

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-7>

УДК 338.486.1:005.336.3

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ: СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ

QUALITY MANAGEMENT OF TOURISM SERVICES: CURRENT TRENDS

Долинська Олеся Олегівна

доктор філософії, доцент,
Хмельницька гуманітарно-педагогічна академія
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7977-5700>

Біницька Олена Петрівна

кандидат економічних наук, доцент,
Хмельницька гуманітарно-педагогічна академія
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8746-3515>

Гільберг Тетяна Георгівна

кандидат географічних наук, доцент,
Хмельницька гуманітарно-педагогічна академія
<https://orcid.org/0009-0003-0106-3652>

Dolynska Olesia, Binytska Olena, Hilberh Tetiana
Humanitarian-Pedagogical Academy, Khmelnytskyi

Управління якістю туристичних послуг є ключовим аспектом успішного функціонування підприємств у туристичній індустрії, що вимагає постійного вдосконалення та адаптації до сучасних тенденцій. У статті досліджуються основні підходи та сучасні тенденції в управлінні якістю туристичних послуг, включаючи орієнтацію на клієнта, впровадження міжнародних стандартів якості та цифровізації, сталий розвиток та персоналізацію послуг. Проаналізовано виклики, з якими стикаються туристичні підприємства, а саме: висока конкуренція, швидкі зміни технологій і динамічні зміни у вподобаннях споживачів. Зазначено, що перспективи розвитку управління якістю включають інтеграцію штучного інтелекту, розвиток партнерських відносин та інноваційні методи навчання персоналу. В статті підкреслюється важливість постійного вдосконалення якості послуг для підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб споживачів у сучасній туристичній індустрії.

Ключові слова: туристичні послуги, сфера послуг, інновації в туризмі, якісне обслуговування, менеджмент в туризмі.

Quality management in tourism services is a critical aspect of the successful operation of enterprises within the tourism industry, requiring continuous improvement and adaptation to contemporary trends. This article explores the approaches and modern trends in managing the quality of tourism services, emphasizing customer orientation, the implementation of international quality standards, digitalization, sustainable development, and service personalization. Firstly, the article highlights the significance of customer orientation, where understanding and meeting customer needs and expectations are paramount. Methods such as surveys, feedback analysis and customer relationship management systems are discussed as essential tools for maintaining high customer satisfaction levels. Secondly, the adoption of international quality standards includes the development of internal procedures, regular quality audits, and continuous improvement practices based on customer feedback and market analysis. The article further delves into the impact of digitalization and technology on enhancing service quality. Moreover, the article underscores the growing importance of service personalization. By leveraging customer data and preferences, tourism enterprises can offer tailored travel packages and personalized communications, enhancing overall customer experience and satisfaction. The article also addresses the challenges faced in managing quality, including high competition, rapid technological changes, and shifting consumer preferences. Strategies to overcome these challenges are discussed, such as the integration of artificial intelligence for data analysis and automation, the development of ecosystem partnerships for comprehensive service offerings, and innovative training methods for staff, including virtual reality. All processes related to the design, assurance, and maintenance of the quality of a tourism product should be integrated into a quality management system. Quality management of tourism services requires a systematic approach, which involves integrating all processes and functions aimed at ensuring high-quality service.

Key words: tourist services, service sector, innovations in tourism, quality service, tourism management.



Постановка проблеми. Управління якістю туристичних послуг є ключовим аспектом успішного функціонування підприємств туристичної індустрії. З розвитком технологій і зміною потреб споживачів, сучасні тенденції управління якістю постійно еволюціонують. У цій статті розглядаються основні підходи та сучасні тенденції в управлінні якістю туристичних послуг, з огляду на їхній вплив на конкурентоспроможність і задоволення клієнтів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням теоретичних і практичних проблем забезпечення якості послуг у туристичній галузі присвячені роботи таких науковців, як М. Бігдан, М. Денисенко, В. Кифяк, Н. Чоренька, Л. Шульгіна та інших. Основні аспекти формування та функціонування механізму управління туристичною галуззю висвітлені у працях таких науковців, як І. Давидюк, Є. Козловський, О. Мельниченко, Н. Остап'юк та інших. Тенденції розвитку ринку туристичних послуг досліджував В. Азар та інші.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Наразі відсутня науково обґрунтована теорія ефективного управління якістю продукції та послуг у туристичній, готельній та ресторанній сферах. Впровадження дієвих інструментів управління якістю послуг надає підприємствам туристичного та готельно-ресторанного бізнесу не лише конкурентну перевагу у складних економічних та ринкових умовах, а також можливість прогнозувати варіанти для ефективного та успішного розвитку.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження сучасних тенденцій управління якістю туристичних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Управління якістю туристичних послуг охоплює комплекс заходів, спрямованих на забезпечення високого рівня задоволення споживачів. Це включає планування, контроль і покращення якості послуг, що надаються туристичними підприємствами. Якість послуг у сучасних умовах розвитку сфери туризму є одним із найважливіших складників ефективності та рентабельності суб'єктів туристичної індустрії. Система управління якістю у сфері туризму має стати постійним процесом діяльності, спрямованим на підвищення рівня послуг, удосконалення елементів виробництва та впровадження системи якості [1].

Усі процеси із проектування, забезпечення та збереження якості туристичного продукту мають бути об'єднані в систему управління якістю. Управління якістю туристичних послуг вимагає системного підходу, що передбачає інтеграцію всіх процесів і функцій, спрямованих на забезпечення високої якості обслуговування (рисунок 1).

Основними елементами цього процесу є: *Визначення потреб і очікувань клієнтів.* Це ключовий етап, на якому визначаються вимоги та очікування споживачів від туристичних послуг.

Розробка стандартів якості. Встановлення чітких стандартів, які визначають якість послуг і критерії їх оцінки.

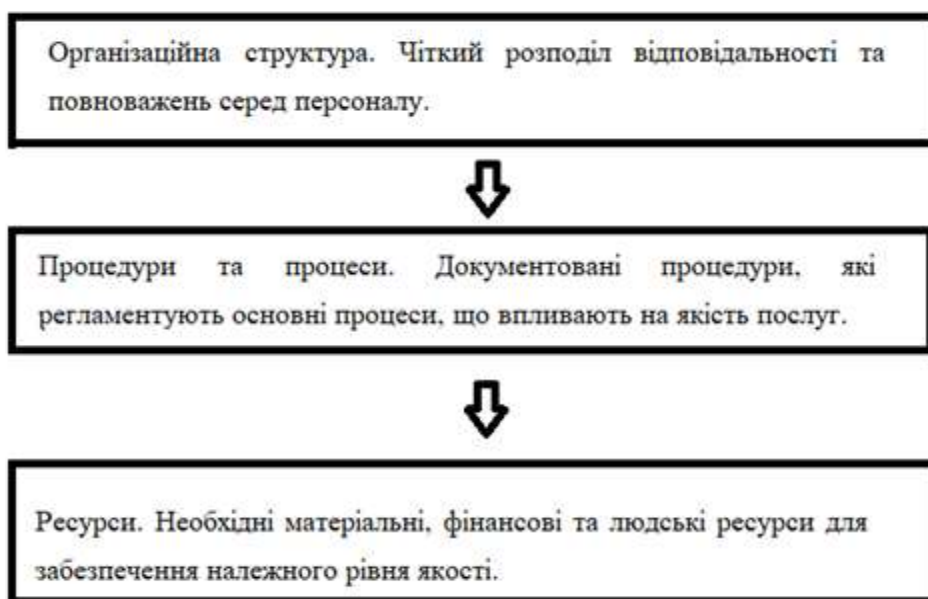


Рис. 1. Системні рівні забезпечення якості

Контроль і оцінка якості. Регулярний моніторинг і оцінка відповідності послуг встановленим стандартам.

Постійне покращення якості. Впровадження заходів для постійного вдосконалення якості послуг на основі зворотного зв'язку від клієнтів і аналізу ринкових тенденцій. Орієнтація на клієнта є фундаментальним принципом управління якістю. Вона передбачає активне вивчення потреб і очікувань споживачів, а також їх задоволення через персоналізовані та якісні послуги.

Для цього застосовуються такі методи: *опитування та анкетування* (регулярне проведення опитувань серед клієнтів для виявлення їх потреб і рівня задоволення); *аналіз зворотного зв'язку* (систематичний аналіз відгуків клієнтів з метою виявлення недоліків і можливостей для покращення).

Впровадження міжнародних стандартів якості, таких як ISO 9001, дозволяє підприємствам систематизувати процеси управління якістю та забезпечити їх відповідність світовим вимогам [3]: створення документованих процедур і інструкцій, що регламентують основні процеси на підприємстві [6]; проведення внутрішніх і зовнішніх аудитів для перевірки відповідності встановленим стандартам і виявлення областей для покращення (рисунки 2).

З розвитком цифровізації, підприємства туристичної індустрії активно впроваджують новітні технології для покращення якості послуг (*Big Data* та системний аналіз, аналіз поведінки клієнтів, прогнозування попиту та індивідуалізація пропозицій, впровадження автоматизованих систем управління, обробка

електронних замовлень та обслуговування клієнтів). Розробляються мобільні додатки для зручності клієнтів та надання оперативної інформації про послуги [2].

Сталий розвиток стає важливим аспектом управління якістю в туристичній індустрії. Туристи все частіше обирають екологічно відповідальні компанії, які пропонують екологічно чисті продукти та послуги. Це включає:

Впровадження екологічних практик (використання екологічно чистих матеріалів, зменшення викидів вуглецю, енергозбереження) [8].

Сертифікацію екологічності (отримання сертифікатів, таких як *Green Key* або *ISO 14001*, що підтверджують екологічність діяльності підприємства).

Персоналізація послуг є однією з ключових тенденцій, яка сприяє підвищенню задоволення клієнтів. Завдяки аналізу даних про клієнтів і їхні вподобання, туристичні підприємства можуть надавати *індивідуально налаштовані пропозиції та послуги*: індивідуальні тури та пакети послуг, що відповідають конкретним потребам клієнтів та *персоналізовані комунікації*: використання *CRM-систем* для персоналізації комунікацій з клієнтами, надання їм індивідуальних рекомендацій і пропозицій [4; 9].

Управління якістю туристичних послуг стикається з низкою викликів. Адаптація до зростання конкуренції на ринку вимагає постійного вдосконалення якості послуг. Технологічні інновації вимагають від підприємств швидкої адаптації та впровадження новітніх рішень. Динамічні зміни у вподобаннях споживачів вимагають гнучкого підходу до управління якістю послуг та швидкої реакції на нові тенденції [5].

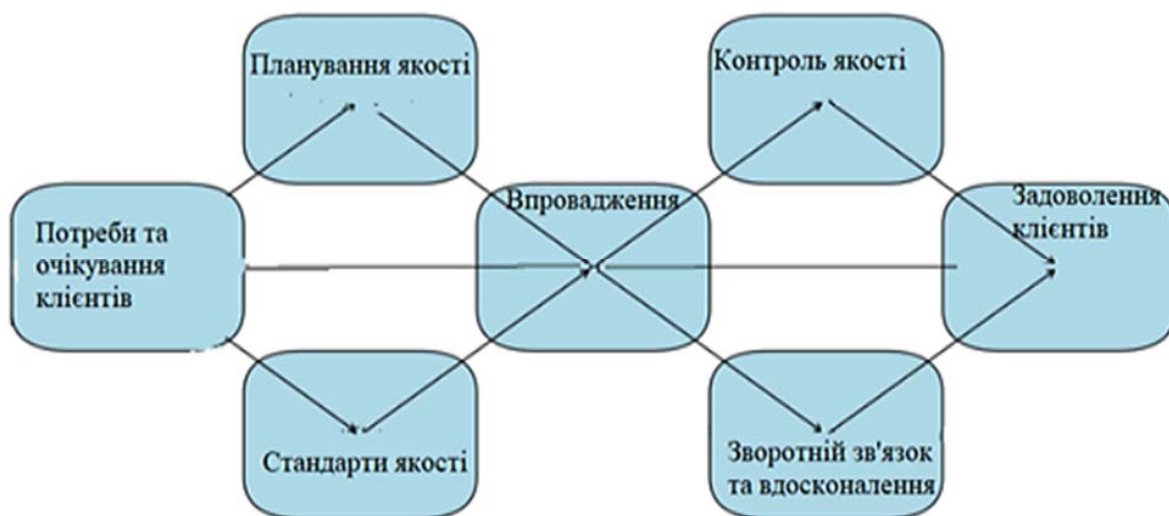


Рис. 2. Графічна модель системи управління якістю туристичної послуги

Перспективи розвитку управління якістю туристичних послуг включають: *інтеграцію штучного інтелекту*: використання штучного інтелекту для аналізу даних, прогнозування попиту та автоматизації обслуговування клієнтів; *розвиток системи партнерства*: створення партнерських відносин з іншими підприємствами для забезпечення комплексних і високоякісних послуг; *інноваційні методи навчання персоналу*: використання віртуальної реальності та інших інноваційних методів для навчання персоналу та підвищення їхньої кваліфікації [7].

Висновок. Управління якістю туристичних послуг є складним і багатограним процесом, що вимагає постійного вдосконалення та адаптації до сучасних тенденцій. Впровадження цифрових технологій, орієнтація на клієнта, сталий розвиток та персоналізація послуг є ключовими аспектами, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності та задово-

воленню клієнтів. Майбутнє управління якістю в туристичній індустрії буде визначатися інтеграцією новітніх технологій і інноваційних підходів, що забезпечить високий рівень обслуговування та задоволення потреб споживачів.

Перспективи подальших досліджень. Згідно з дослідженнями консалтингової компанії *Deloitte*, перспективні напрями розвитку світової індустрії гостинності, що також можуть бути темами наших подальших наукових розвідок, включають: розширення пропозиції на ринках, що швидко зростають, та вдосконалення цифрових і соціальних стратегій; зменшення витрат шляхом покращення методів управління доходами, оптимізації ланцюгів поставок та підвищення коефіцієнта завантаження авіакомпаній; залучення талановитих фахівців до готельного сектора, підвищення рівня утримання співробітників та використання нових технологій для розширення можливостей інтелектуальної робочої сили.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Богдан Н. М., Писаревський І. М., Погасій С. О. Управління якістю туристських послуг : підручник [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.
2. Глебова А. О., Карчевський Б. О. Системи управління якістю на підприємстві в умовах Євроінтеграційних процесів. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. Вип. 8. С. 352–356.
3. Денисенко М. П., Терещенко Н. М. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму. *Наукові праці МАУП*. 2014. Вип. 1. С. 134–138.
4. Лузан І. В., Луценко І. С. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства. *Актуальні проблеми економіки та управління*. 2012. Вип. 6. URL: <http://probl-economy.kpi.ua/pdf/2012-7.pdf>
5. Мальська М. П. Планування діяльності туристичних підприємств: навчальний посібник. Київ : Знання, 2015. 241 с.
6. Панчук А. П., Панчук І. В. Туристична індустрія України. *Інноватика у вихованні*. 2017. Вип. 5. С. 154–161.
7. Пап В. В., Бошота Н. В. Організаційний механізм управління якістю послуг на туристичних підприємствах. *Економіка та суспільство*. 2018. № 15. С. 437–443.
8. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. Київ : КНТЕУ, 2016. 537 с.
9. Шиманська В. В. Стратегічне управління якістю туристичних послуг в межах розвитку туристичного комплексу України: теоретичні аспекти. *Економіка. Управління. Інновації*. 2015. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2015_1_44

REFERENCES:

1. Bohdan N. M., Pysarevskiy I. M., Pohasii S. O. (2021) *Upravlinnia yakistiu turystskykh posluh* [Quality Management of Tourist Services] : pidruchnyk [za zah. red. I. M. Pysarevskoho] ; Kharkiv. nats. un-t misk. hosp-va im. O. M. Beketova. Kharkiv : KhNUMH im. O. M. Beketova, 340 p. (in Ukrainian)
2. Hliebova A. O., Karchevskiy B. O. (2015) *Systemy upravlinnia yakistiu na pidpriemstvi v umovakh Yevrointehratsiinykh protsesiv* [Quality Management Systems in an Enterprise under the Conditions of European Integration Processes]. *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky*, vol. 8, pp. 352–356. (in Ukrainian)
3. Denysenko M. P., Tereshchenko N. M. (2014) *Formuvannia systemy upravlinnia yakistiu posluh u sferi turizmu* [Formation of a Quality Management System for Services in the Tourism Sector]. *Naukovi pratsi MAUP*, vol. 1, pp. 134–138. (in Ukrainian)

4. Luzan I. V., Lutsenko I. S. (2012) Systema upravlinnia yakistiu yak faktor pidvyshchennia konkurentospro-mozhnosti pidpriemstva [Quality Management System as a Factor in Increasing Enterprise Competitiveness]. *Aktualni problemy ekonomiky ta upravlinnia*. vol. 6. Available at: <http://probl-economy.kpi.ua/pdf/2012-7.pdf>. (in Ukrainian)
5. Malska M. P. (2015) Planuvannia diialnosti turystychnykh pidpriemstv [Planning the Activities of Tourism Enterprises] : navchalnyi posibnyk. Kyiv: Znannia. 241. (in Ukrainian)
6. Panchuk A. P., Panchuk I. V. (2017) Turystychna industriia Ukrainy [Tourism Industry of Ukraine]. *Innovatyka u vykhovanni*, vol. 5, pp. 154–161. (in Ukrainian)
7. Pap V. V., Boshota N. V. (2018) Orhanizatsiinyi mekhanizm upravlinnia yakistiu posluh na turystychnykh pid-priemstvakh [Organizational Mechanism for Quality Management of Services in Tourism Enterprises]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 15, pp. 437–443. (in Ukrainian)
8. Tkachenko T. I. (2016) Stalyi rozvytok turyzmu: teoriia, metodolohiia, realii biznesu: monohrafiia [Sustainable Tourism Development: Theory, Methodology, Business Realities: A Monograph]. Kyiv: KNTEU. 537. (in Ukrainian)
9. Shymanska V. V. (2015) Stratehichne upravlinnia yakistiu turystychnykh posluh v mezhakh rozvytku tury-stychnoho kompleksu Ukrainy: teoretychni aspekty [Strategic Quality Management of Tourist Services within the Development of the Tourism Complex of Ukraine: Theoretical Aspects]. *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii*, no. 1. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2015_1_44. (in Ukrainian)