

УДК 338.483.13:392.72:640.4(045)

JEL Classification: L83

DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-16-12-01>

## ОСНОВНІ СКЛАДОВІ ГОСТИННОСТІ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

## MAIN COMPONENTS OF HOSPITALITY IN THE HOTEL AND RESTAURANT FIELD

**Вівсюк І. О.**

Доктор філософії з економіки,  
старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,  
Вінницький торговельно-економічний інститут  
Державного торговельно-економічного університету,  
м. Вінниця, Україна  
ORCID: 0000-0001-9170-0886

**Терещук О. С.**

Кандидат географічних наук,  
доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму й рекреації,  
Волинський національний університет ім. Лесі Українки,  
м. Луцьк, Україна  
ORCID: 0000-0001-8131-1270

**Лук'янець А. В.**

Старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,  
Вінницький торговельно-економічний інститут  
Державного торговельно-економічного університету,  
м. Вінниця, Україна  
ORCID: 0000-0002-9973-5386

**Iryna Vivsiuk**

PhD in Economics,  
Senior Lecturer at the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business,  
Vinnytsia Trade and Economic Institute of State University of Trade and Economics,  
Vinnytsia, Ukraine

**Oksana Tereshchuk**

Candidate of Geographic Sciences,  
Associate Professor at the Department of Hotel and Restaurant Business and Tourism and Recreation,  
Lesya Ukrainka Volyn National University,  
Lutsk, Ukraine

**Alla Lukianets**

Senior Lecturer at the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business,  
Vinnytsia Trade and Economic Institute of  
State University of Trade and Economics,  
Vinnytsia, Ukraine

*Діяльність підприємств готельно-ресторанної сфери перебуває в умовах турбулентності під впливом зовнішніх чинників, таких як наслідки всесвітньої пандемії та початок повномасштабного вторгнення агресора на територію України. Тож, питання вирішення проблеми залучення нових споживачів та збереження існуючих шляхом удосконалення та підвищення рівня гостинності є актуальним для вивчення. Метою даного дослідження є поглиблення теоретичних засад поняття «гостинність» та визначення її основних складових у готельно-ресторанній сфері. Дослідження ґрунтується на системному підході до вивчення, аналізу й узагальнення джерел щодо понять «індустрії гостинності» та «гостинність». Під час дослідження, задля досягнення мети, було застосовано низку загальнонаукових та спеціальних методів пізнання, зокрема: систематизації та порівняння сутності поняття «гостинність» ін-*

шими науковцями, аналізу та синтезу задля визначення основних компонент гостинності у готельно-ресторанному господарстві та конкретизації задля охарактеризування встановлених складових. У ході дослідження було удосконалено дефініцію поняття «гостинність» як комплекс підходів до обслуговування споживачів в закладах готельно-ресторанного господарства. Також, було запропоновано структурувати гостинність на основі визначених основних складових, таких як: персонал, сервіс, безпека, атмосфера, інноваційні технології та послуга (продукт). Охарактеризовано кожний компонент гостинності у готельно-ресторанній сфері. Теоретичне значення дослідження полягає в поглибленні теоретичних засад поняття «гостинність» та визначення основних компонент, що формують даний феномен в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Методика оцінювання гостинності в кількісному вираженні та її вплив на економічну ефективність діяльності закладів залишається відкритим, що і визначено метою подальших наукових досліджень. Тип статті: теоретична.

**Ключові слова:** гостинність; індустрія гостинності; готельний бізнес; ресторанный бізнес; сфера послуг.

*The activity of hotel and restaurant enterprises is in turbulent conditions under the influence of external factors, such as the consequences of the global pandemic and the beginning of a full-scale invasion of the aggressor on the territory of Ukraine. Therefore, the issue of solving the problem of attracting new consumers and preserving existing ones by improving and increasing the level of hospitality is relevant for study. The purpose of this study is to deepen the theoretical foundations of the concept of "hospitality" and to define its main components in the hotel and restaurant sphere. The research is based on a systematic approach to the study, analysis and summarization of sources regarding the concepts of "hospitality industry" and "hospitality". During the research, in order to achieve the goal, a number of general scientific and special methods of cognition were applied, in particular: systematization and comparison of the essence of the concept of "hospitality" by other scientists, analysis and synthesis to determine the main components of hospitality in the hotel and restaurant economy and specification to characterize the established components. In the course of the study, the definition of the concept of "hospitality" was improved as a set of approaches to customer service in hotel and restaurant establishments. Also, it was proposed to structure hospitality on the basis of defined main components, such as: staff, service, safety, atmosphere, innovative technologies and service (product). Each component of hospitality in the hotel and restaurant sphere is characterized. The theoretical significance of the study lies in the deepening of the theoretical foundations of the concept of "hospitality" and the definition of the main components that form this phenomenon in the activities of hotel and restaurant enterprises. The methodology of evaluating hospitality in quantitative terms and its impact on the economic efficiency of the institutions remains open, which is determined as the goal of further scientific research. Type of article: theoretical.*

**Key words:** *hospitality; hospitality industry; hotel business; restaurant business; service sector.*

## ВСТУП

В умовах сучасних викликів діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства знаходиться в жорсткій конкуренції, тому заклади вимушені бути стресостійкими до зовнішніх чинників впливу. Головними завданнями для функціонування підприємств індустрії гостинності є: бути конкурентоспроможними на ринку; пошук методів для залучення та збереження споживачів; побудова та підтримка свого іміджу; реновація матеріально-технічної бази; впровадження інноваційних технологій.

Незважаючи на воєнний стан в країні, гості мають високі вимоги до обслуговування в сфері послуг, до створення атмосфери, відчуття комфорту, до якості продукції та наданих послуг та забезпечення безпеки. Тому в науковому полі недостатньо досліджено питання гостинності в закладах готельно-ресторанного господарства, зокрема, компонентів, що її формують.

## ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ

Індустрію гостинності в науковому полі, здебільшого, ототожнюють з індустрією туризму, як сферу обслуговування туристів, проте варто зазначити, що дані індустрії є спорідненими, але окремими за напрямками діяльності. Науковець Пандяк І. [6] у своїй праці досліджує семантику та систему понять «гостинність», «індустрія

туризму» та «індустрія гостинності», пропонує власне визначення поняття «індустрія гостинності» як окремої підсистеми туристичної індустрії та трактує «гостинність» з боку соціального і комерційного підходів. Вчена Єгупова І. [11] досліджує сегментацію споживачів для розмежування понять індустрії туризму та індустрії гостинності та визначення їх місце у сфері послуг.

У своїй науковій праці Гузар У. [3] дає визначення гостинності як комплексної послуги, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення привабливого іміджу підприємства. Також в даній праці виокремлюються і складові гостинності за ознаками в залежності від сформованого запиту гостя, проте не визначено конкретно їх перелік.

## МЕТА ТА ЗАВДАННЯ

Метою даної роботи є поглиблення теоретичних засад поняття «гостинність» та визначення її основних складових у готельно-ресторанній сфері. Відповідно основними завданнями дослідження стали: визначення сутності дефініції «гостинність», встановлення основних складових, що формують гостинність, та надання їм характеристики.

## МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

У ході проведення наукового дослідження було використано низку загальнонаукових та

спеціальних методів пізнання, що дозволило вирішити поставлені задачі. Було вживано наступні методи: 1) систематизації та порівняння, шляхом якого здійснено дослідження визначення поняття «гостинність» іншими науковцями задля його удосконалення; 2) аналізу та синтезу задля визначення основних складових гостинності у готельно-ресторанному господарстві; 3) конкретизації для детальної характеристики визначених складових.

Інформаційною базою дослідження стали періодичні наукові публікації вітчизняних авторів, які присвячені дослідженню сутності понять

та розвитку «індустрії гостинності» та «гостинність», а також покращенню процесу обслуговування та сервісу в закладах готельно-ресторанного господарства.

### РЕЗУЛЬТАТИ

Встановлено, що індустрія гостинності впливає на культуру, стандарти життя, а також на міграційні та демографічні процеси регіонів, підвищуючи їх привабливість для туристів і нових мешканців [2].

В науковому полі триває дискусія щодо визначення поняття «гостинність», у таблиці 1 відображено погляди вітчизняних вчених щодо даної дефініції.

Таблиця 1

### Визначення поняття «гостинність»

Науковці	Поняття
Єгупова І. М.	обслуговування гостей, надання їм їжі та притулку – самої життєвонеобхідної послуги, яку в першу чергу слід надати будь-якому мандрівнику
Гузар У. Є.	комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення привабливого іміджу підприємства.
Пандяк І.	відносини між двома категоріями людей: господарями і гостями, відношення між мотивацією і конкретними формами людської поведінки.
Бойко М. Г., Гопкало Л. М.	система зі створення комфортного перебування подорожуючого поза місцем постійного проживання; атмосфера доброзичливості, якою оточують споживача готельних послуг.
Роглев Х. Й.	турбота, виявлена по відношенню до гостя, і здатність почувати потреби клієнтів - невловимі, але настільки очевидні риси в поведінці службовців; це саме той елемент, що зробить спогади клієнтів приємнішими, а враження запам'ятовуватимуться найдовше.
Мартієнко А. І., Дишкантюк О. В.	система економічних, соціально-економічних та економіко-екологічних відносин, що складаються у суспільстві з приводу виробництва продукту гостинності, його розподілу, обміну та споживання.

Джерело: складено авторами на основі [1; 3; 5; 6; 10; 11]

Зважаючи на вищевикладений матеріал, варто зауважити, що ми поділяємо погляд вченої Гузар У. Є., яка розглядає «гостинність» як комплексну послугу.

На наш погляд, гостинність – це комплекс підходів до обслуговування споживачів в закладах готельно-ресторанного господарства, що базується на створенні та організації процесу якісного надання послуг та конкурентоздатної діяльності на ринку.

В основі формування гостинності полягає низка складових, які управлінці та менеджери підприємств готельно-ресторанного бізнесу мають враховувати для ефективної та конкурентоздатної діяльності. Таким чином, можна виокремити наступні основні складові гостинності, такі як: персонал, сервіс, безпека, атмосфера, інноваційні технології та послуга (продукт), що наведено на рисунку 1.

Підтвердження доцільності виокремлення основних компонентів гостинності у готельно-ресторанній сфері відображені в працях науковців, зокрема, група вітчизняних вчених Демчук Л. І., Тарасюк Г. М. та Каленська В. П. зазначають, що якість послуг у галузі гостинності безпосередньо залежить від кваліфікації та

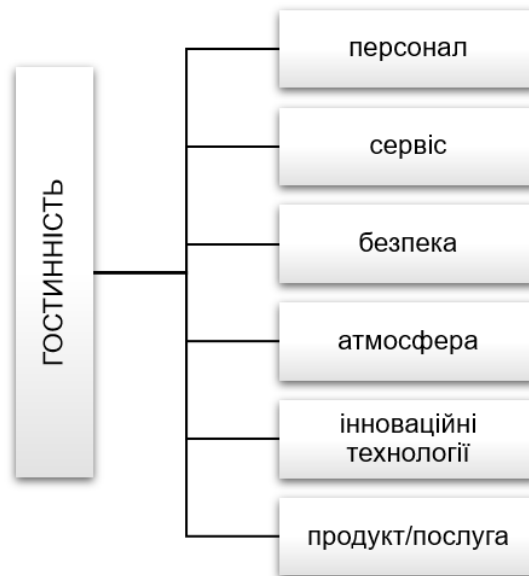
вмінь персоналу. Роль професійної підготовки та мотивації працівників є критичною для задоволення високих вимог клієнтів [2].

Постова В. В. у своєму дослідженні наголошує, що дуже важливо навіть в умовах війни не тільки не втратити гостей, але й залучити нових, за цим стоїть системна робота з командою. Тож, пропонує для підвищення кваліфікації працівників, що сприятиме підвищенню рівня сервісу, впровадження нових та цікавих рішень: «книга гостинності», в якій зібрана вся ключова інформація: від того, які заклади взагалі входять в мережу, де в закладі знайти аптечку та за яким принципом варто сортувати сміття; інфографіки замість посадових інструкцій; «перший день мрії» на робочому місці, який передбачає екскурсію та дегустації та «пакет стажиста»; індивідуальні плани навчання для стажерів та постійних працівників; застосування ігрового елементу в системі мотивації персоналу тощо [8].

Також, в одній із своїх праць, Постова В. В. зазначає про важливість впровадження Інтернет-технологій, що дає змогу підприємствам ресторанного бізнесу суттєво скоротити час на обслуговування гостей, забезпечити резервування в режимі он-лайн, знизити собівартість послуг та ін. [7]. Вчені Редько В. Є. та Сливенко В. А. у своєму

науковому дослідженні наголошують про важливість використання технологій штучного інтелекту в гостьовому циклі готельного бізнесу, оскільки дасть змогу удосконалити бізнес-процеси готелю, персоналізувати досвід гостей, оптимізувати

розподіл ресурсів, інтегруватись з іншими технологічними рішеннями в готелі, спрямованими на підвищення рентабельності бізнесу, управління клієнтським досвідом, динамічне ціноутворення та роботу персоналу [9].



**Рис. 1. Структуризація гостинності у готельно-ресторанній сфері**

*Джерело: розроблено авторами*

Поліпшення обслуговування клієнтів науковці Камушков О. С., Ткач В. О., Язіна В. А. та Жилко О. В. у своєму дослідженні відмічають як ключовий фактор індустрії гостинності. Вчені також наголошують, що підвищити якість обслуговування можна за рахунок розробки індивідуального програмного забезпечення для подорожей і гостинності, створення золотих стандартів обслуговування клієнтів і використання всіх можливостей для покращення обслуговування в готелі [4].

Таким чином, окрім забезпечення високого сервісу кваліфікованим персоналом та впровадження інноваційних технологій, як зазначалося у вищенаведених працях, важливим є створення затишної атмосфери, яка дасть змогу залишити приємні спогади та бажання повернутися в заклад. Вважаємо доцільним надати характеристику визначеним складовим гостинності у готельно-ресторанній сфері, що відображено у таблиці 2.

*Таблиця 2*

**Основні складові гостинності у готельно-ресторанній сфері**

Назва складової	Характеристика складової
Персонал	кваліфіковані стресостійкі працівники, які дотримуються не лише посадови інструкцій, а й здатні врегулювати будь-яку позаштатну ситуацію.
Сервіс	обслуговування на високому рівні у форматі «friendly» та з індивідуальним підходом.
Безпека	наявність укріттів, свіжість сировини, чистота приміщень.
Атмосфера	сучасний дизайн екстер'єру та інтер'єру, зручні меблі, приємна музика.
Інноваційні технології	використання мобільних додатків та штучного інтелекту, що дозволяє оптимізувати роботу персоналу.
Продукт/послуга	стандартизація обслуговування, впровадження системи HACCP.

*Джерело: розроблено авторами*

В реаліях українського ринку, функціонування закладів готельно-ресторанного господарства ускладнюється без забезпечення безпеки споживачів, яка виражається не лише в якісній сировині, дотриманні чистоти, використанні гіпоалергенних матеріалах та чистячих засобах, а й в наявності укріттів та оповіщувальних систем про загрозу обстрілів.

**ДИСКУСІЯ ТА ВИСНОВКИ**

Гостинність є інструментом для залучення нових споживачів та утримання постійних, для підтримки іміджу та конкурентоздатної діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Зважаючи на воєнний стан та емоційне виснаження людей в країні, гості потребують отримати не лише якісне обслуговування та висо-

кий сервіс, а прагнуть отримати позитивні емоції та задоволення від проведено часу в закладі. У дослідженні було удосконалено визначення «гостинність» як комплекс підходів до обслуговування споживачів в закладах готельно-ресторанного господарства, що базується на створенні та організації процесу якісного надання послуг та конкурентоздатної діяльності на ринку. Визна-

чено та охарактеризовано основні складові такі як: персонал, сервіс, безпека, атмосфера, інноваційні технології та послуга (продукт). Дані компоненти формують гостинність, проте методика оцінювання гостинності в кількісному вираженні та її вплив на економічну ефективність діяльності закладів залишається відкритим, що і визначено метою подальших наукових досліджень.

### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Boyko, M. G., & Hopkalo, L. M. (2006). Orhanizatsiia hotelnoho hospodarstva [Hospitality management organization]. Kyiv : Kyivskiy natsionalnyi torhovelno-ekonomichnyi universytet [in Ukrainian].
2. Demchuk, L., Tarasiuk, H., & Kalenska, V. (2024). Industriia hostynnosti: do vyznachennia poniattia [The hospitality industry: to define the concept]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, 61. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-89> [in Ukrainian].
3. Huzar, U. Ye. (2024). Teoretyko-metodolohichni zasady rozvytku industrii hostynnosti [Theoretical and methodological foundations of the development of the hospitality industry]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-112> [in Ukrainian].
4. Kamushkov, O. S. Tkach, V. O., Yazina, V. A., & Zhylko, O. V. (2021). Kultura servisu: definitsiia poniattia, osnovni strukturni skladovi servisu ta analiz yoho roli v industrii hostynnosti [Service culture: definition of the concept, main structural components of service and analysis of its role in the hospitality industry]. *Aktualni problemy innovatsiinoi ekonomiky – Actual problems of innovative economy*, 2, 38-43. DOI: <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2021-2-7> [in Ukrainian].
5. Martiienko, A. I., & Dyshkantiuk, O. V. (2017). Sutnist hostynnosti yak ekonomichnoi katehorii [The essence of hospitality as an economic category]. *Ekonomika: realii chasu - Economy: realities of the time*, 2 (30), 72-78. Retrieved from <https://economics.net.ua/files/archive/2017/No2/72.pdf> [in Ukrainian].
6. Pandyak, I. (2016). Fenomen industrii hostynnosti: definitsiia poniattia, osnovni pidkhody, struktura [The phenomenon of the hospitality industry: definition of the concept, main approaches, structure]. *Visnyk Lvivskoho universytetu. Seriiia heohrafichna – Bulletin of Lviv University. The series is geographical*, 50, 277–285. DOI: <http://dx.doi.org/10.30970/vgg.2016.50.8714> [in Ukrainian].
7. Postova, V. V. (2022). Pokrashchennia protsesu obsluhovuvannia spozhyvachiv shliakhom prosuvannia posluh pidpriemstva restorannoho biznesu cherez internet [Improving the process of customer service by promoting the services of a restaurant business enterprise via the Internet]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, 36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-47> [in Ukrainian].
8. Postova, V. V. (2023). Pravyla servisu: suchasni trendy ta pryntsypy hostynnosti [Service rules: modern trends and principles of hospitality]. *III Vseukrainska naukovo-praktychna konferentsiia z mizhnarodnoiu uchastiu «Innovatsii, hostynnist, turyzm : nauka, osvita, praktyka» – III All-Ukrainian scientific and practical conference with international participation «Innovations, hospitality, tourism: science, education, practice»* (Lviv, May 18, 2023) (pp. 191-193). Lviv: Lvivskiy derzhavnyi universytet fizychnoi kultury im. I. Boberskoho [in Ukrainian].
9. Redko V. Ye., & Slyvenko V. A. (2024). Perevahy vykorystannia tekhnolohii shtuchnoho intelektu v hostovomu tsykli obsluhovuvannia v hoteli [Advantages of using artificial intelligence technologies in the guest service cycle in the hotel]. *Problemy suchasnykh transformatsii. Seriiia: ekonomika ta upravlinnia - Problems of modern transformations. Series: economics and management*, 15. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-15-12-01> [in Ukrainian].
10. Rohliev, Kh.I. (2005). Osnovy hotelnoho menedzhmentu [Basics of hotel management]. Kyiv: Kondor [in Ukrainian].
11. Yegupova, I. (2021). Industriia hostynnosti: poniattia, sklad ta mistse u sferi posluh [Hospitality industry: concept, composition, and place in the service sector]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, 29. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-50> [in Ukrainian].