

УДК 005.6:338.48:640.4:502.131.1

В. В. Гоблик,
д. е. н., професор кафедри обліку, оподаткування та маркетингу,
Мукачівський державний університет
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1830-3491>

Т. В. Черничко,
д. е. н., професор, завідувач кафедри економіки та фінансів,
Мукачівський державний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0498-9130>

О. М. Головка,
к. т. н., доцент, доцент кафедри технології і організації ресторанного
господарства, Ужгородський торговельно-економічний інститут
Державного торговельно-економічного університету
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4821-1598>

DOI: 10.32702/2306-6792.2025.23.23

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СЕРВІСУ ЯК ФАКТОР СТАЛОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМНИЦТВА У СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

V. Hoblyk,
Doctor of Economic Sciences, Professor of the Department of Accounting,
Taxation and Marketing, Mukachevo State University
T. Chernychko,
Doctor of Economic Sciences, Professor,
Head of the Department of Economics and Finance, Mukachevo State University
O. Holovko,
PhD in Technical Sciences, Associate Professor, Associate Professor the Department of Technology and Organization
of Restaurant Business, Uzhgorod Institute of Trade and Economics of State University of Trade and Economics

SERVICE QUALITY MANAGEMENT AS A FACTOR OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF ENTREPRENEURSHIP IN THE TOURISM AND RESTAURANT INDUSTRY

В умовах стрімкої цифрової трансформації туризму та ресторанного господарства дедалі більше підприємців переосмислюють моделі організації своєї діяльності, прагнучи забезпечити обслуговування, яке не лише відповідає, а й перевищує очікування споживачів, задовольняючи їхні потреби в усіх аспектах взаємодії. У цьому контексті цифровізація управління якістю сервісу набуває особливої значущості як чинник сталого розвитку підприємництва. Відтак, метою статті є ідентифікація та системне вивчення впливу цифровізованого управління якістю сервісу на забезпечення сталого розвитку підприємництва в сфері туризму та ресторанного господарства. За результатами дослідження встановлено, що цифрове управління якістю сервісу є ключовим чинником сталого розвитку підприємництва в цих сферах. Констатовано, що через механізм із програмуванням дії можна сформулювати такий вплив на господарську діяльність підприємця, який забезпечує системну координацію всіх її аспектів — економічного, соціального та екологічного. Авторами доведено, що цифрові інструменти управління якістю забезпечують ефективний контроль і оптимізацію використання дефіцитних ресурсів, зменшують ризик помилок, підвищують рівень задоволеності клієнтів

і, водночас, сприяють раціональному використанню енергії, води, харчових продуктів та інших ресурсів. Доведено, що окреслений вплив проявляється через значне різноманіття заходів та практик. Так, у туристичній сфері через оптимізацію маршрутів, планування турів з урахуванням заповнюваності транспортних засобів та партнерських об'єктів, скорочення непотрібних перевезень і викидів CO₂, а також контроль якості обслуговування на всіх етапах взаємодії з туристом. У ресторанній сфері — через автоматизацію прийому замовлень, управління запасами продуктів, персоналізацію обслуговування, впровадження екологічних практик (біорозкладне пакування, багаторазовий посуд, електронні меню), а також моніторинг ефективності використання енергії та води. Таким чином, отримані результати дозволяють стверджувати, що управління якістю сервісу не обмежується підвищенням ефективності окремих операцій, а стає комплексним процесом, який забезпечує довгостроковий розвиток підприємця, його конкурентоспроможності та здатності задовольняти потреби сучасного споживача, одночасно зменшуючи негативний вплив на навколишнє середовище та зберігаючи ресурси для майбутніх поколінь.

In the context of the rapid digital transformation of the tourism and restaurant sectors, an increasing number of entrepreneurs are rethinking their business organization models, striving to achieve a level of service that meets or exceeds consumer expectations and ensures the satisfaction of their needs in all aspects of interaction. In this context, the digitalization of service quality management is becoming particularly significant as a factor in the sustainable development of entrepreneurship. Therefore, the aim of this article is to identify and systematically study the impact of digitalized service quality management on ensuring the sustainable development of entrepreneurship in the tourism and restaurant sectors. The research results indicate that digital service quality management is a key factor in the sustainable development of entrepreneurship in the tourism and restaurant sectors. It has been established that, through a certain mechanism and the programming of its actions, it enables the formation of an impact on the entrepreneur's business activity that allows for the systematic coordination of all its aspects-economic, social, and environmental. The authors demonstrate that digital tools for quality management provide effective control and optimization of the use of scarce resources, reduce the risk of errors, increase customer satisfaction, and at the same time promote the rational use of energy, water, food, and other resources. It has been shown that this influence manifests itself through a wide range of measures and practices. In the tourism sector, this is achieved through the optimization of routes, planning tours based on the occupancy of transport and partner facilities, reducing unnecessary travel and CO₂ emissions, as well as monitoring service quality at all stages of tourist interaction. In the restaurant sector, it is realized through the automation of order processing, inventory management, personalized service, the implementation of eco-friendly practices (such as biodegradable packaging, reusable tableware, and electronic menus), and monitoring the efficiency of energy and water use. Thus, the results indicate that service quality management is not limited to improving the efficiency of individual operations; it becomes a comprehensive mechanism that ensures the long-term development of enterprises, their competitiveness, and their ability to meet the needs of modern consumers, while simultaneously reducing negative environmental impacts and conserving resources for future generations.

Ключові слова: підприємництво; туризм; ресторан; підприємництво у сфері туризму; якість сервісу; проживання; харчування; екскурсійне обслуговування, профілі туристів.

Key words: entrepreneurship; tourism; restaurant; entrepreneurship in the tourism sector; service quality; accommodation; catering; excursion services, tourist profiles.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

В умовах стрімкої цифрової трансформації сфери туризму та ресторанного господарства дедалі більше підприємців переосмислюють моделі організації своєї господарської діяльності, прагнучи забезпечити обслуговування, яке відповідає або перевищує очікування споживачів та задовольняє їхні потреби в усіх аспектах взаємодії. Варто

зазначити, що впровадження цифрових технологій у всі сфери сервісу та управління — від мобільних додатків і хмарних платформ до систем штучного інтелекту — радикально трансформуює традиційні підходи до сервісу (зокрема, процеси бронювання, прийому та оброблення замовлень, комунікації з клієнтами, персоналізації пропозицій, управління скаргами, організації логістики тощо), формує нові підходи до управління якістю обслуговування та розширює можливості розвитку підприємництва.

Наприклад, впровадження підприємцями діяльність яких пов'язана з закладами громадського харчування автоматизованої системи онлайн-замовлень та управління бронюваннями, інтегрованої з хмарною CRM-платформою, дозволяє клієнтам у режимі реального часу перевіряти наявність столиків, замовляти меню та здійснювати оплату без участі персоналу. Система автоматично фіксує дані про замовлення, формує профілі клієнтів, аналізує їхні смакові вподобання, історію відвідувань та пропонує персоналізовані сервіси, включно з індивідуальними стравами, напоями та спеціальними пропозиціями. Щодо підприємців, які здійснюють діяльність у сфері туристичного обслуговування та туроперейтингу й надають послуги з бронювання та супроводу туристичних поїздок, то впровадження автоматизованої системи онлайн-бронювання туристичних послуг, інтегрованої з хмарною CRM-платформою, дозволяє клієнтам у режимі реального часу переглядати наявні маршрути, формувати індивідуальні тури та здійснювати оплату без участі кваліфікованих менеджерів. Система автоматично фіксує дані про замовлення, формує профілі туристів, аналізує їхні вподобання та історію подорожей і пропонує персоналізовані пакети послуг, включно з проживанням, транспортом та екскурсійними програмами.

Сучасні дослідження провідних консалтингових компаній, таких як McKinsey та Deloitte, а також емпіричні кейси впровадження цифрових технологій у туристичному та ресторанному бізнесі свідчать про те, що використання цифрових систем бронювання, аналітики й CRM дозволяє скоротити час на управління якістю сервісу, знизити кількість помилок персоналу та підвищити рівень задоволеності клієнтів. Цифровізація процесів управління якістю сервісу позитивно впливає на економічну ефективність діяльності підприємців, сприяє зміцненню їхньої соціальної відповідальності та підвищує рівень екологічної стійкості.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Проблеми та особливості управління якістю сервісу у сфері туризму та ресторанному господарстві досить докладно розглядають як вітчизняні, так і закордонні науковці, зокрема Чі Куанг Чен, А. Рейес, Е. Дальгаард, Су Мі Дальгаард-Парк [8], І. Чуєва, А. Сидорук, Д. Кравченко [7], Р.В. Апілат [1], Г. М. Пилипенко, В.А. Смесова, А.С. Безугла, Л.А. Бондаренко [4]. Зокрема, ці дослідники висвітлюють: методо-

логічні підходи до впровадження цифрових технологій у сервісні процеси; вплив цифровізації на якість обслуговування та задоволеність клієнтів; специфіку оптимізації використання дефіцитних ресурсів за допомогою цифрових платформ; роль цифрового управління якістю у забезпеченні сталого розвитку підприємництва; проблеми адаптації персоналу та організаційної структури до нових цифрових рішень; загальні наслідки цифровізації сервісних процесів у туризмі та ресторанному бізнесі.

Таким чином, хоча наявні дослідження формують базу для системного аналізу цифрового управління якістю сервісу, його розгляд саме як ключового чинника сталого розвитку підприємництва у сфері туризму та ресторанного господарства залишається недостатньо висвітленим у науковій літературі. Це підкреслює актуальність подальшого дослідження, спрямованого на системне вивчення того, як цифровізація управління якістю сервісу може стати ключовим чинником досягнення економічної стабільності, соціальної відповідальності та екологічної збалансованості у сфері туризму та ресторанного господарства.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Метою статті є ідентифікація та системне вивчення впливу цифровізованого управління якістю сервісу на забезпечення сталого розвитку підприємництва в сфері туризму та ресторанного господарства.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ З ПОВНИМ ОБГРУНТУВАННЯМ ОТРИМАНИХ НАУКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У межах дослідження цифрове управління якістю сервісу визначається як системна інтеграція інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій у процеси планування, контролю, оцінювання та вдосконалення сервісних послуг здійснюване з метою забезпечення високого рівня задоволеності споживачів, оптимізації ресурсів підприємця та підвищення ефективності його діяльності. У цьому контексті до ключових інструментів, що забезпечують реалізацію цього процесу, належать онлайн-платформи бронювання та замовлення, CRM-системи, хмарні аналітичні сервіси, чат-боти для комунікації з клієнтами, автоматизовані системи моніторингу якості послуг та інструменти персоналізації на основі обробки даних [3].

Наголошуємо, що у сфері туризму та ресторанного господарства цифрове управління

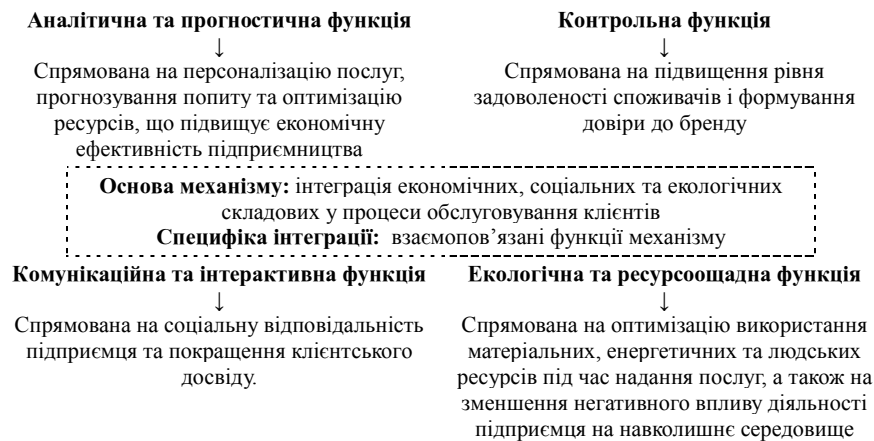


Рис. 1. Функціональні складові механізму цифрового управління якістю сервісу

Джерело: сформовано авторами на основі: [1—3; 5; 8].

якістю сервісу все частіше розглядається експертами галузі, зокрема фахівцями у сфері цифрової трансформації бізнесу, сервіс-менеджменту та управління якістю, як базовий фактор сталого розвитку підприємництва [3]. Водночас, як довели Чі Куанг Чен, Лідія Рейес, Єнс Дальгаард та Су Мі Дальгаард-Парк, це твердження справедливе лише за умови, що впровадження цифрових технологій одночасно забезпечує [8]:

— економічну ефективність (зокрема, оптимізацію витрат та підвищення конкурентоспроможності);

— соціальну відповідальність (зокрема, покращення клієнтського досвіду, безпеки та задоволеності споживачів, розвиток персоналу);

— екологічну сталість (зокрема, раціональне використання ресурсів та мінімізацію негативного впливу на довкілля).

Таким чином, цифрове управління якістю сервісу у сфері туризму та ресторанного господарства є не лише інструментом підвищення ефективності окремих сервісних операцій — таких як бронювання, прийом і обробка замовлень, управління скаргами, персоналізація послуг, комунікація з клієнтами та організація логістики — але й ключовим механізмом, який дозволяє підприємцю забезпечувати сталий розвиток, інтегруючи економічні, соціальні та екологічні аспекти у процеси обслуговування клієнтів.

Досягнення цього ефекту можливе завдяки функціональним складовим механізму цифровізованого управління якістю сервісу, що включають аналітичну та прогностичну роботу з даними, контроль і моніторинг процесів, комунікаційну та інтеграційну діяльність, а також впровадження екологічно відповідальних практик (див. рис. 1).

Очевидно, що механізм цифрового управління якістю сервісу реалізується через кілька взаємопов'язаних функцій, які мають діяти системно:

1. Аналітичну та прогностичну функцію, що дозволяє збирати та обробляти великі обсяги даних про споживачів, їхні уподобання та поведінку [1]. Це підвищує економічну ефективність підприємства.

2. Контрольну функцію, що дозволяє підприємцю автоматично моніторити якість обслуговування на всіх етапах взаємодії з клієнтом, фіксувати помилки, оцінювати ефективність роботи, реагувати на скарги клієнтів в режимі реального часу [3; 5]. Такий контроль підвищує рівень задоволеності споживачів і формує довіру до бренду підприємця.

3. Комунікаційна та інтерактивна функція (реалізована через CRM-системи, чат-боти та мобільні додатки) дозволяє підприємцю підтримувати безперервний контакт із користувачами сервісу, забезпечує швидкий зворотний зв'язок та адаптацію пропозицій під їхні індивідуальні потреби [5]. Це сприяє соціальній відповідальності підприємця та покращує клієнтський досвід.

4. Екологічну та ресурсоефективну функцію. Цифровізація процесів дозволяє зменшувати паперовий документообіг, оптимізувати логістику та використання енергоресурсів [1—2]. Це сприяє дотриманню принципів екологічної сталості.

Інтеграція та системна реалізація зазначених функцій забезпечує фокус господарської діяльності підприємця на пошук балансу між економічним зростанням, соціальним добробутом та охороною довкілля. Це можливо, оскільки, як довели Пилипенко Г. М., Смесова В. Л., Безугла Л. С. та Бондаренко Л. А. [4], механізм цифрового управління якістю сервісу є гнучким

і адаптивним завдяки вбудованому алгоритму впливу, що дозволяє трансформувати традиційне підприємництво (орієнтоване переважно на максимізацію прибутку та ринкову конкуренцію) у стале підприємництво (що одночасно досягає економічних і соціальних цілей, не виснажує ресурси та мінімізує негативний вплив на довкілля). Саме ця трансформація, на нашу думку, робить можливим якісне задоволення потреб сучасних споживачів у системі сервісів підприємця без шкоди для майбутніх поколінь.

У практичному вимірі це проявляється у програмованому характері впливів [5], що забезпечується спеціально розробленою програмою раціонального використання дефіцитних ресурсів, а також інструкціями щодо взаємодії підприємницької діяльності з довкіллям, розробленими заздалегідь.

Зокрема, вплив управління якістю сервісу на сталий розвиток підприємництва (СР) у сфері туризму та ресторанного господарства можна представити символічною формулою, у яку вбудовано програмований контролер, що реалізує цілеспрямоване налаштування та контроль дій через функціональну залежність [5]:

$$СР=f(ЦІУЯС, E, C, E_k), (1);$$

де:

E — економічна стабільність;

C — соціальна відповідальність;

E_k — екологічна збалансованість;

ЦІУЯС — цифрові інструменти управління якістю сервісу.

У цьому форматі в цифрове управління якістю сервісу вбудовуються цифрові інструменти (ЦІУЯС) та коригувальні елементи механізму, які забезпечують одночасне досягнення економічних, соціальних та екологічних цілей, "програмуючи" фокуси, що перетворюють традиційне підприємництво у стале.

Щодо ЦІУЯС, це програмні та апаратні рішення, які дозволяють автоматизувати, контролювати і аналізувати RM (оптимізацію матеріальних ресурсів), RH (ефективне використання людських ресурсів); RN (раціональне використання природних ресурсів), EP (впровадження екологічних практик, щодо використання матеріальних ресурсів).

Щодо механізму, його коригувальні елементи позначені як f у формулі (1). Вони відбивають вбудований "програмований" компонент, який забезпечує дію механізму та гарантує, що сталий розвиток формується не ізольовано від факторів, а на основі їхньої взаємодії, інтенсивності, ступеня інтегрованості та якості реалізації.

Завдяки інтеграції ЦІУЯС та коригувальних елементів механізму цифрового управління якістю сервісу були створені перші вітчизняні цифровізовані прото-моделі сталого розвитку бізнесу, що демонструють практичну реалізацію концепції сталого підприємництва в Україні.

Зауважимо, що термін "прото-моделі" позначає перші експериментальні або пілотні реалізації концепції цифровізованого сталого ресторанного бізнесу та сталого туристичного обслуговування в Україні. Наприклад, таку прото-модель створив ресторан "Олива" (ФОП Давиденко, м. Київ), коли впровадив у 2024 р. цифрову систему управління замовленнями та запасами продуктів. Це дозволило підприємцю: 1) посилити економічний аспект (зокрема, автоматично контролювати залишки продуктів, уникати надлишкових закупівель та скорочувати харчові відходи); 2) посилити соціальний аспект (зокрема, наразі персонал завдяки автоматизації замовлень може приділяти більше уваги персоналізованому обслуговуванню гостей, підвищуючи їх задоволеність і формуючи довіру до бренду); 3) екологічний аспект: ресторан використовує електронні меню та чеки, біорозкладне пакування та енергоощадне обладнання, що зменшує екологічне навантаження.

Фактично, ресторан "Олива" сформував вплив формату $СР = f(E, C, E_k)$, який став можливий внаслідок ефективної інтеграції низки ЦІУЯС у всі сервісні процеси. Зокрема, були інтегровані:

— системи управління запасами Toast POS з модулем прийому та обробки замовлень,

— цифрові рецептури та стандартизація процесів Square KDS + Recipe Module,

— CRM-платформа та системи комунікації з клієнтами OpenTable,

— системи енергоменеджменту та моніторингу ресурсів Energy Star Portfolio Manager.

Як результат, завдяки сформованій цифровій системі вплив $f(E, C, E_k)$ став повсюдним. Наприклад, кухарі ресторану "Олива" отримують автоматизовані рецептури, стандартизовані порції та алгоритми приготування, що дозволяють відстежувати температуру, час приготування та склад страв у реальному часі, знижувати ризик помилок і забезпечувати стабільну якість страв для кожного клієнта. Як наслідок, кількість браку та харчових відходів скоротилася на 20—40 %, варіативність смаку та зовнішнього вигляду страв зменшилася на 15—30 %, а задоволеність клієнтів підвищилася на 10—20 %.

Таблиця 1. Напрямки ефективного використання ресурсів в сфері туризму та ресторанному господарстві

Ресурси підприємців	Напрямки ефективного використання ресурсів		Роль управління якістю в окреслених процесах
	Туристична сфера	Ресторанна сфера	
Матеріальні (штучні фізичні та технологічні активи, необхідні для надання послуг)	Планування турів та логістики з урахуванням зайнятості транспортних засобів та засобів розміщення, щоб уникнути порожніх рейсів і незаповнених місць.	Оптимізація запасів продуктів у рестораних за допомогою цифрових систем управління замовленнями та складом, що дозволяє уникати надлишкових закупівель і зменшувати харчові відходи	Контроль і моніторинг використання активів для забезпечення безперервності та якості сервісу
Людські (або персонал і його знання, навички, досвід)	Автоматизація рутинних процесів бронювання, підбору турів та обробки замовлень, що дозволяє персоналу концентруватися на індивідуальному обслуговуванні клієнтів, підвищуючи якість сервісу та зменшуючи ризик перевантаження і вигорання.	Автоматизація прийому замовлень і управління бронюванням столиків дозволяє офіціантам та кухарям зосередитися на персоналізованому обслуговуванні та контролі якості страв, зменшуючи людські помилки та перевантаження.	Управління компетенціями персоналу, контроль якості обслуговування, зменшення людських помилок
Природні (або енергія, вода, природні матеріали та довкілля, які використовуються у процесі надання послуг)	Оптимізація маршрутів і трансферів, скорочення непотрібних пересувань та викидів CO ₂ , ефективне використання ресурсів (енергії, палива) для екскурсій та турів.	Використання енергоощадного обладнання, контроль водоспоживання, перехід на електронні меню та біорозкладне пакування, що зменшує екологічне навантаження ресторану.	Контроль за енергоспоживанням, водою, відходами та екологічною відповідальністю

Джерело: сформовано авторами на основі: [5–7].

Фактично, ЦІУЯС інтегрував усі процеси ресторану — від економічного управління запасами до контролю якості страв та впровадження екологічних практик, формуючи комплексну модель сталого ресторанного бізнесу.

При цьому вплив цифровізованого управління якістю сервісу на використання ресурсів характеризується значною різноманітністю заходів. Підприємці одночасно взаємодіють із різними типами ресурсів, кожен з яких потребує специфічних методів управління та підходів до оптимізації. Отже, таблиця 1 ілюструє напрями ефективного використання ресурсів, які контролюються через ЦІУЯС (серед них і різноманітні системи управління запасами), що дозволяють інтегрувати економічну, соціальну та екологічну складові діяльності підприємця у сфері туризму та ресторанного бізнесу.

Фактично цифрове управління якістю сервісу через свої інструменти не просто автоматизує ресурсомісткі процеси, а дозволяє підприємцям системно контролювати, координувати та оптимізувати використання матеріальних, людських і природних ресурсів у всіх аспектах обслуговування клієнтів.

Окрім вищезазначеного, слід зауважити, що дія інструментів цифрового управління якістю сервісу (ЦІУЯС) у контексті системного впровадження практик спрямована на максимальне зменшення негативного впливу на довкілля. Йдеться про поглиблений контроль та екологізацію процесів на всіх рівнях господарської діяльності (див. табл. 2).

Перелік окреслених практик не є вичерпним [6]. Водночас цифрове управління якістю сервісу не лише підвищує економічну та соціальну ефективність підприємництва, а й забезпечує екологічну збалансованість діяльності, інтегру-

Таблиця 2. Особливості системного впровадження практик, що зменшують негативний вплив господарської діяльності на довкілля

Практики, що зменшують негативний вплив на довкілля	Напрямки системного впровадження практик в господарську діяльність		Роль управління якістю у реалізації системного окреслених практик
	Туристична сфера	Ресторанна сфера	
Перехід на електронні чеки та e-меню	Використання електронних документів для бронювання турів, квитків і підтверджень послуг	Використання інтерактивних систем для перегляду страв і напоїв за допомогою сенсорних екранів, планшетів або QR-кодів на смартфонах; електронні фіскальні документи для підтвердження оплат	Контроль дотримання цифрових процесів, моніторинг ефективності, забезпечення безперервності обслуговування
Використання біорозкладного пакування та багаторазового посуду	Використання безпечних контейнерів для харчування туристів у подорожах	Використання біорозкладного пакування для доставлення замовлень та багаторазового посуду у закладі	Забезпечення дотримання стандартів якості пакування та санітарних норм
Оптимізація маршрутів екскурсій та маршрутів доставляння замовлень, і трансферів	Планування маршрутів з урахуванням заповнюваності транспорту та закладів розміщення, скорочення порожніх рейсів.	Планування доставки замовлень до клієнтів, оптимізація маршрутів кур'єрів та транспорту; зменшення часу очікування.	Контроль ефективності логістики, аналіз енергоспоживання, моніторинг викидів CO ₂
Політики відповідального споживання і повторного використання ресурсів	Повторне використання матеріалів у турах, контроль енергоспоживання та водоспоживання у приміщеннях для екскурсій	Контроль водоспоживання та енергоспоживання, вдосконалення всіх етапів роботи кухні (зокрема, планування робочих станцій, потоків приготування та черговості завдань).	Моніторинг виконання політик, контроль якості ресурсів та процесів

Джерело: сформовано авторами на основі: [2; 4; 6].

ючи практики сталого розвитку у щоденну роботу туроператорів, турагентств та інших суб'єктів, що обслуговують туристів, зокрема транспортних компаній, ресторанів та служб доставки тощо.

Фактично, цифрове управління якістю сервісу є ключовим фактором сталого розвитку підприємництва у сфері туризму та ресторанного господарства, оскільки дозволяє системно координувати потрібні аспекти діяльності підприємця.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

За результатами дослідження констатовано, що цифрове управління якістю сервісу є ключовим фактором сталого розвитку підприє-

мництва у сфері туризму та ресторанного господарства. Констатовано, що через його із програмуванням дії можна сформувати такий вплив на господарську діяльність підприємця, який забезпечує системну координацію всіх її аспектів — економічного, соціального та екологічного. Доведено, що цифрові інструменти управління якістю забезпечують ефективний контроль і оптимізацію використання дефіцитних ресурсів, зменшують ризик помилок, підвищують рівень задоволеності клієнтів і водночас сприяють раціональному використанню енергії, води, харчових продуктів та інших ресурсів.

Доведено, що окреслений вплив проявляється через значне різноманіття заходів та практик. Так, у туристичній сфері через оптимізацію маршрутів, планування турів з урахуванням заповнюваності транспортних засобів

та партнерських об'єктів, скорочення непотрібних перевезень і викидів CO₂, а також контроль якості обслуговування на всіх етапах взаємодії з туристом. У ресторанній сфері — через автоматизацію прийому замовлень, управління запасами продуктів, персоналізацію обслуговування, впровадження екологічних практик (біорозкладне пакування, багаторазовий посуд, електронні меню), а також моніторинг ефективності використання енергії та води.

Таким чином, отримані результати дозволяють стверджувати, що управління якістю сервісу не обмежується підвищенням ефективності окремих операцій, а стає комплексним процесом, який забезпечує довгостроковий розвиток підприємця, його конкурентоспроможності та здатності задовольняти потреби сучасного споживача, одночасно зменшуючи негативний вплив на навколишнє середовище та зберігаючи ресурси для майбутніх поколінь.

Подальші дослідження можуть бути спрямовані на виявлення оптимальних моделей цифрового управління якістю сервісу, які забезпечують баланс між економічною ефективністю, соціальною відповідальністю та екологічною стійкістю підприємництва у сфері туризму та ресторанного господарства.

Література:

1. Апілат Р.В. Модель механізму управління якістю послуг у підприємствах туризму. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. Харків: ХДУХТ, 2014. № 1 (11). С. 677—681.
2. Маслиган О.О., Терещук О.С., Кізюн А.Г., Гуцол А.В. Management of quality-of-service production in the clusters of tourism and hotel-restaurant business. *Агросвіт*. 2022. № 17—18. С. 20—25.
3. Никита О.В., Мороз С.Р., Ного Р.Ю. Управління якістю туристичних послуг: сучасні підходи. Вісник харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. 2025. № 21. С. 206—211.
4. Пилипенко Г. М., Смесова В. Л., Безугла Л. С., Бондаренко Л. А. Теоретико-методологічні аспекти визначення якості послуг у туристичному бізнесі. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*. 2023. № 1 (81). С. 150—156.
5. Santhana S. Jeyalakshmi, Meenakumari S. Service Quality Management: A Literature Review. *Shanlax Journals*, 2016. № 3 (4), pp. 22—45.
6. Чорна Н.М. Система управління якістю як інструмент удосконалення менеджменту туристського підприємства. *Економіка та суспільство*. 2021. № 28. DOI: <https://doi.org/10>

7. Чуєва І., Сидорук А., Кравченко Д. Управління якістю як фактор підвищення ефективності туристичних та ресторанних послуг в сфері міжнародного туристичного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 29. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-47>

8. Chi Kuang Chen, Lidia Reyes, Jens Dahlgaard, Su Mi Dahlgaard-Park. From quality control to TQM, service quality and service sciences: a 30-year review of TQM literature. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 2021. № 14 (2). С. 217—237.

References:

1. Apilat, R.V. (2014), "Model of the mechanism for managing service quality in tourism enterprises", *Ekonomichna stratehiya i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh*. Kharkiv: KHDUKHT, vol. 1(11), pp. 677—681.
 2. Maslygan, O.O., Tereshchuk, O.S., Kizyun, A.G. and Hutsol, A.V. (2022), "Management of quality-of-service production in the clusters of tourism and hotel-restaurant business", *Ahrosvit*, vol. 17—18. pp. 20—25.
 3. Nykyga, O.V., Moroz S.R., and Noga, R.Yu. (2025), "Quality management of tourist services: modern approaches", *Visnyk kharkivs'koho natsional'noho universytetu imeni V. N. Karazina*, vol. 21, pp. 206—211.
 4. Pylypenko, G.M., Smesova, V.L., Bezugla, L.S., and Bondarenko, L.A. (2023), "Theoretical and methodological aspects of determining the quality of services in the tourism business", *Ekonomichnyy visnyk Dniprovs'koyi politekhniki*, vol. 1(81), pp. 150—156.
 5. Santhana, S. Jeyalakshmi, and Meenakumari, S. (2016), "Service Quality Management: A Literature Review", *Shanlax Journals*, vol. 3 (4), pp. 22—45.
 6. Chorna, N.M. (2021), "Quality management system as a tool for improving the management of a tourist enterprise", *Ekonomika ta suspil'stvo*, vol. 28. DOI: <https://doi.org/10>
 7. Chueva, I., Sydoruk, A. and Kravchenko, D. (2021), "Quality management as a factor in increasing the efficiency of tourist and restaurant services in the field of international tourism business", *Ekonomika ta suspil'stvo*, vol. 29. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-47>
 8. Chi, K. Ch., Reyes L., Dahlgaard J. and Dahlgaard-Park, Su, Mi. (2021), "From quality control to TQM, service quality and service sciences: a 30-year review of TQM literature", *International Journal of Quality and Service Sciences*, vol. 14 (2), pp. 217—237.
- Стаття надійшла до редакції 24.11.2025 р.*