

УДК [338.486.1:640.41]-021.4

DOI <https://doi.org/10.32782/СМІ/2024-11-10>**Пригодюк О.М.**кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри менеджменту та бізнес-адміністрування,  
Черкаський державний технологічний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4706-391X>**Фаюк О.О.**здобувач наукового ступеня «доктор філософії з економіки»,  
Черкаський державний технологічний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-5458-5258>

## ПРИЙНЯТТЯ ЕФЕКТИВНИХ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ ЯК ТРИГЕР ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

У статті розглядається значення прийняття ефективних управлінських рішень як ключового тригера для вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі. Автором запропоновано стратегічну модель управління, яка спрямована на покращення обслуговування клієнтів, підвищення конкурентоспроможності та адаптацію до сучасних викликів ринку. Досліджено вплив стратегічного планування на систематизацію процесів управління якістю послуг через інтеграцію інноваційних технологій, розвиток персоналу та впровадження клієнтоорієнтованих підходів. У статті розкрито взаємозв'язок між управлінськими рішеннями, задоволеністю клієнтів і стійким розвитком готельного бізнесу. Особливу увагу приділено оцінці позитивних динамічних змін, очікуваних від впровадження моделі в Україні, включаючи підвищення рівня обслуговування, оптимізацію управлінських процесів, розвиток людського капіталу та стимулювання туристичного потоку. Автор обґрунтовує, що впровадження моделі може стати основою для формування довгострокових конкурентних переваг, сприяти економічному зростанню та інтеграції України у світовий туристичний простір.

**Ключові слова:** управлінські рішення, конкурентні переваги, якість послуг, готельний бізнес, стратегічне планування.

**Prygodiuk Olena, Faiuk Oleksandr**  
Cherkasy State Technological University

## MAKING EFFECTIVE MANAGEMENT DECISIONS AS A TRIGGER FOR IMPROVING THE QUALITY OF HOTEL BUSINESS SERVICES

The article is devoted to the study of the role of effective management decisions as a trigger for improving the quality of services in the hotel business. The growth of competition in the tourism market, changing customer preferences and the influence of digital technologies create new challenges for the hospitality industry. In this context, improving the quality of services becomes a decisive factor for achieving customer satisfaction, forming their loyalty and ensuring sustainable competitive advantages. However, a significant part of management decisions in the hotel business is focused on responding quickly to short-term tasks, which limits the possibilities for systematically improving the quality of service. The author analyzes existing approaches to making management decisions in the hotel sector, highlights the shortcomings associated with the lack of strategic planning, and justifies the need to integrate the latest technologies, develop personnel and increase adaptability to market changes. The article proposes a strategic model of making management decisions that allows for a comprehensive approach to improving the quality of services. The scientific significance of the model lies in its ability to take into account key aspects of modern hotel business, in particular: customer orientation, technological innovations, increasing the level of professional competence of personnel and long-term development strategy. Particular attention is paid to the relationship between management decisions and key indicators of service quality, such as customer satisfaction, speed and accuracy of order fulfillment, personalization of services and the overall impression of staying at the hotel. The article examines the key positive dynamic changes expected from the implementation of the proposed model in Ukrainian realities. Among the main changes are improving the quality of service through standardization of processes, implementation of feedback mechanisms and integration of digital solutions; optimization of management processes through automation, big data analytics and rational use of resources; development of human capital, including training and motivation of personnel, which contributes to the creation of professional teams and increased customer satisfaction; increasing the competitiveness of Ukrainian hotels through adaptation to international standards, the formation of unique offers and the implementation of best practices; stimulation of tourist flow, which provides a multiplier effect for the development of related industries, such as transport, restaurant business, cultural and entertainment services. In the scientific aspect, the work makes a significant contribution to the development of the theory of quality management in the hospitality sector, offering a systematic approach to decision-making focused on long-term business sustainability. The practical significance lies in the creation of a universal model that can be adapted to various conditions of the hotel business in Ukraine. It takes into account the influence of modern technologies, customer requests and strategic challenges faced by the industry. The article can be useful for scientists, practitioners and managers working in the hospitality sector, as well as for everyone who is interested in improving the quality of services in a competitive environment. The application of the proposed approaches will contribute not only to the improvement of service processes, but also to the formation of a positive image of Ukraine as a hospitable tourist destination.

**Keywords:** management decisions, competitive advantages, quality of services, hotel business, strategic planning.

**Постановка проблеми.** У сучасному готельному бізнесі вдосконалення якості послуг є основною умовою для задоволення вимог клієнтів і забезпечення конкурентних переваг. Однак, якість послуг залишається залежною від багатьох складових, таких як ефективність управлінських рішень, рівень компетенцій персоналу, технологічні інновації та здатність до швидкого реагування на ринкові зміни. Проблема полягає в тому, що більшість рішень, які ухвалюються в готельному бізнесі, часто спрямовані на оперативне вирішення короткострокових завдань, а не на створення довготривалих стратегій підвищення якості послуг.

З одного боку, оперативне вирішення проблем дозволяє швидко реагувати на поточні потреби клієнтів, однак, з іншого боку, недолік стратегічного планування та управлінських рішень та недосконалість цих аспектів обмежує можливість стійкого покращення якості обслуговування. У цьому контексті проблема дослідження полягає в необхідності розробки підходів до прийняття ефективних управлінських рішень, які можуть слугувати тригером для системного вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі.

Аналіз якості послуг у готельному бізнесі сьогодні вимагає системного підходу, орієнтованого на прийняття рішень, які підтримують трансформаційні процеси. Успішна організація будь-якого підприємства залежить від здатності її керівництва ефективно вирішувати завдання, впроваджувати новітні технології та забезпечувати високу мотивацію персоналу. Особливо це актуально для ринку гостинності готельного бізнесу, де якість обслуговування прямо впливає на рівень задоволеності клієнтів і лояльність до їх продукту послуг.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Аналіз наукових досліджень у сфері прийняття ефективних управлінських рішень для вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі показує, що ця тема стала предметом значної уваги як серед багатьох науковців.

Питання прийняття управлінських рішень на підприємствах досліджено вітчизняними науковцями О. Маслихан, В. Банниковим, Т. Лобунець, Л. Шевчук [1], в працях М. Кравченко та В. Голук [7] обґрунтована сутність та вплив на розвиток підприємств застосовуючи ефективні управлінські рішення, методи та прийоми ефективних рішень висвітлено у працях С. Бреус та В. Пригарського [3]. Також ця тематика досліджена в працях таких зарубіжних науковців, як Р. Мюррей-Вебстер, Д. Далчер, С. Надкарні, Р. Пругль [2]. Водночас, попри численні публікації, питання визначення та аналізу сучасних форматів управлінських рішень у ефективному розвитку підприємств мають невирішені аспекти, що потребує актуальності подальших досліджень у цьому науковому напрямку.

Питанням дослідження підходів до оцінювання та вдосконалення якості готельних послуг висвітлені у наукових працях вітчизняних науковців І. Мельник та Т. Химич [3]. У роботі А. Капліної [6] досліджено методичні підходи до оцінки якості послуг готельних комплексів. У працях С. Дудник [4] та І. Жалінської [5] висвітлено сучасні підходи та вплив нових технологій на якість обслуговування клієнтів. Підходи до вдосконалення якості готельних послуг в Україні досліджено в працях А. Пінчука та О. Атанасевич [11].

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Готельний бізнес сьогодні потребує гнучкості й адаптивності через постійні зміни у вимогах клієнтів, економічних умовах та інтенсивних змін у цифрових технологіях. Прийняття управлінських рішень, що орієнтовано на адаптацію, є основною практичною задачею, що потребує наукового обґрунтування. Це включає вивчення стратегій, які дозволяють готелям швидко реагувати на ринкові тенденції, а також розробку методів оцінки ефективності таких рішень.

Таким чином, ця проблема є важливою як у науковому, так і в практичному контекстах, оскільки вдосконалення управлінських рішень не тільки сприяє підвищенню якості послуг, а й забезпечує стійку конкурентоспроможність готельного бізнесу. Тема є актуальною для подальшого дослідження і практичного застосування, адже саме через комплексний підхід до прийняття рішень можна досягти реальних результатів у вдосконаленні якості обслуговування в готельній індустрії. Дослідження потребує необхідності системного підходу до ухвалення рішень у готельному бізнесі як тригера для вдосконалення обслуговування та конкурентного зростання. Подальші дослідження у цій галузі мають зосередитися на поглибленому аналізі взаємозв'язків між різними аспектами якості обслуговування та конкретними управлінськими рішеннями, щоб сприяти розвитку галузі та задоволенню клієнтів.

**Мета статті.** Дослідити роль управлінських рішень як тригера для вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі та запропонувати стратегічну модель для вдосконалення якості послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Прийняття ефективних управлінських рішень є вагомим фактором для вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі. У сучасних умовах конкуренції та зростаючих очікувань клієнтів готелі зобов'язані оперативно реагувати на зміни та забезпечувати високий та вдосконалений рівень обслуговування [9].

Наукові дослідження показують, що якість послуг готельного бізнесу безпосередньо пов'язана із задоволеністю клієнтів та їхнім наміром повертатися або рекомендувати готель іншим. Проблема вдосконалення управлінських рішень є актуальною з огляду на необхідність інтегрувати нові методи підвищення якості обслуговування через постійне вдосконалення процесів. З наукової точки зору, вивчення взаємозв'язків між управлінськими рішеннями і рівнем задоволення клієнтів є необхідним для розвитку моделей ефективного управління якістю в готелях.

Інновації, зокрема цифрові технології та автоматизовані системи управління, стали важливим інструментом для підвищення якості обслуговування. Проте готелі часто стикаються з проблемами інтеграції нових технологій та використання їх потенціалу для підвищення якості обслуговування через недолік управлінської стратегії. Це ставить перед наукою і практикою завдання дослідити ефективність різних інноваційних рішень у контексті реального покращення якості обслуговування [4].

Проблема вдосконалення якості обслуговування також пов'язана із здатністю менеджерів правильно організувати процес навчання та мотивації персоналу.

Практичною задачею тут є розробка підходів, які б допомогли управлінцям визначати ефективні методи навчання та підвищення кваліфікації, що відповідають потребам сучасного готельного бізнесу. Наукові дослідження у цій галузі також можуть допомогти виявити, які форми навчання та мотивації мають найвищий вплив на якість обслуговування клієнтів [3]. Готельна індустрія постійно еволюціонує, реагуючи на зміни у вимогах ринку, технологічні інновації та соціально-економічні зрушення. Відповідно, якість обслуговування є не тільки результатом основних операційних процесів, а й прямим наслідком прийняття управлінських рішень на різних рівнях організації.

Готельний ринок України сьогодні стикається з подвійним викликом: скороченням попиту через воєнні дії та необхідністю збереження конкурентоспроможності. У цих умовах важливо не лише відповідати базовим очікуванням клієнтів, але й пропонувати унікальні рішення, які сприяють створенню довготривалих конкурентних переваг. Прийняття ефективних управлінських рішень стає основою для адаптації до змінного середовища, забезпечення стабільності бізнесу та вдосконалення якості обслуговування клієнтів. Це дозволяє не лише утримувати позиції на ринку, але й формувати репутацію компанії як надійного та інноваційного партнера для гостей [8].

Управлінське рішення – це свідомий вибір дії, спрямованої на досягнення певної мети організації. В контексті готельного бізнесу рішення можуть охоплювати широкий спектр завдань: від розробки маркетингових стратегій і оптимізації операцій до вдосконалення якості обслуговування [12].

Прийняття управлінських рішень в готельній індустрії залежить від тенденцій ринку, технічної підготовки та розуміння запитів клієнтів, що є основою для ухвалення рішень та сприяють розвитку готелю. Впровадження сучасних технологій, та аналіз даних, значно впливає на здатність менеджерів приймати обґрунтовані рішення [7].

Якість послуг у готельному бізнесі визначається не лише технічними аспектами, але й загальним сприйняттям клієнта. Основні компоненти якості включають чистоту, комфорт, швидкість обслуговування, доброзичливість персоналу та здатність реагувати на потреби гостей. Покращення якості обслуговування багато в чому залежить від управлінських рішень щодо оптимізації операційних процесів. Наприклад, використання автоматизованих систем бронювання або мобільних додатків для управління обслуговуванням може суттєво скоротити час на виконання замовлень і підвищити точність виконання послуг [11].

Навчання є ще одним критичним напрямом, у якому управлінські рішення можуть підвищити якість обслуговування. Менеджери, які приймають рішення про регулярне навчання персоналу з акцентом на обслуговування клієнтів, можуть значно підвищити задоволеність гостей. Програми навчання повинні бути спрямовані не лише на технічні навички, але й на розвиток м'яких навичок, таких як комунікація та управління конфліктами.

У сучасних готельних комплексах керівники середньої ланки часто уникають прийняття рішень, пов'язаних із ризиком серйозних помилок. Зменшення ймовірності таких помилок можливе за умов чіткого

визначення завдань, які потребують попереднього погодження із вищим керівництвом, забезпечення належного методичного супроводу та аналізу причин помилок для їхнього уникнення в майбутньому. Регламентація відіграє ключову роль у впорядкуванні організаційних процесів, передбачаючи встановлення чітких правил, інструкцій та нормативів для кожного аспекту роботи. Ця система відображається у відповідних документах, таких як посадові інструкції, норми організації праці, інформаційні системи та інші стандарти [3].

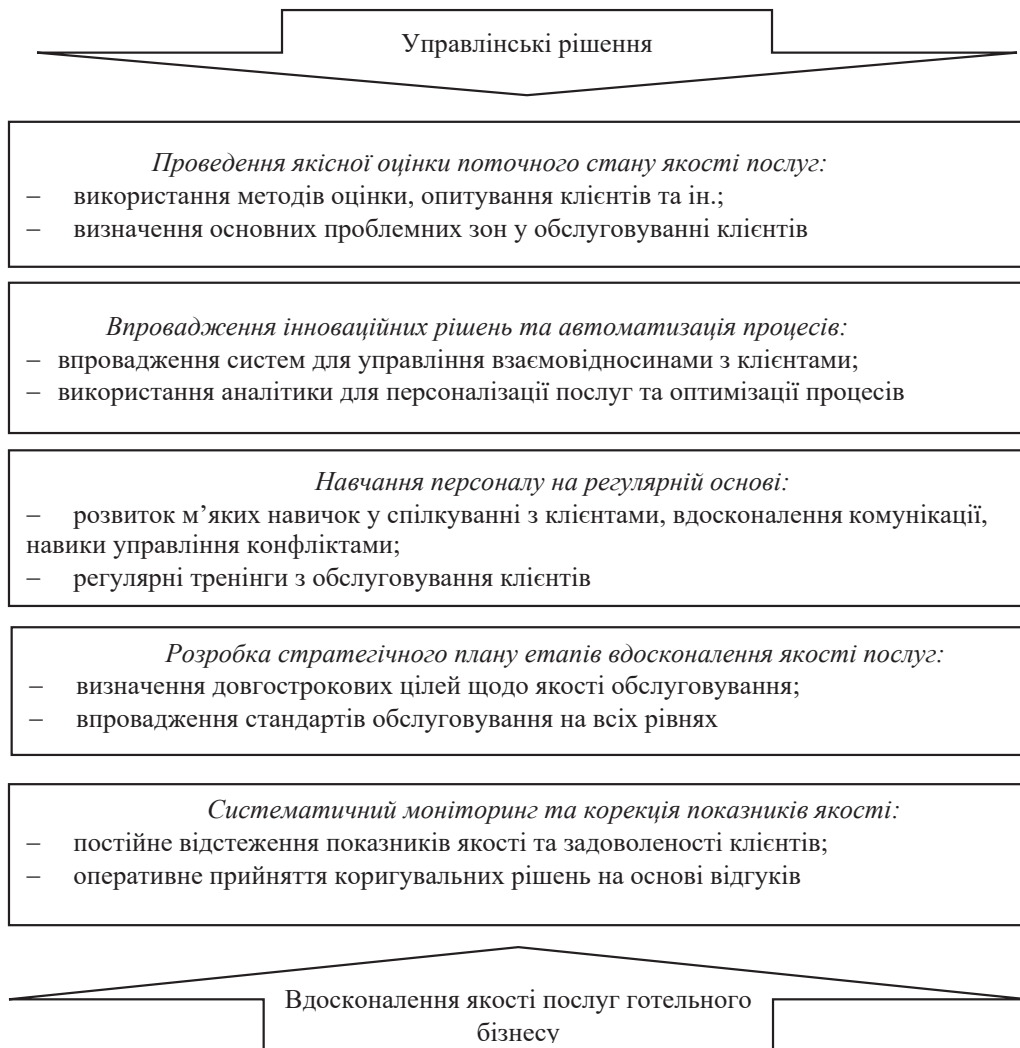
Методи управління у готельному бізнесі формують комплекс управлінських підходів, які сприяють ефективній організації діяльності. Використання адміністративних, економічних, правових, соціологічних і психологічних методів забезпечує злагодженість і результативність роботи команди. Їхнє комбіноване застосування дозволяє досягати чіткої координації дій, оперативності рішень, високого рівня дисципліни та ініціативності працівників.

Управлінські рішення завжди містять елемент невизначеності, оскільки неможливо розробити абсолютно ідеальний підхід. Найкращими можна вважати ті рішення, які правильно відображають загальні тенденції та стратегічний напрямок, залишаючи виконавцям простір для адаптації. Ефективність таких рішень залежить від встановлення контрольних показників, оцінки результатів їхньої реалізації та використання інформаційних технологій для швидкого коригування планів в умовах обмеженого часу або недостатньої інформації. Ці інструменти дозволяють приймати ефективні рішення, навіть за складних обставин [12].

Розроблена автором модель впливу ефективних управлінських рішень, щодо вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі (рис. 1) дозволяє забезпечити систематичний підхід до покращення якості послуг, враховуючи потреби клієнтів, новітні технології та стратегічний розвиток.

Такі кроки сприятимуть підвищенню рівня обслуговування, посиленню конкурентоспроможності готельного бізнесу та формуванню позитивного іміджу України як безпечного і гостинного напрямку.

Розробка стратегічної моделі прийняття ефективних управлінських рішень, спрямованої на вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі, є ключовим науково-практичним інструментом, що забезпечує системний підхід до вирішення комплексних управлінських завдань. Значимість цієї моделі можна деталізувати через декілька науково-обґрунтованих аспектів. В аспекті теоретико-методологічної основи для управління якістю, розроблена модель має високий рівень значущості завдяки формуванню інтегрованого підходу, що базується на принципах системного аналізу, концепціях сучасного менеджменту (зокрема управління якістю на всіх рівнях) та впровадженні технологій для збору, обробки та аналізу даних, що забезпечує наукову цілісність та практичну універсальність моделі, що дозволяє її адаптувати до різних умов функціонування готельного бізнесу. В аспекті забезпечення клієнтоорієнтованого підходу, модель мстить аналіз і задоволення потреб клієнтів, що відображає сучасну парадигму управління у сфері послуг. Такий підхід має важливу значимість у науковому контексті, оскільки враховує динамічні зміни у поведінці споживачів,



**Рис. 1. Стратегічна модель ефективних управлінських рішень, щодо вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі**

викликані цифровізацією суспільства, підвищенням очікувань щодо персоналізованого сервісу, зростанням значення відгуків клієнтів як основного показника якості. В аспекті стратегічного управління як засобу підвищення конкурентоспроможності підприємства, значимість моделі визначається її здатністю сприяти розробці стратегічних рішень, що поєднують короткострокові цілі покращення операційної ефективності з довгостроковими цілями розвитку бренду, забезпечують сталий розвиток готельного бізнесу в умовах посиленої конкуренції на національному та міжнародному рівнях, підвищують гнучкість бізнес-процесів через впровадження механізмів адаптації до змін ринку. В аспекті інтеграції технологій у процес управління, особливий акцент моделі на впровадження сучасних технологій має значущість як інструмент інтеграції інновацій у традиційний готельний бізнес. Це забезпечує нові можливості для прогнозування попиту, для аналізу поведінкових характеристик клієнтів та для швидкого прийняття рішень на основі великих даних.

В соціально-економічному аспекті науковий інтерес до моделі підкріплюється її потенціалом сприяти вирішенню соціально-економічних завдань, таких як: створення робочих місць у секторі послуг, стимулювання

регіонального розвитку через покращення туристичної інфраструктури, забезпечення економічного зростання через збільшення прибутків від туризму. Стратегічна модель ефективних управлінських рішень, щодо вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі є не лише прикладним інструментом для вдосконалення управління в готельному бізнесі, але й вагомим науковим внеском у розвиток теорії і практики менеджменту. Її значущість підтверджується потенціалом для формування комплексної системи управління, що враховує динаміку ринкового середовища, клієнтські запити та необхідність інтеграції інновацій.

Розроблена стратегічна модель прийняття ефективних управлінських рішень має потенціал стимулювати низку позитивних динамічних змін у сфері готельного бізнесу в Україні (табл. 1).

Очікувані позитивні зміни від впровадження стратегічної моделі не обмежуються лише готельним сектором, а матимуть широкий вплив на економічну, соціальну та екологічну складові розвитку України. Її реалізація стане каталізатором для підвищення конкурентоспроможності країни у сфері туризму та сприятиме інтеграції України у світову туристичну спільноту.



Таблиця 1

## Ключові аспекти очікуваних змін

№	Назва аспекту	Етапи реалізації	Результат впровадження
1	Підвищення якості обслуговування клієнтів	Впровадження моделі сприятиме інтеграції системного підходу до якості послуг, що включає адаптацію стандартів обслуговування до міжнародних вимог, впровадження механізмів зворотного зв'язку, що дозволить швидко реагувати на зауваження клієнтів, персоналізацію послуг через використання цифрових технологій і аналіз даних клієнтів	Забезпечує підвищення рівня задоволеності споживачів, їх лояльності до готельного бренду та збільшення кількості повторних відвідувань
2	Оптимізація управлінських процесів	Інструменти моделі дозволяють реалізувати автоматизацію рутинних бізнес-процесів, раціональне використання ресурсів, що сприяє зменшенню витрат і підвищенню ефективності, прийняття обґрунтованих рішень через використання аналітичних систем для обробки великих обсягів даних	Скорочення часу прийняття управлінських рішень і зниження кількості помилок, що має економічно вимірваний ефект
3	Підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств	Використання стратегічного підходу сприятиме адаптації бізнесу до викликів сучасного ринку, зокрема інтеграції інноваційних технологій, що надають конкурентну перевагу, створенню унікальних пропозицій, що враховують регіональні особливості та цільову аудиторію, підвищенню іміджу українських готелів на міжнародній арені через впровадження передових практик	Зміцнення позицій готельного сектору України у глобальному туристичному ринку
4	Розвиток людського капіталу	Одним із ключових етапів є створення сприятливих умов для розвитку персоналу, зокрема розробка і впровадження програм навчання та підвищення кваліфікації, мотивація працівників через інноваційні підходи до управління, підвищення престижу професій у готельному секторі	Інвестиції у людський капітал позитивно впливають на якість обслуговування та рівень задоволеності клієнтів
5	Збільшення туристичного потоку	Висока якість обслуговування, підкріплена ефективним управлінням, матиме позитивний вплив на туристичну галузь загалом, а саме: стимулювання внутрішнього та в'їзного туризму через формування позитивного іміджу України як привабливого туристичного напрямку, розширення асортименту пропонованих послуг, створення сприятливого клімату для співпраці з міжнародними туристичними операторами	Очікується мультиплікативний ефект, що стимулюватиме розвиток суміжних галузей, таких як транспорт, ресторанний бізнес, культура та розваги

**Висновки.** Отже, прийняття ефективних управлінських рішень є ключовим фактором для вдосконалення якості послуг у готельному бізнесі. Завдяки оптимізації операцій, навчанню персоналу та впровадженню інновацій, готелі можуть підвищити задоволеність клієнтів і свою конкурентоспроможність на ринку. Водночас важливо враховувати комплексний підхід до прийняття рішень, який базується на аналізі потреб клієнтів і адаптації до новітніх тенденцій індустрії.

У сучасних умовах України та у період післявоєнного відновлення розвиток готельного бізнесу є важливим для підтримки економіки та створення позитивного іміджу України у світі. В умовах відбудови інфраструктури та зміни туристичних потоків осо-

бливого значення набувають ефективні управлінські рішення, орієнтовані на підвищення якості послуг, адаптацію до нових вимог безпеки, впровадження інновацій та побудову довгострокових стратегій.

Основними чинниками вдосконалення якості обслуговування є адаптивне управління, технологічні інновації, підвищення кваліфікації персоналу та персоналізація послуг. Готелі мають інтегрувати сучасні інструменти автоматизації, моделі аналізу клієнтських очікувань та управлінські стратегії для довгострокового розвитку. Такі рішення дозволяють забезпечити конкурентоспроможність бізнесу в умовах глобальної інтеграції та створюють базу для якісного туристичного продукту, що відповідає очікуванням сучасного клієнта.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- Maslyhan O., Bannikov V., Lobunets T., Buriak I., and Shevchuk, L. On the question of the role of project management in the digital transformation of small and medium-sized businesses: essence and innovative potential. *Revista Amazonia Investiga*. 2022. Vol. 11 (55). P. 334-343.
- Nadkarni S., Prugl R. Digital transformation: a review, synthesis, and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*. 2021. Vol. 71 (2). P. 233-341.
- Бреус С., Пригарський В. Ефективні управлінські рішення: методи та прийоми. *Економіка та суспільство*. 2024. № 67. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-23/>.
- Дудник С. Інновації в управлінні готелями: вплив нових технологій на покращення обслуговування клієнтів. *Економіка та суспільство*. 2024. № 66. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-66>.
- Жалінська І.В. Сучасні підходи до управління якістю готельних послуг: їх розвиток та стан в Україні. *Економіка, управління та адміністрування*. 2022. № 3(101). С. 24-31.
- Капліна А. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Економіка, організація і управління підприємством*. 2016. № 1 (38). С. 168-173.

7. Кравченко М., Голук В. Прийняття управлінських рішень: сутність та сучасні тенденції розвитку. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-37>.
8. Мельник І.М., Химич Т.В. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах. *Економіка та управління підприємствами*. 2017. Вип. 4. С. 155-161. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14\\_2017\\_ukr/29.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf).
9. Нагорняк Г., Малий О. Значення системи прийняття управлінських рішень в ефективному зростанні вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу. *Формування механізму зміцнення конкурентних позицій національних економічних систем у глобальному, регіональному та локальному вимірах*: Матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції, 05.11.2021 р. Т.: ФОП Паляниця В.А., 2021. С. 33-36.
10. Михайлова Н.В., Рогова Н.В., Рибаківа С.С. Готельний бізнес в Україні: проблеми та основні тенденції розвитку. *Науковий вісник ПУЕТ. Серія «Економічні науки»*. 2020. № 1(97). С. 79-85.
11. Пінчук А.С., Атанасевич О.С. Шляхи підвищення якості готельних послуг в Україні. *Економіка та управління підприємствами*. 2018. Вип. 25. С. 393-396. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25\\_2018\\_ukr/67.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25_2018_ukr/67.pdf)
12. Шевченко М., Дудник С., Москвіченко І. Управлінські рішення в менеджменті підприємства: проблеми стійкості, виклики цифровізації. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 15. С. 75-80.
13. Яструбський М., Чжен С. Тенденції розвитку звітності підприємств: національні вимоги та зарубіжний досвід. *Київський економічний науковий журнал*. 2023. № 2. С. 69-75.

## REFERENCES

1. Maslyhan, O., Bannikov, V., Lobunets, T., Buriak, I., and Shevchuk, L. (2022). On the question of the role of project management in the digital transformation of small and medium-sized businesses: essence and innovative potential. *Revista Amazonia Investiga*, 11 (55), 334-343.
2. Nadkarni S., Prugl R. (2021). Digital transformation: a review, synthesis, and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, 71 (2), 233-341.
3. Breus, S., Pryharskyi, V. (2024). Efektyvni upravliniski rishennia: metody ta pryomy. *Ekonomika ta suspilstvo*, 67. Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-23>
4. Dudnyk, S. (2024). Innovatsii v upravlinni hoteliamy: vplyv novykh tekhnolohii na pokrashchennia obsluhovuvannia klientiv. *Ekonomika ta suspilstvo*, (66). Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-66>
5. Zhalinska, I.V. (2022). Suchasni pidkhody do upravlinnia yakistiu hotelnykh posluh: yikh rozvytok ta stan v Ukraini. *Ekonomika, upravlinnia ta administruvannia*, 3(101), 24-31.
6. Kaplina, A. (2016) Metodychnyi pidkhid do otsinky yakosti hotelnykh posluh. *Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli. Ekonomika, orhanizatsiia i upravlinnia pidpriemstvom*, (1 (38)), 168-173.
7. Kravchenko, M., Holiuk, V. (2022). Pryiniattia upravlinnskykh rishen: sutnist ta suchasni tendentsii rozvytku. *Ekonomika ta suspilstvo*, 40. Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-37>
8. Melnyk, I.M., Khymych, T.V. (2017). Suchasni pidkhody do otsinky yakosti obsluhovuvannia v hotelnykh pidpriemstvakh. *Ekonomika ta upravlinnja pidpriemstvamy*, 4, 155-161. Available at: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14\\_2017\\_ukr/29.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf)
9. Nahornyak, H., Malii, O. (2021). Znachennia systemy pryiniattia upravlinnskykh rishen v efektyvnomu zrostanni vitchezianoho hotelno-restorannoho biznesu [The importance of the management decision-making system in the effective growth of the domestic hotel and restaurant business]. *Proceedings of the 7th International Scientific-Practical Conference "Formation of the mechanism of national economic systems competitive positions strengthening in global, regional and local dimensions"* (Tern., 05 November 2021), 33-36.
10. Mykhailova N.V., Rohova N.V., Rybakova S.S. (2020). Hotelnyi biznes v Ukraini: problemy ta osnovni tendentsii rozvytku. *Naukovyi visnyk PUET. Serii «Ekonomiczni nauky»*, 1(97), 79-85.
11. Pinchuk, A.S., Atanasevych, O.Ye. (2018). Shliakhy pidvyshchennia yakosti hotelnykh posluh v Ukraini. *Ekonomika ta upravlinnja pidpriemstvamy*, 25, 393-396. Available at: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25\\_2018\\_ukr/67.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25_2018_ukr/67.pdf)
12. Shevchenko, M., Dudnyk, S., Moskvichenko, I. (2023). Upravliniski rishennia v menedzhmenti pidpriemstva: problemy stiikosti, vyklyky tsyfrovizatsii. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, 15, 75-80.
13. Iastrubskyyi, M., Chzhen, S. (2023). Tendentsii rozvytku zvitnosti pidpriemstv: natsionalni vymohy ta zarubizhnyi dosvid. *Kyivskyyi ekonomichnyi naukovyi zhurnal*, 2, 69-75.