

навколишнє середовище, привертаючи екологічно свідомих клієнтів.

Як свідчить практика, екологічні питання стають все більш актуальними та важливими для суспільства, та все більше призводять до зростання попиту на сталі рішення в готельно-ресторанному бізнесі.

Список використаних джерел:

1. Світлинець О., Горішевський П., Халілова-Чуваєва Ю. (2024). Інноваційні стратегії в управлінні готельно-ресторанними послугами: від зелених ініціатив до соціальної відповідальності. *Економіка та суспільство*, (60). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-153>.

2. Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А. Еко-тренд в сфері гостинності: економічні та соціальні аспекти. *Ефективна економіка*. 2020. № 5.. DOI: 10.32702/2307-2105-2020.5.82.

3. Ковальчук, І. В. (2024). Концепція екоготелю як інноваційний тренд розвитку готельно-ресторанного бізнесу. *Acta Academiae Beregsasiensis: Geographica Et Recreatio*, (2), 69–78. <https://doi.org/10.32782/2786-5843/2023-2-6>.

Дар'я МАГАР

ЗВО спеціальності 073 «Менеджмент»

Миколаївський національний аграрний університет

м.Миколаїв, Україна

Науковий керівник- канд. екон.наук,

доцент кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

Віктор КУШНІРУК

СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Задоволення клієнтів та їх враження від отриманого обслуговування в сфері туризму мають величезне значення для успіху та конкурентоспроможності підприємств цієї галузі. Управління якістю обслуговування в туристичній сфері стає все більш важливою стратегічною

складовою для забезпечення задоволеності клієнтів, залучення повторних клієнтів та збільшення конкурентоспроможності підприємств. Відповідно, вивчення та впровадження ефективних стратегій управління якістю обслуговування є необхідністю для досягнення успіху в цьому динамічному та конкурентному секторі.

Стратегії управління якістю обслуговування в сфері туризму включають розробку та впровадження методів та підходів, спрямованих на забезпечення високої якості послуг для клієнтів у всіх аспектах туристичного досвіду. Вони повинні бути цілеспрямованими на підвищення задоволеності клієнтів, їх залучення та збереження, використання інноваційних підходів та ефективного управління ризиками. Крім того, важливою є система зворотного зв'язку та постійне вдосконалення процесів на основі цього зворотного зв'язку.

Важливою складовою ефективного управління якістю обслуговування в туристичній сфері є розробка стратегій, спрямованих на підвищення задоволеності, залученості та збереження клієнтів. У розрізі даних стратегій передбачаються програми лояльності, персоналізовані підходи до обслуговування, а також ретельний аналіз потреб і побажань клієнтів.

З урахуванням швидкого темпу технологічного розвитку, важливою є розробка та впровадження інноваційних підходів до обслуговування в туристичній сфері. А з огляду на потенційні загрози та ризики, пов'язані з туризмом (наприклад, природні катастрофи, епідемії, політичні кризи), стратегії управління якістю обслуговування також мають включати плани кризового управління та швидке відновлення після подій непередбачуваного характеру.

Основою ефективного управління якістю обслуговування є система зворотного зв'язку від клієнтів та постійне вдосконалення процесів на основі цього зворотного зв'язку. Ретельний аналіз отриманої інформації та вжиття заходів щодо вдосконалення послуг допомагають підприємствам виявляти та вирішувати проблеми в якості обслуговування, що забезпечує підвищення рівня задоволеності клієнтів.

Загалом, система стратегій управління якістю являє собою погоджену робочу структуру, що функціонує на туристичному підприємстві, та має включати ефективні технічні й управлінські методи.

Отже, успішна реалізація стратегій управління якістю обслуговування може значно покращити туристичний досвід, підвищити рівень задоволеності клієнтів та забезпечити конкурентні переваги підприємств у сфері туризму. Такий підхід сприяє не лише збільшенню прибутковості та рентабельності бізнесу, але й підвищенню репутації та стабільності на ринку.

Список використаних джерел:

1. Альбещенко О.С., Кушнірук В.С. Управління та розвиток туристично-готельного підприємництва в територіальних громадах Південного регіону України. *Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні* : матеріали V міжнародної науково-практичної конференції, (м. Вінниця 25 лютого 2022 р.) Вінниця : ВНТУ, 2022. С. 627-628. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/fiip/fiip2022/paper/viewFile/14487/12254>
2. Денисенко М. П., Терещенко Н. М. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму. *Наукові праці МАУП*. 2014. Вип.1(40). С. 134-138.
3. Воробйова С.С., Кушнірук В.С. Інфраструктурні потреби розвитку туризму в регіонах України. *Маркетингові та організаційні механізми повоєнного розвитку галузі гостинності та туризму України*: збірник тез доповідей I Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Харків 14-15 листопада 2023 року). Харків : Харківський політехнічний інститут, 2023. Ч.1. С. 299-303. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/488ae295-f6d0-4542-899b-6fc9bb2e2f78/content>