

ЕКОНОМІКА І  
УПРАВЛІННЯ НАРОДНИМ  
ГОСПОДАРСТВОМ



ECONOMICS  
AND MANAGEMENT  
OF NATIONAL ECONOMY

Брич Василь, Ткач Уляна. Основні напрями удосконалення управління якістю послуг туристичного обслуговування. *Економічний дискурс*. 2019. Випуск 4. С. 7-19.

DOI: <https://doi.org/10.36742/2410-0919-2019-4-1>

УДК 658.56:338.48(477.8)  
JEL Classification: L83, 15

**Брич Василь**

д-р. екон. наук, професор кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу  
Тернопільський національний економічний університет

м. Тернопіль, Україна

E-mail: [v.brych@tneu.edu.ua](mailto:v.brych@tneu.edu.ua)

**Ткач Уляна**

канд. екон. наук, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу  
Тернопільський національний економічний університет

м. Тернопіль, Україна

E-mail: [ulianatkach1988@gmail.com](mailto:ulianatkach1988@gmail.com)

## ОСНОВНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

**Анотація**

**Вступ.** В умовах Євроінтеграційного вектору економіки нашої держави до якості туристичних послуг привернуто все більшу увагу. Тому формування загальних принципів і напрямів управління якістю для конкурентоспроможності індустрії гостинності. Підприємства туризму стикаються з необхідністю підвищення конкурентоспроможності на вітчизняному і міжнародному ринках, ефективності управлінських рішень та результативності бізнесу, проблемами адаптації до особливостей ринків, що розвиваються і необхідністю реалізації ринкових можливостей, все це характеризує неефективне управління туристським бізнесом.

**Методи.** Дослідження сформовано на основі системного та холістичного підходів, структурному моделюванні та монографічному дослідженні питання покращення якості туристичного обслуговування.

**Результати.** Сформовано основні напрями удосконалення управління якістю послуг туристичної діяльності, укомплектовано і гармонізовано державні стандарти у сфері туризму відповідно до міжнародних стандартів якості. Запропоновано навчально-професійний курс «Впровадження національних стандартів туристичного обслуговування, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами», що активізує інтерес до інтеграції України в загально економічний простір ЄС. Це допоможе випускникам університету у подальшій професійній діяльності фахівців з туристичного обслуговування та готельно-ресторанної справи.

**Перспективи.** Очікуваний вплив навчально-професійного курсу базуватиметься на представленні кращих європейських стратегій і практик в сфері туризму; розширенні та поглибленні знань про Європейські директиви і стандарти ISO з туризму; апробації європейського досвіду туристичного обслуговування; популяризація

європейської моделі якості туристичного обслуговування.

**Ключові слова:** європейські стандарти, туристична послуга, якість, туризм, туристичне обслуговування.

### **Вступ.**

На світовому ринку якість, є найефективнішим вкладом в конкурентоспроможність туристичних послуг. Це відображає кардинальні зміни, які відбуваються в самій природі міжнародної конкуренції у сфері туристичного бізнесу. В даний період, стрімко зростає увага до різних аспектів якості та її практичного застосування, зокрема в розробці туристичного продукту та діяльності загалом. У зв'язку з цим, тема удосконалення управління якістю послуг в сфері туризму на сьогоднішній день досить актуальна.

Розвиток ринку туристичних послуг України виявило ряд протиріч, які уособлюють труднощі переходу туристських організацій до сучасних умов господарювання. Підприємства туризму стикаються з необхідністю підвищення конкурентоспроможності на вітчизняному і міжнародному ринках, ефективності управлінських рішень та результативності бізнесу, проблемами адаптації до особливостей ринків, що розвиваються і необхідністю реалізації ринкових можливостей, все це характеризує неефективне управління туристським бізнесом.

### **Аналіз останніх досліджень та публікацій.**

Значний внесок у вивчення теоретичних і практичних проблем управління якістю послуг у туристичній сфері стали праці вчених Ільєнкової С.Д., Карсекіна В.І., Качанова В.С., Квартальнова В.О., Кифяк В.Ф., Кочерги О.І., Мальська М.П., Окрепилова В.В., Папирян Г.А., Пуцентейло П.Р., Роглева Х.Й., Сидоренко І.О., Смирнов І.Г., Чорненко Н.В., Шаповалова О., Швець І.Ю., Школи І.М. та ін. Серед західних вчених подібна проблематика є також актуальною. Вона зустрічається в працях Дж. Кендемпаллі, Б. А. Спаркс, Б. Предау, Дж. Москадо, Е. Лоуз, М. Мекаві та інших.

В більшості досліджень розкрито сутність поняття якості, здійснено класифікацію показників якості та споживчої цінності комплексного туристичного обслуговування, охарактеризовано механізми використання показників якості у розробці туристичного продукту. Але у наукових працях недостатньо висвітлена тема напрямів удосконалення управління якістю послуг туристичної діяльності опираючись на Європейські практики і стандарти. Тому, деякі теоретичні та практичні напрями дослідження управління якістю туристичних послуг, мають потребу у більш глибокому вивченні, що сприятиме підвищенню ефективного розвитку туристичної галузі України в теперішніх умовах.

### **Мета.**

Метою статті є наукове обґрунтування необхідності вдосконалення комплексного управління якістю послуг у туристичній діяльності.

### **Методологія дослідження.**

Методологічними засадами дослідження є базові положення економічної теорії, теорії сталого розвитку та управління сфери обслуговування, фундаментальні публікації вітчизняних та зарубіжних дослідників у сфері якості послуг. Зокрема, для формування напрямів удосконалення управління якістю послуг застосовано системний та холистичний підходи, метод аналізу та синтезу, метод структурного моделювання; монографічний метод використано для опрацювання останніх досліджень, нормативно-правової бази, статистичної інформації; абстрактно-логічний метод застосовано з метою теоретичного узагальнення та формування пропозицій подальшого розвитку.

### **Результати.**

На думку експертів, підвищення конкурентоспроможності вітчизняної туристичної індустрії в цілому можливо завдяки:

- підвищення якості матеріально-технічної бази туризму і її інфраструктури;
- забезпечення висококваліфікованими фахівцями підприємства туризму і готельного господарства;
- розробці та реалізації стратегічних програм розвитку суб'єктів індустрії туризму, модернізація їх структури;
- забезпечення «здорової» конкуренції на туристичному ринку, що забезпечує підвищення якості обслуговування;
- підтримці і ефективному використанню туристських ресурсів;
- вдосконалення нормативно-правової бази туристичної діяльності;
- розвитку та підтримці взаємодії туристичної індустрії з суміжними і забезпечують галузями [2].

Таким чином, однією їх основних завдань розвитку туристичного бізнесу в Україні є необхідність підвищення ефективності управління якістю обслуговування. Найбільш ефективними і результативними підприємствами в сфері туризму є ті, хто орієнтований на задоволеність клієнта туристичною послугою. Умови ринкових відносин диктують постановку нових цілей, що обумовлює потреба вдосконалення управлінських рішень. Збільшення попиту на туристські послуги спричинило і збільшення пропозиції за рахунок появи нових туристських організацій, таким чином, надання якісного обслуговування є основною перевагою в конкурентній боротьбі [3].

Спираючись на вище викладене нами запропоновано схема основних напрямів покращення управління якістю послуг в туристичній діяльності, мета якої полягає у системному застосуванні кожного із елементів до впровадження управління якістю туристичної послуги (рис. 1).



**Рис. 1. Напрями удосконалення управління якістю послуг туристичної діяльності**

*Джерело: Розробка авторів*

Європейські стандарти якості туристичного обслуговування в Україні знаходяться лише на етапі поступового впровадження. В той час як інноваційна система гарантування у сфері нормативно-правового забезпечення туристичного сервісу ще не розроблена і потребує підготовки відповідних фахівців та експертів. Гармонізація нормативно-правових документів у галузі туризму з

нормами Європейського Союзу є необхідною умовою Угоди про асоціацію України з Європейським Союзом. Імплементация європейських стандартів якості туристичного обслуговування в Україні також сприятиме економічній інтеграції вітчизняного туристичного бізнесу із загальним ринком ЄС. Співробітництво України з країнами ЄС дасть можливість підвищити економічну ефективність та конкурентоспроможність національної туристичної сфери.

Одним із важливих інструментів державного регулювання діяльності туристичних підприємств і захисту прав споживачів є ліцензування, стандартизація та сертифікація якості надання туристичних послуг в сфері обслуговування. Основними цілями стандартизації у сфері туристичного обслуговування є забезпечення заявленого рівня якості і безпеки споживання туристичного продукту або окремої туристської послуги, захист інтересів споживачів туристичних послуг від недобросовісної конкуренції на ринку [12, 13].

У міжнародній і вітчизняній практиці, стандарт – це нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері [14].

Стандарт як нормативний документ в ширшому сенсі документ, що містить правила, загальні принципи, характеристики, що стосуються певних видів діяльності, в тому числі і туристичної, і доступний для широкого кола споживачів. Стандарт є одним з ефективних інструментів регулювання ринку туристичних послуг, що дозволяє впливати як на недобросовісних виробників, так і на продавців, і споживачів туристичних послуг.

Упродовж 2016-2019 рр. за спільною ініціативою і за підтримки центрального органу виконавчої влади в сфері туризму – департаменту туризму і курортів Міністерства економічного розвитку та торгівлі та технічний комітет в сфері туризму впроваджено стандарти ISO, які визнані національними стандартами методом підтвердження (табл. 1).

**Таблиця 1. Стандарти ISO, що визнані національними стандартами**

Назва стандарту ISO	Назва стандарту ДСТУ	Коротка характеристика ISO ДСТУ
<b>Туризм пригодницький</b>		
ISO 21101:2014 «Adventure tourism – Safety management systems – Requirements», IDT	ДСТУ ISO 21101:2016 «Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги»	Впровадження стандарту сприятиме забезпеченню якості і безпеки послуг пригодницького туризму, допоможе споживачам послуг зробити свідомий вибір виробника і постачальника послуг пригодницького туризму.
ISO/TR 21102:2013 «Adventure tourism – Leaders – Personnel competence»	ДСТУ ISO/TR 21102:2016 «Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність»	Встановлення вимог до компетентності лідерів пригодницького туризму, обов'язків щодо забезпечення безпеки пригодницького туризму.
ISO 14785:2014 «Tourist information offices – Tourist information and reception services – Requirements», IDT	ДСТУ ISO 14785:2016 «Туристичні інформаційні офіси – Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів – Вимоги»	Встановлення мінімальних вимог до якості послуг, що надаються туристичними інформаційними офісами.
(ISO 20611:2018 Adventure tourism. Good practices for sustainability. Requirements and recommendations, IDT);	ДСТУ ISO 20611:2019 Пригодницький туризм. Передовий досвід сталого розвитку. Вимоги та рекомендації	
<b>Вимоги до окремих туристичних послуг</b>		
(ISO 13687-1:2017, IDT)	ДСТУ ISO 13687-1:2018 Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхтові гавані. Частина 1. Мінімальні вимоги до гаваней з базовим рівнем обслуговування	Стандарт встановлює мінімальні вимоги до комерційних і некомерційних гаваней, визначає високий рівень обслуговування яхт для всіх видів активного відпочинку, за винятком спортивних заходів.
ISO 13687-2:2017, IDT	ДСТУ ISO 13687-2:2018 Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхтові гавані. Частина 2. Мінімальні вимоги до гаваней із середнім рівнем обслуговування	Сфера застосування не охоплює специфіку доків, сховищ, автозаправних станцій і прилеглих пляжів. Стандарт не поширюється на ризики у випадку аномальних погодних умов.

Продовження табл. 1

ISO 13687-3:2017, IDT	ДСТУ ISO 13687-3:2018 Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхтові гавані. Частина 3. Мінімальні вимоги до гаваней з високим рівнем обслуговування	
EN 13809:2003, IDT)	ДСТУ EN 13809:2018 Послуги туристичні. Туристичні агенції та туристичні оператори. Терміни та визначення	Цей стандарт визначає терміни, що використовуються під час надання послуг суб'єктами туристичної діяльності.
(ISO 13810:2015, IDT)	ДСТУ ISO 13810:201 Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг	Цей стандарт встановлює загальні вимоги до промислового туризму, пропонованих постачальниками послуг, які мають намір передавати знання щодо виробництва, науково-технічної діяльності, заснованих на виробничих процесах, ноу-хау, а також продуктів або послуг. Стандарт допоможе туроператорам і власникам різних промислових об'єктів (на кшталт шоколадної фабрики, виноробного заводу, електростанції або шахти) привернути увагу додаткових туристів. У той же час відвідувачі подібних індустріальних об'єктів отримають незабутній і присмний досвід. Цільовою аудиторією стандарту виступають приватні промислові компанії і органи місцевого самоврядування, у віданні яких є старі індустріальні об'єкти.
	ДСТУ 7450:2013 Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування	Даним стандартом затверджується колірно-цифрова система знакування для активного туризму. Цей стандарт є інструментом для створення національної багаторівневої мережі туристичних шляхів, яка відповідає всім європейським рекомендаціям в даній галузі та найкращим напрацюванням європейських країн. Його створено у зв'язку з відсутністю нормативної бази інфраструктурного забезпечення активного туризму, та негативними тенденціями, які намітилися у зв'язку з реалізацією різного роду проектів зі створення такої інфраструктури на основі застарілої нормативної бази сусідніх країн.
ISO 18065:2015, IDT	ДСТУ ISO 18065:2016 Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги .	Цей стандарт встановлює вимоги до туристичних послуг, що надаються безпосередньо на природоохоронних територіях, щоб задовольнити відвідувачів, надаючи пріоритетну увагу цілям збереження цих територій, за винятком морських районів, що знаходяться під охороною.
(ISO 17680:2015, IDT)	ДСТУ ISO 17680:2016 Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг	Цей стандарт встановлює вимоги до надання послуг в центрах таласотерапії з використанням благотворного впливу морського навколишнього середовища з лікувальною або профілактичною метою, з метою забезпечення: хорошої якості послуг, що відповідають на прямі і непрямі потреби клієнта, шанобливого використання концепції таласотерапії, реалізації принципів гігієни і безпеки, комфорту для клієнтів. Цей стандарт не стосується лікувальних властивостей і не охоплює рішення, які відповідають медичній професії. Цей стандарт не поширюється на житло та послуги громадського харчування.

Продовження табл. 1

ISO 17679:2016, IDT	ДСТУ ISO 17679:2017 Туризм та пов'язані з ним послуги. Велнес та СПА. Вимоги до послуг	Цей стандарт встановлює загальні вимоги і рекомендації для пляжу. У ньому містяться вказівки для тих, хто обслуговує пляжі і їх користувачів щодо сталого управління і планування, володіння пляжем, стійкої інфраструктури та потреб надання послуг, в тому числі безпеки пляжів, інформації та комунікацій, очищення і видалення відходів. Цей стандарт поширюється на пляжах під час купального сезону.
ISO 13687:2014, IDT	ДСТУ ISO 13687:2016 Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги	Цей стандарт встановлює мінімальні вимоги для комерційних і некомерційних гаваней для прогулянкових катерів і яхт, за винятком стандартизації спортивних заходів. Стандарт не поширюється на особливості складу яхт, складів, заправних станцій і прилеглих пляжів. Відповідність цьому стандарту не гарантує повної безпеки або відсутності ризиків в разі аномальних погодних умов і екстремальних умов на морі. Вимоги до засобів розміщення
(ISO 21426:2018 Tourism and related services. Medical spas. Service requirements, IDT)	ДСТУ ISO 21426:2019 Туризм та пов'язані з ним послуги. Курорти. Вимоги до послуг	
(ISO 20410:2017 Tourism and related services. Bareboat charter. Minimum service and equipment requirements, IDT);	ДСТУ ISO 20410:2019 Туризм та пов'язані з ним послуги. Бербоут-чартер. Мінімальні вимоги до обслуговування та обладнання	
(ISO 18513:2003 Tourism services. Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology, IDT)	ДСТУ ISO 18513:2019 Туристичні послуги. Готелі та інші засоби тимчасового розміщування туристів. Термінологія)	
(ISO 25639-1:2008 Exhibitions, shows, fairs and conventions. Part 1: Vocabulary, IDT);	ДСТУ ISO 25639-1:2019 Виставки, шоу, ярмарки та конференції. Частина 1. Словник термінів	
(ISO 25639-2:2008 Exhibitions, shows, fairs and conventions. Part 2: Measurement procedures for statistical purposes, IDT)	ДСТУ ISO 25639-2:2019 Виставки, шоу, ярмарки та конференції. Частина 2. Методика вимірювання для використання в статистичних цілях	
<b>Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації</b>		
(ISO/TS 13811:2015, IDT)	ДСТУ ISO/TS 13811:2016 Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів	Даний стандарт містить рекомендації по розробці специфікацій, спрямованих на зниження негативного впливу і збільшення позитивного впливу закладів розміщення на навколишнє середовище. Даний стандарт не стосується кемпінгів.
<b>Вимоги до ТІЦ</b>		
(ISO 14785:2014, IDT)	ДСТУ ISO 14785:2016 Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів. Вимоги .	Цей стандарт встановлює мінімальні вимоги до якості послуг, що надаються туристичними інформаційними офісами (ТІО) будь-якого типу і розміру, державних чи приватних. Вимоги та специфікації для інвалідів та інших маломобільних груп населення
(ISO 17049:2013, IDT)	ДСТУ ISO 17049:201 Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах .	Стандарт визначає основні вимоги до шрифту Брайля, використовуваного для вивісок, устаткування і приладів, включаючи параметри розміру шрифту Брайля і характеристики використовуваних матеріалів, а також керівні принципи для практичної реалізації стандарту для перекладу.

Закінчення табл. 1

(ISO 23599:2012, IDT)	ДСТУ ISO 23599:2017» Вироби для надання допомоги сліпим і людям зі слабким зором. Тактильні індикатори пішохідної зони	Цей міжнародний стандарт забезпечує специфікації продукту для дотикових зовнішніх індикаторів і рекомендації щодо їх установки з метою допомоги у забезпеченні безпечного і самостійного пересування сліпих або людей зі слабким зором. Він конкретизує два види специфікації: з концентрації уваги і для безпечного пересування. Вони можуть бути використані як в приміщенні, так і в довкіллі, де можуть бути присутні ризики для людей зі слабким зором. Вимоги до закладів ресторанного господарства
<b>Вимоги до професійної підготовки кадрів</b>		
EN 15565:2008, IDT	ДСТУ EN 15565:2016 Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів	Стандарт встановлює вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів

Джерело: складено за [5, 6, 10, 18]

Впровадження зазначених нормативних документів є актуальним напрямом становлення та розвитку національної системи якості у сфері торгівлі та туризму, сприятиме підвищенню якості життя, конкурентоспроможності національного туристичного продукту.

У дослідженні сформувано розуміння того, що впровадження ефективних європейських політик і стратегій, зокрема відповідних нормативно-правових актів є важливим напрямком Україно-Європейської співпраці у сфері туризму.

Інституційний напрям підвищення якості послугу туристичному бізнесі є одним із пріоритетних складових стратегії розвитку туризму. Оскільки, кваліфікований фахівець у сфері міжнародного туризму спроможний витримувати значну конкуренцію на ринку праці, спираючись на кращий світовий досвід в організації туристичної діяльності та в обслуговуванні туристів. Спираючись на думку Нікітіної О., сучасна міжнародна модель конкурентоспроможного спеціаліста для сфери туризму значною мірою повинна складатися з формування професійної компетенції, що базуються на практичному досвіді і роботі в зарубіжних компаніях [8]. Науковець підкреслює, що модель спеціаліста сфери туризму повинна включати психологічні і психомоторні компоненти, міждисциплінарні знання з предметів туристського змісту та здатність застосовувати їх на практиці, професійні уміння і навички, володіння сучасними комп'ютерними технологіями, знання кількох іноземних мов. Побудова галузевого стандарту підготовки бакалаврів у вищих навчальних закладах (ЗВО) України на основі компетентнісного підходу з урахуванням світових вимог до професійних компетенцій спеціаліста у сфері туризму, сприятиме поглибленню міжнародної інтеграції в туристичній освітній системі [4, 15].

Українська сфера туристичного бізнесу потребує поширення фактів та знань про Європейський Союз серед широкої аудиторії: студентів, аспірантів, викладачів, представників влади, бізнесу та громадянського суспільства. Це сприятиме розвитку досліджень у галузі туризму, набуттю досвіду викладання молодими викладачами, а також поширенню європейських практик у вітчизняному туристичному бізнесі.

Пропонуємо впровадження до навчального процесу студентів закладів вищої освіти курс «Впровадження національних стандартів туристичного обслуговування, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами», що активізує інтерес до інтеграції України в загально економічний простір ЄС. Це допоможе випускникам університету у подальшій професійній діяльності фахівців з туристичного обслуговування та готельно-ресторанної справи.

У зв'язку з необхідністю реалізації основних положень європейської політики в галузі туризму та урахування європейського досвіду туристичного обслуговування в Україні проектною групою розроблений проект навчального курсу «Імплементація європейських стандартів якості

туристичного обслуговування в Україні» [11]. У 2010 році Європейський Союз виклав своє бачення розвитку європейської ринкової економіки у стратегії "Європа 2020", метою якої є подолання структурних недоліків шляхом узгодження трьох взаємодоповнюючих та посилюючих пріоритетів (рис. 2):



Рис. 2. Пріоритети розвитку європейської ринкової економіки у стратегії "Європа 2020" [18]

Туризм є важливою складовою міжнародної економіки, що також базується на основах розумного, сталого і всебічного розвитку. Тому ця галузь потребує впровадження гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами національних стандартів, які і забезпечать сталий розвиток туризму. Відповідно до Глави 16 Розділу V Угоди про асоціацію між Україною та ЄС [20] співпраця у сфері туризму здійснюється задля підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі, що неможливо досягнути без дотримання чинних європейських нормативних документів. Розробка навчального курсу на засадах європейських студій та впровадження в навчальний процес вивчення основ європейської системи гарантування якості туристичного обслуговування дозволять адаптувати національну модель туристичного сервісу під європейські стандарти.

Саме на цей освітньо-професійний пріоритет, покращення знань, вмінь та компетентності майбутніх фахівців туристичного обслуговування спрямована програма навчального курсу «Впровадження національних стандартів туристичного обслуговування, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами», пропонуваного для викладання закладах вищої освіти України.

Навчальна програма складається з таких складових:

1. Методологія європейських досліджень якості туристичного обслуговування.
2. Теоретичні основи стандартизації, метрології та управління якістю в туризмі.
3. Європейська система стандартів ISO з туризму.
4. Європейська практика організації туристичного обслуговування.
5. Основні напрямки гармонізації національної системи стандартизації в сфері туризму з європейськими нормативами.
6. Методичні особливості реалізації європейського досвіду з туристичного обслуговування у



практиці вітчизняного туристичного бізнесу.

7. Дорожня карта розвитку в Україні конкурентоспроможного ринку подорожей і туризму до 2030 року [20].

Для реалізації навчально-професійної програми необхідно виконати наступні дії, а саме: визначити поняття системи управління якістю та особливості її формування на підприємствах готельно-туристичного бізнесу; висвітлити основні вимоги до системи якості в туристичному бізнесу, що регламентовані законодавчими актами, державними та міжнародними стандартами; проаналізувати права споживачів на отримання якісної послуги, гарантії та відповідальність постачальників цих послуг; сформувані принципи управління якістю на підприємствах сфери туризму і гостинності; визначити стратегічні цілі та завдання компаній, політика яких зосереджена на встановленні високих європейських стандартів туристичного обслуговування; розглянути основні вимоги до системи якості та взаємозв'язки між її основними елементами (зокрема, відповідальності керівництва, політики компанії у сфері якості, документування), ресурсами та технологічними процесами; обґрунтувати необхідність ініціювання, розробки та впровадження політики ефективної організації у сфері якості; запропонувати впровадження корпоративної відповідальності персоналу за якісне обслуговування туристів як основного джерела благополуччя компанії [7].

Питання забезпечення якості послуг туристичної індустрії має двоїсту природу інтересів, а саме: для підприємств галузі цей аспект є запорукою реалізації конкурентних переваг, створення туристичного потоку; для споживачів (туристів) – гарантією задовольнити власні потреби, побажання, вимоги. Вказане свідчить, що інформація про рівень якості цих послуг повинна бути широко доступною для користувачів, оскільки недостатньо інформативне або недостовірне позиціонування, реклама послуг даної сфери призводить до збитків суб'єктів підприємництва галузі, скорочення туристичних потоків та зменшення обсягів діяльності цих підприємств [1, 2].

Отже, можна відмітити, що сучасне методологічне забезпечення оцінки якості послуг туристичної індустрії повинно будуватись на потребах різних категорій користувачів, зокрема, як експертів та практиків галузі, так і споживачів, які вільно орієнтуються в інформаційних, статистичних, аналітичних потоках. В основі оцінювання якості послуг великих суб'єктів туризму повинна лежати європейська практика концепції менеджменту якості, яка включає такі складові: систему якості (Quality Management System), складову загального управління якістю (Total Quality Management), систему забезпечення якості (Quality Assurance System), систему управління якістю (Quality Control), систему повного тотального управління якістю та продуктивністю (Total Quality and Productivity Management), систему менеджмента системи якості (Quality System Management) тощо [9, 17, 19].

Тобто, актуальним видається пошук методологічного підходу, який би забезпечував можливість експрес оцінки рівня якості отриманих послуг. У здійсненні цієї діяльності значне місце відводиться університетам, які мають команди дослідників та експертів здатних:

- систематизувати та проаналізувати існуючі наукові європейські практики і підходи щодо дослідження рівня якості послуг туристичної індустрії;
- запропонувати результати вивчення якості як окремих видів туристичних та готельно-ресторанних послуг, так і їх інтегральне значення на рівні підприємства галузі в практику туристичного бізнесу;
- запропонувати якісні та кількісні параметри оцінки якості туристичного обслуговування з урахуванням вимог європейських стандартів ISO з туризму.

Навчальна програма навчального курсу буде спрямована на реалізацію наступних методологічних вимог: генерація досліджень, пов'язаних з визначенням національних пріоритетів якості туристичного обслуговування; міждисциплінарна методична розробка забезпечення навчального процесу з вивчення європейської системи стандартів ISO з туризму; застосування новітніх знань та технологій для сприяння розвитку туристичного бізнес-середовища; трансфер інноваційної продукції туристичного сервісу на європейських засадах у практику вітчизняного

туристичного бізнесу; формування експертного середовища та створення системи консалтингу щодо впровадження європейських стандартів ISO з туризму; синергія взаємодії в рамках розбудови та зміцнення тристороннього партнерства в туризмі через залучення громадськості до обговорення покращення якості туристичного сервісу, консультації влади з метою спільного визначення пріоритетів розвитку туризму; покращення туристичного іміджу та реалізації туристичного потенціалу через спільні європейсько-українські проекти у туризмі; розширенню спілкуванню із зовнішніми мережами та довітлями щодо вивчення і запровадження європейського досвіду туристичного обслуговування.

Очікуваний вплив навчально-професійного курсу базуватиметься на представленні кращих європейських стратегій і практик в сфері туризму; розширенні та поглибленні знань про Європейські директиви і стандарти ISO з туризму; апробації європейського досвіду туристичного обслуговування; популяризація європейської моделі якості туристичного обслуговування. Цільова група: студенти, магістри та аспіранти, викладачі, представники органів державного управління та місцевого самоврядування, бізнесмени, лідери громадянського суспільства.

Запропонована навчальна програма у рамках Євроінтеграційної політики України дозволить в майбутньому залучити студентів, аспірантів, молодих викладачів до:

- реалізації туристичного потенціалу через передачу знань діловому сектору та уряду, консультування з питань застосування європейських принципів та вимог щодо якості туристичного обслуговування;

- розвиток та зростання конкурентоспроможності туристичного бізнесу за рахунок залучення до роботи випускників університету ознайомих з європейською системою гарантування якості туристичних послуг;

- сприяння підприємницькій діяльності серед випускників університету, створенню туристичних стартапів, розвитку туристичних бізнес-кластерів з ініціативи університетів, розвитку інтелектуальної власності викладачів та науковців;

- розвиток людського капіталу шляхом створення нових навчальних програм, сприяння мобільності між академічним середовищем та бізнесом, залучення молодих дослідників до стажувань та міжнародних обмінів;

- соціокультурний розвиток через впровадження європейських студій, волонтерство, формування громадського простору та налагодження міжнародного співробітництва.

Діяльність університету, яка забезпечить стійкість результатів навчального курсу після його завершення: регулярні освітні заходи, що стосуються перспектив впровадження європейської моделі якості туристичного обслуговування; навчальні семінари та тренінги для студентів щодо їх залучення до майбутньої туристичної ділової діяльності; залучення молодих науковців університету як експертів до розробки проектів регіонального розвитку туризму; організація стажування для молодих вчених та студентів в європейських університетах [16].

### **Висновки і перспективи.**

Отже системний підхід до покращення якості туристичної діяльності має комплексну структуру, основними важелями якої є такі напрями як: правовий, інституційний, політичний, соціальний та організаційно-економічний. Нами велику увагу здійснено саме на інституційний рівень, оскільки вектор України направлений в сторону Євроінтеграційних процесів. Таким чином, реалізація європейських стандартів якості з туристичного обслуговування дозволить: представити європейську модель якості туристичного обслуговування; розширити знання про європейську систему стандартів ISO з туризму; застосувати європейський досвід гарантування якості туристичного обслуговування у практику українського туристичного бізнесу; адаптувати європейську модель туристичного сервісу до вітчизняних умов; реалізувати Дорожню карту розвитку в Україні конкурентоспроможного ринку подорожей і туризму.

Імплементация стандартів якості у туристичній сфері надасть Україні значні можливості

підвищувати потенціал, створювати і впроваджувати інноваційні туристичні продукти, технології, підвищувати конкурентоспроможність на ринку сфери послуг для інтеграції у світову економіку. Відповідно, можна зробити висновки, що Україна зацікавлена у промоції та поглиблення напрямку євроінтеграційних процесів стосовно імплементації європейських стандартів якості туристичного бізнесу.

#### Список використаних джерел

1. Брич В. Я., Тибінь А. М., Ткач У. В. та ін. Аналіз ресурсного забезпечення стратегічного розвитку туристичних дестинацій Тернопільщини : колективна монографія. Стратегічні вектори розвитку туристичних дестинацій Тернопільщини. Тернопіль, 2017. С. 39–44.
2. Брич В. Я., Ткач У. В. Розробка методів діагностування ризиків туристичних підприємств у сфері виїзного туризму. *Інноваційна економіка*. 2017. №12. С. 106–111.
3. Брич В. Я., Ткач У. В. Усунення та мінімізації ризиків у туристичному і готельно-ресторанному бізнесі України. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2018. №20. С. 10–16.
4. Брич В. Я., Ткач У. В. Інноваційні підходи в управлінні персоналом підприємств. *Бізнес Інформ*. 2018. №10. С. 404–410.
5. Системи управління якістю. Основні положення та словник : ДСТУ 9000-2001. Режим доступу : [document.ua/sistemiupravlinnjajakisty-u-osnovni-polozhennja-ta-slovnikor14237.html](http://document.ua/sistemiupravlinnjajakisty-u-osnovni-polozhennja-ta-slovnikor14237.html)
6. Системи управління якістю. Вимоги : ДСТУ 9001-2009. Режим доступу : [www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/uk/2009-02-03-14.../325—2009](http://www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/uk/2009-02-03-14.../325—2009)
7. Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємства. *Вісник КНТЕУ*. 2012. No 1. С. 24 – 33.
8. Никитина Е.А. Региональные проблемы развития туризма и международная интеграция при подготовке кадров. *Современные проблемы науки и образования*. 2006. №4. С.70-73.
9. Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму. Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.
10. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. Режим доступу : [http://www.iso.org/iso/iso\\_technical\\_committee?commid=375396](http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396).
11. Про імплементацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Розпорядження Кабінету Міністрів України 17 вересня 2014 р. № 847-р. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/847-2014-%D1%80>.
12. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95>.
13. Сайт Державного агентства України з туризму та курортів. Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27489/>.
14. Стандарт\_Юридична енциклопедія : [у 6 т.] ; ред. кол. Ю. С. Шемшученко (відп. ред.) [та ін.]. К. : Українська енциклопедія ім. М. П. Бажана, 2003. Т. 5. 736 с.
15. Уварова Г. Ш. Шляхи модернізації підготовки кадрів для сфери туризму. Тенденції, проблеми і перспективи розвитку національного ринку туристичних послуг: регіональний аспект ; Матеріали всеукраїнської наук. конф. К.: НАУ, 2010. С. 289-295.
16. Brych V., Tkach U. Formation of a complex development strategy for tourist business tourism enterprises within the framework of outsourcing. Mechanisms of interaction between competitiveness and innovation in modern international economic relations ; ISMA University, Riga (Latvia). 2017. p. 178–187.
17. Brych V., Tkach U. Certification and standardization in the hospitality sphere. Organizational-economic mechanism of management innovative development of economic entities: collective monograph. Przeworsk: WSSG, 2019. p. 343-354.
18. ISO – International Organization for Standardization. Retrieved from: [www.iso.org/](http://www.iso.org/)
19. Bennett Oliver. (2007). Monique de Greeve and Chrystel Cancel. Standardisation and Quality Labels for EU Tourist Services. Retrieved from: <http://www.triict.eu/opportunities/tourism/standardization-and-quality-labels-for-eu-tourist-services/standardisationand-quality-labels-for-eu-tourist-services.pdf>.
20. UNWTO World Tourism Organization. Retrieved from : <http://www.unwto.org/>

Статтю отримано: 11.10.2019 / Рецензування 25.11.2019 / Прийнято до друку: 20.12.2019

**Vasyl Brych**

Doctor of Economics, Professor  
Department International Tourism and Hotel Business  
Ternopil National Economic University  
Ternopil, Ukraine

**E-mail:** v.brych@tneu.edu.ua

**Uliana Tkach**

Ph.D. (in Economics), Assoc. Prof.  
Department International Tourism and Hotel Business  
Ternopil National Economic University  
Ternopil, Ukraine

**E-mail:** ulianatkach1988@gmail.com

## MAIN AREAS OF IMPROVING THE QUALITY MANAGEMENT IN TOURIST SERVICES

### **Abstract**

**Introduction.** *The quality of tourist services has attracted increasing attention in the context of the European integration vector of the economy of our country. Therefore, the formation of general principles and areas of quality management for the competitiveness of the hospitality industry. Tourism companies are faced with the need to increase competitiveness in the domestic and international markets, the effectiveness of management decisions and business performance, the problems of adaptation to the characteristics of emerging markets and the need to realize market opportunities, all of which characterize the inefficient management of the tourism business.*

**Methods.** *The research is formed on the basis of systematic and holistic approaches, structural modelling and monographic study of the issue of improving the quality of tourist services.*

**Results.** *The basic directions of improving the management of quality of services of tourist activity are formed. The state standards in the sphere of tourism in accordance with the international quality standards are completed and harmonized. An educational and professional course "Implementation of national standards of tourist services harmonized with international and European normative documents" has been proposed, which intensifies interest in the integration of Ukraine into the EU general economic space. It will help university graduates in the further professional activity of specialists in tourism services and hotel and restaurant business.*

**Discussion.** *The expected impact of the vocational training course will be based on the presentation of the best European tourism strategies and practices; expanding and deepening knowledge of the European Directives and ISO standards for tourism; approbation of the European experience in tourist services; promotion of the European model of quality of tourist services.*

**Keywords:** *European standards, tourist service, quality, tourism, tourist service.*

### **References**

1. Brych, V. Ya., Tybin, A. M., Tkach, U. V. & others. (2017). *Analiz resursnoho zabezpechennya stratehichnoho rozvytku turystychnykh destynatsiy Ternopil'shchyny* [Analysis of resource support for strategic development of tourist destinations of Ternopil region]: *Stratehichni vektory rozvytku turystychnykh destynatsiy Ternopil'shchyny* [Strategic vectors for the development of tourist destinations in Ternopil region]. Ternopil : TNEU.
2. Brych, V. Ya., Tkach, U. V. (2017). *Rozrobka metodiv diahnostuvannya ryzykiv turystychnykh pidpryyemstv u sferi vyviznoho turyzmu* [Development of methods for diagnosing the risks of tourism enterprises in the field of outbound tourism]. *Innovatsiyna ekonomika* [Innovative economy], 12, 106-111.
3. Brych, V. Ya., Tkach, U. V. (2018). *Ucunennya ta minimizatsiyi ryzykiv u turyctychnomu i hotel'no-rectorannomu bizneci Ukrainy* [Risk minimization mitigation in tourist and hospitality business of Ukraine]. *Naukovi zapysky L'vivs'koho universytetu biznesu ta prava* [Scientific notes of Lviv University of Business and Law], 20, 10-16.
4. Brych, V. Ya., Tkach, U. V. (2018). *Innovatsiyni pidkhody v upravlinni personalom pidpryyemstv* [Innovative approaches in enterprise personnel management]. *Biznes Inform* [Business Inform], 10, 404-410.

5. Systemy upravlinnya yakisty. Osnovni polozhennya ta slovnyk. (2001). *DSTU 9000-2001. Natsionalnyi standart Ukrainy*. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy. Retrieved from: [document.ua/sistemiupravlinnjajakistyu.-osnovni-polozhenja-ta-slovnikor14237.html](http://document.ua/sistemiupravlinnjajakistyu.-osnovni-polozhenja-ta-slovnikor14237.html)
6. Systemy upravlinnya yakisty. Vymohy. (2009). *DSTU 9001-2009. Natsionalnyi standart Ukrainy*. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy. Retrieved from: [www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/uk/2009-02-03-14.../325—2009](http://www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/uk/2009-02-03-14.../325—2009)
7. Melnychenko, S. (2012). Metodyka doslidzhennya yakosti obsluhovuvannya na turystychnykh pidpryyemstva [Methodology of research of quality of service at tourist enterprises]. *Visnyk KNTEU [KNTEU Bulletin]*, 1, 24-33.
8. Nikitina, E.A. (2006). Regional'nyye problemy razvitiya turizma i mezhdunarodnaya integratsiya pri podgotovke kadrov [Regional problems of tourism development and international integration in training]. *Sovremennyye problemy nauki i obrazovaniya [Modern problems of science and education]*, 4, 70-73.
9. Ofitsiyyny sayt Derzhavnoho ahent-stva z kurortiv ta turyzmu. Retrieved from: <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.
10. Ofitsiyyny sayt Mizhnarodnoyi orhanizatsiyi zi standartyzatsiyi. Retrieved from: [http://www.iso.org/iso/iso\\_technical\\_committee?commid=375396](http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396).
11. Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrayiny Pro implementatsiyu Uhody pro asotsiatsiyu mizh Ukrainoyu, z odniyei storony, ta Yevropeys'kym Soyuzom, Yevropeys'kym Spivtovarystvom z atomnoyi enerhiyi i yikhnimi derzhavamy-chlenamy, z inshoyi storony : 17 veresnya 2014 r. № 847-r. Retrieved from: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/847-2014-%D1%80>.
12. Zakon Ukrayiny Pro turyzm : vid 15.09.1995 № 324/95-VR. Retrieved from: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95>
13. Sayt Derzhavnoho ahent-stva Ukrayiny z turyzmu ta kurortiv. Retrieved from: <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27489/>
14. Shemshuchenko, Yu. S. (ed.) (2003). Standart. Yurydychna entsyklopediya [Standard. Legal Encyclopedia]. Kyiv : Ukrayins'ka entsyklopediya im. M. P. Bazhana.
15. Uvarova, H. Sh. (2010). *Shlyakhy modernizatsiyi pidhotovky kadriv dlya sfery turyzmu [Ways to modernize training for tourism]: materialy vseukrayins'koyi naukovoyi konferentsiyi*. Kyiv : NAU.
16. Brych, V., Tkach, U. (2017). Formation of a complex development strategy for tourist business tourism enterprises within the framework of outsourcing : *Mechanisms of interaction between competitiveness and innovation in modern international economic relations*. Riga, 178–187.
17. Brych, V., Tkach, U. (2019). Certification and standardization in the hospitality sphere. *Organizational-economic mechanism of management innovative development of economic entities*. Przeworsk, WSSG.
18. ISO – International Organization for Standardization. Retrieved from: [www.iso.org/](http://www.iso.org/)
19. Bennett, O. (2007). Monique de Greeve and Chrystel Cancel. Standardisation and Quality Labels for EU Tourist Services. Retrieved from: <http://www.triict.eu/opportunities/tourism/standardization-and-quality-labels-for-eu-tourist-services/standardisationand-quality-labels-for-eu-tourist-services.pdf>.
20. UNWTO World Tourism Organization. Retrieved from : <http://www.unwto.org/>

Received: 10.11.2019 / Review 11.25.2019 / Accepted 12.20.2019

