

## МЕНЕДЖМЕНТ

УДК 640.41:658.64

**Бойко Н. С.**

здобувач ОР «магістр» ОП «Туризм»,  
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького  
Черкаси, Україна

**E-mail:** nataliboiko1222@gmail.com

**ORCID:** 0009-0004-2930-7580

**Красномовець В. А.**

кандидат економічних наук,  
доцент кафедри туризму і готельно-ресторанної справи,  
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького  
Черкаси, Україна

**E-mail:** krasnomovets\_v\_a@ukr.net

**ORCID:** 0000-0001-5806-8348

### СТАН ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ЧЕРКАСЬКІЙ ОБЛАСТІ ЯК ІНСТРУМЕНТ РОЗВИТКУ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

#### *Анотація*

У статті розглянуто загальний стан якості надання готельних послуг у Черкаській області як основи готельного сервісу, що містить у собі цілий комплекс послуг для туристів. Якість готельних послуг виступає ключовим чинником у розвитку готельної діяльності і туризму в Черкаській області і в Україні. Індустрія гостинності, особливо готельний сектор, давно визнала першорядну важливість надання високоякісних послуг для задоволення очікувань відвідувачів, що постійно змінюються. Велике значення для ефективного удосконалення організації роботи має аналіз якості обслуговування у готельному господарстві, виявлення його недоліків та переваг. Проблема впровадження в системах управління вітчизняними готельними комплексами сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, зумовлена необхідністю надання високоякісних послуг клієнтам, забезпечення безпеки клієнтів та персоналу. Особливо важливою є якість надання послуг, оскільки саме від якості залежить те, наскільки відвідувачі отримають задоволення від відпочинку та подорожі. Якість надання послуг опосередковано визначає рівень конкурентоспроможності закладу та в цілому Черкаської області на туристичному ринку України.

Для аналізу якості готельних послуг використовується метод SERVPERF, який базується на сприйнятті клієнтом фактичного рівня обслуговування порівняно з його очікуваннями. Даний метод включає у себе порівняння сприйняття та очікувань, оцінку сервісу з точки зору клієнта.

Стаття включає в себе аналіз оцінок відвідувачів, отриманих через платформу Booking.com., де представлено оцінки та відгуки реальних гостей, які відвідували готелі Черкаської області. Якість надання послуг розглядаються за різними категоріями, які безпосередньо впливають на загальну оцінку якості.

**Ключові слова:** готельна діяльність, якість готельних послуг, управління якістю, Черкаська область, аналіз якості, якість.

**Вступ.** Якість готельних послуг у загальному розумінні становить сукупність властивостей, які мають відповідати вимогам відвідувачів і які включають гостинність персоналу, комфортне розміщення, чистоту та інші аспекти, що, як правило, впливають на задоволення потреб споживачів. З огляду на важливість якості готельних

послуг виникає необхідність дослідження стану дотримання якості готельних послуг за окремими регіонами, зокрема в Черкаській області, оскільки саме Черкаська область багата культурними та природними ресурсами, які приваблюють туристів, але якість готельних послуг у регіоні може стати суттєвим чинником, що впливає на враження від подорожі. Недоліки у наданні готельних послуг можуть включати в себе не лише технічні аспекти, такі як стан приміщень і обладнання, але і якість обслуговування, гостьову атмосферу та взаємодію персоналу із клієнтами. Оцінка цих питань може виявити слабкі місця у готельному секторі Черкаської області та вказати на шляхи поліпшення, які сприятимуть підвищенню якості готельних послуг та залученню більшого потоку туристів до регіону.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження сучасного стану та вимог до якості готельних послуг у Черкаській області дало змогу виявити, що якість готельних послуг може допомогти визначити та виправити наявні недоліки, які впливають на загальний готельний досвід. Черкаська область володіє всіма ресурсами для привабливості відвідувачів та підвищення свого рівня конкурентоспроможності на ринку. Попри те, що з 2019 до 2021 року кількість готелів зменшилася на 29,6%, можна вважати, що внаслідок пандемії на ринку залишилися готелі, які мають високий рівень якості надання послуг, та користуються попитом.

Готельна індустрія сьогодні має глобальне конкурентне середовище, де виробляється значна кількість послуг та самих готелів, тому термін «якість» розуміється не лише як оцінка послуги, а як можливість конкуренції на міжнародному ринку. Якість готельних послуг за своєю сутністю є дуже багатогранною та складною економічною та соціальною категорією, яку використовують під час вибору предмету для задоволення потреб споживачів.

**Мета роботи.** Метою статті є дослідження поняття «якість готельних послуг», аналіз сучасного стану якості надання готельних послуг у Черкаській області, виявлення основних проблем із надання послуг у готельних підприємствах Черкаської області за допомогою оцінки даних міжнародного порталу бронювання Booking.com.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** Індустрія гостинності, особливо готельний сектор, давно визнала першорядну важливість надання високоякісних послуг для задоволення очікувань відвідувачів, що постійно змінюються. Розуміння теоретичних основ якості обслуговування має важливе значення для власників готелів, оскільки вони прагнуть надати виняткові послуги своїм відвідувачам.

У наданні готельних послуг одну з найважливіших ролей відіграє якість, оскільки без якісного обслуговування засоби розміщення не зможуть досягнути головної цілі – мати конкуренту позицію на ринку та отримувати високий прибуток. Розвиток різних готельних ланцюгів та корпорацій свідчить про дотримання високих стандартів обслуговування та поширення цих стандартів на інші заклади, які будуть прагнути їхнього рівня.

Водночас варто зазначити, що якість є суб'єктивним поняттям та може залежати від індивідуальних вподобань і очікувань споживачів. Ширину підходів до визначення поняття «якість готельних послуг» наведено у таблиці 1.

**Таблиця 1. Визначення поняття «якість готельних послуг»**

Джерело	Визначення
ДСТУ 4527-2006 «Туристичні послуги. Засоби розміщення. Терміни та визначення» [8]	це дії готелю з розміщення споживача в об'єкті розміщення, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням, котра включає в себе основні і додаткові послуги, що надаються споживачу під час тимчасового розміщення та тимчасового проживання в об'єкті розміщення
Міжнародна асоціація готелів та ресторанів (IH&RA) [7]	це ступінь відповідності наданої послуги вимогам відвідувачів, що включають безпеку, комфорт, гостинність, чистоту та інші аспекти, які впливають на задоволення та комфорт перебування гостей
Круль Г.Я. [5]	це сукупність властивостей і характеристик, які викликають задоволення клієнтів від функціональної та соціальної якості
Роглев Х.Й. [9]	це сукупність властивостей і характеристик, що викликають задоволення клієнтів від технічної, функціональної та етичної (соціальної) якості
Мальська М.П. [6]	це комплексна категорія, вагомий показник ефективності діяльності готельних підприємств, об'єкт аналізу, планування й управління
Топольник В.Г. [12]	це правильно визначені потреби гостей готельного комплексу. При цьому береться до уваги концепція, згідно з якою необхідно надавати такі готельні послуги, що відповідають потребам гостей
Ганич Н., Тихомирова А.В. [2]	це призма сертифікації послуг і присвоєння готелю певної категорії
Босовська М.В. [1]	це сукупність характеристик, властивостей та ознак послуг, пов'язаних з розміщенням споживача шляхом надання номера для тимчасового проживання у засобі розміщення, з організацією харчування, відпочинку, праці тощо, рівень яких формується виробником при їх створенні з метою задоволення встановлених або передбачених потреб туристів

Проведений аналіз наявних трактувань сутності поняття дає підстави узагальнити, що дефініція «якість готельних послуг» визначається як сукупність властивостей та характеристик, які надаються в готелях, а також являє собою відповідність наданих послуг до вимог гостей, які включають комфортне розміщення, відчуття безпеки, гостинність персоналу та інші аспекти, які мають вплив на задоволення відвідувачів. Важливим критерієм задоволення споживача послуг є бажання ще раз відвідати готель.

На процес формування якості послуг у готелях впливає безліч чинників, зокрема [3]:

- послуги задовольняють конкретні потреби, а не абстрактні;
- специфічні особливості якості послуг та якості продукції;
- споживання готельних послуг збігається з їх виробництвом;
- оцінити якість послуг можна лише в процесі споживання;
- готельні послуги не підлягають збереженню та накопиченню;
- надаючи готельні послуги, працівник готельного підприємства вступає в безпосередній контакт зі споживачем;

– на відміну від товарного ринку, де товар «прямує» до покупця, в готельному господарстві, навпаки, споживач «прямує» до послуг готельного підприємства, тобто готельна послуга не підлягає транспортуванню;

– попит на готельні послуги коливається залежно від циклів життєдіяльності людей, оскільки для готельного господарства характерні добові, тижневі, місячні, річні коливання попиту.

Станом на 2021 рік в Черкаській області функціонувало 38 готельних закладів. Порівняно із 2019 роком, коли кількість готелів складала 53, можемо стверджувати, що за аналізований період їх кількість зменшилася аж на 15 одиниць, або майже на третину. Це свідчить про те, що у готельній сфері Черкаської області після 2019 року відбувся спад через поширення пандемії COVID-19. Проте станом на початок 2021 року загальна кількість відвідувачів – вітчизняних та іноземців – значно збільшилася. Порівняно із 2018 роком, коли кількість відвідувачів складала 105 209 осіб, у 2021 році їх кількість збільшилася до 129 537 осіб, тобто на 23,1%. Це зумовлено тим, що зменшилися обмеження щодо пандемії, люди почали більше подорожувати. Також можна сказати, що, попри зменшення кількості готелів у 2021 році порівняно із 2018 на 29,6%, із причин введення обмежень через пандемію, на ринку залишилися готелі, які ввели заходи щодо підвищення якості послуг, які були пов'язані із безпекою персоналу та відвідувачів. До таких заходів відносимо: встановлення захисних екранів між персоналом та відвідувачами, зміни у вимогах щодо генерального прибирання у номерах та в готелі, вимірювання температури відвідувачів та персоналу, наявність засобів індивідуального захисту та робота ресторанів на винос.

Даних офіційної статистики щодо кількості закладів готельного господарства в області у зв'язку уведенням воєнного стану немає. Згідно з даними Державного агентства розвитку туризму (ДАРТ) [4], станом на 23 жовтня 2023 року в Черкаській області функціонувало три заклади готельного господарства, яким було присвоєно категорії: 3\* готель «Україна» (м. Черкаси), 3\* готель «ЛОМО» (м. Умань) та 4\* готель «Cherkasy PALACE» (м. Черкаси). Ще у 4 закладів протягом 2019–2022 років закінчилася дія сертифікату, вони її не поновили. Це такі заклади, як готель «Дніпро» (м. Черкаси, 4\*), три готелі, які раніше мали категорію трьох зірок, – «Optima» (м. Черкаси), «Княжа гора» (м. Канів) та готель санаторно-курортного комплексу ТОВ «Аквадар Резорт» (сmt. Маньківка, Уманський район).

Якість готельних послуг є суб'єктивним поняттям, яке оцінюється враженнями та кінцевим задоволенням відвідувачів, тому для оцінювання якості надання готельних послуг є значні перешкоди. Основними з них є те, що послуги, які надаються в готелях, не можна відчутти, повторно використати. Отже, для оцінювання послуг потрібно залучати експертів з метою оцінювання якості, які вимагають значення багатьох показників. Зокрема, схема надання послуг є складною, вона включає багато процесів.

На оцінку якості готельних послуг може впливати:

- рівень сервісу;
- вартість обслуговування;
- належне матеріально-технічне забезпечення.

Для оцінювання якості готельних послуг зазвичай використовують шість основних найпопулярніших методів, які наведені на рис. 1.

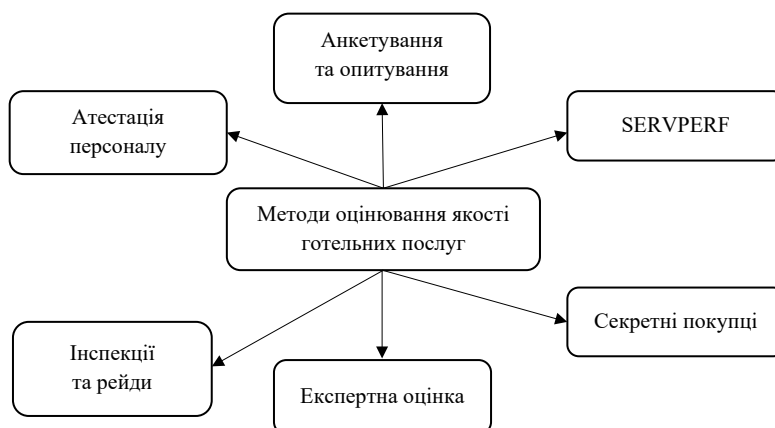


Рис. 1. Методи оцінювання якості готельних послуг

Дані методи оцінювання є різними та в результаті аналізують різні критерії щодо якості надання послуг. Наприклад, метод «секретні покупці» (Mystery shopping) є одним найбільш ефективних видів досліджень, який спрямований на виявлення недоліків процесу обслуговування клієнта. Таємні клієнти – це спеціально навчені та проінструктовані люди, які відвідують готель під виглядом звичайного клієнта. Таємні покупці приховано здійснюють перевірки під виглядом справжніх покупців або потенційних клієнтів, а після цього докладно доповідають про результати візиту (заповнюються оціночні форми, тобто анкети) [11]. Метод анкетування та опитування допоможе дізнатися про переваги та недоліки надання послуг від самих відвідувачів, оскільки саме вони отримують послуги та оцінюють те, наскільки вони залишилися задоволеними. Атестація персоналу слугує процесом оцінки та підтвердження кваліфікації, навичок та знань співробітників. Даний метод спрямований на забезпечення високого рівня обслуговування гостей та вдосконалення професійного розвитку персоналу. Метод інспекцій та рейдів персоналу у готелях є способом систематичного контролю, що дозволяє забезпечувати високий рівень обслуговування, підтримувати стандарти якості та вчасно виявляти можливі проблеми або невідповідності. Метод SERVPERF (Service Performance) – це стратегія оцінки якості обслуговування, яка акцентує на сприйнятті клієнтом фактичного рівня обслуговування порівняно з його очікуваннями. Його використовують для вимірювання задоволення клієнтів та якості обслуговування.

Для оцінювання якості готельних послуг у Черкаській області обрано саме метод SERVPERF. Як базу для оцінювання використано відомий портал бронювання готелів Booking.com, оскільки на ньому наявний рейтинг і оцінювання готелів за справедливими відгуками відвідувачів (оцінку може поставити лише гість, який дійсно бронював та отримав послугу у закладі), щодо якості готельних послуг, які були їм надані. На Booknig.com люди мають можливість оцінити персонал, зручність, чистоту, співвідношення ціни та якості, комфорт, розташування. Усі перераховані показники мають важливий вплив на формування репутації готелю, який прагне до визнання якісного обслуговування, оскільки саме вони впливають на кінцеве задоволення відвідувачів.

Черкаська область – це область, де, за певними свідченнями, зароджувалася Україна у витоках розвитку трипільської культури. Це область, у якій є найбільше природних та історико-культурних заповідників. Завдяки багатій культурній спадщині і туристичній привабливості Черкаська область успішно розвиває готельну індустрію.

Для детальної оцінки якості готельних послуг методом SERVPERF у Черкаській області проаналізовано оцінки та відгуки щодо 33 готелів на сайті бронювання Booking.com [10]. Результати проведеної оцінки наведено у табл. 2. Водночас варто зазначити, що не кожен клієнт оцінює послуги готелів, оскільки це добровільна процедура, яка відбувається за бажанням відзначити позитивний або негативний досвід. Навіть аналізуючи оцінки, варто пам'ятати, що якість – це категорія суб'єктивна: для когось білосніжні рушники – найвищий рівень сервісу, а для когось – норма. Аналіз проводився за загальною оцінкою відвідувачів за 10-бальною шкалою та співвідношенням її до кількості відгуків. На нашу думку, кількість відгуків також впливає на оцінку готелю. Ми вважаємо, що чим більше відгуків, тим меншою є ціна їх впливу на загальну оцінку готелю.

**Таблиця 2. Групування готелів Черкаської області за оцінкою та кількістю відгуків**

Оцінка	Кількість готелів до 500 відгуків	Кількість готелів 500+ відгуків
9+	4	4
8	11	8
7	3	2
6	1	-

*Складено автором на основі оцінки [10]*

За проведеним аналізом виявлено, що із наявних на сайті 33 готелів Черкащини 19 мають оцінку у 8 балів, але тільки 8 готелів мають дану оцінку у співвідношенні до 500+ відгуків. Також лише 12 закладів готельного господарства, маючи понад 500 відгуків, отримали оцінку вище 8, тому можна стверджувати, що дані готелі надають якісне обслуговування, оскільки до загальної оцінки враховується оцінювання розташування, комфорт, персонал, чистота, зручності і співвідношення ціни та якості.

Станом на 2023 рік із 33 готелів Черкаської області, що представлені на сайті бронювання Booking.com, лише 12 відзначалося високим рівнем надання послуг відповідно до оцінок споживачів, а це лише 38% від загальної кількості готелів. Це свідчить про те, що більшості готелів варто прагнути до покращення, щоб збільшити конкурентоздатність та приваблювати більшу кількість відвідувачів, які будуть задоволені отриманими послугами.

Для детальнішого оцінювання якості готельних послуг у Черкаській області із 33 наявних на сайті Booking.com готелів [10] було лише 8 найкращих за відгуками відвідувачів, тобто це ті готелі, які мають загальну оцінку понад 9 балів. Нами обрано 16 готелів із загальною оцінкою відвідувачів від 8 балів, але також це готелі, які мають принаймні 290 відгуків. У табл. 3. проаналізовано градацію оцінок за різними показниками.

**Таблиця 3. Оцінка відвідувачами готелів Черкаської області на Booking.com**

№	Готелі	Загальна оцінка	Кількість відгуків	Зручності	Чистота	Комфорт	Співвідношення ціна/якість	Розташування	Персонал
1.	Hotel Kiev-S	9,7	253	9,6	9,8	9,8	9,5	9,7	9,8
2.	LOMO Hotel Uman	9,4	1000	9,5	9,7	9,7	9,2	9,2	9,4
3.	Mini-hotel	9,4	418	9,3	9,5	9,4	9,3	9,5	9,5
4.	Riverwood Relax Park	9,4	407	9,4	9,5	9,7	9,0	9,3	9,4
5.	Готель «River House»	9,3	1153	9,2	9,4	9,4	9,3	9,0	9,4
6.	Park Hotel	9,3	1091	9,1	9,5	9,4	9,3	9,1	9,4
7.	Sport Hotel	9,2	1180	9,3	9,5	9,4	9,0	6,9	9,4
8.	Hotel Selena Family Resort	9,1	797	9,0	9,1	9,3	8,7	9,4	9,2
9.	Ukraina Hotel	8,8	978	8,6	8,9	8,8	8,4	9,4	9,0
10.	Optima Cherkasy Hotel	8,7	669	8,6	8,8	8,8	8,2	9,6	9,0
11.	Готель «Арагві»	8,7	303	8,8	9,1	8,9	8,5	8,4	9,1
12.	Perlyna Resort	8,6	377	8,6	8,9	8,9	8,0	9,7	8,3
13.	Vershnyk	8,5	290	8,2	9,0	8,4	8,5	8,0	8,9
14.	Cherkasy Palace	8,3	463	8,2	8,5	8,4	7,9	8,6	8,5
15.	Dnipro Hotel	8,2	1051	8,1	8,4	8,2	7,9	9,1	8,7
16.	Спортохота	8,2	319	7,8	8,1	8,0	8,1	8,4	8,4

Складено автором на основі оцінки [10]

У таблиці 3 обрані готелі розташовані по рейтингу за оцінками – із найвищої до найнижчої оцінки (за відгуками відвідувачів), але якщо вивести співвідношення кількості відгуків до загальної оцінки, то маємо, що Sport Hotel, попри своє 7 місце у таблиці, має найбільше співвідношення, де один відгук піднімає оцінку на 0,007%, а готель «Hotel Kiev-S» має найбільшу оцінку, але один відгук піднімає оцінку на 0,03%. Отже, чим меншим є відсоток впливу одного відгука на оцінку готелю, тим, на нашу думку, він є якіснішим і тим більше гостей його відвідали і отримали той рівень послуг, на який вони розраховували. У результаті першою п'ятіркою лідерів за співвідношенням оцінки до кількості відгуків є:

- 1) Sport Hotel (м. Черкаси) – 0,007%;
- 2) Готель «River House» (м. Умань) – 0,008%;
- 3) Park Hotel (м. Умань) – 0,008%;
- 4) LOMO Hotel Uman (м. Умань) – 0,009%;
- 5) Dnipro Hotel (м. Черкаси) – 0,008%.

Дані готелі з-поміж 16 оцінених мають понад 1000 відгуків, тобто це відгуки від людей, які бронювали у вказаних готелях номери через Booking.com і які в них проживали. Даний факт є великою перевагою для оцінювання якості готельних послуг, оскільки це є доказом того, що оцінки поставлені від реальних відвідувачів, яким надали послуги і які проживали у готелях, а не від конкурентів чи від знайомих, які оцінювали заради підвищення чи спаду рейтингу.

Також за аналізом категорій, які визначені для оцінювання якості готельних послуг на платформі з бронювання Booking.com, за даними таблиці 3 найвищі оцінки стоять за чистоту. Із даних 16 готелів у 9 стоять найвищі бали за чистоту, що свідчить про те, що більшість (55%) готелів найбільшою мірою враховують вимоги чистоти. Високі стандарти чистоти сприяють високому рівню задоволення гостей, підвищують репутацію готелів та можуть бути причиною повторного візиту. Готелі, які приділяють велику увагу чистоті, визнають важливість цього аспекту в гостьовому досвіді та забезпечують гостям комфортне та безпечне перебування.

За даними таблиці 3 можна визначити, що у 10 з 16 готелів найнижчі бали стоять за співвідношення ціни та якості. Це говорить про те, що 60% готелів встановлюють завищені ціни, які не відповідають якості послуг. Проте, можливо, у 2023 році дані готелі виявили свої недоліки, проаналізували відгуки та оцінювання від відвідувачів і значно покращили свою діяльність. Ситуація, коли ціна послуг у готелі не відповідає очікуванням клієнтів, може викликати негативне враження у гостей і вплинути на їхню загальну задоволеність перебуванням. Ціна завжди була чинником вибору готелів для клієнтів, але, якщо якість обслуговування не відповідає їхнім очікуванням, це може призвести до низки негативних наслідків. Отже, для підвищення якості обслуговування готелі повинні ретельно аналізувати відгуки гостей, вживати заходів для вдосконалення сервісу та регулярно оновлювати свої умови проживання. Такий підхід допоможе створити баланс між ціною та якістю, що сприятиме задоволенню клієнтів та збереженню позитивної репутації готелю.

Зазначені показники якості готельних послуг у Черкаській області свідчать про те, що матеріально-технічна база готельного господарства використовується неефективно через те, що ціни на готельні послуги часто зростають, а підвищення цін не завжди пов'язане із покращенням якості та рівня обслуговування. У Черкаській області значна частина готелів не дотягувала до зарубіжних стандартів, були відмінності в асортименті готельних послуг, рівні сервісу та у структурі номерного фонду, який не відповідав очікуванням відвідувачів.

У результаті для економічного виживання готельної діяльності в Черкаській області потрібно підвищити рівень конкурентоспроможності шляхом забезпечення високого рівня сервісу. Черкаська область частково відрізняється від усіх інших областей України за своїми високими показниками ділової активності, які можна ефективно використати для приваблення відвідувачів та для підвищення конкурентоспроможності. Протягом останніх 3 років кількість готелів та їхня місткість внаслідок економічних перетворень частково знизилася.

Через малу кількість засобів розміщення у Черкаській області наявний низький рівень конкуренції. Це впливає на стимул готельних підприємств до регулярного удосконалення та покращення якості надання послуг. На даному етапі розвитку якості готельних послуг у Черкаській області передбачається комплекс заходів для задоволення потреб споживачів та забезпечення їхнього комфортного перебування. Основним складником задоволення потреб споживачів є персонал, оскільки від нього залежить, наскільки якісно будуть надані послуги і наскільки задоволеними залишаться споживачі. Проте сьогодні в готельній індустрії констатується нестача кваліфікованого персоналу, що може призвести до неякісного обслуговування відвідувачів. Готельні комплекси повинні піклуватися про постійне вдосконалення та підвищення кваліфікації персоналу, бо на даний момент у готельній індустрії України не вистачає кваліфікованих кадрів, які досконало знатимуть асортимент послуг готелів та вмітимуть якісно обслуговувати споживачів і вирішувати конфлікти.

Сьогодні, попри стрімкий розвиток соціальних мереж, в Україні наявні проблеми із інформаційним доступом. Оскільки більшість готелів України не надає інформації в інтернеті про свої послуги, ціни та наявність вільних номерів, це створює додаткові незручності для відвідувачів. З огляду на це отельним підприємствам Черкащини потрібно вести вебсайти та активізувати систему онлайн-бронювання та присутність в соціальних мережах, оскільки це полегшить доступ споживачів до інформації про готель та полегшить процес заселення.

**Висновки.** Загалом, оцінюючи якість готельних послуг в Черкаській області, можна сказати, що, попри центральне розташування регіону та наявність великої кількості об'єктів культурної спадщини, готельна діяльність потребує додаткової уваги. Оскільки з 2019 до 2021 року кількість готелів зменшилася на 29,6%, можна вважати, що внаслідок пандемії на ринку залишилися готелі, які мають високий рівень обслуговування, а відповідно і попит. За результатами дослідження даних на платформі бронювання Booking.com із 33 готелів, що представлені у Черкаській області, 27 мають задовільну оцінку за відгуками відвідувачів, проте з них лише 12 мають більше 500 залишених відгуків, що може свідчити про те, що лише ці готелі надають справді якісне обслуговування. Також деякі готелі Черкаської області стикаються із такими проблемами, як відсутність обов'язкової сертифікації та стандартизації, застаріла інфраструктура, відсутність відповідного співвідношення ціни та попиту, рівень кваліфікації персоналу. Саме ці недоліки варто якнайшвидше вирішити, щоб збільшити кількість відвідувачів, попит та конкурентоспроможність готельних послуг у Черкаській області.

#### Список використаних джерел

1. Босовська М.В., Ткаченко Т.І., Мельниченко С.В. Управління якістю готельних послуг. Київ, 2015. 234 с.
2. Ганич Н. Особливості врахування якості послуг у міжнародних системах класифікації готелів. *Вісник Львівського національного університету. Серія «Міжнародні відносини»*. 2008. № 24. С. 49–53.
3. Ільницька-Гикавчук Г.Я. Фактори підвищення якості готельних послуг. *Економічні науки*. 2019. № 6. С. 75–77.
4. Категоризація засобів розміщення. URL: <https://www.tourism.gov.ua/kategorizaciya-zasobiv-rozmishchennya> (дата звернення: 18.11.2023).
5. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 280 с.
6. Мальська М.П. Управління сферою готельного господарства : підручник. Київ, 2021. 336 с.
7. Міжнародні асоціації готелів і ресторанів (IH&RA). URL: <http://www.ih-ra.org/> (дата звернення: 20.11.2023).
8. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527-2006 – [Чинний від 2006-10-01].
9. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. URL: [https://infotour.in.ua/roglev\\_full.htm](https://infotour.in.ua/roglev_full.htm) (дата звернення: 20.11.2023).
10. Booking.com. : вебсайт. URL: <https://www.booking.com/index.uk.html> (дата звернення: 20.11.2023).
11. Таємний покупець. URL: <http://irsgroup.com.ua/services/mystery-shopping> (дата звернення: 18.11.2023).
12. Кількісна оцінка якості готельного продукту : монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кошавка, А.В. Полякова, О.В. Кузьмін, О.В. Куценко ; за ред. В.Г. Топольник. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. 208 с.

**Boiko N. S.**

Master's degree student in the field of Tourism,  
Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy  
Cherkasy, Ukraine

**E-mail:** nataliboiko1222@gmail.com

**ORCID:** 0009-0004-2930-7580

**Krasnomovets V. A.**

Candidate of Economic Sciences,  
Associate Professor at the Tourism and Hospitality Department,  
Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy  
Cherkasy, Ukraine

**E-mail:** krasnomovets\_v\_a@ukr.net

**ORCID:** 0000-0001-5806-8348

## STATE OF THE HOTEL SERVICES QUALITY IN THE CHERKASY REGION AS A TOOL FOR THE HOSPITALITY SECTOR DEVELOPMENT

### Abstract

The article considers the overall quality state of hotel services in the Cherkasy region, as the basis of a hotel service that encompasses a whole range of services for tourists. The quality of hotel services is a crucial factor in the development of hotel activity and tourism in the Cherkasy region and in Ukraine. The hospitality industry, especially the hotel sector, has long recognized the paramount importance of providing high-quality services to meet the ever-changing expectations of customers. Analysis of the quality of service in the hotel industry, identifying their shortcomings and advantages is of a great importance for the effective improvement of work organization. The problem of implementing in the management systems of domestic hotel complexes modern effective management models that would comply with world standards is due to the need to provide high-quality services to customers, the urgency to ensure the safety of customers and service personnel. The quality of service provision is critically important, since it is the quality that determines the extent to which guests will enjoy their vacation and travel, and indirectly determines the level of competitiveness of the establishment and Cherkasy region as a whole in the tourist market of Ukraine. To analyze the quality of hotel services, the SERVPERF method is used, which is based on the customer's perception of the actual level of service compared to one's expectations. This method includes comparing perceptions and expectations, evaluating the service from the client's perspective. The article includes an analysis of customers' ratings received via the Booking.com platform, where ratings and feedbacks of real guests who stayed at the hotels in the Cherkasy region are presented. The quality of service provision is examined according to different categories which directly affect the overall quality assessment.

**Key words:** hotel activity, hotel services quality, quality management, Cherkasy region, quality analysis, quality.

### References

1. Bosovska, M.A., Tkachenko, T.I., & Melnuchenko, S.V. (2015). *Upravlinnia yakistiu hotelnukh posluh [Quality management of hotel services]* Kyiv [in Ukrainian].
2. Hanuch, N. (2008). Osoblyvosti vrakhyvannia yakistiu posluh y mizhnarodnukh sistemakh klasifikatsii hoteliv [Features of considering service quality in international hotel classification systems]. *Visnuk Lviv. Seria mizhnarodnukh vidnisun*, 24, 49–53 [in Ukrainian].
3. Ilnytska-Hykavchuk, H.Ya. (2019). Faktory padvyshchennyz yakosti hotelnyh posluh [Factors of improving the quality of hotel services]. *Ekonomiczni nauky*, 6, 75–77 [in Ukrainian].
4. *Katohoryzatsiya zasobiv rozmishchennya [Categorization of means of accommodation]*. Retrieved from <https://www.tourism.gov.ua/kategorizatsiya-zasobiv-rozmishchennya> [in Ukrainian].
5. Krul, H.Ya. (2017). *Osnovy hotelnoi spravy [Basics of the hotel business]*. Kyiv: Tsenter uchbovoi literatury [in Ukrainian].
6. Malska, M.P. (2021). *Upravlinnya sferoyu hotelnoho hospodarstva. [Management of the hotel industry]*. Kyiv [in Ukrainian].
7. *Mizhnarodni asotsiatsii hoteliv i restpraniv (IH&RA). [International Hotels and Restaurants Associations (IH&RA)]*. Retrieved from [www.ih-ra.org](http://www.ih-ra.org) [in Ukrainian].
8. *Posluhy turystrychni. Zasoby rozmishchennya. Termiy ta vyznachennya [Tourist services. Means of accommodation. Terms and definitions]*. (2006) DSTU 4527-2006 from 01th October 2006.
9. Rohlev, H.Y. *Osnovu hotelnoho menedzhmentu [Basics of hotel management]*. Retrieved from [infotour.in.ua/roglev\\_full.htm](http://infotour.in.ua/roglev_full.htm) [in Ukrainian].
10. *Sait bronyuvannya Booking.com. [Reservation site Booking.com.]* Retrieved from [www.booking.com/index.uk.html](http://www.booking.com/index.uk.html) [in Ukrainian].
11. *Tayemnyi pokupets [Mystery shopper]*. Retrieved from [irsgroup.com.ua/services/mystery-shopping](http://irsgroup.com.ua/services/mystery-shopping) [in Ukrainian].
12. Topolnyk, V.H., Butanov, A.P., Koshchanka, I.V., Polyakova, A.V., Kuzmin, O.V., & Kutsenko, O.V. (2013). *Kilkisna otsimka yakosti hotelnoho produktu [Quantitative assessment of hotel product quality]*. V.H. Topolnyk (Ed.) Donetsk: DonNUET [in Ukrainian].