

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛЯХ УКРАЇНИ

Фостолович Валентина Анатоліївна,

д.е.н., професор, професор кафедри економіки,
менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи
Житомирський державний університет імені Івана Франка

Савченко Юлія,

здобувачка вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Житомирський державний університет імені Івана Франка

Вступ. Організація обслуговування іноземних туристів у готелях України є важливою складовою розвитку національної індустрії гостинності та формування позитивного міжнародного іміджу держави. В умовах глобалізації туристичних потоків та інтеграції України у світовий туристичний простір питання якості готельного сервісу набуває стратегічного значення. Особливої актуальності ця тема набула в умовах трансформації туристичного ринку, спричиненої воєнними та економічними чинниками.

Готельне господарство як елемент туристичної інфраструктури охоплює діяльність підприємств різних типів, що забезпечують тимчасове розміщення, харчування та надання додаткових послуг гостям. Історично поняття готельного господарства пов'язувалося переважно з діяльністю класичних готелів, однак із розвитком туристичної сфери воно поширилося на мотелі, туристичні комплекси, апарт-готелі та інші засоби розміщення. Незважаючи на це, саме готель залишається базовою формою організації проживання туристів і визначає стандарти сервісу у сфері гостинності.

Ціль роботи. Дослідити особливості організації обслуговування іноземних туристів у готелях України.

Матеріали та методи. Дослідження особливостей організації обслуговування іноземних туристів у готелях України проводилось на базі закладів сфери гостинності. В процесі дослідження було застосовано комплекс загальнонаукових і специфічних методів дослідження, що забезпечують

всебічний аналіз організації процесу обслуговування іноземних туристів у готелях України. При використанні методів аналізу й синтезу опрацьовано наукові джерела, нормативно-правові документів та визначено теоретичні основи готельного обслуговування іноземних туристів. Метод узагальнення використано під час систематизації наукових підходів щодо особливостей обслуговування іноземних туристів. При зіставленні рівня сервісу у готелях використано порівняльний метод оцінки. Статистичний метод використано для аналізу сучасного стану ринку готельних послуг і тенденцій розвитку сфери обслуговування іноземних туристів в Україні. Особливості організації роботи персоналу, процеси заселення, обслуговування та інформаційного супроводу гостей вивчали застосовуючи метод спостереження. Метод експертної оцінки використано для визначення відповідності сервісу міжнародним стандартам UNWTO та ISO 18513:2003. Також застосовано метод аналізу відгуків гостей на онлайн-платформах Booking.com і Google Reviews для оцінки рівня задоволеності іноземних туристів якістю послуг готелю ТОВ «Алір». Benchmarking-аналіз використано для порівняння діяльності готелів-конкурентів. Застосування зазначених методів забезпечило об'єктивність дослідження та дозволило сформулювати практичні рекомендації щодо підвищення якості обслуговування іноземних туристів

Результати та обговорення. Досліджено, що процес обслуговування туристів у готелях слід розглядати як комплексну систему взаємодії між персоналом і гостем, яка спрямована на забезпечення як комфортного, безпечного, так і якісного отримання послуги гостем у закладі сфери гостинності. У сучасних наукових підходах готельна послуга трактується не лише як надання місця для проживання, а як сукупність матеріальних і нематеріальних вигод, що формують цілісний досвід гостинності (Котлер Ф., Боуен Дж., Мейкенз Дж.) [4, с. 512].

Варто наголосити, що вітчизняні дослідники визначають процес обслуговування туристів як систему дій з організації етапів проживання, харчування та побутового супроводу з врахуванням стандартів якості і безпеки

[2, с. 17].

Нормативно-правове забезпечення організації обслуговування іноземних туристів в закладах готельно-ресторанного бізнесу України регулює Закон України «Про туризм», національні стандарти, зокрема ДСТУ 4268:2003, якими регламентовано вимоги до послуг із тимчасового розміщення, визначення рівня комфорту, забезпечення безпеки та особливостей інформування гостей. Структурно процес обслуговування іноземних туристів у готелі складається з кількох взаємопов'язаних етапів, які нами узагальнено у таблиці 1.

Таблиця 1

Структура етапів процесу обслуговування іноземних туристів у готелях України

Етап процесу обслуговування	Зміст етапу
Прийом і реєстрація гостей	Зустріч туристів, перевірка документів, оформлення поселення, надання ключа або картки від номера
Забезпечення проживання та побутового супроводу	Надання номера, прибирання, технічне обслуговування, забезпечення комфорту проживання
Інформаційне обслуговування	Надання довідкової інформації про готель, місто, транспорт, правила проживання
Організація додаткових сервісів	Бронювання екскурсій, трансферів, ресторанів, послуг пральні, SPA тощо
Процедура виїзду	Оформлення виселення, остаточні розрахунки, повернення ключів, прощання з гостем

Джерело: Систематизовано автором

Кожен із зазначених у таблиці 1 етапів:

1. формує загальне враження гостя про заклад;
2. впливає на рівень його задоволеності.

Важливим є кожен із етапів, проте перший контакт під час реєстрації є специфічним, адже саме він закладає основу подальшої комунікації гостя із персоналом закладу.

Якість обслуговування визначається сукупністю факторів, які нами

узагальнено і відображено на рисунку 1.



Рис. 1. Фактори, що визначають якість обслуговування

Джерело: Сформовано автором на основі [3, с. 198].

Варто підкреслити, що важливим аспектом організації сервісу для іноземних туристів є врахування культурних та релігійних особливостей кожного із них. Туристи, які завітали у заклад із різних регіонів світу мають відмінні очікування відносно:

- специфіки приготування та використання продуктів харчування;
- рівня приватності;
- стилю комунікації;
- поведінкових норм;
- інше.

Наприклад, нами досліджено, що для гостей із країн Близького Сходу важливою є можливість отримання халяльного харчування та забезпечення відповідних умов приватності [1, с. 368].

Рівень адаптування готельних послуг до відокремлених культурних потреб іноземних гостей сприяє:

- 1) формуванню позитивного іміджу закладу;

2) підвищенню рівня лояльності клієнтів [2, с. 19–20].

Сучасні умови функціонування готельного ринку, пов'язані із війною в Україні характеризуються суттєвими змінами у структурі іноземного туристичного потоку. Традиційний рекреаційний туризм значною мірою поступився місцем діловим, гуманітарним, дипломатичним та волонтерським поїздкам.

Важливими вимогами для іноземних гостей на сьогодні є забезпеченість закладу елементами безпеки, такими як:

- відповідними укриттями;
- резервними джерелами електропостачання;
- наявністю безперебійного інтернет-зв'язку;
- рівнем розробленості чітких протоколів інформування під час надзвичайних ситуацій [5, с. 238].

Зважаючи на вище зазначені вимоги процес організації сервісу для іноземних громадян трансформувався із врахуванням нових вимог до рівня безпеки, стану мобільності та рівня автономності функціонування готельної інфраструктури.

Проведений аналіз показує, що рівень конкурентоспроможності закладів розміщення дедалі більше залежить від здатності забезпечити стабільність послуг навіть за умов перебоїв енергопостачання чи обмежень логістичного характеру.

Зважаючи на це, нами відмічено, що інвестування закладів готельно-ресторанного бізнесу спрямоване на придбання резервних систем живлення, альтернативних джерел енергії та цифрових каналів комунікації формують додаткові гарантії для гостей з-за кордону.

В процесі дослідження нами охарактеризовано, що у структурі очікувань іноземних туристів посилюється запит на:

- 1) прозорість процедур поселення;
- 2) чіткість розрахунків;
- 3) доступність інформації англійською та іншими поширеними мовами.

Відповідний підхід передбачає:

- стандартизацію внутрішніх регламентів роботи персоналу;
- розроблення багатомовних інформаційних матеріалів;
- впровадження електронних форм реєстрації.

Використовуючи дані інструменти позитивні ефекти отримує не лише іноземний гість, але і безпосередньо сам заклад гостинності, оскільки в результаті використання, наприклад цифрових інструментів, скорочується час обслуговування та мінімізуються комунікативні бар'єри.

При обслуговуванні іноземних гостей у підприємств готельно-ресторанного бізнесу проявляється стрімка тенденція до розширення спектру супутніх (додаткових) послуг, що орієнтовані на забезпечення потреб іноземних гостей.

В процесі дослідження нами також розглянуто можливість організації:

- трансферів із супроводом;
- консультаційної підтримки щодо міської інфраструктури;
- сприяння у вирішенні міграційних чи страхових питань;
- інше.

Істотне значення має процес налагодження партнерських зв'язків готелів із вітчизняними туристичними компаніями, транспортними операторами та закладами харчування. Така інтеграція у співпраці вітчизняних бізнесових структур дозволяє формувати комплексний продукт гостинності.

Висновки. За результатами проведеного нами дослідження встановлено, що цифрові технології на сьогодні інтегруються в усі етапи взаємодії закладу сфери гостинності із гостем: від онлайн-бронювання до отримання зворотного зв'язку після завершення перебування.

Важливим є використання електронних систем управління номерним фондом, автоматизованих програм обліку та безконтактних способів оплати, які сприяють витримувannya норм законодавства України та забезпечують оперативність і прозорість здійснення господарських операцій. В результаті чого, підвищується рівень ефективності внутрішніх процесів та скорочуються

організаційні витрати.

Варто наголосити, що окрему роль відіграє формування позитивного інформаційного середовища. Відгуки, які залишають іноземні гості закладів готельно-ресторанного бізнесу на міжнародних платформах бронювання та туристичних порталах мають безпосередній вплив на рішення потенційних гостей. І, як наслідок, готелі залучені у процес моніторингу репутації закладів в онлайн-просторі та мають можливість оперативного реагування на зауваження гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гурбик Ю. Ю., Главацький В. А. Поняття, види та особливості готельних послуг. Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку: матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. 2019. С. 17–20.
2. Ковальчук С. В. Управління якістю послуг у готелях. Одеса: ОНЕУ, 2019. 198 с.
3. Котлер Ф., Боумс Г., Мендельсон М. Маркетинг гостинності та туризму. Київ: Хімджест, 2017. 512 с.
4. Фостолович В. А. РауKit як інструмент цифрової трансформації в управлінні бізнесом у сфері HoReCa. *Економіка. Управління. Інновації*. 2025. № 37. С. 265–279. DOI: 10.35433/ISSN2410-3748-2025-2(37)-16. URL: <https://eprints.zu.edu.ua/46286/>
5. Фостолович, В., Павлова, С. (2025) Інноваційні підходи до системи управління підприємством сфери гостинності в умовах персоналізації та цифрових трансформацій. *Економіка. Управління. Інновації*. 2025. No. 1(36): ISSN 2410-3748 [https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1\(36\)-16](https://doi.org/10.35433/ISSN2410-3748-2024-1(36)-16) <http://eprints.zu.edu.ua/44314/>