи туристів, обслуговування під час перебування;
- додаткові - обсяг послуг, що не належать до основних і замовляються та сплачуються споживачем додатково.

Одним з основних напрямів збільшення кількості та покращення якості послуг є спрямування підприємства на певну категорію споживачів. Впровадження послуг має бути виправданим та доцільним. При правильній організації процесу, додаткові послуги – це позитивна підмога в роботі підприємства і їх розвиток дозволить не тільки розширювати перелік пропозицій для гостей, але й залучити до відвідування готельних та ресторанних підприємств мешканців міста.

За допомогою спеціалізації та рівню комфорту готелю/ресторану можна визначити різноманітність додаткових послуг. Підприємства гостинності надають додаткові послуги самостійно, при цьому використовуючи власну інфраструктуру, а також на основі договору можуть використовувати послуги інших підприємств (наприклад комунально-побутових, транспортних, банківських та ін.).

Додаткові послуги підприємств гостинності поділяються на групи: пов'язані з сферою задоволення попиту та за способом надання додаткових послуг.

➤ Залежно від сфери задоволення попиту:

1. Послуги, що роблять більш комфортним перебування гостей в закладі:
 - інформаційні (інформують про місцезнаходження історико-культурних пам'яток, послуги, що надаються, розваги, транспортні зв'язки, можливості купівлі товарів та ін.);
 - комунально-побутові (термінове прання, хімчистка, прасування одягу, ремонт і чищення взуття, валіз, спортивного інвентарю та ін.);
 - розвантаження і доставка багажу в номер;
 - посередницькі (замовлення театральних квитків, бронювання місць у культурно-розважальних установах та ін.);
 - послуги автотуристам (стоянка, дрібний ремонт транспортних засобів, годинників, фотоапаратури; фотопослуги, забезпечення гаражем);
 - надання друкованої продукції, настільних ігор;
 - прокат інвентарю (спортивного, пляжного), предметів культурно-побутового призначення (телевізори, посуд), автомобілів тощо;
 - зберігання цінних речей (цінностей, документів в камерах схову, сейфі).
2. Послуги, які розширюють знання гостей про країну перебування (екскурсії, зустрічі, фільми, урочистості національних свят та ін.).

3. Послуги з підвищення комфорту в номерах (подання закусок і напоїв, процедури (медичні, косметичні), додаткове обладнання, умови для проведення конференцій в номері, спортивно-оздоровчі послуги; перукарського, манікюрного і масажного кабінетів тощо.

4. Послуги, що задовольняють індивідуальні вимоги діячів мистецтва, спортсменів, бізнесменів, політиків, економістів, банкірів та ін.

➤ За способом надання додаткові послуги можуть бути:

- платними;
- безкоштовними (виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції, надання необхідного інвентарю).

Здебільшого, у номері готелю в папці з рекламою має бути папір для листів, конверти, спеціальні таблички, які гість може вивісити на двері, щоб прибрали номер чи його не турбували. Додаткові послуги охоплюють процеси обслуговування гостя пов'язані з розвагами, відновленням сил, оздоровлення, активного, пасивного відпочинку, пізнання країни (місця) перебування та ін. Розглянемо послуги, що надаються різними службами готелю (табл. 2).

Готельний продукт це результат господарської діяльності, що підкреслює комплексний характер послуг та може бути трьох типів:

- основний (послуги розміщення та обслуговування, які розглядаються гостями як звичайне явище);
- супутній (комплекс послуг без якого не можливе використання основного продукту, наприклад надання зв'язку (телефонного, поштового), побутових, посередницьких послуг і товарів туристичного попиту);

- додатковий (послуги, що виділяють готель серед конкурентних аналогічних продуктів і вирізняють певне підприємство з-поміж інших, наприклад оздоровчі послуги (послуги сауни, SPA-центру, фітнес-центрів, медичні процедури), послуги бізнес-центру, з використанням новітнього технічного забезпечення, ресторани і т.д.

Таблиця 2

Послуги, що надаються різними службами закладів гостинності

Послуги	Очікувані стандарти
Служба прийому і розміщення заїзд/виїзд гостей	швидке обслуговування; короткі черги; всі рахунки представлені правильно з можливістю вибору способів оплати; обмін валюти; швейцар для перевезення багажу; консьєрж для замовлення таксі та надання туристичної інформації.
Служба експлуатації номерів обслуговування номерів	щоденне прибирання; застеляння ліжка, заміна рушників за бажанням
надання послуг міні-бару	різноманітність алкогольних і безалкогольних напоїв; негазована та газована вода
безкоштовні туалетно- косметичні засоби	поповнення безкоштовними туалетно- косметичними засобами
набір для кави/чаю	чистий посуд щоранку, поповнення запасу чаю/кави/печива
послуги прання	збір і повернення випраних речей
ліжечка для немовлят та маленьких дітей	їх можна попросити під час оформлення бронювання
послуги зв'язку	безкоштовний інтернет; багатоканальне телебачення
Служба організації харчування надання харчування, сервірування столів; обслуговування «шведський стіл», «а-ля карт»; обслуговування в номерах	висока якість харчування, обслуговування, привітний персонал, зручні меблі, альтернативне харчування
торгові автомати та автомати з гарячими напоями в коридорах готелю	широкий асортимент товарів; регулярність поповнення; доступність у неробочий час
Додаткові послуги спа-процедури	високий сервіс, якісне обслуговування, необхідне забезпечення процедур
наявність гольфкарів; оренда гольфспорядження; уроки гольфу	доглянуте поле для гольфу; підготовлений персонал для проведення уроків; чисті роздягальні з душовими; надійне сховище для гольф спорядження
фітнес-послуги, особистий тренер	фаховий персонал для надання консультацій; добре доглянуте обладнання; чисте, провітрюване приміщення

Слід зазначити, що всі вищевказані послуги взаємодоповнюються і гостями сприймаються як щось нероздільне, ціле. Послуги постійно розширюють, а їх якість має удосконалюватися. Багато підприємств прописують чіткі стандарти якісного обслуговування, щоб максимально задовільнити очікування гостя. Для покращення сервісної діяльності необхідним є окрім зазначення стандартів якісного обслуговування, надати персоналу перелік дій у випадку додаткових вимог гостей до заявлених послуг.

Чим повніше будуть задоволені потреби гостей, враховані всі їх очікування від наданих послуг, тим вища якість обслуговування і сервісна діяльність в закладі.

Відмінні характеристики послуг та їх особливості наведені в таблиці 3.

Таблиця 3

Відмінні характеристики послуг

Відмінні риси послуг	Характеристика
невід'ємність виробництва від споживання послуги	присутність того кому надається послуга (адже персонал, який надає послуги, має прямий контакт зі споживачем). Персонал готелю розглядається гостем як невід'ємна частина послуги. Тому якість послуг та успіх готелю визначається певною мірою поведінкою персоналу.
невідчутність (нематеріальний характер)	для виробництва та надання послуг необхідні матеріальні ресурси та устаткування (обладнання), але до завершення процесу обслуговування послуга не може бути запропонована споживачу у відчутній формі
послуги не зберігаються	вони розраховані для задоволення фактичних потреб, наявних в даний момент і їх надання й споживання протікає одночасно
надання послуг	це дія підприємства і послуги не можуть бути перевірені та оцінені заздалегідь
мінливість за своєю якістю	залежність послуг від кваліфікації працівників, настрою та рис характеру
безмежність	послуги не можна оцінити на смак, відчуті на дотик, побачити, почути, виміряти до їх надання (після залишаються емоції, спогади в пам'яті, якими можна поділитися з іншими)
сезонність коливання попиту	залежно від пори року, так як переважна більшість туристів відпочивають та відвідують заклади у певні місяці року
високі фіксовані витрати	щорічні і залежать від кількості прийнятих відвідувачів протягом року
непостійність якості	якість послуг характеризується мінливістю, залежить від особи, що надає їх і при яких умовах; вони надаються та приймаються одночасно, що обмежує контроль якості

Для комфорту та довшого перебування гостей в готелі/ресторані користуючись їх послугами підприємства гостинності створюють інфраструктури для надання якісних додаткових послуг. Наприклад, послуги з готельно-ресторанної анімації, які включають організацію дозвілля, реалізацію обслуговування, покращують якість надання послуг і рівень задоволеності гостей відпочинком перебуваючи в закладі.

Це одна з ефективних засобів залучення гостей в заклади готельно-ресторанного господарства, що значною мірою впливає на репутацію та позитивну оцінку його роботи. Це додаткові послуги гостю, мета яких викликати в нього позитивні емоції, враження, відновлення моральних і фізичних сил, відчуття задоволення від відпочинку і бажання повернутись сюди.

Транспортні послуги ще один з важливих видів обслуговування, які включають: трансфер - поїздка за маршрутом замовника (від легкових автомобілів до автобусів); бронювання квитків на різні види транспорту здійснюються туристичними компаніями (знаходяться в холі готелів), портъе за допомогою новітніх інформаційних технологій; замовлення таксі (через міську та власну службу таксі готелю); прокат транспорту -матеріально-технічної база транспортних засобів підприємства (автомобілі, мотоцикли, квадроцикли, катери, яхти, мото-дельтаплани, для обслуговування території готельно-ресторанного підприємства).

Під час перебування в готелі гості потребують знайомства з історичними місцями та визначними пам'ятками культури, що спонукає до організації екскурсійних послуг, які поглиблюють знання гостей про країну (місто) перебування.

Удосконалюючи систему сервісу та якості надання послуг необхідно наближати її до загальноприйнятих норм і стандартів. У багатьох сучасних готелях система організації надання послуг досягла передової технології обслуговування споживачів (запровадження пластикових карток). В закодованих картках містяться дані, що використовуються готелем (під час бронювання номеру), а електронний код є ключем входу в номер. Завдяки такій картці забезпечують гостеві доступ до значної кількості послуг (наприклад резервування місць в ресторані, подання страв у номер, порахунок балансу витрат у готелі, бронювання авіаквитків, місця в готелях, автомобіль напрокат тощо).

Досягнення успіху підприємствами гостинності безпосередньо залежить від якості запропонованих послуг. Рівень задоволення споживача є найголовнішим еталоном контролю якості послуг.

Незмінно висока якість обслуговування в індустрії гостинності досягається шляхом навчання та мотивації персоналу. Керівництво підприємств дедалі частіше приділяють увагу впровадженню внутрішніх воркшопів, вебінарів, тренінгів з навчання персоналу. Розробляють ретельно продуману систему мотивацій персоналу, яка включає як матеріальні так і нематеріальні стимули. Наприклад, підвищення зарплати та розроблені бонусні накопичувальні програми можуть стимулювати працівників до високих результатів. Важливим є підтримка співробітників через надання можливостей розвитку, підвищення кваліфікації та розширення їх професійних горизонтів.

Підвищення мотивації працівників дозволить покращити працездатність персоналу, що в свою чергу призведе до покращення сервісної діяльності, якості обслуговування та рівня надання якісних послуг в закладах готельно-ресторанного бізнесу.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Аналіз проведеного дослідження показав, що сфера обслуговування набуває швидких темпів розвитку в покращенні якості обслуговування. Для існування на ринку індустрії гостинності і підвищення прибутку виникає необхідність знаходити нові, сучасні варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів та надання якісних послуг.

Невід'ємною складовою ефективності роботи закладу готельно-ресторанного бізнесу є якість обслуговування та якість надання послуг. Маркетингове середовище постійно змінюється під впливом змін споживчих вподобань, тому готельно-ресторанне господарство повинне бути гнучким та готовим адаптуватися до цих змін, впроваджуючи нові стратегії надання послуг. Заклади гостинності приділяють неабияку увагу якості наданих послуг, бо це одна з головних умов їх успішного і продуктивного розвитку. Провідними критеріями плідної роботи готельно-ресторанного господарства є цінова категорія, якість обслуговування, обсяг наданих послуг, атмосфера (інтер'єр, дизайн). Взаємозв'язок цих складових є запорукою успіху ефективного розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Література

1. Давидова О.Ю., Сисоева С. І. Концептуальні напрями забезпечення і підвищення якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Інтернаука. Серія: «Економічні науки». 2022. № 12. URL: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2022-12-8475>
2. Однолько В. Теоретичні основи сервісу на підприємстві готельно-ресторанної справи. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті, 2022. 4 (81). С.112-122. URL: <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2022-4-112-122>

3. Постова В.В. Якість продукції та послуг як об'єкт управління на підприємствах ресторанного господарства. Економіка та суспільство. 2022. Випуск 41. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=28037.pdf>
4. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Знання України, 2019. 352 с. URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-82/ua/chapter-3203>
5. Чередниченко А.О. Калінін М. В. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2016. №56. С.68-73. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vetp_2016_56_11
6. Рябенка М.О. Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах. Причорноморські економічні студії. 2020. Вип.52. Ч.2. С.46-51. URL: http://bses.in.ua/journals/2020/52_2_2020/10.pdf
7. Левицька І.В., Онищук Н.В. Готельна справа: навчальний посібник. К.:Київ.нац.торг.-екон.ун-т, Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. – 580 с.
8. Банева І.О., Величко О.В. Сучасні підходи до організації готельно-ресторанного бізнесу. Modern Economics. 2022. № 36. С. 6–11. URL: [https://doi.org/10.31521/modecon.V36\(2022\)-01](https://doi.org/10.31521/modecon.V36(2022)-01).
9. Завадинська О.Ю., Дубчак Є. Діалектика розвитку якості послуг в індустрії гостинності в Україні. Вісник ЛТЕУ. Економічні науки. 2021. Вип.64. С.43-47. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/zavadynska5.htm
10. Павлюк С. І. Перспективи розвитку анімаційного сервісу у закладах готельно-ресторанної індустрії. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі – 2020 : матеріали ІХ Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Київ 19– 20 трав. 2020 р.) Київ: НУХТ, 2020. С. 18-19. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/pavljuk2.htm
11. Павлова С. Управління якістю послуг ресторану через механізм впровадження внутрішніх стандартів обслуговування. Економіка та суспільство, 2021 (34). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-18>
12. Антошкова Н.А. Аналіз сучасного ринку ресторанних послуг в Україні – 2020: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. "Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення" (м. Львів, 18-19 червня 2020 р.). Львів: Видавництво ЛТЕУ, 2020. 372 с. С.203-205. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/antoshkova.htm

References:

1. Davydova O. Yu., Sysoieva S. I. (2022) Kontseptualni napriamy zabezpechennia i pidvyshchennia yakosti posluh pidpriemstv hotelno-restorannoho gospodarstva [Conceptual directions for ensuring and improving the quality of services of hotel and restaurant enterprises]. Internauka. Serii: «Ekonomiczni nauky» - Internauka. Series: "Economic Sciences", vol. 12. URL: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2022-12-8475>
2. Odolko V. (2022) Teoretychni osnovy servisu na pidpriemstvi hotelno-restoranoi spravy [Theoretical foundations of service in the hotel and restaurant business. Development of transport management and business methods]. Rozvytok metodiv upravlinnia ta hospodariuvannia na transporti, vol. 4(81), pp. 112–122. URL: <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2022-4-112-122>
3. Postova V.V. (2022) Yakist produktsii ta posluh yak obiekt upravlinnia na pidpriemstvakh restorannoho gospodarstva [Quality of products and services as an object of management at restaurant business enterprises]. Ekonomika ta suspilstvo - Economy and society, vol. 41. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=28037.pdf>
4. Ahafonova L. H., Ahafonova O. Ye. (2019) Turyzm, hotelnyi ta restorannyi biznes: tsinoutvorennia, konkurentsia, derzhavne rehuliuвання [Tourism, hotel and restaurant business: pricing, competition, government regulation]. Navch. posib. dla stud. vshch. navch. zakl. K.: Znannia Ukrainy, 352 p. (in Ukrainian)
5. Cherednychenko A.O. Kalinin M. V. (2016) Yakist nadannia posluh yak kliuchovyi faktor pryvabyvosti pidpriemstv hotelnogo gospodarstva [Quality of service provision as a key factor in the attractiveness of hotel companies]. Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti - Journal of Transport and Industry Economics, vol. 56, pp. 68-73. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vetp_2016_56_11
6. Riabenska M.O. (2020) Otsinka yakosti posluh u hoteliakh i restoranakh [Assessment of the quality of services in hotels and restaurants]. Prychornomorski ekonomichni studii - Black Sea Economic Studies, vol. 52 (.2), pp. 46-51. URL: http://bses.in.ua/journals/2020/52_2_2020/10.pdf
7. Levytska I. V., Onyshchuk N. V. (2015) Hotelna sprava: Navchalnyi posibnyk [Hotel news: The final message]. Kyiv.nats.torh.-ekon.un-t., Vinnytsia, PP «TD«Edelweiss i K», 580 p. (in Ukrainian)
8. Banieva I. O., Velychko O. V. (2022) Suchasni pidkhody do orhanizatsii hotelno-restorannoho biznesu [Modern approaches to the organization of the hotel and restaurant business]. Modern Economics, vol. 36, pp. 6–11. URL: [https://doi.org/10.31521/modecon.V36\(2022\)-01](https://doi.org/10.31521/modecon.V36(2022)-01).
9. Zavadynska O.Yu., Dubchak Ye. (2021) Dialektyka rozvytku yakosti posluh v industrii hostynnosti v Ukraini [The dialectic of service quality development in the hospitality industry in Ukraine]. Visnyk LTEU. Ekonomichni nauky - Bulletin of LTEU. Economic sciences, vol.64, pp. 43-47. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/zavadynska5.htm
10. Pavliuk S. I. (2020) Perspektyvy rozvytku animatsiinoho servisu u zakladakh hotelno-restoranoi industrii [Prospects for the development of animation service in the hotel and restaurant industry]. Innovatsiini tekhnologii v hotelno-restorannomu biznesi – 2020: materialy IKh Vseukr. nauk.-prakt. konf. (m. Kyiv 19– 20 trav. 2020) Kyiv: NUKhT, pp. 18-19. (in Ukrainian)
11. Pavlova, S. (2021). Upravlinnia yakistiu posluh restoranu cherez mekhanizm vprovadzhennia vnutrishnikh standartiv obsluhovuvannia [Managing the quality of restaurant services through the mechanism of implementing internal service standards]. Ekonomika ta suspilstvo - Economy and society, vol. 34. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-18>
12. Antoshkova N.A. (2020) Analiz suchasnoho rynku restorannykh posluh v Ukraini [Analysis of the current market of restaurant services in Ukraine] -2020: materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. "Suchasni napriamy rozvytku ekonomiky, pidpriemnytstva, tekhnologii ta yikh pravovoho zabezpechennia" (m. Lviv, 18-19 chervnia 2020). Lviv: Vydavnytstvo LTEU, pp. 203-205. (in Ukrainian)