

створювати індивідуальні рішення для кожного співробітника, що сприяє підвищенню мотивації та задоволеності роботою.

Загалом, інформатизація менеджменту є невід'ємною частиною сучасного бізнесу, яка сприяє його розвитку та успіху. Вона дозволяє оптимізувати процеси, підвищити продуктивність та ефективність, а також покращити комунікацію та співпрацю в організації. Незважаючи на виклики, інформатизація має великі перспективи для майбутнього менеджменту, забезпечуючи його адаптацію до швидкозмінних умов ринку та технологічних нововведень.

Список використаних джерел:

1. Лекція 5. Система інформаційного забезпечення менеджменту. URL: <https://surl.li/lwpgvl> (дата звернення: 26.03.2025).
2. Інформаційні системи в менеджменті - комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни для курсантів і слухачів галузі знань "Менеджмент і адміністрування". URL: <https://surl.cc/dtyroa> (дата звернення: 26.03.2025).

Пилипенко Г. С., здобувачка освіти,
науковий керівник: **Бережна Ю. Г.**, к. е. н., доцент, викладач,
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

УПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ ISO НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

У сучасних умовах високої конкуренції та зростаючих вимог споживачів до якості обслуговування, впровадження міжнародних стандартів ISO у сфері готельного господарства стає важливим інструментом підвищення ефективності діяльності підприємств і зміцнення їх позицій на ринку [1]. Стандарти ISO забезпечують системний підхід до управління якістю, безпекою, екологічною відповідальністю та іншими критично важливими аспектами роботи готелів.

Одним із ключових стандартів, який активно застосовується в готельній сфері, є ISO 9001 — система управління якістю. Його впровадження дозволяє готельним підприємствам оптимізувати внутрішні процеси, покращити взаємодію з клієнтами, підвищити рівень сервісу, мінімізувати ризики та неефективні витрати. Важливим також є стандарт ISO 22000, що регламентує безпеку харчових продуктів, що особливо актуально для готелів, які надають послуги громадського харчування.

Впровадження міжнародних стандартів ISO істотно впливає на ефективність функціонування готельного підприємства, оскільки забезпечує впорядкування внутрішніх процесів, чітке розподілення функцій та відповідальності, а також формування єдиних підходів до управління якістю послуг. Завдяки застосуванню системного підходу, що лежить в основі стандартів ISO, готелі отримують можливість не лише підвищити рівень обслуговування, але й досягти стабільного розвитку та конкурентоспроможності на ринку.

Завдяки впровадженню стандартів також поліпшується система контролю якості, що дозволяє вчасно виявляти й усувати недоліки, підвищуючи задоволеність клієнтів і знижуючи рівень скарг. Це, у свою чергу, покращує репутацію готелю, стимулює повторні візити та формує лояльну клієнтську базу.

Не менш важливим є вплив стандартів ISO на персонал підприємства — впровадження таких систем передбачає регулярне навчання, розвиток професійних навичок та залучення працівників до процесів удосконалення, що сприяє підвищенню мотивації та якості виконання обов'язків

Міжнародні стандарти ISO (International Organization for Standardization) є загально визнаними нормативними документами, розробленими для забезпечення якості, безпеки, ефективності та взаємної сумісності продукції, послуг і систем управління в різних сферах діяльності. Організація ISO була створена у 1947 році й на сьогодні об'єднує національні органи стандартизації понад 160 країн. Її діяльність спрямована на уніфікацію технічних, управлінських і процедурних процесів, що забезпечує стабільність, надійність і довіру до продукції та послуг на глобальному рівні [2].

Стандарти ISO є добровільними для впровадження, однак вони широко використовуються підприємствами як інструмент підвищення якості та конкурентоспроможності. У сфері послуг, зокрема в готельному бізнесі, ISO надає чіткі методології для управління якістю, охорони праці, екологічної безпеки, енергоефективності, інформаційної безпеки тощо.

Найбільш поширеними стандартами, які впроваджуються у готельному господарстві, є:

- ISO 9001 – стандарт управління якістю, що визначає вимоги до процесів, спрямованих на постійне поліпшення послуг і задоволення клієнтів.
- ISO 14001 – стандарт екологічного менеджменту, що орієнтований на зменшення негативного впливу підприємства на навколишнє середовище.
- ISO 22000 – стандарт з управління безпечністю харчових продуктів, що має особливе значення для готелів із власними ресторанами.
- ISO 45001 – стандарт з охорони праці та безпеки персоналу, який забезпечує створення безпечних умов праці.
- ISO 50001 – стандарт енергоменеджменту, що сприяє ефективному використанню енергетичних ресурсів.

Упровадження ISO дозволяє не лише покращити внутрішню організацію підприємства, а й слугує важливим маркером якості для споживачів, партнерів і міжнародних агентств. У готельному бізнесі це сприяє формуванню позитивного іміджу, залученню нових клієнтів і зміцненню довіри до бренду.

Адаптація готельних підприємств до міжнародних стандартів ISO, попри численні переваги, супроводжується низкою фінансових та організаційних труднощів, які можуть стримувати або ускладнювати процес упровадження. Ці труднощі особливо відчутні для малого та середнього бізнесу, що часто має обмежені ресурси для реалізації масштабних систем управління [3].

З фінансового боку основною проблемою є висока вартість впровадження стандартів. До прямих витрат відносяться: консультаційні послуги з підготовки до сертифікації, навчання персоналу, розробка документації, оновлення матеріально-технічної бази, проведення внутрішніх і зовнішніх аудитів, а також плата за саму сертифікацію. Окрім цього, можуть виникати додаткові витрати на модернізацію процесів та інфраструктури для відповідності вимогам стандарту.

Організаційні труднощі включають необхідність змін у структурі управління, перегляд обов'язків персоналу, впровадження нових процедур та систем звітності. Часто виникає опір змінам з боку працівників, особливо якщо процес упровадження проходить без належного пояснення цілей і переваг нововведень. Також ускладнення можуть виникати через нестачу кваліфікованих спеціалістів у сфері стандартизації та сертифікації.

Порівняльний аналіз діяльності готельного підприємства до та після впровадження стандартів ISO дозволяє об'єктивно оцінити ефективність сертифікації та її вплив на ключові показники. Такий аналіз зазвичай охоплює як фінансові, так і нефінансові аспекти діяльності,

зокрема рівень якості обслуговування, задоволеність клієнтів, внутрішню організацію роботи, ефективність управління та екологічну або санітарну безпеку [4].

До сертифікації готелі часто мають справу з неструктурованими або недостатньо формалізованими бізнес-процесами, низьким рівнем стандартизації процедур, відсутністю системного підходу до контролю якості та обробки скарг клієнтів. Це може призводити до збоїв в обслуговуванні, незадоволеності гостей, втрати клієнтів, надмірного використання ресурсів, дублювання функцій між відділами та неефективного управління персоналом.

Після впровадження стандартів ISO, зазвичай спостерігаються такі позитивні зрушення:

- Підвищення якості обслуговування клієнтів — завдяки чітким регламентам і процедурам, кількість помилок та скарг зменшується, а рівень задоволеності гостей зростає.
- Зростання фінансових показників — ефективніше використання ресурсів, зменшення витрат на виправлення недоліків, зростання прибутку через збільшення кількості постійних клієнтів.
- Поліпшення іміджу готелю — сертифікація стає конкурентною перевагою, сприяє збільшенню довіри з боку туристів, туроператорів і міжнародних партнерів.
- Оптимізація внутрішніх процесів — чітке розмежування відповідальності, зниження адміністративного навантаження, краща координація між підрозділами.
- Підвищення мотивації персоналу — завдяки навчанням, участі у вдосконаленні процесів і прозорості управління.

Упровадження міжнародних стандартів ISO на підприємствах готельного господарства є стратегічно доцільним і виправданим кроком, що дозволяє підвищити загальну ефективність діяльності, зміцнити репутацію закладу та забезпечити стабільний розвиток в умовах конкурентного ринку. Стандарти ISO виступають універсальним інструментом системного управління, який забезпечує високу якість послуг, безпеку, екологічну відповідальність і задоволеність клієнтів.

Впровадження ISO сприяє оптимізації внутрішніх процесів, зниженню витрат, підвищенню дисципліни й відповідальності персоналу, а також налагодженню ефективної комунікації всередині організації. Окрім того, сертифікація за міжнародними стандартами відкриває нові можливості для співпраці з міжнародними партнерами, підвищує довіру з боку клієнтів і підсилює конкурентні позиції готелю.

Незважаючи на певні фінансові та організаційні труднощі на початковому етапі впровадження, довгострокові переваги значно переважають ці витрати. Успішне функціонування систем управління ISO вимагає постійної підтримки, контролю та вдосконалення, проте результатом цього процесу стає не лише підвищення якості обслуговування, а й розвиток корпоративної культури, орієнтованої на інновації та сталі зростання.

Список використаних джерел:

1. ISO 9001:2015. Quality management systems – Requirements. Geneva: International Organization for Standardization, 2015. 30 p.
2. Гуменюк О. І. Системи управління якістю: впровадження стандартів ISO на підприємствах готельного господарства. Готельний і ресторанний бізнес. 2021. № 2. С. 45–49.
3. Шевчук С. В. Менеджмент якості у сфері туризму та готельного господарства. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 256 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 33 с.