

МЕНЕДЖМЕНТ

УДК 338.24:640.41(045)

DOI: <https://doi.org/10.32782/2415-3583/30.20>

Пріхно І.М.

доктор економічних наук, професор кафедри економіки та управління
Черкаський державний технологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2922-5548>

Табурець І.І.

кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки та управління
Черкаський державний технологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4079-033X>

Слинько М.Ю.

кандидат економічних наук (PhD),
доцент кафедри економіки та управління
Черкаський державний технологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1096-7947>

СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Стаття присвячена аналізу сучасних інструментів управління якістю послуг в готельному бізнесі. У ній розглянуто як традиційні методи, так і інноваційні підходи, що допомагають забезпечити високу якість обслуговування клієнтів у готелях. Визначено важливість стандартизації, сертифікації (наприклад, ISO 9001), а також використання новітніх технологій, таких як автоматизація процесів, цифровізація, штучний інтелект та аналіз великих даних для персоналізації обслуговування. Особливу увагу приділено використанню систем управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) та інтернету речей (IoT) для покращення сервісу. Окрім того, стаття акцентує на важливості сталого розвитку та екологічних технологій у готельному бізнесі. Це дозволяє не лише знижувати витрати, а й покращувати імідж закладів готельного бізнесу, залучаючи клієнтів, які цінують екологічність і енергоефективність. Загалом, стаття пропонує систематизоване уявлення про сучасні інструменти управління якістю послуг у готельному бізнесі, підкреслюючи важливість комплексного підходу до управління та адаптації до нових технологічних та економічних викликів.

Ключові слова: готель, послуга, якість, інструменти управління, традиційні інструменти, інноваційні інструменти.

JEL classification: L84, M12

Постановка проблеми. Готельний бізнес є важливою складовою індустрії туризму та гостинності, основною метою якого є надання послуг розміщення для туристів, відпочиваючих, бізнесменів та інших клієнтів. З економічної точки зору, готельний бізнес – це вид підприємницької діяльності. Зауважимо, що метою діяльності будь-якого підприємства є створення та реалізація товарів й надання послуг для досягнення фінансового прибутку. Таким чином, метою ведення готельного бізнесу як виду підприємницької діяльності є максимізація надання готельних послуг (проживання, додаткові сервіси) та зростання продажів своїх товарів (наприклад, продуктів харчування в ресторанах). Також для готельного бізнесу важливо не тільки ефективно заповнювати номери, але й забезпечувати якість надання послуг, що має безпосередній вплив на задоволеність клієнтів та їхню готовність платити за ці послуги. Отже, чим більше послуг буде надано готелем і чим вищою буде їхня якість, тим більшу кількість клієнтів можна залучити, що сприятиме досягненню

високої завантаженості номерів і підвищенню прибутковості готельного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у розв'язання проблематики забезпечення якості готельних послуг здійснили відомі іноземні вчені: У. Аренс, Н. Белл, Д. Бернет, Д. Боуї, Р. Броймер, К. Єнджеєвська, Ф. Котлер, Ф. Кросбі, Дж. Мейкенз, М. Мескон, Дж. Уокер, Ф. Тейлор, С. Хатрі, М. Чой та інші.

В Україні питанням розвитку ринку якісних готельних послуг присвячено науковій праці таких вчених: Д. Басюк, Г. Воляник, І. Жук, М. Калінін, В. Кізіма, Н. Козубова, Н. Колінько, Ю. Краснокутська, М. Кучер, Ю. Лола, М. Мальська, Н. Марушко, М. Маршаленко, Д. Мельник, О. Миколюк, І. Нікітіна, І. Пандяк, І. Поворознюк, С. Погасій, Н. Прилепа, О. Сабіров, В. Соколовський, О. Сущенко, В. Фостолович, А. Чередніченко, С. Шутка, І. Щоголева, В. Язіна та інші.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Сучасне управління якістю послуг в

готельному бізнесі є надзвичайно складною і багатогранною проблемою, що потребує системного підходу, який враховує різноманітні аспекти – від технологічних інновацій до людських факторів. Слід відзначити, що хоча сучасні інструменти управління якістю послуг у готельному бізнесі активно розвиваються, але існують невирішені питання, пов'язані з інтеграцією новітніх технологій, удосконаленням методів прогнозування попиту, ефективним управлінням зворотним зв'язком і розвитком персоналу. Визначення цих проблем і пошук рішень для їх усунення є важливими кроками для підвищення ефективності управління якістю послуг у готельному бізнесі в умовах сучасних економічних і технологічних викликів, що створює значний потенціал для подальших наукових досліджень і розробки ефективних інструментів управління.

Мета статті: дослідження сучасних інструментів управління якістю послуг в готельному бізнесі, визначення їх впливу на забезпечення високих стандартів обслуговування та задоволення клієнтів, а також виявлення перспектив розвитку в умовах технологічних інновацій і змін на ринку. Враховуючи важливість якісних послуг для підтримки конкурентоспроможності готелів, стаття прагне систематизувати існуючі методи управління, розглянути новітні підходи до інтеграції технологій, таких як автоматизація процесів і використання великих даних, а також оцінити ефективність традиційних інструментів управління якістю в умовах сучасних економічних і соціальних викликів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Якість послуг визначається тим, наскільки вони відповідають очікуванням клієнтів та встановленим стандартам. У готельному бізнесі саме стандарти, їх формулювання та зміст є ключовим критерієм оцінки якості обслуговування.

Для споживача головним показником якості є його задоволення від отриманої послуги, тобто наскільки

вона збігається з його очікуваннями. Найкращим свідченням задоволення є бажання клієнта повернутися знову та рекомендувати цей готель своїм знайомим.

У сучасному світі, де конкуренція є жорсткою, для готелів критично важливо не тільки контролювати якість послуг, але й постійно працювати над їх удосконаленням. Важливо не тільки виявляти внутрішні проблеми, але й вивчати потреби клієнтів та шукати шляхи їх задоволення.

Як відзначають у своєму дослідженні А. Череди́нченко та М. Калінін, якість готельної послуги – це «дотримання певних єдиних стандартів і задоволення очікувань споживача щодо складу та властивостей цієї послуги, що в сумі задовольняє індивідуальні потреби гостя в проживанні, харчуванні та іншому обслуговуванні в межах готелю» [1, с. 70].

Доцільно відзначити, що управління якістю в сфері готельного бізнесу розвивалося поступово, з часом адаптуючись до змінних умов економіки, технологій та споживчих вимог. Можна виділити кілька етапів еволюції підходів до управління якістю готельних послуг, кожен з яких мав свій характерний акцент і методи (рис. 1).

На етапі ініціалізації якості (перша половина ХХ ст.) якість у сфері готельного бізнесу не була чітко визначена як окремий компонент управління. Готелі, в основному, орієнтувались на забезпечення базових потреб клієнтів (ночівля, харчування, безпека). Більшість закладів не мали формальних стандартів якості. У цей період акцент робився на довірі і репутації, де важливим фактором були відзиви клієнтів та їхні рекомендації.

У післявоєнний період (на початку 50-х років ХХ ст.) з ростом міжнародного туризму, індустрія готельного бізнесу почала розвивати більш чіткі стандарти якості. Поява перших національних та міжнародних організацій, таких як American Automobile Association (AAA) або Mobil Travel Guide, сприяла

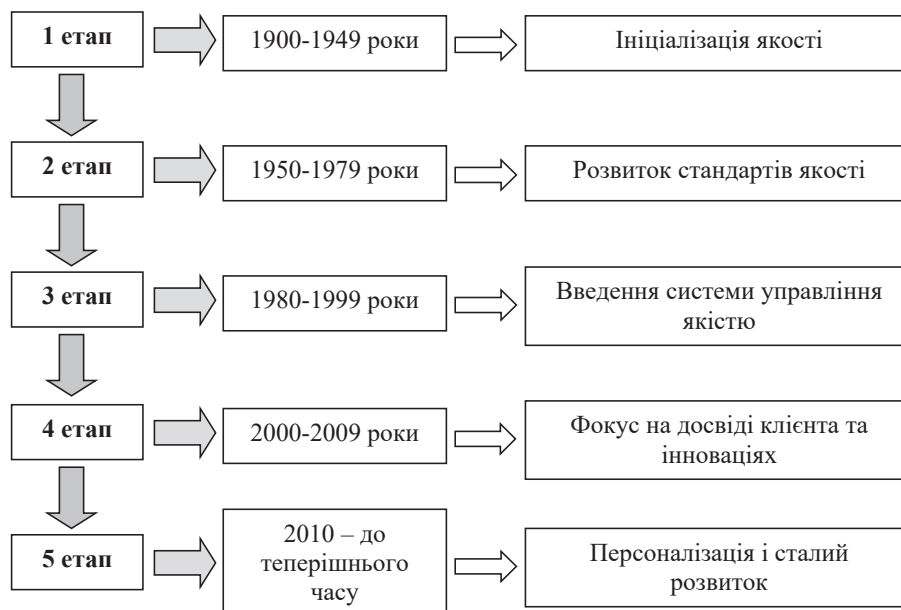


Рисунок 1 – Еволюція підходів до управління якістю послуг в готельному бізнесі

Джерело: розроблено авторами на основі [2; 3; 4]

встановленню певних критеріїв для визначення рівня якості готелів, зокрема за такими показниками, як зручність номерів, обслуговування, інфраструктура тощо.

У 80-90-х роках ХХ ст., під впливом загальних тенденцій в економіці (глобалізація, інтеграція технологій), в готельному бізнесі почали впроваджуватися більш структуровані системи управління якістю. У березні 1987 року Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) було прийнято пакет міжнародних стандартів ISO 9000 [5, с. 31]. Для цього етапу характерним є інтеграція принципів тотального управління якістю (TQM). Готелі почали більше уваги приділяти внутрішнім процесам управління, а також встановленню систем оцінки якості послуг, що включали аналіз відгуків клієнтів, обслуговування персоналу, а також технологічні інновації.

У перше десятиріччя ХХІ ст. прийшло розуміння того, що якість у сфері послуг не можна обмежити лише фізичними стандартами (наприклад, розмір номеру, кількість зірок тощо). Почав розвиватися концепт управління якістю через призму досвіду клієнта (customer experience). Більше уваги приділялося створенню індивідуалізованих послуг, використанню цифрових технологій для підвищення ефективності обслуговування (наприклад, онлайн-бронювання, автоматизація процесів тощо).

Нині більшість готелів орієнтуються на індивідуальні потреби кожного клієнта, намагаючись персоналізувати досвід та надавати нові послуги через технології, такі як мобільні додатки, штучний інтелект, автоматизація обслуговування тощо. Водночас важливим трендом є сталий розвиток, зокрема зменшення екологічного впливу через використання енергоефективних технологій, переробку відходів, органічні продукти в меню тощо.

Отже, можна констатувати, що еволюція управління якістю в сфері готельного бізнесу відображає загальні зміни в економіці, технологіях і споживчій поведінці. Історично цей процес проходив від простих стандартів якості до комплексних систем управління, орієнтованих на максимізацію задоволення потреб клієнтів і впровадження інноваційних рішень.

Сучасне розуміння якості готельних послуг передбачає динамічний процес, який включає як внутрішні операційні ефективності, так і постійну адаптацію до змінюваних вимог споживачів.

Дослідивши розуміння якості послуг в готельному бізнесі протягом останніх 120 років, вважаємо, що найбільш точним буде таке визначення: якість готельної послуги – це міра відповідності наданих послуг встановленим стандартам і очікуванням клієнтів, що включає як фізичні, так і емоційні аспекти обслуговування, а також рівень персоналізованого підходу та здатність адаптувати послугу до конкретних потреб та бажань кожного гостя. Якість визначається не лише зовнішніми характеристиками (чистота, інфраструктура, їжа), а й суб'єктивними відчуттями клієнта, рівнем комфорту, безпеки та задоволення від загального досвіду перебування в готелі.

Вважаємо, що запропоноване визначення відрізняється від традиційних визначень поняття «якість готельної послуги», які переважно зосереджуються лише на матеріальних аспектах – тимчасовому розмі-

щенні та наданні фізичних послуг (наприклад, чистота номерів, наявність сніданку), тобто традиційні визначення акцентують увагу на об'єктивних критеріях. Запропоноване визначення акцентує увагу на персоналізованому підході та комплексному обслуговуванні, що передбачає врахування індивідуальних потреб клієнта. Цей підхід підкреслює важливість емоційного та психологічного комфорту клієнта, а не лише фізичного простору чи послуг. Такий підхід до розуміння якості готельних послуг дозволяє не лише оцінити фізичний стан готельних послуг, але й визначити, наскільки добре послуга задовольняє індивідуальні потреби та очікування клієнта в контексті взаємодії з персоналом, атмосфери та загального досвіду перебування.

На якість обслуговування в готелі впливає низка чинників, зокрема:

– стан матеріально-технічної бази, тобто зручність планування, якість обладнання номерів та інших приміщень, наявність сучасного кухонного обладнання тощо;

– організація та методи обслуговування, наприклад, порядок прибирання, реєстрація клієнтів;

– рівень кваліфікації та досвід працівників;

– система управління якістю, що включає розробку стандартів, навчання персоналу, контроль та постійне вдосконалення [6, с. 311].

Як бачимо, одним з вагомих чинників, який забезпечує якісне обслуговування в готелі, є система управління якістю, що означає необхідність створення та впровадження ефективної системи управління, яка б контролювала всі аспекти організації та надання послуг. Зауважимо, що ефективне управління якістю послуг готельного бізнесу передбачає моніторинг, аналіз і коригування всіх етапів надання послуг – від бронювання до післяпродажного обслуговування. Без чіткої системи управління цим процесом важко забезпечити стабільність і постійність у якості послуг. Управління якістю передбачає не тільки моніторинг поточної ситуації, але й впровадження заходів для вдосконалення на всіх рівнях – від покращення стандартів обслуговування до оновлення інфраструктури та використання новітніх технологій.

Виклики та досягнення ХХІ століття дозволили визначити основні напрями сучасного управління якістю послуг готельного бізнесу, найпріоритетнішими з яких, на думку В. Язіної, М. Кучер та О. Сабірова, є такі: новітні стандарти безпеки, автоматизація та технології, збереження екології та унікальні враження [7].

Управління в свою чергу неможливе без використання системи інструментів, які дозволяють оцінювати поточну ситуацію, впроваджувати необхідні зміни та удосконалення, а також швидко реагувати на зміни в умовах і потребах клієнтів.

Враховуючи реалії сьогодення, сучасні інструменти управління якістю послуг в готельному бізнесі можна представити у вигляді традиційних та інноваційних (рис. 2).

Традиційні інструменти управління якістю в готельному бізнесі зосереджені на забезпеченні базових стандартів і стабільності, тоді як інноваційні підходи акцентують увагу на персоналізації, використанні технологій і адаптації до змінюваних умов. Технології дозволяють автоматизувати процеси, покращувати клі-

	ІНСТРУМЕНТИ	Традиційні	Інноваційні
За рівнем впливу	Стратегічні: спрямовані на формування довгострокової політики готелю щодо якості послуг	місія та цінності готелю, стратегічні плани розвитку, стандарти якості	бенчмаркінг, аналіз даних про споживчу поведінку, прогнозування трендів
	Тактичні: використовуються для реалізації стратегічних цілей на рівні окремих підрозділів та процесів	процедури обслуговування, чек-листи, навчання персоналу, опитування гостей	системи управління якістю на основі штучного інтелекту, платформи для обміну відгуками в реальному часі, інструменти віртуальної реальності для навчання персоналу
	Оперативні: застосовуються для контролю та підтримки якості послуг на щоденній основі	спостереження за роботою персоналу, вирішення поточних проблем, аналіз скарг гостей	мобільні додатки для персоналу, системи миттєвого реагування на запити гостей, інструменти аналізу даних для виявлення проблемних зон
За характером впливу	Організаційні: спрямовані на створення ефективної системи управління якістю в готелі	організаційна структура, розподіл відповідальності, система мотивації персоналу	agile-методології управління проектами, системи управління знаннями, платформи для внутрішньої комунікації
	Технологічні: передбачають використання сучасних технологій для підвищення якості послуг	системи бронювання, CRM-системи, обладнання для номерів	штучний інтелект для персоналізації послуг, віртуальна реальність для презентації готелю, мобільні додатки для гостей
	Маркетингові: використовуються для формування позитивного іміджу готелю та залучення клієнтів	реклама, PR, програми лояльності	соціальні мережі, контент-маркетинг, вплив-маркетинг
За етапом життєвого циклу	Планування якості: використовуються на етапі розробки та впровадження послуги	аналіз потреб клієнтів, розробка стандартів якості, проектування процесів обслуговування	дизайн-мислення, customer journey mapping, agile-методології розробки послуг
	Контроль якості: застосовуються для моніторингу та оцінки якості послуги під час її надання	опитування клієнтів, таємний гість, внутрішні аудити	системи аналізу даних в реальному часі, платформи для зворотного зв'язку, штучний інтелект для виявлення проблем
	Поліпшення якості: спрямовані на постійне вдосконалення послуги на основі отриманої інформації	аналіз скарг клієнтів, навчання персоналу, впровадження змін у процеси обслуговування	методи Lean Six Sigma, Kaizen, системи управління якістю на основі даних

Рисунок 2 – Класифікація сучасних інструментів управління якістю послуг в готельному бізнесі

Джерело: розроблено авторами на основі [8; 9]

ентський досвід та оптимізувати управлінські рішення, що дає змогу готелям залишатися конкурентоспроможними в умовах сучасного ринку.

Зупинимося більш детально на окремих інструментах, які на нашу думку, є більш вагомими і активно використовуються в готельному бізнесі.

Традиційні інструменти базуються на стандартизації процесів, що дозволяє забезпечити стабільність і однаковий рівень послуг. Зазвичай до традиційних інструментів відносяться внутрішні стандарти, які визначають вимоги до обслуговування клієнтів, стану номерів, чистоти, харчування та ін. Найпоширені-

шою у готельному бізнесі є система стандартів ISO (ISO 9001, ISO 14001), яка включає встановлення стандартів для управління процесами, що забезпечує ефективність і стабільність послуг.

Зауважимо, що ISO 9001 – це міжнародний стандарт, який встановлює вимоги до системи управління якістю. Сертифікація за цим стандартом є для підприємства гарантією того, що воно здатне виробляти продукцію стабільно високої якості, а також постійно працювати над її вдосконаленням. Це досягається завдяки чітко налагодженим процесам, контролю якості на всіх етапах виробництва та постійному аналізу та вдосконаленню системи управління [10]. В Україні аналогом цього стандарту є ДСТУ ISO 9001:2018 «Системи управління якістю. Вимоги» [11].

ISO 14001 – це міжнародний стандарт, який визначає вимоги до системи екологічного менеджменту. Цей стандарт розроблено для того, щоб допомогти підприємствам ідентифікувати, оцінити та зменшити свій вплив на навколишнє середовище [12]. Нині в Україні діє версія стандарту ДСТУ ISO 14001:2015 ((ISO 14001:2015, IDT) «Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосування» [13].

Відзначимо, що якість послуг у готельному бізнесі в Україні регулюється національними стандартами, а саме: ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» [14], ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» [15], ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [16] та ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT) «Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів [17].

У багатьох країнах готельні послуги оцінюються через систему зірок (від 1 до 5), де кожна зірка символізує певний рівень якості. Ця система є традиційною і добре відома споживачам, надаючи їм чітке уявлення про якість послуг. Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803 [18], готелі в Україні підлягають класифікації за зірками («п'ять зірок», «чотири зірки», «три зірки», «дві зірки» та «одна зірка»), що також визначає мінімальні вимоги до рівня обслуговування та умов проживання. Ця класифікація базується на стандартних вимогах, зокрема до номерів, сервісу, доступу до інтернету, наявності харчування тощо.

Одним з основних традиційних інструментів є використання відгуків клієнтів для оцінки якості шляхом анкетування або опитування клієнтів щодо виявлення ступеню їх задоволеності, що дозволяють отримати безпосередній відгук про якість наданих послуг та виявити проблеми.

Традиційно, якість у готельному бізнесі також контролюється через регулярні інспекції та внутрішні аудити. Це може включати перевірки санітарних умов, обслуговування номерів, технічний стан інфраструктури.

Наявність сертифікатів якості та нагород допомагає підвищити репутацію готелю і стимулює персонал до підтримання високих стандартів.

Сучасні технології та зміни в бізнес-середовищі спричинили появу нових підходів до управління якістю послуг. Одним з таких інструментів є цифровізація та

автоматизація процесів. Впровадження новітніх технологій дозволяє значно покращити якість послуг. Це включає використання мобільних додатків, які дозволяють клієнтам здійснювати бронювання, отримувати інформацію про послуги, замовляти додаткові послуги з телефону; використання чат-ботів для оперативного вирішення питань клієнтів; автоматизацію процесу онлайн-реєстрації та бронювання (self-check-in); автоматизацію процесів управління замовленнями, що допомагає зменшити час обслуговування та підвищити ефективність роботи персоналу.

Важливим інноваційним інструментом управління якістю в готельному бізнесі є персоналізація послуг за допомогою аналізу великих даних (Big Data) та використанню клієнтоорієнтованих систем управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM-систем), що дозволяє готелям персоналізувати обслуговування, пропонуючи клієнтам індивідуальні послуги, що відповідають їхнім перевагам і поведінковим характеристикам.

Використання штучного інтелекту та машинного навчання допомагають у прогнозуванні попиту, управлінні цінами (динамічне ціноутворення), а також автоматичному оцінюванні задоволеності клієнтів за допомогою аналізу відгуків. Зауважимо, що такі системи онлайн-оцінок і відгуків, як TripAdvisor, Google Reviews, дозволяють оперативно отримувати інформацію про якість обслуговування і в реальному часі коригувати роботу готелю.

Використання технологій IoT (Internet of Things, інтернет речей) в номерах передбачає підключення різноманітних фізичних об'єктів («речей») до інтернету або до інших пристроїв, що дозволяє цим об'єктам збирати, передавати й обробляти дані без прямої участі людини. Прикладами застосування технологій IoT в готельному бізнесі є: розумні термостати, які регулюють температуру в будинку; розумні лампочки, якими можна керувати за допомогою смартфонів та голосових асистентів (наприклад, Google Assistant або Amazon Alexa); розумні холодильники, які можуть повідомити, коли продукти закінчуються; розумні телевізори (Smart TV), які оснащені вбудованим доступом до інтернету та операційною системою, що дозволяє запускати додатки, переглядати контент через онлайн-сервіси, використовувати інтерактивні функції та взаємодіяти з іншими пристроями.

Сучасний готельний бізнес все більше орієнтується на екологічний та сталий розвиток, що є частиною стратегії якості. Інновації в управлінні якістю послуг готельного бізнесу означають зменшення споживання енергії, переробку відходів, використання еко-матеріалів. Використання екологічно чистих та енергоефективних технологій не тільки допомагає знизити витрати, але й поліпшує імідж готелю, залучаючи клієнтів, які цінують сталий розвиток.

Отже, як бачимо, традиційні інструменти управління якістю послуг в готельному бізнесі, як і раніше, займають важливе місце, однак інтеграція інноваційних технологій дозволяє значно підвищити ефективність управління та задоволеність клієнтів. Важливими тенденціями є використання цифрових технологій, автоматизації та персоналізації, що сприяють підвищенню якості та адаптації до сучасних вимог ринку.

Висновки. Узагальнюючи результати виконаного дослідження, варто відзначити, що сучасні інструменти управління якістю в готельному бізнесі включають традиційні інструменти, такі як стандартизація процесів і сертифікація за міжнародними стандартами, а також інноваційні підходи, що включають автоматизацію, цифровізацію та персоналізацію обслуговування завдяки технологіям великих даних та штучного інтелекту. Впровадження новітніх технологій дозволяє готелям не лише забезпечити стабільну якість, але й адаптувати свої послуги до змінюваних умов і потреб клієнтів.

Крім того, актуальними є принципи сталого розвитку, які орієнтовані на збереження екології та зниження енергоспоживання. Сучасне управління якістю в готельному бізнесі базується на поєднанні традиційних методів контролю з інноваційними підходами, що дозволяє досягати високої конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів у динамічних умовах ринку.

Список використаних джерел:

1. Чердніченко А.О., Калінін М.В. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. № 56. С. 68-73. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1700834>
2. Соколовський В.А., Щоголева І.В. Технологія гостинності : навч. посіб. Кропивницький : Вид-во ЛНАУ, 2023. 353 с.
3. Погасій С.О., Краснокутська Ю.В., Нікітіна І.В. Аналіз основних трендів розвитку ринку готельних послуг. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва : збірник наукових праць*. 2019. № 23. С. 180-191.
4. Сущенко О.А. Готельний бізнес : навч. посіб. / О.А. Сущенко, Ю.Ю. Лола, Н.В. Козубова. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2018. 167 с.
5. Басюк Д.І., Мельник Д.О., Маршаленко М.П. Комплексний підхід до оцінки якості послуг готельних підприємств. *Економіка держави*. 2019. № 3. С. 30-33. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/0184e87b-b834-471f-9202-e8c793e80abf/content>
6. Миколок О.А., Прилепа Н.В. Формування системи управління якістю підприємств готельного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2015. № 2. Т. 2. С. 309-312. URL: <https://elar.khmnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/3788208e-0400-4d48-aad2-4cc980366c95/content>
7. Язіна В.А., Кучер М.М., Сабіров О.В. Сучасні аспекти управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 34. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1058>
8. Фостолович В.А. Сучасні інструменти системи управління бізнесом у сфері готельно-ресторанної справи. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 11-12. С. 18-25. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/22/23>
9. Мальська М.П., Кізіма В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. Київ : «Центр учбової літератури», 2017. 336 с.
10. ISO 9001 / Instytut Kształcenia Menadżerów Jakości / Institute of Quality Managers Education. URL: <https://ikmj.com/en/what-is-iso-9001>
11. Про прийняття та відновлення дії національних стандартів : Наказ Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості від 30.11.2018 р. № 454 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0454774-18#Text>
12. Розробка системи ISO 14001 / ATESTOR Quality Control Center. URL: <https://atestor.ua/uk/services/razrabotka-iso-14001>
13. ДСТУ ISO 14001:2015 ((ISO 14001:2015, IDT) : Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосування : Національний стандарт України / ISU : ОК. Закон. URL: <https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu.pdf>
14. ДСТУ 4268:2003 : Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : Національний стандарт України / Міністерство економіки України. Галузеві стандарти. URL: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
15. ДСТУ 4527:2006 : Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : Національний стандарт України / Міністерство економіки України. Галузеві стандарти. URL: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
16. ДСТУ 4269:2003 : Послуги туристичні. Класифікація готелів : Національний стандарт України / Міністерство економіки України. Галузеві стандарти. URL: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
17. ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT) : Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів : Національний стандарт України / Міністерство економіки України. Галузеві стандарти. URL: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
18. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>

References:

1. Cherednichenko A.O., Kalinin M.V. (2016) Yakist' nadannya posluh yak klyuchovyy faktor pryvabyvosti pidpryyemstv hotel'noho hospodarstva [Quality of service provision as a key factor of attractiveness of hotel enterprises]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti [Bulletin of the Economy of Transport and Industry]*. No. 56. P. 68-73. Available at: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1700834>
2. Sokolovsky V.A., Shcholyeva I.V. (2023) Tekhnolohiya hostynnosti : navchalnyy posibnyk [Hospitality technology : a textbook]. Kropyvnytsky : Vyd-vo LANAU (in Ukrainian).
3. Pohasiy S.O., Krasnokutska YU.V., Nikitina I.V. (2019) Analiz osnovnykh trendiv rozvytku rynku hotel'nykh posluh [Analysis of the main trends in the development of the hotel services market]. *Problemy i perspektyvy rozvytku pidpryyemnytstva : zbirnyk naukovykh prats [Problems and prospects for entrepreneurship development: a collection of scientific papers]*. No. 23. P. 180-191.

4. Sushchenko O.A., Lola YU.YU., Kozubova N.V. (2018) Hotel'nyy biznes : navchalnyy posibnyk [Hotel business : a textbook.]. Kharkiv : KHNEU im. S. Kuznetsya (in Ukrainian).
5. Basyuk D.I., Melnyk D.O., Marshalenko M.P. (2019) Kompleksnyy pidkhid do otsinky yakosti posluh hotel'nykh pidpryyemstv [A comprehensive approach to assessing the quality of hotel services]. *Ekonomika derzhavy* [Economy of the State]. No. 3. P. 30-33. Available at: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/0184e87b-b834-471f-9202-e8c793e80a6f/content>
6. Mykolyuk O.A., Prylepa N.V. (2015) Formuvannya systemy upravlinnya yakisty pidpryyemstv hotel'noho biznesu [Formation of a quality management system for hotel business enterprises]. *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu* [Bulletin of the Khmelnytsky National University]. No. 2. Vol. 2. P. 309-312. Available at: <https://elar.khmnu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/3788208e-0400-4d48-aad2-4cc980366c95/content>
7. Yazina V.A., Kucher M.M., Sabirov O.V. (2021) Suchasni aspekty upravlinnya yakisty produktsiyi ta posluh pidpryyemstv hotel'no-restorannoho hospodarstva [Modern aspects of product and service quality management of hotel and restaurant enterprises]. *Ekonomika ta suspil'stvo* [Economy and Society]. No. 34. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1058>
8. Fostolovych V.A. (2022) Suchasni instrumenty systemy upravlinnya biznesom u sferi hotel'no-restorannoyi spravy [Modern tools of the business management system in the hotel and restaurant sector]. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid* [Investments: practice and experience]. No. 11-12. P. 18-25. Available at: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/22/23>
9. Malska M.P., Kizyma V.L., Zhuk I.Z (2024) Upravlinnya sferoyu hotel'noho hospodarstva: teoriya ta praktyka : pidruchnyk [Management of the hotel sector: theory and practice: textbook]. Kyiv : "Center for Educational Literature" (in Ukrainian).
10. ISO 9001 / Instytut Kształcenia Menadżerów Jakości / Institute of Quality Managers Education. Available at: <https://ikmj.com/en/what-is-iso-9001>
11. Pro pryynyattya ta vidnovlennya diyi natsional'nykh standartiv [On the adoption and renewal of the validity of national standards]. *Order of the State Enterprise "Ukrainian Research and Training Center for Standardization, Certification and Quality Problems" dated November 30, 2018*. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0454774-18#Text>
12. Rozrobka systemy ISO 14001 [Development of the ISO 14001 system] / ATESTOR Quality Control Center. Available at: <https://atestor.ua/uk/services/razrobotka-iso-14001>
13. DSTU ISO 14001:2015 ((ISO 14001:2015, IDT) : Systemy ekolohichnogo upravlinnya. Vymohy ta nastanovy shchodo zastosovuvannya : Natsional'nyy standart [DSTU ISO 14001:2015 ((ISO 14001:2015, IDT) : Environmental management systems. Requirements and guidelines for application : National standard of Ukraine] / ISU : OK. Zakon. Available at: <https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu.pdf>
14. DSTU 4268:2003 : Posluhy turystychni. Zasoby rozmishchuvannya. Zahal'ni vymohy : Natsional'nyy standart Ukrayiny [DSTU 4268:2003 : Tourist services. Accommodation facilities. General requirements : National standard of Ukraine] / Ministry of Economy of Ukraine. Industry standards. Available at: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
15. DSTU 4527:2006 : Posluhy turystychni. Zasoby rozmishchennya. Terminy ta vyznachennya : Natsional'nyy standart Ukrayiny [DSTU 4527:2006 : Tourist services. Accommodation facilities. Terms and definitions: National standard of Ukraine] / Ministry of Economy of Ukraine. Industry standards. Available at: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
16. DSTU 4269:2003 : Posluhy turystychni. Klasyfikatsiya hoteliv : Natsional'nyy standart Ukrayiny [DSTU 4269:2003: Tourist services. Hotel classification: National standard of Ukraine] / Ministry of Economy of Ukraine. Industry standards. Available at: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
17. DSTU ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT) : Turyzm ta povyazani z nym posluhy. Instruksiya z rozroblennya ekolohichnykh spetsyfikatsiy shchodo rozmishchennya zakladiv : Natsional'nyy standart Ukrayiny [DSTU ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT) "Tourism and related services. Instructions for the development of environmental specifications for accommodation facilities": National standard of Ukraine] / Ministry of Economy of Ukraine. Industry standards. Available at: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
18. Pro zatverdzhennya Poryadku vstanovlennya katehoriy hotelyam ta inshym ob'ektam, shcho pryznachayut'sya dlya nadannya posluh z tymchasovoho rozmishchennya (prozhyvannya) [On approval of the Procedure for establishing categories for hotels and other facilities intended for the provision of temporary accommodation (accommodation) services]. *Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated July 29, 2009*. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>

Prihno Iryna, Taburets Ihor, Slynko Mykola
Cherkasy State Technological University

MODERN TOOLS FOR QUALITY MANAGEMENT OF SERVICES IN THE HOTEL BUSINESS

The article is devoted to the study of modern tools for managing the quality of services in the hotel business, their impact on service standards and customer satisfaction. Given the importance of providing quality services for maintaining the competitiveness of hotels, the authors identify the main methods of quality management used in this industry. It has been established that the quality of hotel services is directly related to the fulfillment of established standards and requirements relating to both the physical characteristics of service and the emotional comfort of the client. The main purpose of the article is to identify modern management tools, analyze their effectiveness, and study the prospects for development in the context of technological innovations. The authors emphasize the need to integrate the latest technologies, such as process automation, the use of big data, artificial intelligence and the Internet of Things (IoT), which significantly increase the efficiency of management decisions and improve the customer experience. At the same time, traditional methods, in particular ISO standards and customer feedback, are preserved, which allow

maintaining the stability and quality of services at the proper level. The article provides an overview of the evolution of approaches to service quality management in the hotel business, ranging from simple standards to complex management systems focused on individualizing the customer experience. The main areas of focus for hotels in the 21st century are identified, including the use of the latest technologies, an environmental approach, and creating unique experiences for guests. The modern approach to quality management in the hotel business emphasizes the personalization of services, process automation, and adaptation to changing market conditions. Innovative tools, including technologies for analyzing big data and managing customer relationships, allow improving not only the quality of services, but also the efficiency of the entire management process. The article also highlights the role of environmental management and sustainable development in the hotel business, which is becoming an important component of the quality strategy. The authors emphasize that aspects such as energy efficiency, waste recycling, and the use of environmentally friendly materials have a significant impact on the hotel's reputation and customer attraction. Overall, the article offers a systematic overview of modern service quality management tools in the hotel business, emphasizing the importance of a comprehensive approach to management and adaptation to new technological and economic challenges.

Keywords: *hotel, service, quality, management tools, traditional tools, innovative tools.*
