

УДК 338.2:338.486.3

*Нестерчук Інна Костянтинівна*  
кандидат географічних наук, доцент,  
доцент кафедри екології та географії

*Пір Анастасія Олегівна*  
здобувачка вищої освіти  
першого (бакалаврського) рівня освіти  
ОП «Туризм та рекреація» 2 курсу,  
Житомирський державний університет  
імені Івана Франка, м.Житомир

## **ЕКОНОМІЧНІ ПИТАННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

Останнім часом в туристичній індустрії більше уваги приділяється питанню по якості обслуговування. Без якісного сервісу компанія не зможе досягти успіху. Тому туристичним підприємствам важливо не лише надавати якісні послуги, а й постійно підтримувати та покращувати рівень, оперативно реагувати на недоліки та розробляти стратегії вдосконалення.

Для підприємств сфери туризму та проведення масових заходів якість туристичних послуг є важливим фактором їх розвитку та успіху. Забезпечення споживачів якісним туристичним продуктом є запорукою існування будь-якої компанії в індустрії туризму.

Особливістю туристичної індустрії є те, що при створенні системи якості продукції основна увага приділяється якості обслуговування. Якісний сервіс обслуговування є ключовим фактором комерційного успіху туристичного підприємства.

Оцінити якість туристичного обслуговування можна трьома способами:

- За власною методикою компанії;
- Порівняння з еталонним зразком;
- Відповідно до міжнародного або національного стандарту.

При створенні системи управління якістю обслуговування на туристичному підприємстві необхідно забезпечити гармонійну та планомірну взаємодію всіх її складових на кожному етапі функціонування.

**Ключові компоненти системи управління якістю в туризмі включають:**

- **Розробка та вдосконалення турпродуктів:** ретельне планування туристичних маршрутів, турів та програм обслуговування з урахуванням потреб і побажань клієнтів; постійне оновлення та вдосконалення турпродуктів відповідно до сучасних тенденцій та вимог ринку.
- **Економічна ефективність:** застосування економічних методів для оптимізації витрат та підвищення якості обслуговування туристів, агентів та партнерів; пошук шляхів зниження собівартості послуг без втрати якості.
- **Матеріально-технічне забезпечення:** забезпечення сучасної та комфортної матеріальної бази для обслуговування туристів (проживання, трансфер, екскурсійне обладнання тощо); регулярне оновлення та модернізація матеріально-технічної бази.
- **Організація процесів обслуговування:** чітка організація процесів надання послуг та виконання програм обслуговування на всіх етапах; забезпечення злагодженої роботи всіх підрозділів та служб, задіяних в обслуговуванні туристів.
- **Контроль якості:** систематичне планування та проведення аудитів якості для оцінки відповідності послуг встановленим стандартам; аналіз результатів аудитів та розробка заходів щодо покращення якості обслуговування.
- **Робота з кадрами:** підготовка та підвищення кваліфікації кадрів, навчання персоналу сучасним методам обслуговування та стандартам якості; створення системи мотивації та стимулювання працівників для досягнення високих результатів.

- **Якість праці персоналу:** впровадження заходів із забезпечення високої якості праці персоналу, створення комфортних умов праці та мотивації до професійного зростання; забезпечення дотримання персоналом професійної етики та стандартів обслуговування.
- **Соціальний розвиток колективу:** створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі, розвиток корпоративної культури, забезпечення можливостей для професійного та особистого розвитку працівників.

Цей перелік охоплює основні аспекти управління якістю в туристичній сфері та є основою для успішного розвитку туристичного підприємства [1].

Ефективна виробнича діяльність підприємств індустрії туризму залежить від багатьох факторів, серед яких ключову роль відіграє якість туристичних послуг.

**Для успішного функціонування туристичне підприємство повинно забезпечити:**

1. **Відповідність стандартам:** послуга повинна відповідати чинному законодавству, враховувати особливості регіону, потреби споживачів, а також відповідати стандартам якості та безпеки.
2. **Конкурентоспроможність:** для успіху бізнесу необхідно запропонувати конкурентоспроможну ціну, яка задовольнить потреби клієнтів і забезпечить фінансову стабільність.
3. **Задоволення потреб клієнтів:** важливо, щоб подорож повністю задовольняла потреби клієнтів, даруючи їм комфорт, безпеку та незабутні враження.

Управління якістю туристичного обслуговування є важливим критерієм ефективності управління в сфері туризму.

**Воно включає в себе:**

- **Науковий підхід:** важливо застосовувати наукові методи для підвищення якості обслуговування.

- **Координація діяльності:** ефективна взаємодія між різними підрозділами туристичного підприємства для досягнення цілей управління якістю.

- **Постійне вдосконалення:** систематичне оцінювання та аналіз якості послуг з метою їх постійного покращення.

**Розвиток системи методів управління якістю передбачає:**

- **Впровадження сучасних технологій:** використання інформаційних технологій для автоматизації процесів, збору та аналізу даних про якість послуг.

- **Застосування міжнародних стандартів:** впровадження міжнародних стандартів якості як стратегічний крок для підвищення конкурентоспроможності в туристичній галузі.

- **Підвищення кваліфікації персоналу:** для забезпечення високої якості обслуговування, необхідно постійно підвищувати кваліфікацію персоналу через навчання та розвиток.

- **Моніторинг та контроль:** систематичний моніторинг якості послуг з метою своєчасного усунення будь-яких проблем.

Якість туристичного обслуговування є критично важливим фактором для успіху будь-якого туристичного підприємства. Вона визначає рівень задоволеності клієнтів, їхні емоції отриманні під час подорожі та готовність рекомендувати компанію іншим [2].

Для туристичних підприємств найголовнішим завданням є формування позитивного іміджу, який базується на високій якості обслуговування. Це досягається завдяки груповій роботі всіх відділів компанії, постійному та ефективному контролю з боку керівництва, вдосконаленню методів та форм обслуговування, вивченню та застосуванню кращих практик, використанню сучасних технологій, розширенню спектру послуг та підвищенню їх якості.

Туристичні послуги повинні відповідати очікуванням та фізичним можливостям клієнтів, для яких вони призначені, а також враховувати додаткові зручності, привабливість та престижність послуг [3].

*Список використаних джерел:*

1. Свистунова К.Р., Проскурня О.М., Перерва П.Г. Матеріали V Всеукр. наук.-практ. конф. «Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством» (м. Полтава, 14-15 квітня 2022 р.) Полтава: ПДАУ, 2022. 847 с. С.720-722.  
[URL:https://tourlib.net/statti\\_ukr/svystunova.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/svystunova.htm) (Дата звернення 17.02.2025р.)
2. Денисенко М.П., Терещенко Н.М. Наукові праці МАУП. 2014. Вип.1(40). С.134-138. [URL: https://tourlib.net/statti\\_ukr/denysenko.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/denysenko.htm) (Дата звернення 17.02.2025р.)
3. М. М. Кривоберець, докторант, Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ [URL:http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5382](http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5382) (Дата звернення 17.02.2025р.)