

Анна КОЛТУН

Здобувач вищої освіти ОС «Бакалавр»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Науковий керівник: **Писарева І. В.**,

канд. екон. наук, доцент

кафедри туризму і готельного господарства,

Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова,

м. Харків

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Управління якістю є важливим елементом будь-якого підприємства, зокрема туристичного. Туристична галузь є динамічним і конкурентним сектором господарства, де відвідувачі мають високі очікування щодо якості послуг та задоволення від їх отримання. Тому, ефективне управління якістю може забезпечити успішне функціонування туристичних підприємств на українському ринку та, як наслідок, призведе до збільшення попиту серед клієнтів.

Управління якістю на туристичному підприємстві - це комплекс дій та процедур, спрямованих на забезпечення високої якості послуг та задоволення потреб клієнтів. Якість в туризмі визначається відповідністю послуг тим стандартам, які очікує клієнт.

Основним принципом управління якістю є постійне вдосконалення. Таким чином, туристичне підприємство має постійно аналізувати свою діяльність та шукати способи для покращення якості послуг, щоб задовольнити потреби та очікування клієнтів. Одним з ключових елементів управління якістю є система стандартів якості, таких як серія ISO 9000. Ці стандарти надають туристичному підприємству структуровану методологію управління якістю та допомагають забезпечити стійкість та надійність процесів.

Один із аспектів управління якістю – це застосування інструментів забезпечення якості, таких як контроль, аудит та аналіз задоволеності клієнтів. Ці інструменти допомагають виявляти та виправляти проблеми у процесі надання послуг, а також вимірювати та аналізувати рівень задоволеності клієнтів.

Для успішного впровадження системи управління якістю на туристичному підприємстві необхідно також залучати всіх співробітників до процесу управління якістю. Вони повинні розуміти важливість якості та її вплив на успішність підприємства, а також брати участь у вдосконаленні процесів та наданні послуг.

Наступним важливим аспектом управління якістю на туристичному підприємстві є використання інформаційних технологій для підтримки процесів управління якістю. Це може бути автоматизована система управління якістю, яка допомагає відслідковувати процеси та забезпечує повну документацію.

Аналіз існуючої практики управління якістю на туристичних підприємствах свідчить про те, що більшість підприємств використовують стандарти якості, такі як ISO 9001, як основний інструмент управління якістю. Крім того, вони використовують інші методи та інструменти, такі як зворотний зв'язок від клієнтів, аналіз та контроль процесів виробництва та надання послуг, тестування якості та оцінка задоволеності клієнтів.

На туристичних підприємствах досить часто відбувається контроль якості послуг тільки на етапі здавання в експлуатацію, а під час їх надання не здійснюється відповідний контроль та оцінка. Це може призвести до зниження якості послуг та негативного впливу на репутацію туристичного підприємства.

Окрім того, на багатьох туристичних підприємствах недостатньо уваги приділяється навчанню та підвищенню кваліфікації персоналу, що може негативно впливати на кінцеву якість надання послуг.

Отже, якість послуг у туризмі залежить від багатьох факторів. По-перше це професійність персоналу туристичного підприємства. Кваліфікований і досвідчений персонал здатний надати високоякісні послуги туристам та забезпечити комфортний відпочинок.

По-друге, розвинена інфраструктура. Наявність сучасних готелів, ресторанів, транспортних засобів та інших важливих елементів інфраструктури впливає на комфорт та задоволення туристів.

По-третє, якість обслуговування. Якість обслуговування туристів, включаючи дотримання термінів, ввічливість та допомогу у вирішенні проблем, також впливає на задоволення туристів та репутацію туристичного підприємства.

Не менш важливими факторами є такі як рівень безпеки, доступність і цінова політика та екологічна безпека послуг. Безпека туристів є однією з найважливіших складових якості послуг у туризмі. Туроператори та готельєри повинні забезпечити безпечний відпочинок та уникнути небезпечних ситуацій. Вартість турів та інших послуг повинна відповідати їх якості та рівню обслуговування. Також важливо, щоб туристичні послуги були доступні для різних соціальних груп населення. Туристичні підприємства повинні дбати про екологічну безпеку, не завдаючи шкоди природному середовищу та зберігаючи природні ресурси для майбутніх поколінь.

Існує кілька ефективних методів контролю та оцінки якості послуг у туризмі, які можуть бути використані на туристичних підприємствах:

- Метод "таємний покупець" – полягає у тому, що особа, яка працює в якості "таємного покупця", відвідує підприємство і оцінює якість наданих послуг з точки зору клієнта. Після цього вона складає детальний звіт з рекомендаціями щодо покращення якості послуг.
- Опитування клієнтів – підприємство може проводити опитування клієнтів для отримання повної інформації про їхні очікування та задоволення наданими послугами. Це може бути зроблено через електронну пошту, телефон, анкетування на місці тощо.
- Метод стандартів ISO – Міжнародна організація стандартизації (ISO) має низку стандартів, які зосереджені на управлінні якістю. Ці стандарти можуть бути використані для систематизації процесів щодо забезпечення якості послуг туристичного підприємства.

- Проведення аудитів якості. Аудити дозволяють оцінити ступінь відповідності діяльності підприємства встановленим стандартам та вимогам клієнтів. Результати аудиту можуть бути використані для вдосконалення системи управління якістю та покращення надання послуг.

Перелічені методи можуть бути використані в комплексі для забезпечення ефективного контролю та оцінки якості послуг у туризмі.

Підсумовуючи, можна сформулювати наступні рекомендації щодо покращення якості послуг на туристичному підприємстві. В першу чергу, це використання клієнтоорієнтованого підходу. Туристичне підприємство як частина сфери послуг повинно відповідати саме потребам клієнтів і задовольняти їхні вимоги. Також, необхідно забезпечити належний рівень комунікації.

Інформація та її доступність є ключем до успіху туристичного підприємства. Працівники мають бути добре обізнані з продуктами та послугами, які вони надають, і мати здатність ефективно спілкуватися з клієнтами. Насамкінець – систематичний підхід щодо підвищення якості послуг. Туристичне підприємство повинно забезпечити належний рівень якості у всіх аспектах своєї діяльності, включаючи технічний стан транспорту і готелів, харчування та чистоту, застосовуючи регулярні заходи з аудиту та контролю.

Список використаних джерел

1. Астахов А. В., Хриплива Л. Ю. Система управління якістю – інструмент удосконалення загальної системи управління організацією (підприємством). *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2011. № 4. С. 60–64.

2. Денисенко А. В. Контроль якості туристичного продукту як необхідна передумова забезпечення ефективності діяльності туристичних підприємств. *Сталий розвиток економіки*. 2013. № 2. С. 317-320.

3. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. К.: Знання, 2018. 661 с.