

УДК 338.486:[005.336.3:005.934]

DOI: <https://doi.org/10.37734/2409-6873-2024-1-6>

## КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА БЕЗПЕКОЮ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ<sup>1</sup>

**Л. В. ДРОБИШ**

кандидат економічних наук, доцент;

**Ю. В. КАРПЕНКО**

кандидат економічних наук, доцент;

**С. М. ГОРОНОВИЧ**

аспірант;

**В. В. СОБОЛЬ**

аспірант,

Полтавський університет економіки і торгівлі

**Анотація.** Мета статті полягає у визначенні ролі якості туристичних послуг у підвищенні конкурентоспроможності підприємств сфери туризму на вітчизняному та світовому ринку туристичних послуг та необхідності впровадження ефективної системи управління якістю та безпекою діяльності кожного туристичного підприємства. **Методика дослідження.** Вирішення поставлених у статті завдань здійснено за допомогою загальнонаукових і спеціальних методів дослідження: аналізу та синтезу, систематизації та узагальнення. **Результати.** Визначено роль якості туристичних послуг та проаналізовано систему управління якістю туристичних послуг та безпеки діяльності туристичних підприємств у сучасних умовах. Досліджено думки науковців щодо розуміння важливості створення системи управління якістю послуг у сфері туризму в контексті конкурентоспроможності підприємств індустрії туризму. Виявлені особливості організації системи управління якістю та безпекою в туристичних підприємствах, а також необхідності її впровадження задля зміцнення їх конкурентних позицій на туристичному ринку. З'ясовано, що впровадження ефективної системи управління якістю послуг та безпекою діяльності туристичних підприємств слугуватиме привабливості туристичних дестинацій. Вказано на необхідність подальшого дослідження процесу розробки та впровадження системи управління якістю послуг та безпеки в сфері туризму. **Висновки.** В умовах загроз і небезпек, що виникають нині, туристична галузь України має постійно адаптуватися до нових викликів, знаходити і вдосконалювати відповідні захисні механізми, які сприятимуть забезпеченню її стійкості. Одним із таких механізмів має стати впровадження систем управління якістю та економічної безпеки туристичних підприємств. Відповідно подальші дослідження питань впровадження в туристичних підприємствах систем управління якістю послуг та безпекою потребують особливої уваги, що в свою чергу зміцнить конкурентні позиції вітчизняної туристичної галузі на внутрішньому та світовому туристичному ринку.

**Ключові слова:** туризм, туристичне підприємство, туристичний бізнес, туристична послуга, управління якістю туристичних послуг, безпека туристичного підприємства.

**Постановка проблеми в загальному вигляді та зв'язок із найважливішими науковими чи практичними завданнями.** В умовах модернізації економіки України ефективність та рентабельність туристичних підприємств залежить від якості послуг, що надаються цими підприємствами. Тому проблеми планування комерційної діяльності туристичних підприємств мають тісно пов'язуватися з проблемами управління якістю послуг та безпекою здійснення туристичної діяльності кожним туристичним підприємством. Це в свою чергу передбачає забезпечення туристичних підприємств високопрофесійним персоналом, що займаються питаннями управління якістю туристичних послуг та безпекою туристичної діяльності. При цьому професійна підго-

товка фахівців та рівень їхньої кваліфікації щодо організації системи управління якістю туристичних послуг мають відповідати світовим тенденціям та подальшому розвитку сфери туризму в Україні. Разом з тим забезпечити належний рівень цієї роботи заважає відсутність належного методичного інструментарію організації ефективної системи управління якістю туристичних послуг та безпеки в сфері туризму. Відповідно, на часі актуальним залишається питання аналізу впровадження системи управління якістю туристичних послуг в туристичних підприємствах України та забезпечення їх безпечної діяльності. Саме це зумовлює актуальність теми статті та своєчасність проведення дослідження з даної проблематики.

<sup>1</sup> Стаття підготовлена в межах науково-дослідної роботи «Проблеми функціонування та розвитку сфери туризму в умовах модернізації економіки» (держ. реєстр. номер 0117U004715).

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемам управління якістю присвячені наукові праці зарубіжних фахівців (Е. Демінг, Дж. Джуран, Ф. Тейлор, К. Ісікава та ін.) та українських науковців (В. О. Александрова, А. О. Глебова, М. П. Денисенко, Т. А. Жадан, Б. О. Карчевський, Л. С. Стригуль, Н. М. Терещенко, Н. В. Чорна та ін.). Наразі серед вітчизняних та зарубіжних науковців актуалізуються питання управління якістю та безпекою в сфері туризму. На їх думку вагомим чинником ефективної діяльності туристичних підприємств має стати не лише підвищення якості туристичних послуг, але й формування та ефективне функціонування дієвої системи управління якістю та безпекою туристичної діяльності, що в свою чергу забезпечить вітчизняним туристичним підприємствам вихід на європейський та світовий ринок туристичних послуг. Однак, незважаючи на проведені дослідження, виявлення специфічних рис, перспектив і пріоритетів розвитку системи управління якістю туристичних послуг в Україні, ці питання на сьогодні є досить актуальними і потребують подальших наукових досліджень.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Метою статті є визначення ролі якості туристичних послуг у підвищенні конкурентоспроможності підприємств сфери туризму на вітчизняному та світовому ринку туристичних послуг та необхідності впровадження ефективної системи управління якістю та безпекою діяльності кожного туристичного підприємства.

**Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.** В умовах економічної кризи та подальшого загострення конкуренції на світових ринках послуг нагальним залишається питання поліпшення якісної сторони функціонування та розвитку ринку туристичних послуг в Україні [1]. З огляду цього якість обслуговування на ринку туристичних послуг та безпечна діяльність туристичних підприємств сприяють досягненню міцної конкурентної позиції на туристичному ринку та економічному зростанню як країни, так і окремих регіонів. Саме тому, на нашу думку, якість туристичних послуг має виступати вирішальним чинником збільшення не лише туристичних потоків внутрішнього, виїзного та в'їзного туризму, але й підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери туризму на ринку туристичних послуг, їх економічного зростання [1]. Проте, як свідчать результати дослідження, незважаючи на прийняті в останні роки законодавчі акти і нормативні матеріали у сфері туризму, якість обслуговування у більшості вітчизняних туристичних підприємствах залишається ще недостатньо високою як того вимагають міжнародні стандарти. Така ситуація пояснювалася застарілою матеріально-технічною базою, браком коштів на її оновлення, недостатнім складом і професійним рівнем персоналу, відсутністю

стандартів, адаптованих до сучасних вимог обслуговування тощо [1]. Відповідно серед найгостріших проблем розвитку туристичної галузі України на часі залишаються: неможливість здійснення туристичної діяльності в окупованих регіонах України внаслідок повномасштабного вторгнення росії на територію нашої країни; знищення туристичної інфраструктури; погіршення якості туристичних послуг; недостатній рівень кадрового забезпечення управління туристичною галуззю за кількісними та якісними параметрами. Крім того, нестабільне середовище в Україні створило нові загрози для ефективної діяльності підприємств туристичної галузі, а це в свою чергу висунуло більш жорсткі вимоги до організації системи управління якістю та безпекою діяльності туристичних підприємств.

Як показали результати дослідження, знищення туристичної інфраструктури зумовило не лише зменшення туристичних потоків, але й погіршило якість туристичних послуг, які в окремих регіонах і в довоєнний період не завжди відповідали стандартам. Тому одним із першочергових завдань має бути підвищення якості туристичних послуг. Адже якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуванню або встановленим стандартам. При цьому слід враховувати те, що якість туристичної послуги полягає у рівні задоволення потреб і сподівань споживача, а комплексність послуг має спрямовуватися на конкретного споживача, що впливатиме на якість обслуговування та своєчасність її надання. Вважаємо, що з метою оцінки різних видів діяльності з обслуговування туристів має застосовуватися система показників для окремих типів туристичних підприємств (зокрема, у готелях таким показником може бути відповідність номерів класу обслуговування; екскурсійне обслуговування має оцінюватися за оптимальністю маршруту, транспортному забезпеченню тощо). Однак слід пам'ятати, що контроль якості обслуговування в туристичних підприємствах є досить складним процесом, ефективність якого залежить від належного управління.

Отже, як вважає Н. В. Чорна [2], забезпечення якості в туризмі – це сукупність всіх запланованих та методично здійснюваних видів туристичної діяльності в рамках системи управління якістю, необхідних для створення туристичного продукту (послуги), що відповідає визначеним вимогам. Тобто діяльність суб'єктів туристичної сфери неможлива без функціонування системи управління якістю туристичних послуг, яка являє собою організаційну структуру з чітким розподілом відповідальності, процедури, процесів та ресурсів, які необхідні для управління якістю туристичного продукту. Саме тому вагомим чинником ефективної діяльності туристичних підприємств нині має стати формування та ефективне функціонування дієвої системи якості та системи економічної безпеки, що сприятиме виходу суб'єктів туристичних підприємств на міжнародні ринки.

титчної діяльності на ринок туристичних послуг різного рівня. Зважаючи на це, керівники туристичних підприємств в свою діяльність мають впроваджувати принципи загального управління якістю (TQM) шляхом створення комплексної системи, спрямованої на постійне покращання якості послуг [3]. Зокрема, впровадження системи управління якістю передбачає, що кожне туристичне підприємство визначатиме цілі та політику у сфері якості. При цьому, щоб досягти єдиних цілей щодо підвищення якості послуг необхідно враховувати всі складові процесу комплексного обслуговування споживачів, а також якість роботи всього колективу підприємства.

Завдяки проведеному аналізу думок науковців з даної проблематики ми дійшли до висновку, що система управління якістю має ґрунтуватися на системному підході до управління, а це в свою чергу дозволить досягти постійного вдосконалення якості продукції (послуг), забезпечити високий рівень підготовки працівників та ефективно використовувати наявні на підприємстві ресурси (матеріально-технічні, трудові, інформаційні та фінансові). Впровадження в туристичному підприємстві системи управління якістю, розробленої на основі стандарту ISO 9001, сприятиме спрощенню системи надання послуг та підвищенню їх якості, встановленню налагодженого зворотного зв'язку зі споживачами, покращенню мікроклімату в колективі, забезпеченню стабільної роботи в умовах плинності персоналу, прийняттю раціональних та ефективних рішень на основі фактів. У результаті – діяльність підприємства стає більш зрозумілою та прозорою, в ній встановлюється чіткий розподіл відповідальності, підвищується рівень внутрішньої організованості та зменшується кількість помилок [4].

Однак, як свідчить практика, створення таких систем у сфері туризму нині відбувається не так швидко як того потребує стрімкий розвиток ринку, конкурентна боротьба між підприємствами, а також зростаючі вимоги споживачів до послуг, що надаються, і потребує гарантій щодо їх якості. Саме тому в умовах зростаючої конкурентної боротьби функціонування системи управління якістю підприємства може стати інструментом зміцнення конкурентних переваг та розширення присутності на ринку [5], що дасть змогу спрямовувати та контролювати діяльність підприємства щодо якості. Разом з тим, однією з основних причин повільного впровадження системи управління якістю в туристичних підприємствах є відсутність єдиної методології її створення та нестача знань із теорії управління якістю, недостатня кількість компетентних кадрів з цих питань, а також обмежені фінансові ресурси підприємств та недооцінка керівниками туристичних підприємств практичної віддачі від впровадження цих систем. Крім того, нестабільність українського середовища на даний час призвела до виникнення нових загроз

та небезпек для ефективної діяльності туристичних підприємств і обумовила більш жорсткі вимоги до якості туристичних послуг та організації безпечної їх діяльності [6].

Так, забезпечити ефективну діяльність туристичного підприємства окрім впровадження системи управління якістю послуг дає змогу система управління економічною безпекою, а це потребує від керівників туристичних підприємств особливої уваги до вирішення цих питань.

Таким чином, нагальність окреслених вище завдань туристичних підприємств потребує обґрунтованих рішень з боку керівництва щодо впровадження ефективних систем управління якістю та економічною безпекою туристичних підприємств.

З огляду цього, задля впровадження системи управління якістю та економічної безпеки туристичних підприємств, вважаємо за необхідне реалізувати низку заходів (табл. 1).

Реалізація наведених вище заходів щодо впровадження систем управління якістю та економічною безпекою діяльності туристичного підприємства потребує з боку керівництва особливої уваги до забезпечення підприємства належним кадровим складом. Адже окрім інших чинників вирішальним залишається людський (різні форми участі й активного впливу обслуговуючого та управлінського персоналу на підвищення якості обслуговування туристів, туристичних агентів та контрагентів). Саме тому фахівці, які займаються питаннями управління якістю та безпекою туристичних підприємств, мають володіти системою теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю та безпекою в туризмі, знати теоретико-методичні основи стандартизації і сертифікації, методів оцінки результативності та ефективності систем управління якістю на підприємствах сфери туризму. Крім того, важливим має бути також набуття фахівцями практичних навичок з оцінки рівня якості туристичних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю та безпекою в туризмі, адекватних впливу підприємницького середовища [3].

**Висновки із зазначених проблем і перспективи подальших досліджень у поданому напрямі.** Отже, за результатами проведеного дослідження можемо зробити висновок про важливість впровадження системи управління якістю та економічної безпеки в туристичних підприємствах, підвищенні ефективності їх функціонування, що в свою чергу забезпечить здійснення безпечної туристичної діяльності. Так, впровадження та сертифікація системи управління якістю дозволяє підприємству підтримувати стабільну якість послуг, оскільки стає керуваною і дає можливість орієнтувати всі виробничі процеси на підвищення якості та безпечності. Система управління якістю повинна стати безперервною діяльністю, спрямованою на підвищення рівня обслуговування, удосконалення технологіч-



Таблиця 1

**Заходи щодо впровадження систем управління якістю та економічною безпекою туристичного підприємства**

<b>Заходи впровадження системи управління якістю</b>	<b>Заходи управління економічною безпекою підприємства</b>
Використання процесного і системного підходів	Оцінка ситуації на ринку туристичних послуг
Вивчення та впровадження передового вітчизняного й зарубіжного досвіду надання туристичних послуг	Усунення фактів протиправної негативної діяльності співробітників туристичного підприємства
Планування якісних послуг	Вивчення стану справ у партнерів по бізнесу та конкурентів
Створення іміджу підприємства через систему заохочень за високі досягнення у роботі	Захист інтересів туристичного підприємства та прав його співробітників
Набуття знань з теорії управління якістю співробітниками підприємства	Наявність необхідної інформації для розроблення оптимальних управлінських рішень з питань стратегії та тактики економічної діяльності туристичного підприємства
Постійний контроль за якістю обслуговування з боку керівництва підприємства та з боку персоналу і споживачів	Обґрунтування рівня прийнятного ризику під час прийняття управлінських рішень
Підтримування належного соціально-психологічного клімату в колективі	Розроблення стратегії та тактики ведення господарської діяльності з метою мінімізації господарського ризику і забезпечити економічну безпеку
Удосконалення технології процесу обслуговування та організації праці на туристичному підприємстві	Реалізація заходів по захисту матеріальних, фінансових, кадрових та інформаційних ресурсів туристичного підприємства від можливої негативної дії чинників і загроз
Сертифікація послуг щодо їх відповідності вимогам нормативних документів	
Орієнтація всіх виробничих процесів на підвищення якості та безпечності	

Джерело: складено авторами

них процесів, а також включати ефективні управлінські та технічні методи, спрямовані на забезпечення найкращих, найбільш практичних і взаємовигідних способів взаємодії персоналу туристичного підприємства, його постачальників, збутових агентів і споживачів туристичних послуг [7].

Насамкінець зазначимо, що в умовах загроз і небезпек, що виникають нині, туристична галузь України має постійно адаптуватися до нових викликів, знаходити і вдосконалювати відповідні захисні

механізми, які сприятимуть забезпеченню її стійкості. На нашу думку, одним із таких механізмів має стати впровадження систем управління якістю та економічної безпеки туристичних підприємств. Відповідно подальші дослідження питань впровадження в туристичних підприємствах систем управління якістю послуг та безпекою потребують особливої уваги, що в свою чергу зміцнить конкурентні позиції вітчизняної туристичної галузі на внутрішньому та світовому туристичному ринку.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дробиш Л. В., Карпенко Ю. В. Забезпечення високої якості туристичних послуг як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери туризму. *Мережевий бізнес: становлення, проблеми, інновації: матеріали VII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції* (м. Полтава, 27-28 квітня 2017 року). Полтава: ПУЕТ, 2017. С. 179–182.
2. Чорна Н. В. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти впровадження та функціонування. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 29. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/595> (дата звернення: 20.11.2023).
3. Дробиш Л. В. Інформаційне забезпечення вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю та безпекою в туризмі» для студентів-магістрів спеціальності 242 «Туризм». *Туристичне господарство у світлі гуманістичних ідей Г. С. Сковороди (до 300-річчя з дня народження мислителя): матеріали методологічного міждисциплінарного інтернет-семінару* (м. Полтава, 3 грудня 2022 р.). Полтава: ПУЕТ, 2022. С. 77–80.
4. Стригуль Л. С., Александрова В. О., Жадан Т. А. Стандарти серії ISO 9000 в сфері туризму та гостинності України в концепції загального управління якістю TQM. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ». Економічні науки: зб. наук. пр.* Харків: НТУ «ХПІ», 2023. № 1. С. 40–44. URI: <https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/66731> (дата звернення: 20.11.2023).
5. 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. URL: <http://global-national.in.ua/archive/8-2015/73.pdf> (дата звернення: 20.11.2023).

6. Чвертко Л. А., Кирилюк І. М. Загрози економічній безпеці туристичної галузі України в умовах сучасних викликів. *Соціальна економіка*. 2021. Вип. 62. С. 51–63. URL: <https://periodicals.karazin.ua/soceconom/article/view/18240/16847> (дата звернення: 20.11.2023).

7. Денисенко М. П., Терещенко Н. М. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму. *Наукові праці МАУП*. 2014. Вип. 1 (40). С. 134–138.

## REFERENCES

1. Drobysh, L. V. & Karpenko, Yu. V. (2017) Zabezpechennia vysokoi yakosti turystychnykh posluh yak chynnyk pidvyshchennia konkurentospromozhnosti pidpryemstv sfery turyzmu [Ensuring the high quality of tourist services as a factor in increasing the competitiveness of enterprises in the field of tourism]. *Merezhevyi biznes: stanovlennia, problemy, innovatsii: materialy VII Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi internet-konferentsii* (m. Poltava, 27-28 kvitnia 2017 roku). Poltava: PUET, pp. 179–182. [in Ukrainian].

2. Chorna, N. V. (2021) Systema upravlinnia yakistiu na turystychnomu pidpryemstvi: teoretychni aspekty vprovadzhennia ta funktsionuvannia [Quality management system at a tourist enterprise: theoretical aspects of implementation and functioning]. *Ekonomika ta suspilstvo*, vol. 29. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/595> (accessed 20 November 2023) [in Ukrainian].

3. Drobysh, L. V. (2022) Informatsiine zabezpechennia vyvchennia navchalnoi dystsypliny "Upravlinnia yakistiu ta bezpekoiu v turyzmi" dlia studentiv-mahistriv spetsialnosti 242 "Turyzm" [Information support for the study of the academic discipline "Quality and safety management in tourism" for master's students of the specialty 242 "Tourism"]. *Turystychno hospodarstvo u svitli humanistychnykh idei H. S. Skovorody (do 300-richchia z dnia narodzhennia myslitelia): materialy metodolohichnoho mizhdystyplinarnoho internet-seminaru* (m. Poltava, 3 hrudnia 2022 r.). Poltava: PUET, pp. 77–80. [in Ukrainian].

4. Stryhul, L. S., Aleksandrova, V. O. & Zhadan, T. A. (2023) Standarty serii ISO 9000 v sferi turyzmu ta hostynnosti Ukrainy v kontseptsii zahalnoho upravlinnia yakistiu TQM [Standards of the ISO 9000 series in the field of tourism and hospitality of Ukraine in the concept of total quality management of TQM]. *Visnyk Natsionalnoho tekhnichnoho universytetu "KhPI". Ekonomichni nauky: zb. nauk. pr.* Kharkiv: NTU "KhPI", no. 1, pp. 40–44. Available at: <https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/66731> (accessed 20 November 2023) [in Ukrainian].

5. Hliebova, A. O. & Karchevskiy, B. O. (2015) Systemy upravlinnia yakistiu na pidpryemstvi v umovakh yevrointehratsiinykh protsesiv [Quality management systems at the enterprise in the context of European integration processes]. *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky*, vol. 8, pp. 352–356. Available at: <http://global-national.in.ua/archive/8-2015/73.pdf> (accessed 20 November 2023) [in Ukrainian].

6. Chvertko, L. A. & Kyryliuk, I. M. (2021) Zahrozy ekonomichnii bezpetsi turystychnoi haluzi Ukrainy v umovakh suchasnykh vyklykiv [Threats to the economic security of the tourism industry of Ukraine in the conditions of modern challenges]. *Sotsialna ekonomika*, vol. 62, pp. 51–63. Available at: <https://periodicals.karazin.ua/soceconom/article/view/18240/16847> (accessed 20 November 2023) [in Ukrainian].

7. Denysenko, M. P. & Tereshchenko, N. M. (2014) Formuvannia systemy upravlinnia yakistiu posluh u sferi turyzmu [Formation of the quality management system of services in the field of tourism]. *Naukovi pratsi MAUP*, vol. 1 (40), pp. 134–138. [in Ukrainian].

**Liudmyla Drobysh, Yurii Karpenko, Serhii Horonovych, Vitalii Sobol, Poltava University of Economics and Trade. Conceptual principles of management of quality and safety services of tourist enterprises.**

**Annotation.** The purpose of the article is to determine the role of the quality of tourist services in increasing the competitiveness of tourism enterprises on the domestic and global market of tourist services and the need to implement an effective management system for the quality and safety of each tourist enterprise. Research methodology. The solution of the tasks set in the article was carried out with the help of general scientific and special research methods: analysis and synthesis, systematization and generalization. The results. The role of the quality of tourist services is determined and the management system of the quality of tourist services and the safety of tourism enterprises in modern conditions is analyzed. The opinions of scientists regarding the understanding of the importance of creating a service quality management system in the field of tourism in the context of the competitiveness of enterprises in the tourism industry were studied. The peculiarities of the organization of the quality and safety management system in tourist enterprises, as well as the need for its implementation in order to strengthen their competitive positions on the tourist market, are revealed. It was found that the implementation of an effective management system for the quality of services and the safety of the activities of tourist enterprises will serve the attractiveness of tourist destinations. The need for further research into the process of development and implementation of the service quality and safety management system in the field of tourism is indicated. Conclusions. In the conditions of threats and dangers that arise today, the tourism industry of Ukraine must constantly adapt to new challenges, find and improve appropriate protective mechanisms that will contribute to ensuring its stability. One of these mechanisms should be the introduction of quality management systems and economic security of tourist enterprises. Accordingly, further research into the implementation of service quality and safety management systems in tourist enterprises requires special attention, which in turn will strengthen the competitive position of the domestic tourism industry on the domestic and global tourism market.

**Keywords:** tourism, tourist enterprise, tourist business, tourist service, quality management of tourist services, security of tourist enterprise.