

Ганженко Антон,

здобувач вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв

Науковий керівник: **Сухорукова Анна**, к. держ. упр., доцент

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ

У сучасному світі якість послуг стає головним фактором конкурентоспроможності будь-якого готельного підприємства. В умовах високої динаміки туристичного ринку, мінливих споживчих очікувань та технологічної трансформації, готелі стикаються з потребою системно підходити до управління якістю. Це вже не просто вимога до сервісу, а стратегічна необхідність для збереження позицій на ринку.

Актуальність теми визначається кількома ключовими чинниками. По-перше, за даними Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), глобальний туристичний потік у 2023 році досяг 1,3 млрд осіб, що становить 88% від рівня до пандемії. Водночас очікування гостей зросли, і тепер споживачі звертають увагу не лише на фізичні умови проживання, а й на індивідуальний підхід, цифрові сервіси, екологічність та емоційний досвід. У таких умовах забезпечення стабільної якості обслуговування – це не просто операційне завдання, а питання репутації, лояльності клієнтів і фінансової стабільності [1].

По-друге, зростає роль онлайн-репутації готелів. Згідно з дослідженням платформи TrustYou, 95% мандрівників переглядають відгуки перед бронюванням готелю, а 76% вважають якість обслуговування ключовим критерієм при прийнятті рішення. Оцінка готелю на Booking.com або Google Reviews може не тільки вплинути на завантаженість номерного фонду, але й на формування бренду в довгостроковій перспективі.

Система управління якістю (СУЯ) – це комплекс організаційних, управлінських і технологічних заходів, спрямованих на забезпечення, підтримку та постійне поліпшення рівня послуг. У готельній сфері її ефективність на пряму пов’язана з умінням адаптуватися до змін і впроваджувати клієнтоорієнтовані підходи. Найбільш відомою моделлю є впровадження міжнародних стандартів якості, зокрема ISO 9001, адаптованих до особливостей сервісного бізнесу [2].

Розглянемо практичний приклад. Мережа готелів Marriott активно застосовує систему Total Quality Management (TQM), яка охоплює всі рівні організації – від ресепшн до топменеджменту. Кожен працівник проходить навчання з сервісної культури, впроваджено внутрішній аудит якості, а зворотний зв’язок від гостей аналізується не лише вручну, а й за допомогою алгоритмів штучного інтелекту. Результатом є стабільно високі показники задоволеності клієнтів (у середньому 8,8–9,3 балів з 10 у найбільших агрегаторах) та висока частка повторних бронювань [3].

В українському контексті прикладом ефективної системи управління якістю може слугувати київський готель «11 Mirrors Design Hotel», який посідає перші місця в TripAdvisor серед готелів Києва. Вони орієнтуються на концепцію «бізнес-гостьової індивідуальності», де кожна деталь – від дизайну номеру до персонального привітання – спрямована на створення емоційного зв’язку з клієнтом. Управління якістю у цьому випадку базується на постійному збиранні відгуків, гнучкості сервісу та системному підході до навчання персоналу [5].

Проте лише зовнішнього дотримання стандартів – недостатньо. Якість повинна бути інтегрованою в корпоративну культуру. Для цього готель повинен працювати в кількох ключових напрямках: формування мотиваційної системи для персоналу, впровадження цифрових інструментів для контролю сервісу, організація постійного зворотного зв’язку з клієнтами, та головне – оперативне реагування на виявлені недоліки.

Сучасні цифрові рішення, такі як CRM-системи, мобільні додатки для гостей, автоматизовані платформи збору відгуків, значно підвищують ефективність СУЯ. Наприклад, система Medallia, що використовується у готелях Hilton, дозволяє в режимі реального часу отримувати сигнали від гостей про рівень задоволеності та оперативно вживати заходів – аж до особистого контакту з незадоволеним клієнтом протягом години після фіксації скарги [4].

Крім того, нові виклики диктують і нові підходи до якості. У післяпандемічну епоху на перший план вийшли безпека, санітарні норми та гнучкі умови скасування. Готелі, які швидко адаптували свої СУЯ під ці вимоги, змогли зберегти довіру гостей. Також набирає обертів тема сталого розвитку – все більше гостей звертають увагу на екологічні практики готелів: енергоефективність, мінімізація пластику, сортування відходів тощо. Інтеграція принципів ESG у систему управління якістю – це вже не тренд, а нова норма.

Таким чином, ефективна система управління якістю в готельному бізнесі – це динамічний інструмент, що вимагає постійного аналізу, гнучкості та інновацій. Вона базується не лише на формальних процедурах, а на глибокому розумінні очікувань клієнта та здатності готелю бути на крок попереду. Інвестиції в якість сьогодні – це гарантія конкурентної переваги завтра.

З огляду на глобальні тенденції, зростаючі очікування споживачів і роль онлайн-репутації, питання управління якістю послуг у готелі не втрачає актуальності. Навпаки – воно потребує нових підходів, міждисциплінарного мислення та постійного вдосконалення.

Список використаних джерел

1. Шебаніна О. В., Бурковська А. І., Полторак А. С., Бурковська А. В., Сухорукова А. Л. Управління сферою гостинності через розвиток туристичної інфраструктури у світі: тенденції та перспективи в умовах сталого розвитку (in English). *Modern Economics*. 2024. № 44 (2024). С. 233-246.

2. Всесвітня туристична організація (UNWTO). Міжнародний туризм продовжує відновлення у 2023 році. URL : <https://www.unwto.org/events/food-supply-%26-tourism-in-the-caribbean> (дата звернення: 07.04.2025.).

3. What Are Travelers Looking for in a Hotel? Insights into Modern Guest Expectations. *TrustYou*. URL : <https://www.trustyou.com/blog/trends-insights/what-are-travelers-looking-for-in-a-hotel> /(date of access: 07.04.2025).

4. Arabov, N., Sukhorukova, A., Voloshyna-Sidei, V., Khomitov, K., Nasimov, D., Ismailov, B., & Bakayev, Z. (2023). Assessment of the efficiency of public-private partnership in the service sector. *E3S Web of Conferences*, 452, 05028. (date of access: 07.04.2025).

5. TripAdvisor. 11 Mirrors Design Hotel – Reviews and Rankings. URL : https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g294474-d3226230-Reviews-11_Mirrors_Design_Hotel-Kyiv.html(date of access: 07.04.2025).