

Міністерство освіти і науки України
Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права
Національного університету
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка» (Україна)
Національна школа публічного адміністрування (Канада)
Варненський вільний університет Чорноризця Храбра (Болгарія)
Гентський університет (Бельгія)
Балтійська міжнародна академія (Латвія)
Міжнародний науково-освітній та навчальний центр (Естонія)
Покров Чехінвест s.r.o. (Чеська Республіка)
Київський національний університет імені Тараса Шевченка (Україна)
Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» (Україна)
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна (Україна)
Київський національний університет будівництва та архітектури (Україна)
Державний торговельно-економічний Університет (Україна)
Сумський державний університет (Україна)
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського (Україна)
Ужгородський національний університет (Україна)
Державна установа «Інститут економіки та прогнозування Національної
академії наук України» (Україна)
Державна установа «Інститут демографії та проблем якості життя
Національної академії наук України» (Україна)
Українська асоціація з розвитку менеджменту та бізнес-освіти (Україна)
Полтавське територіальне відділення Всеукраїнської професійної громадської
організації «Співка аудиторів України» (Україна)
Торгово-промислова палата України (Україна)



ЗБІРНИК

III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції «СТАЛИЙ РОЗВИТОК: ВИКЛИКИ ТА ЗАГРОЗИ В УМОВАХ СУЧАСНИХ РЕАЛІЙ»



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

05 червня 2025 року

ПОЛТАВА

**Ministry of Education and Science of Ukraine
National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic»
Educational and Research Institute of Finance, Economy, Management and Law
(Ukraine)
National School of Public Administration (Canada)
Varna Free University «Chernorizets Hrabar» (Bulgaria)
Ghent University (Belgium)
Baltic International Academy (Latvia)
The International Research Education & Training Center (Estonia)
Pokrov Czechinvest s.r.o. (Czech Republic)
Taras Shevchenko National University of Kyiv (Ukraine)
National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute»
(Ukraine)
V. N. Karazin Kharkiv National University (Ukraine)
Kyiv National University of Construction and Architecture (Ukraine)
State University Of Trade And Economics
Sumy State University (Ukraine)
Lviv State University of Physical Culture named after Ivan Bobersky (Ukraine)
Uzhhorod National University (Ukraine)
Public Institution «Institute for Economics and Forecasting of the National Academy
of Sciences of Ukraine» (Ukraine)
Public Institution «Institute for Demography and Quality of Life of the National
Academy of Sciences of Ukraine» (Ukraine)
Ukrainian Association for Management Development and Business Education
(Ukraine)
Poltava Territorial Branch of the All-Ukrainian Professional NGO «Union of Auditors
of Ukraine» (Ukraine)
Ukrainian Chamber of Commerce and Industry (Ukraine)**

COLLECTION

III International Scientific and Practical Internet Conference

«SUSTAINABLE DEVELOPMENT: CHALLENGES AND THREATS IN CONDITIONS OF MODERN REALITIES»

June 05, 2025



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Poltava

УДК 330.34-021.87”363”:342.77
С 76

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу
Національного університету імені Юрія Кондратюка заборонено

Редакційна колегія:

Онищенко С.В., д.е.н., професор;
Крекотень І.М., к.е.н., доцент;
Глебова А.О., к.е.н., доцент;
Глушко А.Д., к.е.н., доцент;
Гришко В.В., д.е.н., професор;
Карпенко Є.А., к.е.н., доцент;
Кульчій І.О., канд. держ. упр, доцент;
Птащенко Л.О., д.е.н., професор;
Свистун Л.А., к.е.н., доцент;
Чижевська М.Б., к.е.н., доцент;
Чичкало-Кондрацька І.Б., д.е.н., професор.

Сталий розвиток: виклики та загрози в умовах сучасних реалій : матеріали
С 76 III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, 05 червня 2025 р. – Полтава :
Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2025. – 387 с.

У збірнику матеріалів Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції розглянуто теоретичні, методологічні й практичні аспекти, виклики та загрози розвитку суб’єктів господарювання та держави в умовах сучасних реалій.

Досліджено теоретичні та практичні аспекти співпраці влади, менеджменту підприємства та громадських інституцій у контексті цілей сталого розвитку. Визначено проблеми та перспективи стабілізації фінансової системи як умова євроінтеграції України. Висвітлено сучасний стан та перспективи розвитку міжнародної економічної діяльності України. Досліджено особливості бухгалтерського обліку, аудиту, контролю й оподаткування суб’єктів господарювання в умовах сучасних реалій, а також окреслено перспективи соціально-економічного розвитку країни в контексті євроінтеграції.

Збірник розраховано на фахівців із фінансів, економіки та менеджменту, працівників органів державної влади й місцевого самоврядування, науковців, викладачів, аспірантів і студентів.

УДК 330.34-021.87”363”:342.77
С 76

*Матеріали друкуються мовою оригіналів.
За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори*

ISBN 978-966-616-186-7

© Національний університет
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

ГОСТИННІСТЬ У ГОТЕЛЬНОМУ СЕРВІСІ: КЛЮЧОВІ ФАКТОРИ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ДОСВІДУ ГОСТЯ

Сучасна готельна індустрія розвивається в умовах високої конкуренції, що вимагає не лише якісного сервісу, а й створення емоційно комфортного простору для гостей. Гостинність виступає як інтегральна характеристика готельного продукту, яка поєднує елементи матеріального сервісу з нематеріальними чинниками – атмосферою, ставленням персоналу, увагою до деталей. Дослідження факторів, що визначають рівень гостинності, дозволяє виявити слабкі місця в обслуговуванні та удосконалити управлінські підходи у сфері туризму та готельного бізнесу.

Гостинність є визначальним елементом у сфері готельного обслуговування, що безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів та їхнє бажання повернутися. Рівень гостинності в готелях залежить від поєднання кількох ключових чинників і, насамперед, важливу роль відіграє професійність персоналу – їхня привітність, ввічливість, вміння оперативно реагувати на запити гостей, а також знання іноземних мов, що особливо важливо у закладах, які приймають іноземців. Якість обслуговування проявляється у деталях: наскільки швидко реагують на побажання клієнта, чи враховується індивідуальний підхід, які додаткові послуги пропонуються – наприклад, room-service, трансфер чи послуги консьєржа.

Павлюх О. Р. наголошує, що найпотужнішою складовою індустрії гостинності є готельне господарство [1]. Це пояснюється тим, що саме готелі забезпечують базову потребу туристів та мандрівників – тимчасове розміщення й проживання, створюючи простір для відпочинку, роботи чи проведення дозвілля. Готельне господарство формує фундамент туристичної інфраструктури, оскільки без доступного, комфортного та якісного житла повноцінне функціонування туризму (як внутрішнього, так і міжнародного) практично неможливе. Крім того, готельна сфера активно взаємодіє з іншими сегментами гостинності: ресторанами, транспортом, подієвим сервісом, оздоровчим туризмом тощо, створюючи комплексне середовище для задоволення потреб гостей. Саме через готелі часто формується перше враження про рівень сервісу в країні або місті. Комфортне проживання передбачає належний стан номерного фонду, сучасне обладнання, чистоту, естетичне оформлення інтер'єрів. Гостинність також виявляється в дрібницях: зручності меблів, наявності гігієнічних засобів, якісній білизні, швидкому Wi-Fi, тощо. Готелі виконують ще й іміджеву функцію, а з розвитком світового туризму, цифровізації та зростанням конкуренції, готельне господарство стало не лише основною складовою галузі, а й рушієм її інновацій.

Одним із ключових факторів формування позитивного досвіду гостя є професіоналізм, комунікабельність, доброзичливість та емоційний інтелект працівників. Персонал готелю – це «обличчя» установи, тому якість першого контакту з гостем часто визначає загальне враження від перебування. Наявність підготовки у сфері сервісу, знання іноземних мов та вміння вирішувати конфліктні ситуації є необхідною умовою якісної роботи.

Одним із ключових чинників є досягнення в галузі технологій, тому активне впровадження цифрових інструментів, таких як мобільний check-in, безконтактна оплата, віртуальні консьєрж-сервіси чи «розумні» кімнати з голосовим керуванням, змінює уявлення гостей про комфорт і зручність, водночас підвищуючи ефективність обслуговування.

Вагомий вплив мають також соціальні мережі та цифровий зв'язок, тому сучасні готелі активно намагаються використовувати онлайн-платформи для комунікації з клієнтами, реклами послуг та управління репутацією. Враження, залишені гостями у вигляді відгуків,

фото чи відео в Instagram чи Google, значною мірою впливають на рішення потенційних клієнтів щодо вибору готелю, тому гостинність сьогодні – це не лише враження на місці, а й досвід, який легко поширюється в інтернеті.

Все більше готелів впроваджують практики сталого розвитку, зменшують споживання енергії, використовують екологічні матеріали, пропонують повторне використання рушників і мінімізацію одноразових пластиків, через такі тенденції екологічна відповідальність стає складовою високого рівня гостинності, особливо для молодих і свідомих клієнтів.

Глобальні події, зокрема пандемія COVID-19, кардинально трансформували стандарти готельного сервісу, так гігієнічна безпека, дистанційне обслуговування, гнучкість у бронюванні та зміна форматів обслуговування стали новою нормою, що сформувало очікування гостей щодо швидкої адаптації до нестабільних умов і кризових ситуацій.

Сучасні мандрівники шукають індивідуалізований досвід, емоційний комфорт, автентичність і соціальну відповідальність, сьогодні вони очікують не лише зручності, а й певної «історії», якою можна поділитися, тому готелі прагнуть створювати унікальні враження, персоналізований підхід та локальну атмосферу. Усі ці чинники інтегруються у готельне господарство, формуючи нову концепцію гостинності, яка виходить далеко за межі традиційного уявлення про комфорт і сервіс.

Круковська О. В. підкреслює, що дуже важливими факторами покращення рівня гостинності в готелях є розвинуті навички й риси гостинності кожного працівника готелю, а також мікроклімат у колективі готелю, дотримання ділової етики у спілкуванні з гостями і між собою та вболівання за імідж і репутацію готелю, в якому працюють ці працівники [2].

Коректність, конфіденційність, чесність і повага мають бути нормою в роботі кожного працівника, незалежно від посади, тому надзвичайно важливим аспектом також є вболівання за імідж і репутацію готелю, тому якщо співробітники відчувають приналежність до бренду, розуміють значення власної ролі в загальному враженні клієнта, то рівень сервісу зростає автоматично. Загалом, людський фактор – це те, що робить гостинність не лише професійною, а й щирою. Успішні готелі – це не лише про красиві номери, а про команду, яка щоденно формує атмосферу довіри, турботи й тепла. Атмосфера взаємоповаги, підтримка співробітників, наявність стандартів обслуговування, внутрішня мотивація до якісної праці – усе це впливає на те, як готельний персонал взаємодіє з гостями.

Гостинність у готелі є результатом комплексної взаємодії матеріальних, організаційних та психологічних чинників. Формування позитивного туристичного досвіду потребує не лише інвестицій у інфраструктуру, але й постійної роботи з персоналом, удосконалення сервісу, впровадження клієнтоорієнтованих стратегій. У сучасних умовах саме гостинність стає конкурентною перевагою, яка забезпечує стійкий розвиток готельного бізнесу. Комбінація професійного та дружнього персоналу, комфортної інфраструктури, персоналізованого обслуговування та сучасних технологій створює умови для незабутнього враження. Ефективне управління зворотним зв'язком і увага до культурних особливостей дозволяють готелям розвиватися, закріплювати репутацію та підтримувати високий рівень конкурентоспроможності.

Розробка та впровадження моделей, орієнтованих на повноцінне задоволення потреб гостей, є запорукою успіху на сучасному ринку готельних послуг. Крім того, культура гостинності в певному регіоні накладає свій відбиток на стиль обслуговування: у різних країнах і навіть містах існують свої традиції спілкування з гостями.

Список використаних джерел

1. Павлюх О. Р. Готельне господарство в структурі індустрії гостинності. Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення, 2021. С. 239-240.
2. Круковська О. В. Нові організаційно-економічні засади управління послугами в індустрії гостинності на рівні підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Агросвіт, 2022, 3. С. 70-76.