

УДК 338.48

DOI: <https://doi.org/10.32782/business-navigator.77-48>

**Белінська Я.В.**

доктор економічних наук, професор,  
професор кафедри економіки та економічної безпеки  
*Державний податковий університет*

**Гусятинський М.В.**

кандидат технічних наук, доцент,  
завідувач кафедри менеджменту та публічного управління  
*Державний податковий університет*

**Belinska Yanina**

Doctor of Economic Sciences, Professor,  
Professor Department of Economics and Economic Security  
*State Tax University*

**Husiatynskiy Mykola**

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor,  
Head of the Department of Management and Public Administration  
*State Tax University*

## **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ: МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ І ПЕРСОНАЛІЗОВАНІ СИСТЕМИ РЕЙТИНГУ**

### **QUALITY MANAGEMENT OF HOTEL SERVICES IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION:**

### **INTERNATIONAL STANDARDS AND PERSONALIZED RATING SYSTEMS**

У статті проаналізовано основні міжнародні стандарти якості готельних послуг і персоналізовані системи рейтингу, а також трансформацію системи управління якістю під впливом цифрових технологій. Систематизовано причини важливості стандартів якості послуг для ефективної діяльності готелів, до яких віднесено можливість підтримки репутації бренду, гарантію лояльності клієнтів, забезпечення високого рівня навичок персоналу та ступеня його підготовленості, що забезпечує підвищення заповнюваності номерів готелю і його конкурентоспроможність. Визначено, що окрім загальноприйнятих стандартів готельної галузі ISO вагомому роль відіграють персоналізовані системи рейтингу, такі як Forbes, Leading Quality Assurance Organisation (LQA) або Leading Hotels of the World (LHW). Виявлено, що в умовах цифровізації з'явилися міжнародні стандарти якості готельних послуг, пов'язані з електронним управлінням, що відкриває можливості для персоналізації готельних послуг.

**Ключові слова:** міжнародні стандарти, готельний бізнес, якість готельних послуг, персоналізовані системи рейтингу, електронне управління.

The article analyzes the key international quality standards for hotel services, personalized rating systems, and the transformation of quality management systems under the influence of digital technologies. Adherence to international quality standards is a crucial element in ensuring high-quality hotel services. The article systematizes the reasons for the high importance of service quality standards for the effective operation of hotels, including the ability to maintain brand reputation, guarantee customer loyalty, ensure a high level of staff skills and preparedness, which increases hotel occupancy rates and its competitiveness. Hotel businesses can set their own standards and use external quality service standards to improve their ratings. Globally, there are both generally accepted quality standards for hotel services and well-known world rating systems that shape the modern principles of service quality standards in the hotel industry, such as Forbes, Leading Quality Assurance Organization (LQA), or Leading Hotels of the World (LHW). It has been revealed that with digitalization, international quality standards for hotel services related to electronic management have emerged. The introduction of digital management allows for effective adaptation to market changes through prompt responses to new customer needs; however, it requires ensuring continuous staff training by providing employees with support in acquiring the necessary knowledge and skills. Tools for improving service quality and increasing hotel popularity have been identified, namely: the use of simple and clear control procedures for hotel self-audits, and the use of digitized checklists for self-checking. The article substantiates the rationale for the emergence of international quality standards for hotel services related to electronic management in the digital economy. The Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), blockchain, and virtual (VR) and augmented

(AR) reality are becoming key drivers for improving service quality, operational efficiency, and competitiveness of hotel enterprises. The implementation of electronic management enhances the competitiveness of hotels through service personalization.

**Keywords:** international standards, hotel business, quality of hotel services, personalized rating systems, electronic management.

**Постановка проблеми.** Туристична індустрія є одним з найдинамічніших секторів світової економіки, що підвищує попит на якісні готельні послуги. Це підвищує значення стандартизації і сертифікації якості готельних послуг. Готелі, які хочуть мати конкурентні переваги, повинні забезпечити високу якість обслуговування відповідно до прийнятих міжнародних стандартів. Сучасні критерії якості, яким повинні відповідати підприємства готельно-ресторанного бізнесу, визначені в Міжнародних стандартах ISO 9001, ISO 27001 та ISO 14001. Але впливові міжнародні організації, такі як Forbes, Leading Hotels of the World (LHW), Міжнародна організація стандартизації (ISO) і Leading Quality Assurance Organisation (LQA) мають персоналізовані системи рейтингу готелей. Відповідність їх вимогам також вважається досить престижною.

Для вітчизняних готельних підприємств, які прагнуть інтегруватися в європейський ринок, дотримання міжнародних стандартів є ключовим інструментом підвищення ефективності та конкурентоспроможності за рахунок покращення управління якістю послуг. На сучасному етапі масової цифровізації все більша увага також приділяється напрацюванню відповідних методів покращення готельних послуг, зокрема забезпеченню надійного захисту клієнтської інформації. Впровадження цифрових технологій трансформує систему управління якістю готельних послуг в систему електронного управління.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми удосконалення і впровадження міжнародних стандартів якості готельних послуг досліджені висвітлені в низці робіт вітчизняних та закордонних вчених. Методологія формування системи управління якістю готельних послуг обґрунтована в роботі А. Дубоделова [1]. Специфіку процесів сертифікації та стандартизації в готельному бізнесі проаналізував Н. Терещук [2]. Готельно-ресторанний бізнес як складник туристичної індустрії світової економіки та основні тенденції його розвитку розглянуто О. Ковальчуком [3]. В. Постова і А. Лук'янець вивчили специфіку надання послуг розміщення у закладах готельного господарства та визначили фактори, що впливають на формування сприятливого іміджу підприємств сфери обслуговування [4]. А. Сасімов, дослідив особливості впровадження електронного управління у сучасному готельному бізнесі [5]. М. Гакова на задах підходу мережевої економіки проаналізувала сучасний стан та тенденції розвитку міжнародних готельні мереж [6]. За кордоном цю тематику досліджували цю тематику досліджували Cheng X., Xue T., Yang B., Ma B. [7], Jan A., Khan M., Ajmal M.M., Patwary A.K. [8] та багато інших. Незважаючи на всебічне висвітлення різноманітних аспектів розвитку системи управління якістю готельних послуг та їх стандартів, в цих дослідженнях недостатньою мірою висвітлено вплив цифровізації.

**Формулювання завдання дослідження.** Метою статті є аналіз сучасних стандартів якості готельних

послуг і трансформацію системи управління якістю в умовах цифрового суспільства.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Після кризи готельного бізнесу, викликаної пандемією, посилюється і продовжує зростати конкуренція готелів за клієнтів. Тому провідні готельні бренди постійно вдосконалюють та урізноманітнюють свої підходи до обслуговування клієнтів, щоб зберегти наявну клієнтську базу та залучити ще більше відвідувачів. Якість готельних послуг – це сукупність характеристик, які відповідають очікуванням клієнтів [9]. Саме якість послуг і задоволення потреб клієнтів робить готель привабливим для гостей і формує його репутацію. Клієнтський досвід – це основний показник якості готельних послуг, адже коли готель перевищує очікування клієнтів, він підвищує їх лояльність та отримує позитивні відгуки. Саме тому забезпечення високої якості послуг є пріоритетом для кожного готелю. Для цього створені готельні стандарти – це правила або робочі вимоги, які визначають імідж бренду готелю або групи готелів [2]. Ці стандарти, зазвичай, охоплюють широкий спектр сфер діяльності готелю і окреслюють, що саме клієнти можуть очікувати з точки зору обслуговування і зручності. Основними аспектами, які вивчаються під час створення стандартів готельного бренду, є архітектурний дизайн, атмосфера, меблі, взаємодія з клієнтами та обслуговування, а також методи управління якістю послуг [2].

Науковці виділяють такі основні причини високої важливості стандартів якості послуг для готелів [1; 2; 4]:

1. Можливість підтримки репутації бренду, що є головною складовою конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу: саме від позитивного сприйняття готелю клієнтами залежить його прибуток та розвиток. Однак створити стабільний імідж бренду готельного бізнесу складно без наявності еталону – чітко визначених готельних стандартів. Крім того, для підприємців, які працюють за франшизою, спірання на готельні стандарти є найефективнішим способом забезпечити відповідність своїх послуг найкращим світовим практикам.

2. Гарантія лояльності клієнтів. Одним із найскладніших і найважливіших аспектів успішного управління готелем є залучення і утримання постійних клієнтів. Індустрія готельного бізнесу має один із найнижчих показників утримання клієнтів у світі – лише 55%, що на 25% нижче від середнього по всіх галузях. Тобто половина клієнтів готелів скоріше за все не повернуться вдруге. Впроваджуючи стандарти готельного бізнесу, готелі мають можливість підвищити лояльність відвідувачів до власного бренду, усунувши невизначеність у якості наданні послуг. Гості будуть схильні відвідати готель ще раз, якщо вони будуть впевнені в високоякісному обслуговуванні та отриманні готельних послуг світового рівня.

3. Забезпечення високого рівня навичок персоналу та ступеня його підготовленості. У популярних готе-

лях працюють сотні співробітників, але, незалежно від кількості персоналу, дотримання ним стандартів якості готельних послуг гарантує уникнення операційних помилок і високий рівень культури обслуговування.

4. Підвищення заповнюваності номерів готелю. Окрім збільшення витрат на рекламу найбільш ефективним способом залучити нових відвідувачів і сформувати власну конкурентоспроможну нішу в готельній індустрії є набуття репутації бездоганного обслуговування клієнтів відповідно до міжнародних стандартів якості.

5. Інформативне значення для клієнтів має «зірковий» рейтинг готелю, який аналізується в першу чергу, щоб сформувавши уявлення про якість обслуговування, зручність, чистоту та загальну атмосферу в готелі. Хоча існує багато рейтингових систем, п'ятизіркова рейтингова система, сформована за шкалою від одного до п'яти, є однією з найбільш поширених в США. Ця рейтингова система дає клієнтам достатньо повне уявлення про рівень комфорту та розкоші, який вони можуть очікувати від готелю залежно від кількості зірок.

Таким чином, дотримання міжнародних стандартів якості послуг дозволяє готелям не лише підвищити якість послуг, але й засвідчити і захистити свою репутацію.

Ключовим елементом системи стандартизації якості готельних послуг є стандарти ISO, які встановлюють чіткі критерії, яким повинні відповідати всі аспекти діяльності готелю – від прибирання номерів до обслуговування гостей. ISO 9000 – це міжнародні правила, які встановлюють високі стандарти якості для різних послуг, у тому числі й для готелів [9]. Коли готель отримує сертифікат ISO 9000, це означає, що він дотримується міжнародних правил і гарантує своїм гостям безпеку та комфорт. Для клієнтів це важливо, адже вони можуть бути впевнені у якості послуг та мають право вимагати їх покращення. Сертифікація – це певною мірою іспит для готелю, в процесі якого експерти перевіряють, чи відповідають послуги готелю встановленим стандартам. Цей процес допомагає захистити клієнтів від неякісного обслуговування і гарантує постійні зусилля готелю щодо покращення своїх послуг.

В Україні готелі можуть пройти сертифікацію добровільно або обов'язково. Добровільна сертифікація – це коли готель сам вирішує покращити якість своїх послуг, а обов'язкова сертифікація – це вимога закону щодо певних видів послуг. Стандарти ISO давно впроваджені в Україні, ще у 2004 році Українська асоціація якості (УАЯ) отримала від Європейського фонду управління якістю (ЄФУЯ) право проводити незалежну оцінку українських підприємств і надавати їм престижний сертифікат «Визнання досконалості в Європі». Отримання визнання з боку Європейського фонду управління якістю (ЄФУЯ) є свідченням високої якості продукції та послуг українських готелів. Така можливість з'явилася завдяки розробці та впровадженню в Україні власної системи оцінки якості, яка повністю відповідає європейським стандартам.

Окрім встановлення власних стандартів готельного бізнесу, готелі можуть і повинні використовувати зовнішні стандарти для покращення своїх рейтингів і підвищення довіри гостей. Вони можуть

вибирати з декількох загальноприйнятих стандартів готельної галузі і персоналізованих систем рейтингу, таких, наприклад, як Forbes, Leading Quality Assurance Organisation (LQA) або Leading Hotels of the World (LHW) [10]. Для розробки таких стандартів в теорії та на практиці використовуються різноманітні моделі управління якістю послуг, які застосовуються у готельному бізнесі з врахуванням технологій обслуговування та його спеціалізації.

Високий рейтинг з боку Forbes, LHW, ISO і LQA є непрямим знаком високої якості послуг, що слугує додатковою причиною для відвідування даного готелю. Однак, щоб бути акредитованими вищезазначеними органами, готелі повинні відповідати чітким і досить жорстким вимогам. Розглянемо деякі з найвідоміших світових рейтингових систем і принципи їх стандартів якості послуг у сфері готельного бізнесу.

1. Стандарти Forbes. Forbes Standards – одна з найстаріших рейтингових систем, що з'явилася у 1958 р. і використовувалася як провідна п'ятизіркова система оцінювання в індустрії гостинності в США. Щоб отримати високу оцінку Forbes, готелі оцінюються за 900 критеріями незалежною групою професійних інспекторів. Готелі, які успішно пройшли цю оцінку, зазвичай проводять ретельну самоперевірку за допомогою контрольних списків. Вони також проводять постійне навчання персоналу та слідкують за останніми передовими практиками у сфері обслуговування.

2. Стандарти Leading Quality Assurance (LQA) відомі аудитами забезпечення якості. Маючи великий досвід у галузі та провівши понад 25 000 індивідуальних оцінок готельних послуг для брендів у понад 130 країнах, LQA стали авторитетним еталоном ефективності в усьому світі. Стандарти LQA включають анонімну оцінку на місці до 800 критеріїв у різних відділах для визначення якості готелю. Сфери для перевірки консультантами LQA включають ресторанне обслуговування, обслуговування на рецепції та харчування.

Такі популярні готельні бренди, як Rosewood, Pullman, Radisson і Trident Hotels успішно використовують стандарти LQA для збільшення доходів і оптимізації обслуговування туристів [11]. Щоб підготуватися до внутрішніх аудитів і схвальних відгуків від аудиторів LQA, власники готелів можуть скористатися будь-яким із безкоштовних шаблонів контрольного списку для перевірок готелів.

3. Стандарти ISO є одними з найбільш відомих, оскільки Міжнародна організація стандартизації є всесвітньо визнаним органом, який створює та публікує міжнародні стандарти для просування передового досвіду та підвищення продуктивності бізнесу. Стандарти ISO впливають на управління харчовими продуктами та безпекою, управління якістю, гігієну та безпеку праці та кілька інших сфер. Для брендів в готельному бізнесі розроблено низку стандартів ISO, найпоширенішими з яких є ISO 9001, ISO45001 і ISO22000. ISO безпосередньо не сертифікує готелі, однак останні можуть отримати сертифікацію від сторонніх організацій, які оцінюватимуть їх на основі критеріїв ISO.

4. Відповідність стандартам The Leading Hotels of the World (LHW) надає можливість увійти до найбільшої ексклюзивної групи п'ятизіркових готелів у всьому світі. LHW існує з 1928 року і налічує понад 400 готелів у 80 країнах. Щоб увійти до цієї елітної

групи, готелі повинні пройти процес оцінювання за до 1200 критеріями, які складаються з до 30 питань для кожного відділу.

Перевірки LHW проводяться анонімно та охоплюють кожну деталь обслуговування готелю, починаючи від стійки реєстрації до обслуговування номерів, ресторану та паркування автомобіля працівником готелю. Готелі, які успішно пройшли цю оцінку, повинні підтримувати відповідність, оскільки вони будуть переглядатися кожні два-три роки.

Підсумовуючи результати огляду міжнародних стандартів якості готельних послуг і світових рейтингових систем, можливо виділити такі інструменти покращення якості обслуговування готелю:

1. Використання простих і зрозумілих контрольних процедур для самоаудитів готелів, наприклад, шляхом створення контрольних списків завдань для кожного відділу, щоденних/щотижневих завдань та стандартних операційних процедур. Для цього потрібно застосовувати шаблони, сформовані на основі десятків контрольних списків аудиту готелів у таких сферах як прибирання, технічне обслуговування, харчування, кухня, здоров'я та безпека тощо [12].

2. Використання оцифрованих контрольних списків, що полегшить досягнення високих рейтингів і забезпечення відповідності галузевим стандартам Forbes, LQA та LHW. Цифрові інспекційні додатки корисні для готелів, які хочуть використовувати у своїй діяльності найкращі світові практики [13]. Ці програми спрощують процес роботи з контрольними списками та дозволяють власникам готелів отримувати відгуки та швидко вносити зміни. Провідні компанії з управління готелями, такі як Hilton або Marriott, використовують інспекційний додаток GoAudits, щоб забезпечити відповідність стандартам бренду та отримати завидні рейтинги для свого портфоліо готелів [11].

Загалом в умовах цифрової економіки забезпечити високу якість обслуговування неможливо без застосу-

вання цифрових інструментів. Відповідно з'явилися міжнародні стандарти якості готельних послуг, пов'язані з електронним управлінням (табл. 1).

Останні роки свідчать про стрімкий розвиток електронного управління в готельному бізнесі: все більше готелів переходять на спеціалізоване програмне забезпечення (CRM), яке автоматизує різноманітні процеси: від бронювання номерів до управління персоналом. Системи CRM дозволяють готелям збирати та аналізувати детальну інформацію про гостей, що сприяє персоналізації послуг та підвищенню лояльності клієнтів, а використання таких передових цифрових технологій як Інтернет речей (IoT), штучний інтелект (AI), блокчейн та віртуальна (VR) і доповнена (AR) реальність стає ключовим драйвером підвищення якості обслуговування, ефективності управління та конкурентоспроможності готельних підприємств.

Рис. 1 демонструє зміст, ключові переваги та виклики впровадження цифрових технологій в готельному бізнесі. Впровадження електронного управління – це досить складний процес, який вимагає не лише фінансових інвестицій, а й готовності персоналу до змін.

**Висновки.** Запорукою конкурентоспроможності готелю є висока якість його послуг, що повністю забезпечує потреби клієнтів. Для засвідчення і підтримання рівня якості своїх послуг готелі можуть вибирати з декількох загальноприйнятих стандартів готельної галузі і персоналізованих систем рейтингу, таких як Forbes, LQA або LHW. Для розробки таких стандартів в теорії та на практиці використовуються різноманітні моделі управління якістю послуг, які застосовуються у готельному бізнесі з врахуванням технологій обслуговування та його спеціалізації. В умовах цифрової економіки стандарти якості готельних послуг також трансформуються, щоб якнайкраще задовольняти нові потреби клієнтів. На основі впровадження цифрових

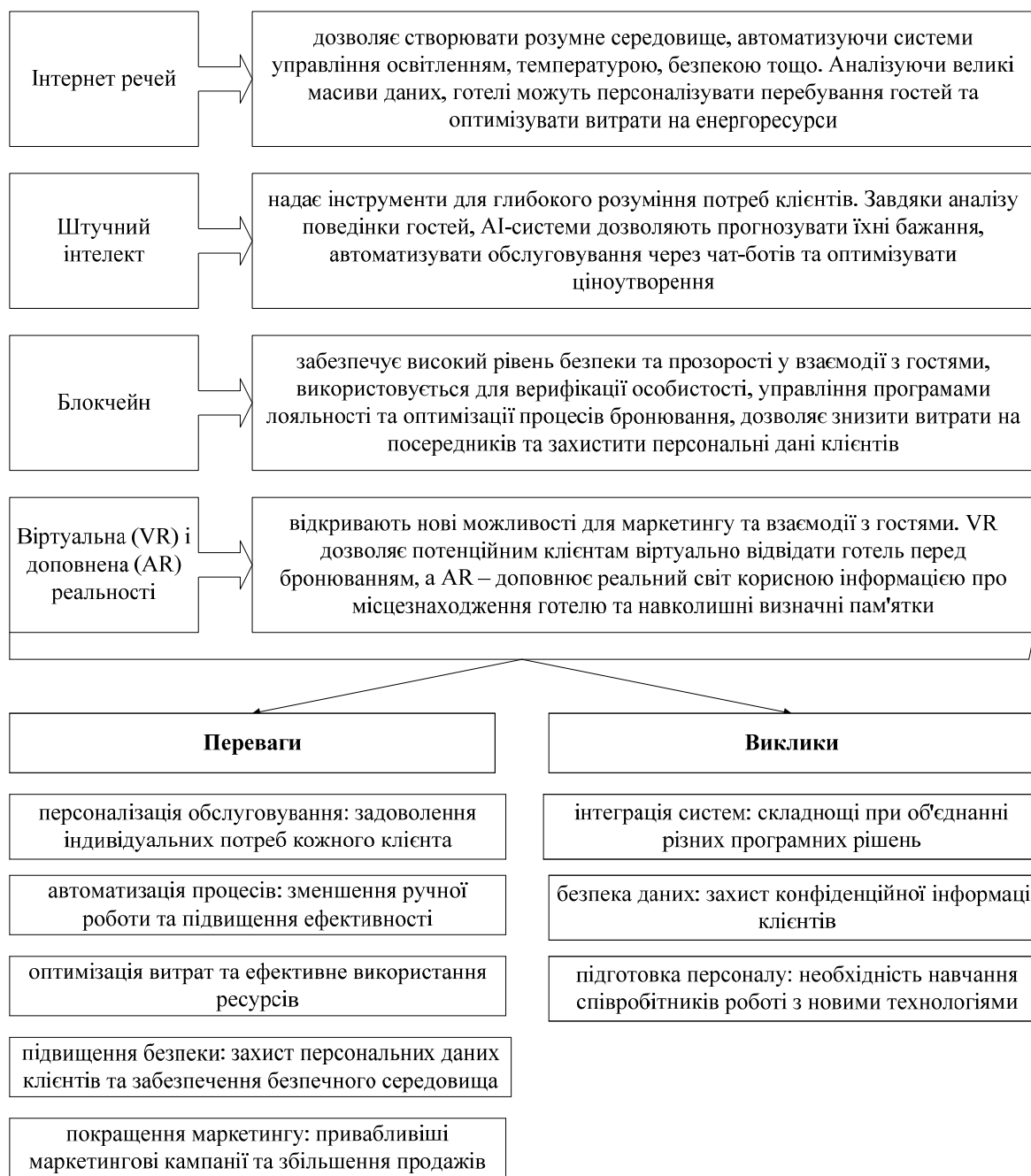
Таблиця 1

## Міжнародні стандарти електронного управління

Назва міжнародного стандарту	Зміст	Вплив на готельні підприємства
ISO 9001	Управління якістю, спрямований на забезпечення високої якості продукції та послуг шляхом встановлення систематичних процедур контролю та покращення процесів	Допомагає готелям покращити організацію внутрішніх процесів, що веде до підвищення якості обслуговування та задоволеності клієнтів. Готелі отримують можливість систематичного вдосконалення своєї діяльності, що дозволяє їм ефективніше конкурувати на ринку.
ISO 27001	Стандарт управління інформаційною безпекою, спрямований на захист інформації від ризиків, пов'язаних з її конфіденційністю, цілісністю та доступністю.	Дозволяє готелям ефективно управляти інформаційними ризиками, що є особливо важливим у контексті зберігання та обробки персональних даних клієнтів. Це сприяє підвищенню довіри клієнтів та зменшенню витрат на відновлення в разі кібератак.
ISO 14001	Стандарт управління довкіллям, спрямований на зменшення негативного впливу діяльності підприємства на навколишнє середовище.	Сприяє зменшенню впливу готельних підприємств на довкілля через раціоналізацію споживання ресурсів, управління відходами та енергоефективність. Це може привести до зниження витрат на комунальні послуги та підвищення іміджу готелю як екологічно відповідального підприємства.

Джерело: [5; 9]





**Рис. 1. Цифрові технології в електронному управлінні готелями: переваги та виклики**

*Джерело: складено автором за [5; 11]*

інноваційних технологій змінюються і підходи до управління якістю послуг, зокрема готелями активно розвивається електронне управління.

Незважаючи на низку проблемних моментів, впровадження електронного управління відкриває перед готелями широкі можливості для підвищення ефективності, зниження витрат та покращення якості обслуговування, насамперед, за рахунок його персоналізації. Успішне запровадження цифрового управління перед-

бачає адаптацію до змін на ринку через оперативне реагування на нові потреби клієнтів; забезпечення безперервного навчання персоналу шляхом надання співробітникам підтримки в отриманні необхідних знань та навичок. Таким чином, впровадження електронного управління стає невід'ємною частиною сучасного готельного бізнесу, що дозволяє готелям не тільки відповідати вимогам цифрової економіки, але й випереджати конкурентів.

**Список використаних джерел:**

1. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти. *Вісник НУ "Львівська політехніка"*. 2008. № 611. С. 130–134. URL: [https://vlp.com.ua/files/20\\_30.pdf](https://vlp.com.ua/files/20_30.pdf).
2. Терещук Н.В. Стандартизація і сертифікація готельних послуг. 2021. URL: <https://lib.udau.edu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/de73475b-f0e6-4ff4-aa4d-4b274e2283c3/content>
3. Ковальчук, Т.Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2019. Вип. 23. Ч. 1. С. 126–130.
4. Постова В., Лук'янець А. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 14. С. 63–67. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/14.12>
5. Сасімов А. Електронне управління в готельному господарстві і туризмі: міжнародні стандарти та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2024. № 63. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-121>
6. Гакова М.В. Міжнародні готельні мережі: сутність та особливості в умовах глобалізації. *Бізнес-навігатор*. 2023. Випуск 2 (72). С. 42–47 DOI: <https://doi.org/10.32782/business-navigator.72-6>
7. Cheng, X., Xue, T., Yang, B. and Ma, B. A digital transformation approach in hospitality and tourism research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2023. Vol. 35. No. 8. P. 2944–2967. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2022-0679> (дата звернення 13.10.2024).
8. Jan, A., Khan, M., Ajmal, M.M. and Patwary, A.K. From traditional advertising to digital marketing: exploring electronic word of mouth through a theoretical lens in the hospitality and tourism industry. *Global Knowledge, Memory and Communication*. 2023. DOI: <https://doi.org/10.1108/GKMC-08-2022-0199> (дата звернення 13.10.2024).
9. Стандартизація та сертифікація якості послуг в готельному господарстві. URL: <http://infotour.in.ua/rykunova.htm> (дата звернення: 20.10.2024).
10. The International Hotel Awards. URL: <https://ihotelawards.com/wp-content/uploads/2024/01/Five-Star-Hotel-Mandatory-Question-Docs.pdf>
11. The International Five Star Hotel Standard. URL: <https://internationalfivestar.org/>
12. Essential Standardizations for Hotel Chains. URL: <https://asksuite.com/blog/hotel-service-standards/>
13. Top Free Hotel Checklists to Enhance Service Quality. Goaudits. 2023. URL: <https://goaudits.com/blog/hotel-checklists-enhance-quality/>

**References:**

1. Dubodielova A. (2008) Systema upravlinnia yakistiu hotelnykh posluh: metodolohichni aspekty [Quality management system of hotel services: methodological aspects]. *Visnyk NU "Lvivska politekhniky". Bulletin of NU "Lviv Polytechnic*, no. 611. pp. 130–134 Available at: [https://vlp.com.ua/files/20\\_30.pdf](https://vlp.com.ua/files/20_30.pdf)
2. Tereshchuk N. V (2021) Standartyzatsiia i sertyfikatsiia hotelnykh posluh [Standardization and certification of hotel services]. Available at: <https://lib.udau.edu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/de73475b-f0e6-4ff4-aa4d-4b274e2283c3/content>
3. Kovalchuk, T. H. (2019) Perspektyvy rozvytku hotelno-restorannoho biznesu v Ukraini v umovakh hlobalizatsii svitovoho hospodarstva [Prospects for the development of the hotel and restaurant business in Ukraine in the conditions of globalization of the world economy]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu : serii: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove hospodarstvo. – Scientific Bulletin of the Uzhhorod National University: series: International economic relations and world economy*, is. 23, p. 1, pp. 126–130.
4. Postova V., Lukianets A. (2020) Osoblyvosti formuvannia ta pidtrymka imidzhu pidpriemstv hotelno-restorannoho biznesu [Peculiarities of image formation and maintenance of hotel and restaurant business enterprises]. *Pidpriemnytstvo ta innovatsii – Entrepreneurship and innovation*, no. (14), pp. 63–67. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/14.12>
5. Sasimov A. (2024). Elektronne upravlinnia v hotelnomu hospodarstvi i turyzmi: mizhnarodni standarty ta perspektyvy [Electronic management in hotel management and tourism: international standards and perspectives]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, no. (63). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-121>
6. Hakova M. V. (2023) Mizhnarodni hotelni merezhi: sutnist ta osoblyvosti v umovakh hlobalizatsii [International hotel chains: essence and features in the conditions of globalization] *Biznes-navihator – Business navigator*, is. 2 (72), pp. 42–47 DOI: <https://doi.org/10.32782/business-navigator.72-6>
7. Cheng X., Xue T., Yang B. and Ma B. (2023) A digital transformation approach in hospitality and tourism research, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 35, no. 8, pp. 2944–2967. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2022-0679> (accessed October 13, 2024).
8. Jan, A., Khan, M., Ajmal, M. M. and Patwary, A. K. (2023) From traditional advertising to digital marketing: exploring electronic word of mouth through a theoretical lens in the hospitality and tourism industry. *Global Knowledge, Memory and Communication*. DOI: <https://doi.org/10.1108/GKMC-08-2022-0199> (accessed October 13, 2024).
9. Standartyzatsiia ta sertyfikatsiia yakosti posluh v hotelnomu hospodarstvi [Standardization and certification of the quality of services in the hotel industry] Available at: <http://infotour.in.ua/rykunova.htm> (accessed October 20, 2024).
10. The International Hotel Awards. Available at: <https://ihotelawards.com/wp-content/uploads/2024/01/Five-Star-Hotel-Mandatory-Question-Docs.pdf> (accessed October 16, 2024)
11. The International Five Star Hotel Standard. Available at: <https://internationalfivestar.org> accessed (accessed October 10, 2024)
12. Essential Standardizations for Hotel Chains. Available at: <https://asksuite.com/blog/hotel-service-standards/> (accessed October 16, 2024)
13. Top Free Hotel Checklists to Enhance Service Quality. Goaudits. (2023). Available at: <https://goaudits.com/blog/hotel-checklists-enhance-quality/> (accessed October 15, 2024)