

3. Ковальчук С. В. Антикризовий маркетинг: інноваційний аспект. URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/ac9dcb79-92e2-4059-96f2-58987c451af5/content>.
4. Мазаракі А. А., Пшінько О. М. Стратегічне управління розвитком підприємств ресторанного господарства. Київ: КНТЕУ, 2021.
5. Державне агентство розвитку туризму України. Аналітичний огляд стану індустрії гостинності в Україні. 2022. <https://www.tourism.gov.ua/projects-npa>.
6. Porter M. E. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. New York: Free Press, 2020. URL: https://books/edition/Competitive_Advantage_of_Nations/CqZzxAxVpfEC?hl=uk&gbpv=0.

Канд. істор. наук Сливенко В. А., Ляшук Д. Г.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

РІВЕНЬ БЕЗПЕКИ ЯК НЕВІД'ЄМНА ЧАСТИНА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

У сучасній готельно-ресторанній справі рівень безпеки є невід'ємною частиною загальної якості обслуговування. Гості очікують не лише комфорту та сервісу, а й фізичної, санітарної та організаційної безпеки під час перебування в закладі. За даними Всесвітньої туристичної організації, понад 68% туристів враховують рівень безпеки під час вибору готелю або ресторану, особливо під час міжнародних подорожей [1].

У сучасних умовах глобалізації туристичного ринку готельно-ресторанні підприємства стикаються з посиленням конкуренції не лише на національному, а й на міжнародному рівні. Однією з ключових проблем галузі залишається нерівномірність рівня безпеки та якості обслуговування, що знижує довіру іноземних туристів і обмежує можливості інтеграції закладів у міжнародні туристичні потоки. Відсутність або формальний характер впровадження міжнародних стандартів безпеки призводить до репутаційних ризиків, негативних відгуків та зменшення туристичної привабливості дестинацій.

Особливо актуальною ця проблема є для готелів і ресторанів, які орієнтуються на іноземних гостей, оскільки саме вони найчастіше оцінюють заклади з позиції відповідності міжнародним нормам і очікують зрозумілих та уніфікованих стандартів безпеки, сервісу й організації обслуговування. За аналітичними

висновками European Travel Commission, туристи дедалі частіше сприймають дотримання міжнародних стандартів безпеки як індикатор загальної надійності, професійності управління та якості послуг, що безпосередньо впливає на їхній вибір місця проживання та харчування [5].

Актуальність впровадження міжнародних стандартів безпеки у готельно-ресторанному бізнесі зумовлена також зростанням вимог до захисту здоров'я гостей, безпечних умов перебування та стабільності сервісу. У цьому контексті стандарти безпеки виступають не лише інструментом регулювання діяльності, а й стратегічним чинником підвищення конкурентоспроможності, формування позитивного іміджу закладу та розширення його присутності на міжнародному туристичному ринку [5].

Дотримання стандартів безпеки (пожежної, санітарно-гігієнічної, харчової, технічної) формує позитивний імідж готелю чи ресторану. Порушення ж у цій сфері швидко стають публічними через відгуки у соціальних мережах та ЗМІ, що призводить до втрати довіри клієнтів. Дослідження TripAdvisor показують, що заклади з негативними відгуками щодо безпеки або санітарних умов втрачають до 30-40% потенційних клієнтів протягом року після інциденту [2].

Заклади, які гарантують безпечні умови проживання та харчування, викликають більшу довіру у гостей. Це підвищує рівень повторних відвідувань, позитивних рекомендацій та лояльності клієнтів. Високий рівень безпеки сприяє формуванню довіри гостей та їх лояльності. Згідно з даними Booking.com, 73% клієнтів готові повторно обирати готелі та ресторани, які відкрито декларують дотримання стандартів безпеки та гігієни [3].

Впровадження міжнародних стандартів (НАССР, ISO, вимоги туристичної безпеки) дозволяє готелям і ресторанам відповідати очікуванням іноземних туристів та партнерів, що особливо важливо для виходу на міжнародний ринок. Для підприємств ресторанного господарства ключове значення має безпека харчових продуктів. За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, впровадження системи НАССР знижує ризик харчових отруєнь більш ніж на 60%, що позитивно впливає на репутацію закладу [4].

Впровадження міжнародних стандартів безпеки є важливим чинником підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Заклади, які дотримуються таких стандартів, зменшують операційні ризики,

підвищують рівень захисту гостей і персоналу, забезпечують стабільність роботи та безперервність надання послуг. Це дозволяє мінімізувати фінансові втрати, уникати кризових ситуацій і зберігати ділову репутацію. Дотримання міжнародних стандартів безпеки сприяє формуванню довіри з боку клієнтів, партнерів та інвесторів, а також створює передумови для виходу на міжнародний ринок і співпраці з іноземними туристами. У сучасних умовах безпека в готельно-ресторанній сфері виступає не лише елементом захисту, а й важливою стратегічною перевагою підприємства. Статистичні дані підтверджують, що дотримання стандартів безпеки підвищує довіру клієнтів, зменшує фінансові ризики та сприяє сталому розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. World Tourism Organization (UNWTO). Tourism and Safety: Global Trends and Insights. URL: <https://www.unwto.org>.
2. TripAdvisor Insights. How Safety and Cleanliness Impact Hotel Reputation. URL: <https://www.tripadvisor.com/TripAdvisorInsights>.
3. Booking.com. Travel Confidence Report. URL: <https://globalnews.booking.com>.
4. World Health Organization (WHO). Food Safety and HACCP Systems in Hospitality. URL: <https://www.who.int/teams/nutrition-and-food-safety>.
5. European Travel Commission (ETC). Tourist Preferences and Safety Standards in Hospitality. URL: <https://etc-corporate.org>.
6. Garcia-Madurga M.A., Esteban-Navarro M.A., Morte-Nadal T. Covid key figures and new challenges in the horeca sector: The way towards a new supply-chain. Sustainability. 2021.Т. 13. №. 12. С. 6884. <https://doi.org/10.3390/su13126884>.

Канд. істор. наук Сливенко В. А., Малий Д. Р.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ У СВІТІ

Міжнародний туризм та готельно-ресторанна сфера залишаються важливими складовими глобальної економіки, забезпечуючи робочі місця, валютні надходження та культурний обмін. Проте на початку 2026 року ці галузі стикаються з низкою серйозних викликів: кліматичні зміни, перенасичення туристами, геополітична нестабільність, зростання операційних витрат та хронічний дефіцит кадрів.