

**УДК 338**

**Федишин І.Б., Шепеть В.М.**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

## **ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ТУРИСТИЧНО-ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

**Fedyshyn I., Shepet V.**

### **FEATURES OF PRODUCT QUALITY MANAGEMENT AND PROVISION OF SERVICES IN THE TOURIST AND HOTEL BUSINESS**

Останніми десятиліттями Центральна та Східна Європа (Західна Україна зокрема) стає все більш привабливим ринком для розвитку готельного бізнесу. Зростання подорожей до Центральної та Східної Європи збільшило прибутковість готелів і зробило регіон гарячою точкою для інвестицій. В цьому контексті важливим є не лише утримання клієнта шляхом надання стандартного якісного пакету послуг, але і пропозиція інноваційних підходів, концептуалізація надання послуг у готельному бізнесі.

Протягом останніх 10 років забезпечення безпеки та захисту перемістилися в центр уваги туристичної галузі, і очевидно що ці питання будуть актуальними в майбутні роки. У 2014 р. кількість громадян, що відвідало Україну різко скоротилася - 12,7 млн туристів, що є на 48% менше у порівнянні із попереднім роком. Відвідувачів поменшало не лише з Росії, але й з Польщі, Румунії, Німеччини, Туреччини, США, Великобританії. Кількість туристів з Угорщини зросла, а із Словаччини скоротилась на 2%. У 2015 р. кількість громадян, що відвідало Україну продовжувала скорочуватись і становила 12,4 млн чоловік. Із загальної кількості туристів обслугованих суб'єктами туристичної діяльності України (2,1 млн чоловік) найбільша кількість туристів-громадян України припадає на тих, що виїжджали за кордон – 1,6 млн чоловік. З огляду на всі проблеми, що виникають внаслідок розвитку туристичної індустрії, з якими доводиться стикатися туристам, місцевим жителям, регіональній владі, треба зауважити, що виникла необхідність комплексного вирішення складних ситуацій і питань [1].

Статистика показує, що доходи від подорожей і туризму склали \$4,7 трлн у 2020 році. Зниження частки ВВП у 2020 році порівняно з 2019 роком склало 49,1%. Варто зазначити, що загальне падіння ВВП світової економіки у 2020 році досягло 3,7%. Частка туристичної галузі у світовому ВВП у 2019 році становила 10,4%, а у 2020 році – 5,5%. Це сталося через глобальні обмеження на перетин кордону. У 2019 році кількість усіх зайнятих у туристичній галузі становила 334 млн осіб, у 2020 році відбулося падіння до 272 млн осіб, зайнятих у цій сфері. Таким чином відбулося скорочення 62 мільйонів робочих місць. Доходи від внутрішніх туристичних потоків скоротилися на 45%, а доходи від зовнішніх і міжнародних туристичних потоків зменшилися на безпрецедентні 69,4% [2].

Створення нових можливостей для впровадження нових методів ведення бізнесу в готельній сфері потребує відповідних зусиль, зокрема збереження природної та історичної спадщини, просування цифрових технологій, державної підтримки та інвестицій. Розвиток готельної сфери допомагає використовувати її переваги туристичній галузі, забезпечує працевлаштування, забезпечує додатковий дохід і задовольняє смаки будь-якого туриста. Поїздки в можуть бути корисними для розвитку сільського господарства регіону та сільської території.

Однак, необхідно розуміти, що якість готельних послуг є категорією суб'єктивною та відносною, її можна трактувати як відповідність ознак туристичних благ і послуг вимогам й сподіваннями споживача, який сплачує за них визначену ціну.

Тому відповідно до концепції суті готельного продукту, яка визначається у широкому і вузькому розумінні, можна аналізувати:

- якість поодинокі (окремої) послуги або однорідної асортиментної групи послуг;

- якість готельного продукту як комплексу послуг, що виявляється за посередництва всіх благ і послуг, які купують туристи у зв'язку з виїздом за межі постійного місця проживання у готелі під час подорожі.

Крім якості готельних послуг, важливою є проблема якості обслуговування клієнта (туриста). Покупці туристичних послуг стають усе більш прискіпливими і вимогливими до стандарту обслуговування. Цей елемент набирає ваги у функціонуванні суб'єктів туристичного підприємництва за умов гострої конкурентної боротьби. Діяльність, що пов'язана з обслуговуванням туристів, охоплює дії перед, під час і після закінчення угоди.

На підприємствах готельного господарства якість послуг має свої особливості формування, а саме:

- неправомірно ототожнювати якість обслуговування та якість послуг;
- послуги задовольняють конкретні потреби, а не абстрактні;
- специфічні особливості якості послуг та якості продукції.

Специфічними особливостями готельних послуг є:

- - споживання готельних послуг збігається з їх виробництвом;
- - оцінити якість послуг можна лише в процесі споживання;
- - готельні послуги не підлягають збереженню та накопиченню;
- - надаючи готельні послуги, працівник готельного підприємства вступає в безпосередній контакт із споживачем;
- - попит на готельні послуги коливається залежно від циклів життєдіяльності людей; так для готельного господарства характерні добові, тижневі, місячні, річні коливання попиту.

На формування якості обслуговування впливають також зовнішні фактори (державна політика в туристичній галузі, структура готельного господарства, науково - технічний прогрес у готельному господарстві, територіальний розподіл підприємств готельного господарства) та внутрішні (кадрова політика й управління кадрами, комплексна матеріально - технічна база готелю).

Варто також зауважити, що туристична галузь зіткнулася з безпрецедентним конфліктом загроз: з одного боку – страх за здоров'я та життя людей, а з іншого – економічні втрати від карантинних заходів, які призводять до зубожіння окремих людей і цілих народів. Ситуація ускладнюється тим, що інвестиційні проблеми провідних галузей економіки доводиться вирішувати в умовах кризи, коли заморожування коштів під конкретні проекти дуже негативно позначається на ефективності всієї економічної системи, а отже, і нації. добробуту.

#### **Список використаних джерел:**

1. Федішин І.Б. Особливості розвитку туристичної галузі в Україні (на прикладі Тернопільської області) / І.Б. Федішин // Соціально-економічні проблеми і держава. - 2017. - Вип. 1. - С. 81-90. - Режим дост URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Sepid\\_2017\\_1\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Sepid_2017_1_10)
2. Distribution of travel and tourism spending in Europe in 2019 and 2020, by type of tourist. Statista - 2021. URL: [www.statista.com/statistics/617405/travel-tourism-contribution-europe-gdp-foreign-domestic/](https://www.statista.com/statistics/617405/travel-tourism-contribution-europe-gdp-foreign-domestic/) [9.09.2021]