

УДК 658.5:338.48

Вовк М. В.*mirkavovk21@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-6156-8298**Researcher ID: I-5936-2017**к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту,**Львівський національний університет ветеринарної медицини**та біотехнологій імені С. З. Гжицького, м. Львів***Гримак О. Я.***gruto@i.ua, ORCID ID: 0000-0002-9730-120X**Researcher ID: AAF-9322-2021**к.е.н., доц., доцент кафедри історії України та економічної теорії**Львівський національний університет ветеринарної медицини**та біотехнологій імені С. З. Гжицького, м. Львів*

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Анотація. У статті досліджено теоретичні аспекти системи управління якістю туристичних послуг. Авторами опрацьовано теоретичні дослідження у даній галузі і доведено, що незважаючи на значний інтерес до оцінки якості туристичних послуг, в сучасній літературі бракує комплексного розуміння якості та її зв'язку з новими практиками управління у сфері управління якістю. Зазначено, що якість туристичних послуг є одним із найважливіших факторів конкурентоспроможності та сталого розвитку туристичної індустрії. В ході дослідження розглянуто ключові моделі та стандарти управління якістю, що застосовуються на міжнародному, європейському та національному рівнях, а також їхню роль у підвищенні рівня задоволеності споживачів та забезпеченні сталого розвитку туризму. Особливу увагу приділено аналізу міжнародних стандартів, таких як ISO 9001, ISO 14001, ISO 18513, а також європейських сертифікаційних систем, зокрема Blue Flag, EFQM, Hotelstars Union та інших. Окремо розглянуто методи оцінки якості туристичних послуг, зокрема SERVQUAL, SERVPERF, HOLSAT, AIRQUAL, що дозволяють вимірювати рівень сприйняття та задоволеності туристів. Визначено ключові відмінності між системами оцінки якості та методами її аналізу, що забезпечують комплексний підхід до покращення стандартів обслуговування. Досліджено національні системи управління якістю туристичних послуг, зокрема стандарти ДСТУ, а також практики їх впровадження в Україні. Висвітлено роль державних і громадських організацій у процесі сертифікації та оцінки туристичних послуг. Зроблено акцент на необхідності впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, віртуальна реальність та автоматизовані системи аналізу відгуків, що сприяють підвищенню рівня якості обслуговування. У висновках зазначено, що ефективне управління якістю туристичних послуг потребує комплексного підходу, який поєднує стандартизацію, технологічні інновації та орієнтацію на потреби споживачів. Подальші дослідження рекомендується спрямувати на адаптацію та вдосконалення національних систем сертифікації туристичних послуг із урахуванням міжнародного досвіду та вимог сталого розвитку.

Ключові слова: якість, стандарт, сертифікація, система управління якістю в туризмі, туристичні послуги.

Vovk Myroslava*mirkavovk21@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-6156-8298**Researcher ID: I-5936-2017**Ph.D., Docent, Associate Professor at the Department of Management,**Stepan Gzhytskyi National University of Veterinary Medicine and Biotechnologies, Lviv*

Hrymak Oleh

grumo@i.ua, ORCID ID: 0000-0002-9730-120X

Researcher ID: AAF-9322-2021

Ph.D., Docent, Associate Professor at the Department
of History of Ukraine and Economic Theory,

Stepan Gzhytskyi National University of Veterinary Medicine and Biotechnologies, Lviv

THEORETICAL ASPECTS OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF TOURIST SERVICES

Abstract. The article examines the theoretical aspects of the quality management system of tourism services. Authors have processed theoretical studies in this area and proved that despite the considerable interest in assessing the quality of tourism services, the current literature lacks a comprehensive understanding of quality and its relationship with new management practices in the field of quality management. It is noted that the quality of tourism services is one of the most important factors in the competitiveness and sustainable development of the tourism industry. The study examines the key models and standards of quality management applied at the international, European and national levels, as well as their role in increasing customer satisfaction and ensuring sustainable development of tourism. Particular attention is paid to the analysis of international standards such as ISO, as well as European certification systems, including Blue Flag, EFQM, Hotelstars Union and others. The methods of assessing the quality of tourist services, in particular SERVQUAL, SERVPERF, HOLSAT, AIRQUAL, which allow measuring the level of perception and satisfaction of tourists, are separately considered. The key differences between quality assessment systems and methods of its analysis are identified, which provide an integrated approach to improving service standards. National quality management systems for tourism services, in particular, DSTU standards, as well as practices of their implementation in Ukraine, are studied. The role of governmental and non-governmental organizations in the process of certification and evaluation of tourism services is highlighted. Emphasis is placed on the need to introduce innovative technologies, such as artificial intelligence, virtual reality and automated feedback analysis systems, which contribute to improving the quality of service. The conclusions state that effective quality management of tourism services requires an integrated approach that combines standardization, technological innovation, and customer focus. Further research is recommended to be directed to the adaptation and improvement of national certification systems for tourism services, taking into account international experience and sustainable development requirements.

Key words: quality, standard, certification, quality management system in tourism, tourism services.

JEL Classification: L15, L83, M10

DOI: <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-12-3>

Постановка проблеми. Орієнтація на якість стала одним з ключових факторів успіху для постачальників туристичних послуг та туристичної галузі в цілому. Сучасний підхід до якості в туризмі є результатом зростаючих різноманітних потреб споживачів у контексті високої конкуренції, глобалізації ринку та розвитку сучасних технологій. Різноманітність систем управління якістю, які на сьогоднішній день використовуються в туристичному секторі, робить їх складними для розуміння, як для постачальників послуг з точки зору оцінки їхньої надійності, ринкової вартості та впливу, так і для самих туристів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням теоретичних і практичних аспектів системи управління якістю туристичних послуг присвячені роботи багатьох українських та іноземних науковців. Так, сучасні тенденції управління якістю туристичних послуг у своїй статті досліджують Долинська О. О., Біницька О. П. та Гільберг Т. Г. [1]. Місюкевич В.І. та Курилко Д. С. зосередили свою увагу на управлінні якістю послуг в умовах модернізації туризму [2]. В свою чергу Гончаров А. та Гончарова С. досліджують стратегічні підходи до управління якістю туристичних послуг [3]. Низка вчених проявили свій науковий інтерес

саме до визначення теоретико-методологічних аспектів якості послуг у туристичному бізнесі [4–6]. Незважаючи на значний і зростаючий інтерес до оцінки якості туристичних послуг, можна стверджувати, що бракує комплексного розуміння якості та її зв'язку з новими практиками, пов'язаними з навколишнім середовищем і сталим розвитком.

Постановка завдання. Метою даної статті є аналіз систем управління якістю, які використовуються в туристичній індустрії. Дослідження включатиме характеристику міжнародних, європейських та специфічних стандартів, а також національних моделей систем якості в туристичних організаціях. Саме систематизація інформації про існуючі моделі та їх впровадження допоможе визначити напрямки змін у підході до якості в туризмі як з точки зору пропонування моделей, так і методів їх реалізації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття якості в туризмі є динамічним процесом, яке еволюціонувало з часом разом з розвитком туристичного сектору і на сьогодні «якість послуг є одним із найважливіших складників ефективності та рентабельності суб'єктів туристичної індустрії» [1]. На сьогоднішній день якість туристичних послуг стала одним із найважливіших чинників, які визначають рівень задоволеності клієнтів, їхню лояльність і готовність отримувати послугу у певній туристичній фірмі чи знову обирати конкретний туристичний напрямок [2]. Система управління якістю ґрунтується на системному підході до управління і дає змогу постійно поліпшувати якість продукції, забезпечуючи високий рівень підготовки персоналу та ефективне використання матеріально-технічних, трудових, інформаційних і фінансових ресурсів, наявних в організації [5].

Складові діяльності туристичних підприємств, які мають найбільший вплив на якість послуг, що надаються споживачам, зокрема такі елементи, як постійний моніторинг обслуговування, розробка нових туристичних продуктів, контроль витрат і скарги споживачів, повинні також бути включені до якості обслуговування [4, с. 260]. Адже індустрія туризму та гостинності має певні специфічні характеристики, які відрізняють її від інших галузей сфери послуг і надають поняттю «якість» особливу роль у розробці та маркетингу туристичних послуг [5].

Отже, вимірювання якості туристичної послуги повинно враховувати її комплексність, а також очікування зі сторони туристів щодо надання якісних послуг, тобто забезпе-

чувати баланс задоволеності усіх зацікавлених сторін [3, с. 21].

Для того щоб допомогти забезпечити високий рівень сервісу, підвищити конкурентоспроможність та відповідати міжнародним стандартам, в туристичній індустрії використовують системи оцінки якості туристичних послуг (див. табл. 1).

Це стандартизовані моделі, що визначають конкретні вимоги до якості туристичних послуг та передбачають сертифікацію або класифікацію підприємств. Вони застосовуються для офіційної перевірки відповідності туристичних об'єктів певним критеріям.

На відміну від систем оцінки якості туристичних послуг, які є стандартизованими, в туристичній індустрії використовують методи оцінки якості туристичних послуг (табл. 2). Це аналітичні інструменти, які використовуються для вимірювання сприйняття туристами рівня обслуговування. Часто вони можуть бути суб'єктивними, адже базуються на опитуваннях, аналізі очікувань і реального досвіду туристів. Основною метою таких методів є можливість зрозуміти, як туристи оцінюють якість наданих послуг і які аспекти потребують покращення. Їх можна застосовувати в різних секторах туристичної індустрії, а саме в готельному та ресторанному бізнесі, авіаперевезеннях, екотуризмі тощо.

Одним із найперших методів оцінки якості туристичних послуг є SERVQUAL (Service Quality) – це модель оцінки якості обслуговування, яка допомагає виміряти рівень відповідності очікувань клієнтів фактично наданому сервісу і широко використовується в різних сферах, зокрема в туризмі, готельному бізнесі та сфері послуг [7].

Дана модель базується на порівнянні очікувань клієнтів і їхнього реального досвіду від наданих послуг. Відповідність сервісу очікуванням або навіть його перевищення, свідчить про високу якість наданих послуг. Дана модель оцінює якість обслуговування за такими п'ятьма ключовими параметрами як відповідність, здатність до реагування, надійність, емпатія, професійність [5]. Клієнти оцінюють кожен із п'яти параметрів за двома показниками від отриманого сервісу: очікуваним рівнем та реальним. Згодом розраховується прогалина в якості між очікуванням та сприйняттям послуги. Якщо очікування перевищують реальність, це означає, що суб'єкту надання послуг необхідно вдосконалювати сер-

Таблиця 1

Таблиця систем якості в туризмі

Система якості	Короткий опис	Рік заснування
Міжнародні стандарти ISO		
ISO 9001	Система управління якістю, що застосовується в різних галузях, включаючи туризм	1987
ISO 14001	Система екологічного менеджменту, важлива для екотуризму та сталого розвитку	1996
ISO 18513	Специфічний стандарт якості для туристичних послуг	2003
ISO 21101	Система безпеки для пригодницького туризму	2014
Європейські стандарти та сертифікації		
Blue Flag	Екологічна сертифікація пляжів, що відповідають високим стандартам безпеки та чистоти	1985
EFQM	Система досконалості, що оцінює управлінські процеси та їхній вплив на якість послуг	1992
EMAS	Система екологічного менеджменту, яка регулює вплив туристичних підприємств на довкілля	1993
Hotelstars Union	Єдина система класифікації готелів у Європі, що оцінює їх рівень за категоріями (від 1 до 5 зірок)	2009
Стандарти у сфері готельної та ресторанної діяльності		
HACCP	Стандарт безпеки харчових продуктів у туризмі	1960
Green Key	Екологічний сертифікат для готелів і кемпінгів	1994
Транспортні стандарти		
EN 13816	Європейський стандарт якості пасажирських перевезень	2002
IATA IOSA	Програма аудиту безпеки для авіакомпаній	2003
Екологічні сертифікати		
Green Globe	Сертифікат сталого розвитку для туризму	1992
EarthCheck	Програма екологічної сертифікації	2000

Джерело: згруповано авторами на основі джерел [1; 7–9]

Таблиця 2

Методи оцінки якості туристичних послуг

Система якості	Короткий опис	Рік заснування
SERVQUAL	Метод оцінки розриву між очікуваннями клієнтів і фактичним рівнем обслуговування (5 вимірів якості)	1988
SERVPERF	Модифікація SERVQUAL, що оцінює лише сприйняття якості	1992
LODGSERV	Модель оцінки якості обслуговування в готелях	1994
DINESERV	Спеціалізований метод оцінки ресторанного сервісу	1995
HOLSAT	Оцінка задоволеності туристів на основі очікувань і досвіду	1999
AIRQUAL	Система вимірювання якості авіаперевезень	2001
E-SERVQUAL	Оцінка якості електронних туристичних послуг	2002
ECOSERV	Метод оцінки якості екотуризму	2003

Джерело: згруповано авторами на основі джерел [1; 7–9]

віс до потрібного рівня. Модель SERVQUAL в подальшому стала основою для створення подібних методик, які допомагають туристичним підприємствам зрозуміти слабкі місця в обслуговування та в подальшому покращувати взаємодію з клієнтами.

Основною відмінністю між системами оцінки і методами є саме підхід до оцінювання.

Методи спрямовані на більш суб'єктивне сприйняття якості туристами, в той час як системи призначені дати більш об'єктивну оцінку щодо відповідності певним стандартам. Зазвичай методи використовуються для внутрішнього аналізу та покращення послуг, тоді як системи якості використовують для офіційного підтвердження рівня якості та

отримання зіркових рейтингів та сертифікатів якості.

Окремо також варто відміти національні стандарти якості. Найбільш відомими з яких є: французький стандарт для туристичних агентств і туроператорів (NF X50-735), іспанський стандарт якості для туристичних підприємств (UNE 182001), німецький стандарт термінології в туризмі (DIN EN 13809), австрійський стандарт для підготовки екскурсів (ÖNORM EN), китайський стандарт управління якістю (GB/T 19001), японський стандарт якості для туризму (JIS Q 9001), стандарт управління якістю в Австралії та Новій Зеландії (AS/NZS 9001), американський стандарт якості готельного обслуговування (ASTM F2500) [10].

В Україні у сфері туристичних послуг використовуються національні стандарти якості ДСТУ. Ці стандарти допомагають підприємствам і організаціям у сфері туризму дотримуватись високих стандартів обслуговування, підвищувати довіру клієнтів і забезпечувати сталий розвиток туристичної індустрії. Методичні рекомендації щодо впровадження цих стандартів розроблені Національною туристичною організацією України з метою підвищення якості туристичних послуг в Україні та забезпечення однаковості в роботі туристичних організацій, особливо в частині класифікації. Вони пропонуються для добровільного використання всіма зацікавленими підприємствами, організаціями та фізичними особами-підприємцями [11]. Впровадженням комплексної моделі системи якості в Україні також займається Державне агентство розвитку туризму, яке розробило нові критерії якості та принципи класифікації готелів, що враховують не тільки галузеві стандарти ISO, але і кращі практики міжнародних та національних систем, зокрема Асоціації європейських готелів, кафе і ресторанів (HOTREC) та Hotelstars Union [12].

На нашу думку, покращення управління якістю туристичних послуг в майбутньому буде пов'язане з подальшим впровадженням штучного інтелекту для аналізу поведінки клієнтів, їх відгуків у соцмережах, визначаючи слабкі місця обслуговування та пропонуючи їх покращення. Чат-боти та віртуальні асистенти допоможуть швидше відповідати на запити туристів, вирішувати проблеми та оформлювати бронювання. Додатково, використання віртуальної реальності та інших інноваційних технологій

сприятиме ефективному навчанню персоналу, підвищенню їхньої кваліфікації у сфері якості та дозволять туристам ознайомитися з місцем перед бронюванням. Це допоможе не лише автоматизувати процеси та зменшити витрати, а й значно підвищити якість туристичних послуг, зробивши їх більш персоналізованими, зручними та інноваційними.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Забезпечення конкурентоспроможності постачальників туристичних послуг та туристичної галузі в цілому на сьогоднішній день створює проблематику щодо формування ефективних підходів до системи управління якістю в даній індустрії. Труднощі посилюються тим, що паралельно з інструментами якості розвивався екологічний підхід до туризму, а також розроблялися різноманітні стандарти і моделі екологічної сертифікації. Більшість цих стандартів базуються на фундаментальних принципах якості, серед яких орієнтація на споживача, лідерство та постійне вдосконалення процесів.

З огляду на те, що в багатьох країнах не існує національних систем якості в туризмі або вони неефективні, важливо, щоб майбутні дослідження були більше зосереджені на прикладах передового досвіду впровадження національних систем оцінки та сертифікації якості в туризмі або з удосконалення тих, що вже існують.

ЛІТЕРАТУРА

1. Долинська О. О., Біницька О. П., Гільберг Т. Г. Управління якістю туристичних послуг: сучасні тенденції. *Економіка та суспільство*. 2024. Випуск 65. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-7>
2. Місюкевич В. І., Курилко Д. С. Управління якістю послуг в умовах модернізації туризму. Креативна особистість і модернізація туризму : матеріали методологічного трансдисциплінарного семінару, м. Полтава, 3 грудня 2024 р. Полтава : ПУЕТ, 2024. 135 с.
3. Гончаров А., Гончарова С. Стратегічний підхід до управління якістю послуг туристичного підприємства. *Економіка розвитку*. 2019. Т. 18, № 2. С. 19–28. DOI: [http://doi.org/10.21511/ed.18\(2\).2019.03](http://doi.org/10.21511/ed.18(2).2019.03)
4. Бедрадіна Г.К. Заходи забезпечення управління якістю послуг туристичних підприємств. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. Випуск 22. С.259–263.
5. Чорна Н. М. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти

впровадження та функціонування. *Економіка та суспільство*. 2021. Випуск 29. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-56>

6. Пилипенко Г. М., Смесова В. Л., Безугла Л. С., Бондаренко Л. А. Теоретико-методологічні аспекти визначення якості послуг у туристичному бізнесі. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*. 2023. № 1(81). С. 150–156. DOI: <https://doi.org/10.33271/ebdut/81.150>

7. Diana Foris, Maria Popescu and Tiberiu Foris. A Comprehensive Review of the Quality Approach in Tourism. *Mobilities, Tourism and Travel Behavior – Contexts and Boundaries* / edited by Leszek Butowski. 2017. DOI: <https://doi.org/10.5772/intechopen.70494>

8. Gina Ionela Butnarua, Amanda Miller. Conceptual Approaches on Quality and Theory of Tourism Services. *Procedia Economics and Finance*, Vol. 3, 2012. P. 375–380. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(12\)00167-0](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(12)00167-0)

9. Soultana (Tania) Kapiki. Quality Management in Tourism and Hospitality: an Exploratory Study among Tourism Stakeholders. *International Journal of Economic Practices and Theories*, Vol. 2, No. 2, 2012. P. 53–61.

10. List of national standards related to tourism. URL: <https://www.unmz.gov.cz/prilohyarchiv/271/national%20Tourism%20Standards%20per%20country.pdf>. (дата звернення: 05.02.2025).

11. Національна туристична організація України. URL: https://nto.ua/certification_ua.html. (дата звернення: 05.02.2025).

12. ДАРТ: як готелям отримати зірку без проблем. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dart-yak-gotelyam-otrimati-zirku-bez-problem>. (дата звернення: 09.02.2025).

REFERENCES

1. Dolynska O. O. Binytska O. P. and Hilberh T. H. (2024), “Quality management of tourism services: current trends”, *Ekonomika ta suspilstvo*, vol. 65. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-7>

2. Misiukevych V. I. and Kurylko D. S. (2024), “Service quality management in the context of tourism modernisation”, *Materialy metodolohichnoho transdystsyplinarnoho seminaru* [Materials of the methodological transdisciplinary workshop], Metodolohichniy mizhdystsyplinarnyi seminar [Methodological transdisciplinary workshop], University of Economics and Trade, Poltava, Ukraine, 135 p.

3. Honcharov A. and Honcharova S. (2019), “Strategic approach to managing the quality of the services of the tourism enterprise”, *Developmental economics*, vol.18(2), pp. 19–28. DOI: [http://doi.org/10.21511/ed.18\(2\).2019.03](http://doi.org/10.21511/ed.18(2).2019.03)

4. Bedradina, H. K. (2018), “Measures to ensure the quality management of services of tourism enterprises”, *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky*, vol. 22, pp. 259–263.

5. Chorna, N. M. (2021), “Quality management system at a tourism enterprise: theoretical aspects of implementation and functioning”, *Ekonomika ta suspilstvo*, vol. 29. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-56>

6. Pylypenko, H. M. Smiesova, V. L. Bezuhla, L. S. and Bondarenko, L. A. (2023), “Theoretical and methodological aspects of determining the quality of services in the tourism business”, *Ekonomichnyi visnyk Dniprovskoi politekhniki*, vol. 1(81), pp. 150–156. DOI: <https://doi.org/10.33271/ebdut/81.150>

7. Foris, D., Popescu, M. and Foris, T. (2017), “A Comprehensive Review of the Quality Approach in Tourism”, *Mobilities, Tourism and Travel Behavior – Contexts and Boundaries* / edited by Leszek Butowski, DOI: <https://doi.org/10.5772/intechopen.70494>

8. Butnarua, G. I. and Miller, A. (2012), “Conceptual Approaches on Quality and Theory of Tourism Services”, *Procedia Economics and Finance*, vol. 3, pp. 375–380. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(12\)00167-0](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(12)00167-0)

9. Kapiki, S. (2012), “Quality Management in Tourism and Hospitality: an Exploratory Study among Tourism Stakeholders”, *International Journal of Economic Practices and Theories*, vol. 2, No. 2, pp. 53–61.

10. “List of national standards related to tourism”, (2025), Available at : <https://www.unmz.gov.cz/prilohyarchiv/271/national%20Tourism%20Standards%20per%20country.pdf> (Accessed February 5, 2025).

11. Official website of the National Tourist Organisation of Ukraine, (2025), “National system of quality and excellence in tourism”, Available at: https://nto.ua/certification_ua.html (Accessed February 5, 2025).

12. Official website of the State Agency for Tourism Development, (Available at), “SATD: how hotels can get a star without any problems”, URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dart-yak-gotelyam-otrimati-zirku-bez-problem> (Accessed February 9, 2025).

Стаття надійшла до редакції
25 лютого 2025 р.