

УДК 338.48

Заєць О.Є.¹

Шелемєтьєва Т.В.²

¹студ. гр. МТУ-134м ЗНТУ

²канд. екон. наук, доц. ЗНТУ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Стрімкий розвиток економічних ринкових відносин в туристичній індустрії України пропорційно супроводжується загостренням конкуренції, яка потребує надання високого рівня якості туристичних послуг [1]. Пов'язано це з тим що туризм з кожним роком набуває важливого значення для стану економіки країни в цілому. На світовому ринку, туризм посідає друге місце після комп'ютерної індустрії по пріоритету розвитку для держав.

Якість є одним із основних чинників формування пропозиції на ринку. В результаті постійного підвищення її рівня, вона сприяє росту конкурентоспроможності туристичних послуг. Це можна пояснити постійною необхідністю пристосовуватися до потреб та побажань туристів. Через те, що ринок туристичних послуг стає все більш різноманітним і споживач отримує все більше права вибору, тепер він не тільки прагне отримати якісну послугу, він вимагає, щоб вона була належного рівня.

Проблема дослідження якості туристичних послуг залишається досить актуальною на сьогодні. Це обумовлено постійно ростучою конкуренцією між постачальниками туристичних послуг та доступністю інформації для споживачів стосовно цих послуг. Як наслідок цього, якість обслуговування стає одним із головних інструментів в боротьбі за клієнта. Аналіз наукових публікацій стосовно цієї тематики показав, що сучасні вітчизняні компанії для виміру якості надаваних ними послуг широко використовують досвід зарубіжних організацій. Організація процесу управління якістю туристичних послуг включає перелік необхідних заходів, що мають забезпечити якісне надання туристичних послуг та створити налагоджену систему їх ефективного функціонування. Стрімке підвищення значимості туристичних послуг для національної економіки призвело до впровадження досвіду закордонних підприємств, щоб забезпечити якість надаваних туристичних послуг на рівні зі світовими тенденціями.

Для того, щоб вдало вести управління якістю туристичних послуг, підприємство повинно впровадити її документально та постійно покращувати. Для цього потрібно спершу провести аналіз послуг конкурентів, визначити власні настанови для здобуття якості, виділити процеси їх досягнення та ввести в дію. Далі слід визначитися з методиками оцінювання якості, визначити методи для оцінки результатів, забезпечити

контроль кожного процесу, направляти дії на постійне удосконалення процесів управління якістю туристичних послуг.

Управління якістю туристичних послуг регулюються державними стандартами:

- ДСТУ 28681.3-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги з забезпечення безпеки туристів та екскурсантів»;
- ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»;
- ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів.

Загальні вимоги»;

- ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»;

- ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги»;

- ДСТУ ISO 9004-5-96 «Управління якістю та елементи системи якості» та ін.

Для того, щоб досягнути поставленої цілі реалізації управління якістю туристичних послуг, і як, наслідок покращити кінцевий продукт – саму послугу, вжиту споживачем, підприємству необхідно визначитися з методом управління якістю. На практиці, вітчизняними підприємствами використовуються різні методи управління якістю послуг та їх поєднання, однак є найбільш розповсюджені та популярні. Сьогодні все більше набуває популярності соціально-психологічний метод. Передові компанії України та зарубіжжя будь-яких індустрій намагаються підлаштувати ведення своєї діяльності під соціально-економічний метод управління. Це обумовлено тим, що його використання спроможне надати найбільшу результативність та забезпечити найвищу якість послуг. Він полягає у формуванні специфічних засобів впливу на особисті взаємозв'язки, що виникають у співробітників підприємства та на процеси виникаючі в трудовій діяльності колективу з метою досягнення поставлених цілей підприємства.

Окрім теоретичних методів управління якістю існують і практичні, такі як: інженерно-математичні, що використовуються на всіх етапах життєвого циклу послуги, методи самоконтролю, тобто покращення якості послуги шляхом якісного її створення, а не постійного контролювання. Найчастіше підприємства комбінують різні методики, однак додержуються якоїсь однієї, що на думку керівництва має надавати найбільшого результату.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. **Шелеметєва, Т.В.** Концепції формування механізмів управління розвитком туристичної галузі в Україні в умовах євроінтеграції [Електронний ресурс] / Т.В. Шелеметєва // Економіка та суспільство. – 2018. – №16. – С. 321 – 327. - Режим доступу: <http://economyandsociety.in.ua/journal-16/23-stati-16/1989-shelemeteva-t-v>