

УДК 338.48:339.9(075.9)

Чусьва І.О.
к.фіз.вих., доцент кафедри
туризму і готельно-ресторанної справи
Запорізький національний університет
м. Запоріжжя, Україна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ЯК ІМПУЛЬС РОЗВИТКУ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Сфера гостинності завжди відігравала важливу роль у взаємодії культур, торгівлі та туризмі. Проте в сучасному глобалізованому світі, де конкуренція є невід'ємною частиною бізнесу, якість послуг стає ключовим фактором, який визначає успіх або невдачу підприємства в галузі гостинності.

Управління якістю послуг не просто стосується вимог та стандартів. Це системний підхід до підвищення задоволеності клієнтів та досягнення відмінних результатів. Якість – це не просто відмінний сервіс або комфортні номери в готелі, це загальний досвід гостя, його сприйняття та емоційні враження [1].

Перший крок у управлінні якістю полягає у визначенні очікувань клієнта. Технології надають можливість збирати відгуки в режимі реального часу, аналізувати їх та швидко реагувати на проблеми. Але також важливо вивчати глобальні тренди, щоб передбачити потреби майбутнього.

Далі, необхідно розробити систему стандартів та процедур, які забезпечать відповідність очікувань клієнта. Це може включати все, від навчання персоналу до впровадження технологічних рішень для підтримки високої якості послуг.

Однак управління якістю не закінчується встановленням стандартів. Це безкінечний процес покращення, який потребує постійного моніторингу, адаптації та інновацій. Сфера гостинності швидко змінюється, і тільки ті підприємства, які готові адаптуватися та вдосконалюватися, будуть процвітати [2].

Підсумовуючи, управління якістю послуг – це життєво важливий елемент для розвитку сфери гостинності. Воно визначає репутацію підприємства, його конкурентоспроможність на ринку та здатність забезпечувати незабутній досвід для своїх гостей. В кінцевому підсумку, задоволений клієнт – це найкраща реклама для будь-якого бізнесу в галузі гостинності.

В історії гостинності багато компаній, які стали лідерами у своїй сфері, акцентували увагу на якості послуг як основі своєї репутації. Це стало можливим завдяки неперервному вивченню потреб та очікувань своїх клієнтів [3].

Однак, управління якістю також вимагає стратегічного підходу до внутрішньої корпоративної культури. Персонал повинен ділитися цінностями компанії та бути готовим підтримувати високі стандарти обслуговування. Інвестиції у навчання та розвиток співробітників, мотивація та заохочення – це ключ до створення команди, яка буде сприяти підтримці високої якості послуг.

Технологічні нововведення також стають дедалі важливішими у сфері

гостинності. Цифрові рішення можуть допомогти автоматизувати процеси, поліпшити взаємодію з клієнтами та забезпечити миттєвий зворотний зв'язок. Проте важливо пам'ятати, що технології слід використовувати як інструмент покращення якості, а не як заміник особистого підходу та спілкування [4].

Враховуючи швидкі зміни у сучасному світі, компанії у сфері гостинності повинні залишатися гнучкими та відкритими до нововведень. Це створить основу для сталого розвитку та довгострокового успіху. Таким чином, управління якістю послуг не лише підтримує високий рівень обслуговування, але й сприяє інноваціям та прогресу в галузі гостинності.

Література:

1. Buhalis D. Technological disruptions in Services: lessons from Tourism and Hospitality. *Journal of Service Management*. 2019. Vol. 30(4). PP. 484-506.
2. Business Model Canvas Booking. URL: <https://www.innovationtactics.com>
3. Business models compared: Booking.com, Expedia. URL: <https://www.innovationtactics.com/>
4. Didovych I.I., Matveyev M.E. Specific factors of foreign economic activity tourist enterprises under participation in international tourism business. *Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького*. 2019. № 4.