

Л. М. Чепурда, І. І. Осипенкова

Черкаський державний технологічний університет

В. Ю. Сухенко

Черкаський державний технологічний університет;

Інститут технічної теплофізики Національної академії наук України

Є. В. Сухенко

Національний університет біоресурсів і природокористування України

КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ISO 9001:2015 У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ

У сучасному світі галузь туризму та готельно-ресторанної справи постійно стикається з рядом викликів, пов'язаних із забезпеченням високого рівня обслуговування та конкурентоспроможності. Однією з ключових стратегій, яка може допомогти вирішити ці виклики, є впровадження системи управління якістю (СУЯ) відповідно до стандарту ISO 9001:2015. Ця стаття присвячена аналізу проблем та перспектив впровадження СУЯ в контексті туризму та готельно-ресторанної галузі. Авторами зроблена спроба висвітлити специфіку галузі, що вимагає високих стандартів обслуговування та індивідуальних підходів. Обґрунтовано важливість впровадження СУЯ, як інструменту для стандартизації процесів та покращення якості послуг. Здійснено аналіз останніх досліджень та публікацій у галузі, виявлено їхній внесок у розв'язання проблем та висвітлено невирішених аспектів. Основною метою статті було визначення оптимальні стратегії впровадження СУЯ та її вплив на якість обслуговування та конкурентоспроможність підприємств. Зокрема, окреслені практичні аспекти впровадження, ефективність в умовах глобалізації та росту вимог до якості обслуговування. В основній частині статті більш детально розглядаються важливі аспекти, такі як стандартизація, бронювання, оптимізація ресторанных процесів та відповідність стандартам безпеки. Використано аналітичні методи для оцінки впливу впровадження СУЯ на підвищення ефективності готельно-ресторанного бізнесу. Висновки статті демонструють, що впровадження СУЯ за стандартом ISO 9001:2015 є перспективним та ефективним підходом для підвищення якості обслуговування в туризмі та готельно-ресторанній справі. Зазначено необхідність подальших досліджень щодо адаптації цих стратегій до змінюваних умов глобального ринку та врахування індивідуальних особливостей підприємств.

Ключові слова: система управління якістю, ISO 9001:2015, готельно-ресторанна справа, конкурентоспроможність, якість обслуговування.

Постановка проблеми та її актуальність. Ключові аспекти проблеми впровадження системи управління якістю (СУЯ) за стандартом ISO 9001:2015 у туризмі та готельно-ресторанній справі поділяються на декілька частин і складових. По перше це специфіка та індивідуальність галузі де вимагається високий рівень обслуговування та відповідність стандартам. Застосування СУЯ може допомогти стандартизувати процеси та покращити якість послуг. По-друге, конкуренція у сфері туризму та готельно-ресторанних послуг надзвичайно висока. Підприємства, які впроваджують ефективні системи управління якістю, можуть отримати конкурентну перевагу, забезпечуючи надійність та високий рівень обслуговування. По-третє це довіра клієнтів та рейтинг вашого бренду. Клієнти у галузі туризму та готельно-ресторанних послуг дуже цінують якість обслуговування. Наявність СУЯ за стандартом ISO 9001:2015 може підвищити рівень довіри клієнтів та поліпшити рейтинг підприємства. По-четверте це збільшення ефективності процесів галузі, яка має велику кількість різноманітних процесів – від бронювання номерів до ресторанный обслуговування.

Впровадження СУЯ може сприяти оптимізації цих процесів та покращенню ефективності. І по-п'яте, на нашу думку найголовніше, відповідність стандартам безпеки та якості, що може забезпечити впровадження СУЯ та дотримання високих стандартів безпеки для гостей та сприяти забезпеченню їхнього комфорту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У галузі туризму важливо відповідати міжнародним стандартам для приваблення міжнародних туристів. ISO 9001:2015 є широко визнаним міжнародним стандартом, і його впровадження допомагає готелям та ресторанам бути конкурентоспроможними на глобальному ринку. Сучасні туристи стають все більше вимогливими до якості та стандартів обслуговування. Впровадження СУЯ дозволяє відповідати цим вимогам та забезпечує високий рівень задоволення клієнтів. В умовах кризових ситуацій, таких як пандемії [5], стандартизовані системи управління можуть допомагати в ефективному кризовому відновленні та забезпеченні безпеки клієнтів. Враховуючи ці аспекти, впровадження СУЯ за стандартом ISO 9001:2015 в туризмі та готельно-ресторанній справі стає актуаль-

ною та стратегічно важливою задачею для підприємств у цій галузі.

Перші письмові згадки про спеціалізовані заклади розміщення виявлено серед вавилонських манускриптів. Зокрема, у кодексі вавилонського царя Хаммурапі (1792–1750 рр. до н.е.) згадуються таверни, які окрім надання послуг з харчування, відомі як засоби, що надавали послуги з ночівлі. Розширення торгових зв'язків на Близькому Сході та у Стародавній Греції у I тис. до н.е. сприяють організації закладів не тільки для надання послуг з харчування, але й типових засобів з розміщення – постійних дворів.

Особливою вишуканістю обслуговування, оригінальністю архітектурного стилю та широким використанням прогресивних нововведень для зручності перебування гостей відзначались давньогрецькі постійні двори. У Стародавній Греції набули поширення два типи постійних дворів – приватні – *катагогії*, та державні – *пандокеї*. У міських постійних дворах, незалежно від форми власності, передбачалось постійне водопостачання по керамічних трубах, наявність у дворі туалетів – *латрики*, водоймищ, фонтанів, декоративного озеленення. У таких закладах часто перебували державні службовці, багаті патриції, які прибували на спортивні змагання, відвідували театри, відомі храми [1, с. 11].

І в сучасному світі основні принципи, на яких повинні будуватися системи менеджменту якості (СМЯ) готельних підприємств, відповідають базовим принципам менеджменту якості, що вказані у стандарті ISO 9001 «Системи менеджменту якості»: орієнтація на споживача; лідерство керівництва; залучення співробітників; процесно-орієнтований підхід; системний підхід до менеджменту; безперервнє покращення; прийняття рішень, що базується на фактах та даних; взаємовигідні відносини з партнерами [2, с. 193].

Нормативно-технічна документація має постійні зміни і її аналіз вимагає постійного моніторингу. Так, нещодавно 15.12.2023 відбулась зміна встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), здійснюється з урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про адміністративну процедуру» [3, с. 1].

Управління якістю обслуговування має вирішальне значення для рівня задоволеності клієнтів та сприйнятості роботи готелів. І це стосується не лише ISO 9001 на який, яка на фундамент потрібно покласти інші відомі стандарти у галузі готельно-ресторанних та туристичних послуг. Наприклад перший контакт – одна з головних причин задоволення клієнтів. Хороші навички прослуховування та методи запиту скорочують час взаємодії з клієнтами. Клієнт повинен бути в центрі загальних вимог готелю, а всі послуги повинні бути розроблені навколо них. І ось тут можна скористатись ISO 22483: 2020 «Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг» набувають великого значення. Все залежить від швидкого та якісного

реагування на запити гостей та переваги надання хорошого сервісу для утримання та завоювання клієнтів. Клієнти з хорошим досвідом обслуговування виявляють більше лояльності. Цей документ надає узагальнені та доступні рекомендації для всіх готелів з погляду якості надання послуг і був розроблений з урахуванням різноманітності типів готелів у світі, існуючих систем категоризації, бізнес-моделей, розміру готелів та переліку пропонованих послуг, а також поточних потреб відвідувачів і загальних тенденцій у цій сфері [4, с. 5].

В туристичних послугах можемо зазначити, що останнім часом круїзні компанії, яких звинувачують у занепаді деяких морських напрямків (The Guardian, 2019), стикаються з проблемами репутації. Ці міркування спонукають до дослідження, щоб поглибити розуміння впливу СУЯ та корпоративної соціальної відповідальності (КСВ) на ключові показники ефективності (КПІ), враховуючи, що простих інвестицій у КСВ недостатньо для покращення ефективності, визнаючи, що слід розробити більш комплексний підхід.

Дослідниками у 2017 році було проведено опитування серед 120 іспанських туристичних компаній, сертифікованих за стандартом ISO 9001. Тести були використані для дослідження статистичних ефектів сертифікації ISO. Результати роботи показали, що сертифіковані компанії в індустрії туризму впроваджують ISO 9001 більше з внутрішніх причин для покращення процесів і процедур або продуктів і/або послуг, ніж із зовнішніх причин, як-от імідж компанії або інструменти просування чи продажу. Процес сертифікації створив три категорії переваг, причому організаційні та контрольні переваги були більш актуальними. Зрештою, результати показують, що туристичні компанії загалом задоволені сертифікатом ISO 9001. Оригінальність/цінність системи управління якістю ISO 9001 є частиною сучасних інструментів управління, що дає краще розуміння мотивації та переваг впровадження сертифікації ISO 9001 та аналізу її застосування в конкретній, такій важливій галузі, як індустрія туризму в Іспанії, країні, яка визнана лідером у сфері туризму [6, с.18].

Впровадження системи управління якістю може принести переваги готельним організаціям, оскільки це може підвищити ефективність і корпоративний імідж. Системи управління якістю можна використовувати як інструменти управління, які змінюють діяльність і внутрішні процеси готелів. Мотивами для впровадження СУЯ в організаціях є вдосконалення внутрішнього контролю, зниження витрат, підвищення якості послуг для зменшення відмов і скарг, підвищення ефективності, підвищення продуктивності праці та мотивація працівників або забезпечення першого кроку до більш розвинених моделей якості, таких як загальне управління якістю (TQM) [7, с. 231].

Респондентами в наступному дослідженні були 342 керівники індустрії туризму в Індонезії, які впровадили ISO 9001:2015 протягом 3 років. Респондентів відбирали методом снігової кулі, кожен респондент

допомагав поширювати анкету в Інтернеті серед інших респондентів. Результати цього дослідження є пункти ISO 9001:2015, а саме: організаційний контекст, лідерство, планування, підтримка, операційна діяльність, оцінка ефективності мають значний вплив на ефективність компанії [8, с. 24809].

Невирішені аспекти. З огляду на проведений аналіз публікацій, в дослідженнях не вистачає деталізації та порад щодо того, як забезпечити ефективну адаптацію СУЯ до різноманітних моделей готельного бізнесу. Не всі дослідження ретельно розглядають вплив впровадження СУЯ на конкретні аспекти задоволення клієнтів та їхню лояльність. Відкритим залишається питання розробки гнучких стратегій впровадження СУЯ, які б враховували специфіку кожного підприємства та його умови.

Мета статті – визначення оптимальних стратегій впровадження СУЯ та їхній вплив на якість обслуговування та конкурентоспроможність підприємств, зокрема, дослідження практичних аспектів впровадження, ефективність в умовах глобалізації та росту вимог до якості обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Перш за все, важливо провести детальний аналіз особливостей конкретної бізнес-моделі готелю. Розглянути фактори, такі як розмір готелю, тип обслуговування, цільова аудиторія та унікальні особливості. Не буде зайвим встановити ключових вимоги, які визначають успіх готелю. Це може включати аспекти, такі як рівень сервісу, безпека, ефективність операцій, та стабільність фінансів.

Документація системи управління якістю (СУЯ) теж повинна бути адаптована до конкретних потреб готелю. Варто розглянути можливість створення специфічних процедур та інструкцій, які враховують особливості бізнесу.

Однією з найважливіших задач – залучення співробітників. Обов'язково необхідно включити персонал готелю у процес адаптації. Здійсніть навчання та інформаційні сесії для персоналу, щоб вони розуміли важливість та переваги впровадження СУЯ для їхньої роботи.

На початковому етапі потрібно розробити систему ключових показників продуктивності (КПІ), яка враховує специфіку готельного бізнесу. Вимірюйте результативність впровадження СУЯ та аналізуйте її вплив на ключові аспекти діяльності. Забезпечте гнучкість вимог СУЯ, щоб вони могли легко адаптуватися до змін у готельному бізнесі. Використовуйте принципи гнучкого управління, які дозволяють швидко реагувати на нові умови та вимоги ринку. Група з аудиту має регулярно проводити аудити системи та здійснювати постійне вдосконалення. Використовуйте результати аудитів для коригування стратегій адаптації та забезпечення відповідності змінам в бізнесі.

Постійна взаємодія з постачальниками та партнерами готелю для забезпечення їхньої відповідності

стандартам СУЯ, проведення аудитів 2-ї сторони, спільного розвитку інтегрованих підходів до якості. Ідеальним варіантом буде залучення клієнтів у процес управління якістю. Наприклад заповнення анкет, он-лайн відгуків з врахуванням їх очікувань при формуванні вимог та стратегій розвитку готелю чи ресторану. Будьте в курсі та враховуйте всі законодавчі вимоги та нормативи, які стосуються готельного бізнесу. Забезпечте відповідність вимогам стандартів якості та безпеки, соціальної відповідальності. Ці кроки допоможуть готелю ефективно адаптувати СУЯ до своїх унікальних умов та забезпечити високий рівень якості обслуговування.

Деталізація та адаптація СУЯ. Як додаткові елементи, для подальшого розвитку варто врахувати можливості інтеграції СУЯ з сучасними технологіями, такими як інформаційні системи для управління готелем, електронні системи бронювання та звітності. Це сприятиме автоматизації процесів та полегшить відстеження вимог. Але ці системи потребують дуже уважного впровадження і ще ретельнішого контролю.

Використовуйте контекстно-орієнтований підхід при визначенні вимог та процедур СУЯ. Необхідно забезпечити, щоб вони були специфічними для типу готелю, його місцезнаходження, ринкових умов та особливостей обслуговування. Регулярні огляди та аналіз процесів управління якістю з метою їх оптимізації, дозволить враховувати зміни в бізнес-моделі та проводити пошук способів покращення ефективності. Ретельно ідентифікуйте можливі ризики, пов'язані з адаптацією СУЯ. Розробіть план превентивних заходів та стратегій для зменшення впливу можливих проблем. Ідеальним варіантом буде впровадження стандарту ДСТУ ISO 31000:2018 Менеджмент ризиків. Принципи та настанови (ISO 31000:2018, IDT).

Встановлена ефективна система комунікації між різними рівнями керівництва та персоналом дозволить активно залучати керівництво до процесу впровадження СУЯ, щоб забезпечити підтримку та визнання важливості ініціативи. До цього варто також здійснювати систематичний збір зворотного зв'язку від гостей та персоналу аналізуючи результати для вдосконалення процесів та впровадження необхідних змін. А сприяння створенню готельної культури якості, в якій кожен працівник розуміє та відчуває свою відповідальність за якість обслуговування та дотримання вимог СУЯ дозволить оптимізувати і покращити умови надання послуг. Система ж регулярних внутрішніх аудитів для оцінки результативності СУЯ та залучення зовнішніх експертів для незалежної оцінки та навчання зможе значно підвищити результативність та ефективність діючої системи управління якістю.

Ці кроки дозволять готелю не лише впровадити систему управління якістю ефективно, але і забезпечити її постійну адаптацію до змін в умовах бізнесу та ринкових відносин, уподобань споживачів та ризик-орієнтованого підходу.

Задоволеність клієнтів. Впровадження СУЯ має забезпечити стандартизацію та систематизацію процесів обслуговування, що призводить до покращення якості послуг. Гості зможуть отримати стабільно високий рівень обслуговування, що покращує їх задоволення від послуг.

СУЯ сприяє виявленню та вирішенню потенційних проблем та неякісного надання послуг у готельно-ресторанному господарстві на ранніх стадіях. Це може призвести до зменшення кількості негативних відгуків, які можуть виникнути в процесі перебування гостей в готелі чи надання їм послуг харчування у ресторані. Завдяки системі управління якістю, готель може швидко реагувати на вимоги та скарги гостей, надаючи ефективні та прийнятні рішення. Це позитивно впливає на сприйняття якості обслуговування та вплив на сам бренд.

Впровадження системи сприяє оптимізації організаційних процесів в готельно-ресторанних послугах, що в свою чергу призводить до скорочення часу обробки запитань та покращення загального враження від обслуговування клієнтів. Сама система дозволяє забезпечити консистентність у наданні послуг та управлінні готелем, тобто гості та клієнти можуть очікувати однаково надання послуги високого рівня якості при кожному відвідуванні, що, безперечно буде сприяти їхній задоволеності. Готель, який активно працює над покращеннями та апгрейдами, привертає більше клієнтів і забезпечує їхню лояльність, що в свою чергу підвищує довіру та репутацію і тоді гості, які сприймають високий рівень якості, розцінюють готель, як надійного та довіреного партнера. Це, як правило, призводить до підвищення довіри та покращення репутації готелю.

Також всіляко варто підтримувати та стимулювати повторні відвідування та рекомендації і обов'язково їх фіксувати. Для цього потрібно теж розробити відповідну форму підтримки, фіксації та аналізу. Задоволені гості більш схильні повертатися і рекомендувати готель іншим. Їхня лояльність виникає з впевненості в високому рівні обслуговування та якості послуг, яку готель гарантує через СУЯ.

Впровадження СУЯ в готельний бізнес може мати значущий вплив на задоволення клієнтів та їхню лояльність, формуючи позитивний досвід перебування та сприяючи розвитку стійкого зв'язку з клієнтами.

Впровадження гнучких стратегій. Система управління якістю у готельному бізнесі вимагає уважного аналізу та індивідуального підходу до кожного підприємства. Далі подано кілька ключових кроків для гнучкого впровадження СУЯ.

Для початку необхідно ретельно вивчити унікальні аспекти та характеристики вашого готелю, такі як розмір, тип обслуговування, цільова аудиторія та географічне положення.

Якщо взяти лише цю складову і розкласти її то можливо виділити наступні аспекти, наприклад:

– Тематика та дизайн: готель може мати унікальну тематику або дизайн, який відображає особливості місцевої культури, історії або природних особливостей.

– Локація та природні умови: розташування готелю, його близькість до природних яскравих краєвидів, пляжів, гір, соляних печер або інших природних об'єктів може бути унікальним фактором.

– Цільова аудиторія: готель може спрямовуватися на конкретну цільову аудиторію, таку як романтичні подорожі, сімейні відпустки, бізнес-подорожі, екологічний і сільський туризм тощо.

– Культурні події та традиції: готель може впроваджувати місцеві культурні події, традиції та свята, надаючи гостям можливість поглибитися в місцеву атмосферу.

– Харчування та кулінарні особливості: унікальні ресторани або кулінарні пропозиції, які враховують місцеві страви або інноваційні кулінарні підходи.

– Спа та велнес: унікальність спа-послуг, заснованих на традиційних методах лікування або ексклюзивних процедурах для підвищення фізичного і психічного благополуччя.

– Технологічні рішення: використання новітніх технологій у номерах, системи автоматизації або віртуальні реалізації для забезпечення комфорту та безпеки гостей.

– Індивідуальний сервіс: персональний сервіс та індивідуальний підхід до кожного гостя, включаючи персональних консьєржів чи персональне обслуговування.

– Екологічна свідомість: унікальні програми та ініціативи, спрямовані на збереження навколишнього середовища та реалізацію екологічно свідомих практик.

– Культурна співпраця: співпраця з місцевими художниками, митцями або ремісниками для створення унікальних арт-проектів чи ремеслених виробів. Також можлива співпраця з музичними колективами, наприклад, камерної музики, народних і класичних інструментів.

Ці аспекти можуть бути поєднані для створення унікального образу готелю, який відзначає його на ринку та привертає різноманітний потік гостей.

Також варто розглянути і інші аспекти, які можна коротко окреслити:

– консультації з керівництвом та персоналом: проведіть зустрічі з керівництвом та ключовим персоналом для збору відгуків та розуміння їхніх потреб та очікувань. Залучіть різні відділи та рівні керівництва, щоб отримати різні погляди та врахувати різні потреби;

– оцінка готовності та ресурсів: оцініть готовність персоналу до впровадження змін та наявні ресурси. Врахуйте технічні та фінансові обмеження, щоб визначити можливості гнучкості в реалізації стратегій;

– гнучкість вимог та процедур: створіть систему вимог та процедур, яка може легко адаптуватися до змін у бізнес-середовищі. Забезпечте гнучкість в процедурах, щоб вони враховували специфіку різних частин готелю (рецепція, ресторан, обслуговування номерів, доставка їжі чи напівфабрикатів, пральня тощо);

– навчання та підтримка персоналу: забезпечте персоналу навчання з питань гнучкої стратегії та адаптації до змін. Створіть механізми зворотного зв'язку та підтримки для сприяння легкості впровадження нових стратегій;

– визначення чинників гнучкості: визначте ключові чинники гнучкості, які дозволяють вашому готелю ефективно реагувати на зміни у внутрішньому та зовнішньому середовищі. Розгляньте можливість створення адаптивних груп для оперативного реагування на зміни;

– підтримка інновацій: сприяйте створенню інноваційної культури, що стимулює пошук нових ідей та стратегій. Використовуйте всі можливі і доступні засоби для залучення персоналу до внесення пропозицій щодо вдосконалення процесів;

– моніторинг та аналіз результатів: потрібно постійно моніторити результати впровадження гнучких стратегій. Застосовуйте аналітику для визначення ефективності та вчасного виявлення потреб у змінах;

– залучення до постійного вдосконалення: залучайте персонал до процесу постійного вдосконалення та стимулюйте їх до участі у вирішенні проблем та впровадженні ініціатив.

Гнучкі стратегії впровадження СУЯ в готельному бізнесі сприяють ефективному реагуванню на зміни та

забезпечують унікальний підхід для кожного підприємства враховуючи його специфіку та умови.

Висновки. Розглянуті кроки не лише надають готельно-ресторанній та туристичній індустрії можливість ефективно впровадити систему управління якістю, але й гарантують її постійну адаптацію до змін у умовах бізнесу, ринкових тенденцій, уподобань споживачів та ризик-орієнтованого підходу. Впровадження системи управління якістю в готельний бізнес виявляє значний вплив на задоволення клієнтів та формування позитивного досвіду їх перебування, сприяючи розвитку стійкого зв'язку з ними. Гнучкі стратегії впровадження системи управління якістю в готельному бізнесі дозволяють ефективно реагувати на зміни та надають унікальний підхід для кожного підприємства, враховуючи його специфіку та умови.

Саме тому інтегрований підхід до управління якістю не тільки допомагає готелям забезпечити високий рівень обслуговування, але й робить їх конкурентоспроможними в умовах зростаючої ринкової конкуренції та змін вимог споживачів. Цей синергетичний підхід є ключовим елементом для підтримання сталого розвитку готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, сприяючи не лише високим стандартам якості, але і адаптивності до динаміки сучасного ринку.

Список використаних джерел:

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
2. Данько Н. І., Решетняк О. І. Напрямки підвищення якості готельних підприємств в Україні. *Вчені записки Харківського гуманітарного університету "НУА"*. 2012. Т. 18. Кн. 2. С. 190. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VzKhgu_2012_18_2_29
3. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) КМУ Постанова від 29 липня 2009 р. № 803. Київ : Документ 803-2009-п, чинний, поточна редакція - Редакція від 15.12.2023, підстава – 1293-2023-п
4. Методичні рекомендації МР НТО 03.07:2021 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуги (відповідно до ДСТУ ISO 22483:2022 (ISO 22483:2020, IDT)). Код згідно з ДК 004: 03.080.30; 03.200.01. С. 56.
5. ДСТУ ISO/PAS 5643:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації щодо запобігання поширенню COVID-19 у сфері туризму (ISO/PAS 5643:2021, IDT). 45 с.
6. Djofack Sidonie & Robledo Marco. Implementation of ISO 9001 in the Spanish tourism industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 2017. No. 34. No. 18–37. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2014-0151>
7. Basera V. & Mwenje J. Model of Quality Management Systems adoption in the hotel industry: A case study of hotels in Zimbabwe. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*. 2021. No. 11(2). P. 230–239. DOI: <https://doi.org/10.2478/ejthr-2021-0021>
8. Ong Freddy, Purwanto Agus, Supono Joko, Hasna Shofwatun, Novitasari Dewiana, Asbari Masduki, Tinggi Sekolah, Ekonomi Ilmu & Pembangunan Insan. (2020) Does Quality Management System ISO 9001:2015 Influence Company Performance? Answers from Indonesian Tourism Industries.

References:

1. Malska M. P., Pandiak I. H. (2012) *Hotelnyi biznes: teoriia ta praktyka*. Pidruchnyk. 2- vyd. pererob. ta dop. [Hotel business: theory and practice. Textbook. 2- ed. revised and supplemented]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury, 472 p.
2. Danko N. I., Reshetniak O. I. (2012) Napriamky pidvyshchennia yakosti hotelnykh pidpriemstv v Ukraini [Directions for improving the quality of hotel enterprises in Ukraine] *Vcheni zapysky Kharkivskoho humanitarnoho universytetu "NUA"*, vol. 18, b. 2, p. 190. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VzKhgu_2012_18_2_29
3. Pro zatverdzhennia Poriadku vstanovlennia katehorii hoteliam ta inshym obiekтам, shcho pryznachaiutsia dlia nadannia posluh z tymchasovoho rozmishchennia (prozhyvannia) (2023) [On the approval of the Procedure for establishing categories of hotels and other facilities designated for the provision of temporary accommodation (accommodation) services]. KМУ Postanova vid 29 lypnia 2009 r. № 803 Kyiv: Dokument 803-2009-p.

4. Metodychni rekomendatsii (2021) MR NTO 03.07:2021 Turyzm ta poviazani z nym posluhy. Hoteli. Vymohy do posluhy (vidpovidno do DSTU ISO 22483:2022 (ISO 22483:2020, IDT)) [Methodological recommendations of the Ministry of the NTO 03.07:2021 Tourism and related services. Hotels. Service requirements]. Kod zghidno z DK 004: 03.080.30; 03.200.01. P. 56.
5. DSTU ISO/PAS 5643:2022 Turyzm ta poviazani z nym posluhy. Vymohy ta rekomendatsii shchodo zapobihannia poshyrenniu COVID-19 u sferi turyzmu (ISO/PAS 5643:2021, IDT) [DSTU ISO/PAS 5643:2022 Tourism and related services. Requirements and recommendations for preventing the spread of COVID-19 in the field of tourism]. 45 p.
6. Djofack Sidonie & Robledo Marco (2017) Implementation of ISO 9001 in the Spanish tourism industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, no. 34, pp. 18–37. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2014-0151>
7. Basera V. & Mwenje J. (2021) Model of Quality Management Systems adoption in the hotel industry: A case study of hotels in Zimbabwe. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, no. 11(2), pp. 230–239. DOI: <https://doi.org/10.2478/ejthr-2021-0021>
8. Ong Freddy, Purwanto Agus, Supono Joko, Hasna Shofwatun, Novitasari Dewiana, Asbari Masduki, Tinggi Sekolah, Ekonomi Ilmu & Pembangunan Insan (2020) Does Quality Management System ISO 9001:2015 Influence Company Performance? Answers from Indonesian Tourism Industries.

Larysa Chepurda, Iryna Osypenkova

Cherkasy State Technological University

Vladyslav Sukhenko

Cherkasy State Technological University;

Institute of Engineering Thermophysics Ukraine National Academy of Sciences

Yevgeniy Sukhenko

National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine

KEY ASPECTS OF ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION IN THE HOTEL AND RESTAURANT INDUSTRY

In the contemporary world, the tourism and hotel-restaurant industry continuously grapples with a myriad of challenges, stemming from the need to ensure high levels of service and enhance competitiveness. One key strategic direction with the potential to address these challenges is the implementation of a Quality Management System (QMS) in accordance with ISO 9001:2015 standards. This article is dedicated to a thorough analysis of the issues and prospects surrounding the implementation of QMS within the context of the tourism and hotel-restaurant sector. The authors aim to shed light on the industry's specificity, which demands elevated service standards and individualized approaches. The article substantiates the importance of QMS implementation as a tool for standardizing processes and improving service quality. Through the course of the research, an analysis of recent scientific studies and publications in the field has been conducted, revealing their contributions to solving pertinent issues while highlighting unresolved aspects. The primary objective of the article is to identify optimal strategies for QMS implementation and its impact on the quality of service and competitiveness of enterprises in this sector. Specifically, the article delves into practical aspects of implementation, effectiveness in the era of globalization, and the growing demands for service quality. Significant attention is devoted to crucial aspects such as standardization, reservations, optimization of restaurant processes, and compliance with safety standards in the main part of the article. Analytical methods have been employed to assess the influence of QMS implementation on enhancing the efficiency of the hotel and restaurant business. The article's conclusions unequivocally affirm that implementing QMS according to ISO 9001:2015 standards is a promising and effective approach for improving service quality in the tourism and hotel-restaurant industry. The need for further research to adapt these strategies to changing conditions in the global market and consider the individual characteristics of enterprises is emphasized.

Key words: *Quality Management System, ISO 9001:2015, hotel, restaurant, business, competitiveness, service quality.*

Статтю подано до редакції 03.01.2024