

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА ТА КЕЙТЕРИНГ

УДК 338.48:379.8

DOI <https://doi.org/10.32782/2521-6643-2025-2-70.41>

Горб К. М., кандидат географічних наук, доцент
Університету митної справи та фінансів
ORCID: 0000-0002-3779-484X

Корнєєв М. В., доктор економічних наук,
професор Університету митної справи та фінансів
ORCID: 0000-0002-4005-5335

Павлов В. В., здобувач
Університету митної справи та фінансів
ORCID: 0009-0005-2888-5167

ТЕХНОЛОГІЇ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ГРУП

Статтю присвячено аналізу підходів, узагальненню досвіду та систематизації технологій готельного обслуговування туристичних груп на різних етапах гостьового циклу, за різних форматів туристичних подорожей у різних засобах розміщення туристів, включно з рухомими (туристичні потяги, круїзні судна, автобуси та літаки зі спальними місцями тощо), з метою подальшої стандартизації та удосконалення групового сервісного процесу в туризмі та гостинності. Технологічні процеси обслуговування туристичних груп у готелях мають низку суттєвих відмінностей від надання готельних послуг індивідуальним постояльцям. На етапі бронювання готельних послуг для групи туристів важливо замовнику надати готелю список туристів з їх паспортними даними, узгодити розподіл туристів по номерах різних категорій, з пріоритетом компактного розташування номерів, де проживатимуть туристи групи, а також питання трансферу групи до готелю при заїзді та зворотного трансферу при виїзді, подбати про стоянку при готелі групового транспортного засобу. На етапі розміщення важливо оперативно заселити учасників групи до номерів готелю через узгоджені дії чергового адміністратора готелю та супроводжувача туристичної групи. Під час проживання групи в готелі важливим є забезпечення сумісності мети перебування групи із метою перебування решти гостей. На останньому етапі остаточних розрахунків, виселення та виїзду групи з готелю важливим є забезпечення оперативності взаємоузгоджених дій щодо перевірки номерів, здачі ключів, складання особистих речей та завантаження їх на транспортний засіб тощо.

При груповому готельному обслуговуванні туристів на кожному етапі гостьового циклу ключовим завданням є уникнення черг та мінімізація часу на будь-які очікування більшою частиною групи решти туристів. Усі зазначені положення готельного обслуговування туристичних груп справедливі як для стаціонарних засобів та закладів розміщення, так і для рухомих, а саме для тих туристичних транспортних засобів, де передбачається надання туристам спальних місць для ночівель. У перспективі доречно приділити увагу більш детальному обґрунтуванню концепції групового гостьового циклу закладу розміщення, сутність якого полягатиме у послідовності та безперервності забезпечення готельного сервісу групового характеру.

Ключові слова: груповий гостьовий цикл закладу розміщення, груповий туризм, готельне обслуговування туристичних груп, стаціонарні та рухомі засоби розміщення туристів, груповий готельний сервіс.

Horb K. M., Korneyev M. V., Pavlov V.V. Hotel service technologies of tourist groups

The article is devoted to the analysis of approaches, generalization of experience and systematization of technologies of hotel service of tourist groups at different stages of the guest cycle, in different formats of tourist trips in different means of accommodation of tourists, including mobile ones (tourist trains, cruise ships, buses and airplanes with sleeping places, etc.), with the aim of further standardization and improvement of the group service process in tourism and hospitality. Technological processes of service of tourist groups in hotels have a number of significant differences from the provision of hotel services to individual guests. At the stage of booking hotel services for a group of tourists, it is important for the customer to provide the hotel with a list of tourists with their passport data, to agree on the distribution of tourists by rooms of different categories, with the priority of compact mutual arrangement of rooms where the tourists of the group will live, as well as the issue of group trans-

© К. М. Горб, М. В. Корнєєв, В. В. Павлов, 2025

Стаття поширюється на умовах ліцензії CC BY 4.0

fer to the hotel upon arrival and return transfer upon departure, to take care of parking at the hotel of the group vehicle. At the accommodation stage, it is important to promptly settle the group members in the hotel rooms through the coordinated actions of the hotel administrator on duty and the tour group guide. During the group's stay at the hotel, it is important to ensure the compatibility of the purpose of the group's stay with the purpose of the rest of the guests. At the last stage of final settlements, eviction and departure of the group from the hotel, it is important to ensure the efficiency of mutually agreed actions regarding checking rooms, handing over keys, packing personal belongings and loading them into a vehicle, etc. When providing group hotel services to tourists at each stage of the guest cycle, the key task is to avoid queues and minimize the time for any waiting by the majority of the group of the rest of the tourists. All of the above provisions for hotel services for tourist groups are valid for both stationary facilities and accommodation establishments and for mobile ones, namely for those tourist vehicles where it is intended to provide tourists with sleeping places for overnight stays. In the future, it is appropriate to pay attention to a more detailed justification of the concept of a group guest cycle of an accommodation facility, the essence of which will be the consistency and continuity of providing group hotel service.

Key words: group guest cycle of an accommodation facility, group tourism, hotel service for tourist groups, stationary and mobile tourist accommodation facilities, group hotel service.

Постановка проблеми. Питання організації та технологій надання як туристичних, так і готельних послуг є широко опрацьованими та достатньо глибоко розробленими в сучасній науковій та навчально-методичній літературі та активно використовуються на практиці, модернізуючись та оновлюючись із часом відповідно до поступового й послідовного опанування досягнень науково-технічного прогресу та впровадження інноваційних технологій. Проте доволі слабо, з нашої точки зору, простежуються обґрунтування різних форматів туристичного обслуговування в готелях, зокрема, надання комплексу готельних послуг туристичним групам, сформованим як туроператорськими та турагентськими компаніями, так і «самостійно» на корпоративній основі. Процес саме групового обслуговування у засобах розміщення туристів має низку специфічних особливостей, що потребує окремого розгляду та обґрунтування. Тому можна вважати актуальним аналіз та систематизацію процесу готельного обслуговування туристичних груп.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інноваційні та традиційні технології та схеми обслуговування гостей, туристів у закладах розміщення є предметом вивчення багатьох українських та зарубіжних авторів як у науковій літературі, так і в навчальних та навчально-методичних працях. Їх обґрунтування можна зустріти як у роботах, що охоплюють предметне поле організації туристичної діяльності, так і у працях, присвячених сервісним процесам виключно у царині готельного господарства. Певні роботи присвячені схемам співпраці готелів з туроператорами, але здебільшого вони стосуються організаційно-економічних та правових питань, не розглядаючи детально техніки обслуговування гостей, запрошених туроператором як посередником головним чином між готелем та туристами, у т. ч. і у груповому форматі.

Серед науковців, що присвятили свої розробки вказаним питанням готельного сервісу для туристів, першочергово слід назвати О. Куракіна [6], Д. Кучер [7], О. Нодь [10], І. Тіщенко [17], А. Козлову [4], Т. Лисюк, О. Терещук, М. Пасічника [9], О. Романуху [12], Г. Круль, О. Заячук [5], І. Нестерчук, С. Тищенко, Т. Чернишова, Б. Шевчука, А. Осіпчук [15], О. Сущенко, Ю. Лолу, Н. Козубову [14], Р. Ладиженську [8], Т. Ткаченко, Є. Козловського [18], К. Трухачову, Н. Власенко, О. Воскресенську, А. Софієнко, В. Шукліну [20], І. Чуєву, Л. Ніколаєву, Н. Косареву, [21], Т. Скутар [16], В. Джинджояна [3], О. Юдіну, Н. Небабу, Є. Сайгак, Д. Татаренко [1] тощо. Вказані та деякі інші праці лягли в основу авторських розробок та пропозицій щодо технологій готельного обслуговування туристичних груп у цій статті.

Метою статті є аналіз підходів, узагальнення досвіду та систематизація технологій готельного обслуговування туристичних груп на різних етапах гостьового циклу, за різних форматів туристичних подорожей у різних засобах розміщення туристів, включно з рухомими (туристичні потяги, круїзні судна, автобуси та літаки зі спальними місцями тощо), з метою подальшої стандартизації та удосконалення групового сервісного процесу в туризмі та гостинності.

Виклад основного матеріалу. В основу систематизації технологій обслуговування гостей у закладах готельного господарства в теорії та на практиці покладено, у першу чергу, циклічність процесу обслуговування, що відповідає концепції гостьового циклу закладу розміщення як системи послідовних етапів єдиного сервісного процесу для гостя, починаючи з бронювання місця або номеру в готелі та закінчуючи остаточним розрахунком за усі отримані протягом перебування послуги та товари і виїздом гостя з готелю ([5], [15] та ін.). Відповідно до даної усталеної концепції, гостьовий технологічний цикл складається із чотирьох узгоджених послідовних етапів, на кожному з яких застосовуються окремі, специфічні за технологією надання послуги, різні за генезисом та характером, але однакові за рівнем сервісу.

У більшості робіт з обґрунтування гостьового циклу кожен його етап розглядається здебільшого виключно з позиції індивідуального обслуговування від одного до декількох гостей, що придбали даний цикл готельних послуг за роздрібною ціною. В окремих роботах зазначається можливість наявності посередника на першому етапі циклу (бронювання та замовлення) [15], але при цьому не акцентується на груповому характері надання послуг. Може бути представлено та проаналізовано специфіку фінансово-економічного або юридичного оформлення таких заявок, але з технологічної точки зору готельний сервіс при групових заїздах, перебуваннях та виїздах туристів фактично не розглядається.

У зв'язку з вищевикладеним ми здійснили спробу провести порівняльний аналіз специфіки готельного обслуговування «індивідуальних» гостей, з одного боку, та корпоративних і туристичних груп, з іншого, що в узагальненому вигляді представлено у табл. 1. Варто проаналізувати специфіку цих відмін з акцентом на технологічних особливостях групового сервісу на кожному етапі гостьового циклу.

Перший етап готельного обслуговування у межах зазначеного циклу передбачає обрання готельного закладу для споживання послуг та замовлення і бронювання номерів, зазвичай у дистанційному форматі. За умови бронювання номерів для групи гостей (як правило, від 6 до 50 осіб) в туropolейтингу прийнято, крім домовленостей між замовником (туроператором) та виконавцем (готелем) щодо характеру оплати та розподілу прав і відповідальності, обов'язково узгодити кількість туристів у групі та розподілити їх по категоріях номерів готелю (можливо, і по конкретних номерах) згідно попередньо ретельно з'ясованих побажань самих туристів. Характерною рисою таких замовлень може бути і прагнення туроператора до більш компактного розміщення групи по готельних номерах, у міру можливостей. На цьому етапі туроператор передає готелю й ексклюзивну інформацію з паспортними даними кожного туриста. З'ясовуються також питання часу прибуття і заселення групи, терміну перебування в готелі та часу виселення і виїзду групи. За умови автобусного туру визначається характер паркування і перебування автобусу в режимі відстою протягом проживання групи в готельному закладі.

Таблиця 1

Відмінності між індивідуальним та груповим готельним обслуговуванням туристів протягом гостьового циклу

Етап гостьового циклу	Специфіка готельного обслуговування	
	індивідуального	групового
Бронювання (Reservation)	Консультації клієнта здебільшого в дистанційно-заочному форматі, оформлення індивідуальної заявки	Переговори з посередником (туроператором, турагентом, івент-компанією) або представником корпоративного замовлення, оформлення групової заявки із зазначенням категорії номеру для кожного туриста
Прибуття (Arrival), трансфер до готелю, реєстрація (Check in Procedure) та розміщення клієнта (Accommodation)	Сприяння зустрічі гостя у транспортному хабі (на вокзалі, в аеропорті тощо) та його трансферу до готелю; паркування (за потреби) індивідуального транспортного засобу, оформлення проживання за індивідуальним готельним тарифом та заселення в номер	Сприяння зустрічі групи в хабі, безпосередньо зустріч поблизу готелю, паркування групового транспортного засобу (за необхідності), швидке поселення групи під контролем старшого групи (супроводжувача) згідно з попередніми домовленостями з організатором подорожі
Проживання (Staying) та надання основних і додаткових послуг протягом терміну перебування	Надання основних послуг згідно готельному тарифу та додаткових послуг за бажанням гостя	Стандартне обслуговування кожного туриста згідно домовленостей з організатором подорожі та надання додаткових послуг туристам в індивідуальному форматі згідно їх бажань, здебільшого з відома супроводжувача групи
Остаточний розрахунок за усі отримані під час перебування послуги та товари, виїзд (Departure) та зворотній трансфер	Узгодження та кінцеві розрахунки гостя за увесь наданий у готелі сервіс, виселення, сприяння трансферу до транспортного хабу (за потреби), провадження гостя	Оперативне виселення групи з готелю, остаточний розрахунок за надані основні послуги супроводжувачем групи згідно домовленостей з організатором подорожі, за додаткові – індивідуально з кожним туристом, сприяння трансферу до хабу (за потреби), провадження групи

Джерело: складено авторами

Починаючи з другого етапу та до кінця циклу весь організаційно-технологічний сервісний процес під'їзду, заселення, перебування і виселення туристичної групи з готелю відбувається виключно через супроводжувача – офіційного представника туристичної компанії (ширше – організатора подорожі), який стає головним посередником між адміністрацією готельного закладу та туристичною групою і певною мірою долучається до «команди сервісного забезпечення» групи на час її проживання в готелі, діє у тісній співпраці з представниками усіх служб закладу розміщення, що обслуговують туристів групи, від адміністратора до покоївки.

На другому етапі гостьового циклу в умовах обслуговування туристичної групи приблизно за годину до прибуття в готель супроводжувач зв'язується з черговим адміністратором та уточнює спосіб і час прибуття групи до готелю. Питання трансферу в цьому випадку зазвичай вже узгоджені попередньо, у випадку автобусного туру туристичний автобус поєднує функції основного («далекого») та трансферного транспорту. При прибутті до готелю супроводжувач оперативно вирішує питання заселення групи до номерів та паркування або влаштування транспортного засобу «на відстій».

Сам процес заселення до номерів згідно попередньо узгодженої схеми з метою уникнення черг та тривалих очікувань туристів групи відбувається спрощено. Власний паспорт адміністратору готелю пред'являє та залишає на певний час лише супроводжувач групи. Адміністратор послідовно видає супроводжувачу ключі від кожного номеру згідно зі сформованою ще перед початком подорожі схемою розселення, після чого відразу супроводжувач передає ключ тим туристам, що заселятимуться до цього номера, відмічаючи у своєму списку, хто з туристів групи у якому номері проживає.

Після отримання ключів туристи поступово заселяються до номерів. При цьому черговий адміністратор та його помічники, а також носії активно проявляють гостинність, всіляко сприяючи комфортному та оперативному заселенню: проводять або роз'яснюють короткий шлях до номеру, за потреби допомагають доправити важкі валізи.

Інформацію щодо правил перебування в готелі, часу та місця сеансів харчування, можливостей надання додаткових послуг тощо може бути надано туристам групи як під час під'їзду до готелю ще в транспортному засобі, так і перед видачею ключів або вже після неї. У будь-якому разі відразу після закінчення процедури заселення групи супроводжувач прописує у груповому чаті всі актуальні відомості щодо перебування в готелі та орієнтування у його просторі.

Після заселення групи у деяких туристів можуть виникнути питання (або навіть претензії чи скарги) щодо сервісного забезпечення проживання в номері: деє може не вистачати ковдр або рушників, хтось із туристів не може самостійно з'ясувати спосіб вмикання телевізора або кондиціонера, комусь може терміново знадобитися пароль від готельного Wi-Fi, і т. ін. Усі ці питання вирішуються з представниками адміністрації готелю виключно через супроводжувача групи.

Тільки після завершення процедури заселення групи і вирішення всіх вищезгаданих поточних питань супроводжувач сам заселяється до відповідного номеру на проживання та повідомляє групі (зазвичай через чат), в якому номері він проживає. Як і протягом усієї подорожі, під час перебування групи в готелі супроводжувач цілодобово знаходиться «в режимі чергового» для забезпечення максимально комфортного відпочинку кожного туриста групи.

Третій етап гостьового циклу з точки зору варіативності сценаріїв перебування гостей у готелі та різноманіття послуг, що надаються гостям, є найскладнішим та залежить як від тривалості, так і від мети такого перебування, і відповідно від категорії та профілю готельного закладу. Це стосується й «індивідуальних» гостей, і туристичних груп.

Найпростішим варіантом проживання групи в готелі є її поселення виключно на одну ночівлю, з вечора до ранку, що характерно здебільшого для екскурсійно-пізнавальних турів. У цьому випадку різноманіття послуг є мінімальним, перебування зазвичай включає лише користування зручностями готельного номеру для відновлення фізичних і частково моральних сил, та сніданок в ресторанній залі наступного дня. Але і в таких умовах дехто з туристів може скористатися і додатковими послугами при вечірньому відвідуванні ресторану при готелі, спа-комплексу та басейну тощо.

У випадку відносно тривалого перебування туристів у готелі, у т. ч. і у складі груп, що є типовим передусім для відпочинкових турів та курортних готелів, різноманіття рекреаційних занять, а відповідно і наданих послуг, суттєво розширюється. У якості як основних (що входять і в готельний тариф, і в туристичний пакет), так і додаткових (за окрему плату) послуг за таких умов можуть виступати оздоровчі та лікувальні, екскурсійні та похідно-спортивні, розважально-анімаційні та видовищні, додаткове харчування, побутові (перукарські, чищення та прання тощо), торгівельні послуги та ін.

Обидва з вищенаведених прикладів крайнього прояву широти спектру готельних послуг на даному етапі гостьового циклу зазвичай не передбачають суттєвих відмін між обслуговуванням «індивідуальних» гостей та туристичних груп, крім можливого варіанту компактної розсадки учасників групи у залі ресторану під час сеансів харчування. В усьому іншому учасники туристичної групи (для великих готелів, можливо, одночасно і не однієї) на час проживання зазвичай ніби «розчиняються» серед інших гостей і відпочивають відповідно до своїх уподобань та можливостей готельного сервісу.

Проте система відносин та стосунків всередині туристичної або корпоративної групи, контрастність відміни внутрішньогрупової корпоративної культури від загальноприйнятої в готелі атмосфери перебування гостей згідно його профілю та концепції, в окремих випадках може викликати конфлікти, що негативно позначиться на репутації і готелю, і туристичної компанії – організатора подорожі і замовника корпоративних готельних послуг. Міра такої сумісності і загальної «вписуваності» групи у загальний «гостьовий процес» готелю, на наш погляд, має своєчасно, вже на етапі проєктування туру та попередніх домовленостей організатора подорожі з готелем, відслідковуватись та аналізуватись обома сторонами з метою уникнення

зазначеного роду конфліктів. Наприклад, замовлення проведення весілля, конференції, святкування ювілею фірми та інших корпоративних заходів у готельно-ресторанному комплексі завжди вимагає оцінки сумісності поведінки корпоративної спільноти з умовами перебування решти гостей.

Окремо у світлі вищевикладеного варто зазначити реалізацію пакету послуг конференц-сервісу готелю на третьому етапі гостьового циклу. Він може бути замовлений туристичною (зазвичай туроператорською) або івент-компанією, що працює, в тому числі, й у сфері MICE-туризму, так і безпосередньо компанією – організатором конференц-заходу. У цьому випадку формується своєрідний проміжний варіант готельного обслуговування, що включає елементи і групового, й індивідуального сервісу. Гості, що є учасниками заходу, можуть з'їжджатися до готелю та після завершення роз'їжджатися у різний час з (до) різних місць, що потребує для кожного з них окремих послуг зустрічі, трансферу та поселення, виселення та проводжання. Але програма перебування в готелі для них усіх є єдиною, і питання її сумісності із загальним відпочинковим форматом проживання решти гостей готелю повинні, з нашої точки зору, бути предметом підвищеної уваги і замовників, і реалізаторів пакету MICE-послуг у готелі.

Останній (четвертий) етап гостьового циклу передбачає серію організаційних та технологічних процедур щодо остаточних розрахунків гостей за всі отримані додаткові послуги (в окремих ситуаціях – і за товари), їх виселення, проводжання та зворотного трансферу. У випадку виїзду з готелю туристичної групи, особливо за умов дефіциту часу (наприклад, сніданок о 7.00, виїзд групи о 8.00), надзвичайно важливим є забезпечення оперативності оформлення виїзду. Це стосується і «здачі» та перевірки стану номерів, і остаточних розрахунків кожного туриста групи за усі отримані та неоплачені (або недоплачені) додаткові готельні сервіси, і збирання особистих речей та їх завантаження у транспортний засіб, і т. ін. Контрольні функції забезпечення такої оперативності покладаються на супроводжувача групи, який і підбадьорює своїх туристів, і в міру можливостей та потреб прискорює роботу співробітників готелю.

Окремо слід згадати і технології надання послуг готельного генезису на транспортних засобах, де передбачено ночівлю на спальних місцях (та частково харчування) під час їх руху в процесі туристичних подорожей. Традиційно такі послуги відносять до транспортних, а не до послуг розміщення, хоча за своєю технологічною специфікою вони відрізняються від класичних стаціонарних закладів розміщення в основному лише рухомістю місць ночівлі. Особливо, на наш погляд, це важливо для чартерних рейсів на засобах усіх видів транспорту, де обслуговування ночівель на спальних місцях та харчувань (як у відкритому просторі в салоні (плацкарт), так і в окремих приміщеннях (каюти, купе тощо)) має виключно груповий формат.

Відповідні туристичні засоби транспорту досить часто називають «готелями на колесах», «плавучими» та «літаючими» готелями, особливо це характерно для круїзних суден та висококласних туристичних потягів. Технологічна сутність забезпечення готельного сервісу як для груп, так і для індивідуальних туристів у цих випадках фактично не відрізняється від його стаціонарного варіанту, за окремими винятками, пов'язаними з логістичними питаннями графіку поновлення відповідних ресурсів (води, джерел енергії, продуктів харчування та напоїв, засобів чищення або нових комплектів постільної білизни тощо) не лише в часі, а також і у просторі. Відміни між індивідуальним та груповим форматом готельного обслуговування на транспортних засобах зі спальними місцями фактично не відрізняються від стаціонарних засобів розміщення.

Отже, в цілому можна стверджувати, що готельне обслуговування туристичних груп на окремих етапах гостьового циклу в технологічному вимірі суттєво відрізняється від забезпечення готельного сервісу для індивідуальних туристів та гостей, незалежно від того, придбали вони даний сервісний пакет особисто в готелі чи через посередника, у складі більшого пакету послуг (наприклад, туристичної подорожі або програми конференції), чи як окремий готельний продукт. Головні технологічні відміни групового сервісного формату від індивідуального в цьому контексті спостерігаються насамперед у процедурах поселення групи у готель та виселення з нього, суттєве значення має «вписуваність» групи у загальний антураж та атмосферу життя готелю, сумісність мети перебування групи з метою перебування решти гостей. Усе вищевикладене дає підстави запропонувати окрему концепцію «групового гостьового циклу закладу розміщення», сутність якого полягатиме у послідовності забезпечення готельного сервісу групового формату, з урахуванням його специфіки на кожному етапі, від бронювання компактного блоку номерів до виїзду групи з готелю.

Висновки. Технологічні процеси обслуговування туристичних груп у готелях мають низку суттєвих відмінностей від надання готельних послуг індивідуальним постояльцям незалежно від того, придбали вони дані послуги прямо у готелю чи через посередника. На етапі бронювання готельних послуг для групи туристів важливо замовнику надати готелю список туристів з їх паспортними даними, узгодити розподіл туристів по номерах різних категорій, з пріоритетом компактного взаєморозташування номерів, де проживатимуть туристи групи, а також питання трансферу групи до готелю при заїзді та зворотного трансферу при виїзді, подбати про стоянку при готелі групового транспортного засобу. На етапі розміщення важливо оперативно заселити учасників групи до номерів готелю через узгоджені дії чергового адміністратора готелю та супроводжувача туристичної групи. Під час проживання групи в готелі важливим є забезпечення сумісності мети перебування групи із метою перебування решти гостей. На останньому етапі остаточних розрахунків, виселення та виїзду групи з готелю важливим є забезпечення оперативності взаємоузгоджених дій щодо перевірки номерів, здачі ключів, складання особистих речей та завантаження їх на транспортний засіб тощо.

При груповому готельному обслуговуванні туристів на кожному етапі гостьового циклу ключовим завданням є уникнення черг та мінімізація часу на будь-які очікування більшою частиною групи решти туристів. Усі зазначені положення готельного обслуговування туристичних груп справедливі як для стаціонарних засобів та закладів розміщення, так і для рухомих, а саме для тих туристичних транспортних засобів, де передбачається надання туристам спальних місць для ночівель. У перспективі доречно приділити увагу більш детальному обґрунтуванню концепції групового гостьового циклу закладу розміщення, сутність якого полягатиме у послідовності та безперервності забезпечення готельного сервісу групового формату, головним чином з метою подальшої стандартизації та удосконалення групового сервісного процесу в туризмі та гостинності.

Список використаних джерел:

1. Yudina O. I., Nebaba N. O., Saihak Ye. L., Tatarenko D. K. Peculiarities and modern trends in the organization of hotel services. *Системи та технології*. Т. 69. № 1. 2025. С. 300–306.
2. Горб К. М., Корнеєв М. В., Кучер М. М. Гостинність в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: загальні засади досліджень та особливості підготовки фахівців. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2024. № 1 (85). С. 111–119.
3. Джинджоян В. В. Сучасні інноваційні технології в менеджменті туризму та гостинності. *Ефективна економіка*. 2021. № 6. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8951>
4. Козлова А. О. Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах: конспект лекцій для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 073 – Менеджмент. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 114 с.
5. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
6. Куракін О. Б. Дослідження методологічних підходів до оцінки якості готельних послуг. *Innovations and technologies in the service sphere and food industry*. № 1 (7). 2023. С. 5–9.
7. Кучер Д. Б. Підвищення якості готельних послуг через внутрішню оптимізацію процесів надання послуг на вітчизняних підприємствах готельного господарства. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки*. 2012. Вип. 1. С. 230–237.
8. Ладиженська Р. С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент»). Харків : ХНАМГ, 2010. 254 с.
9. Лисюк Т. В., Терещук О. С., Пасічник М. П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1450/1395>
10. Нодь О. Інноваційні тенденції в сфері готельного обслуговування в умовах сучасних викликів. *Modeling the development of the economic systems*. 2024. № 2. С. 289–294.
11. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Організація сфери туристичних послуг» для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання / Укл.: С. В. Гресь-Євреїнова. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2021. 43 с.
12. Романуха О. М. Методичні рекомендації з вивчення дисципліни «Технологія готельних послуг», ступінь «бакалавр». Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2021. 62 с.
13. Співпраця з туристичними агентствами: як залучати групових та корпоративних клієнтів. URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/cooperation-with-travel-agencies-how-to-attract-group-and-corporate-clients>
14. Сущенко О. А., Лола Ю. Ю., Козубова Н. В. Готельний бізнес : навчальний посібник для студентів спеціальності 242 «Туризм» першого (бакалаврського) рівня. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2018. 167 с.
15. Технологія готельної справи: навчальний посібник / Укл.: І. К. Нестерчук, С. В. Тищенко, Т. М. Чернишова, Б. Л. Шевчук, А. С. Осіпчук. Житомир : 2019. 223 с.
16. Технологія туристичної діяльності : лабораторний практикум / укл. Т. Д. Скутар. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 64 с.
17. Тищенко І. В. Сучасні тенденції інновацій у сфері готельного господарства. *Трансформаційна економіка*. 2025. № 2 (11). С. 118–122.
18. Ткаченко Т. І., Козловський Є. В. Особливості встановлення договірних відносин туристичного оператора з постачальниками послуг, агентами та партнерами. *Економіка та держава*. 2018. № 5. С. 85–88.
19. Топові технології в готельному господарстві: як покращити сервіс та зручність гостей. URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/top-technologies-in-the-hotel-industry-how-to-improve-service-and-convenience-of-guests>
20. Трухачова К. В., Власенко Н. А., Воскресенська О. Є., Софієнко А. В., Шукліна В. В. Особливості технологій обслуговування туризму в event-менеджменті: екополітика, логістика, маркетинг у інфраструктурно-ресурсному та анімаційному плануванні події. *Вісник Херсонського національного технічного університету*. 2021. № 4. С. 231–239.

21. Чуєва, І., Ніколаєва, Л., Косарева, Н. М. Інноваційні технології туристичної діяльності на світовому ринку туристичних послуг. *Економіка та суспільство*. 2021. № 30. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/622/596>

References:

1. Yudina, O. I., Nebaba, N. O., Saihak, Ye. L., & Tatarenko, D. K. (2025). Peculiarities and modern trends in the organization of hotel services. *Systemy ta tekhnolohii*. T. 69. № 1. P. 300–306.
2. Horb, K. M., Kornieiev, M. V., & Kucher, M. M. (2024). Hostynnist v hotelno-restorannomu ta turystychnomu biznesi : zahalni zasady doslidzhen ta osoblyvosti pidhotovky fakhivtsiv [Hospitality in the hotel, restaurant and tourism business: general principles of research and features of specialist training]. *Naukovyi pohliad: ekonomika ta upravlinnia*. № 1 (85), pp. 111–119.
3. Dzhyndzhoian, V. V. (2021). Suchasni innovatsiini tekhnolohii v menedzhmenti turyzmu ta hostynnosti [Modern innovative technologies in tourism and hospitality management]. *Efektivna ekonomika*. № 6. Retrieved from: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8951>
4. Kozlova, A. O. (2019). Tekhnolohiia obsluhovuvannia v hoteliakh ta turkompleksakh: konspekt lektsii dlia studentiv dennoi i zaochnoi form navchannia osvithnoho rivnia «bakalavr» za spetsialnistiu 073 – Menedzhment [Service technology in hotels and tourist complexes: lecture notes for full-time and part-time students of the «bachelor» educational level in the specialty 073 – Management]. Kharkiv : KhNUMH im. O. M. Beketova. 114 p.
5. Krul, H., & Zaiachuk, O. (2022). Orhanizatsiia i tekhnolohiia nadannia posluh hostynnosti : navch. posib. [Organization and technology of providing hospitality services: a textbook]. Chernivtsi : Chernivets. nats. un-t im. Yu. Fedkovycha. 488 p.
6. Kurakin, O. B. (2023). Doslidzhennia metodolohichnykh pidkhodiv do otsinky yakosti hotelnykh posluh [Research on methodological approaches to assessing the quality of hotel services]. *Innovations and technologies in the service sphere and food industry*. № 1 (7). P. 5–9.
7. Kucher, D. B. (2012). Pidvyshchennia yakosti hotelnykh posluh cherez vnutrishniu optymizatsiiu protsesiv nadannia posluh na vitchyzniannykh pidpriemstvakh hotelnoho hospodarstva [Improving the quality of hotel services through internal optimization of service provision processes at domestic hotel enterprises]. *Visnyk Chernivetskoho torhovelno-ekonomichnoho instytutu. Ekonomichni nauky*. Vyp. 1. P. 230–237.
8. Ladyzhenska, R. S. (2010). Konspekt lektsii z dystsypliny «Tekhnolohiia obsluhovuvannia v hoteliakh i turkompleksakh» (dlia studentiv 4 kursu usikh form navchannia za napriamom pidhotovky «Menedzhment») [Lecture notes on the discipline «Service Technology in Hotels and Tourist Complexes» (for 4th year students of all forms of study in the field of «Management»)]. Kharkiv : KhNAMH. 254 p.
9. Lysiuk, T. V., Tereshchuk, O. S., & Pasichnyk, M. P. (2022). Innovatsiini tekhnolohii u hotelno-restorannomu hospodarstvi [Innovative technologies in the hotel and restaurant industry]. *Ekonomika ta suspilstvo*. Vypusk 40. Retrieved from: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1450/1395>
10. Nod, O. Innovatsiini tendentsii v sferi hotelnoho obsluhovuvannia v umovakh suchasnykh vyklykiv (2024). [Innovative trends in the field of hotel services in the face of modern challenges]. *Modeling the development of the economic systems*. № 2. P. 289–294.
11. Opornyi konspekt lektsii z dystsypliny «Orhanizatsiia sfery turystychnykh posluh» dlia studentiv spetsialnosti 242 «Turyzm» dennoi ta zaochnoi form navchannia (2021). [Reference lecture notes on the discipline «Organization of the tourism services sector» for students of specialty 242 «Tourism» of full-time and part-time forms of study] / Ukl.: S. V. Hres-Yevreinova. Zaporizhzhia: NU «Zaporizka politekhnika». 43 p.
12. Romanukha, O. M. (2021). Metodychni rekomendatsii z vyvchennia dystsypliny «Tekhnolohiia hotelnykh posluh», stupin «bakalavr» [Methodological recommendations for studying the discipline «Hotel Services Technology», Bachelor's degree]. Kryvyi Rih : DonUET. 62 p.
13. Spivpratsia z turystychnymy ahentstvamy: yak zaluchaty hrupovykh ta korporatyvnykh kliientiv [Cooperation with travel agencies: how to attract group and corporate clients]. Retrieved from: <https://hotel-solution.com.ua/news/cooperation-with-travel-agencies-how-to-attract-group-and-corporate-clients>
14. Sushchenko, O. A., Lola, Yu. Yu., & Kozubova, N. V. (2018). Hotelnyi biznes : navchalnyi posibnyk dlia studentiv spetsialnosti 242 «Turyzm» pershoho (bakalavrskoho) rivnia [Hotel business: a study guide for students of specialty 242 «Tourism» of the first (bachelor's) level]. Kharkiv : KhNEU im. S. Kuznetsia. 167 p.
15. Tekhnolohiia hotelnoi spravy: navchalnyi posibnyk (2019) [Hotel Technology: A Study Guide] / Ukl.: I. K. Nesterchuk, S. V. Tyshchenko, T. M. Chernyshova, B. L. Shevchuk., A. S. Osipchuk. Zhytomyr :. 223 p.
16. Tekhnolohiia turystychnoi diialnosti : laboratornyi praktykum (2020) [Technology of tourism activities: laboratory workshop] / ukl. T. D. Ckutar. Chernivtsi : Chernivets. nats. un-t im. Yu. Fedkovycha., 64 p.
17. Tishchenko, I. V. (2025). Suchasni tendentsii innovatsii u sferi hotelnoho hospodarstva [Current trends in innovation in the hospitality industry]. *Transformatsiina ekonomika*. № 2 (11). P. 118–122.
18. Tkachenko, T. I., & Kozlovskiy, Ye. V. (2018). Osoblyvosti vstanovlennia dohovirnykh vidnosyn turystychnoho operatora z postachalnykamy posluh, ahentamy ta partneramy [Features of establishing contractual relations between a tour operator and service providers, agents and partners]. *Ekonomika ta derzhava*. № 5. P. 85–88.

19. Topovi tekhnolohii v hotelnomu hospodarstvi: yak pokrashchyty servis ta zruchnist hostei [Top technologies in the hotel industry: how to improve service and guest comfort]. Retrieved from: <https://hotel-solution.com.ua/news/top-technologies-in-the-hotel-industry-how-to-improve-service-and-convenience-of-guests>

20. Trukhachova, K. V., Vlasenko, N. A., Voskresenska, O. Ye., & Sofienko, A. V., Shuklina, V. V. (2021). Osoblyvosti tekhnolohii obsluhovuvannia turyzmu v event-menedzhmenti: ekopolityka, lohistyka, marketynh u infrastruktorno-resursnomu ta animatsiinomu planuvanni podii [Features of tourism service technologies in event management: environmental policy, logistics, marketing in infrastructure, resource and animation planning of an event]. *Visnyk Khersonskoho natsionalnoho tekhnichnoho universytetu*. № 4. P. 231–239.

21. Chuieva, I., Nikolaieva, L., & Kosarieva, N. M. (2021). Innovatsiini tekhnolohii turystychnoi diialnosti na svitovomu rynku turystychnykh posluh [Innovative technologies of tourism activities in the global market of tourist services]. *Ekonomika ta suspilstvo*. № 30. Retrieved from: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/622/596>

Дата надходження статті: 30.10.2025

Дата прийняття статті: 17.11.2025

Опубліковано: 30.12.2025