

**Л.С. СТРИГУЛЬ, В.О. АЛЕКСАНДРОВА, Т.А. ЖАДАН**  
**СТАНДАРТИ СЕРІЇ ISO 9000 В СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ В КОНЦЕПЦІЇ**  
**ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ TQM**

У статті проаналізовано сучасний стан застосування та визначення перспектив впровадження стандартів серії ISO 9000 в сфері туризму та гостинності України в концепції загального управління якістю TQM. Доведено, що проблема післявоєнного відродження та розвитку процесів загального управління якістю послуг сфери туристичного та готельно-ресторанного бізнесу нашої держави є досить актуальною, виходячи з її фінансово-економічного та соціального значення для відбудови економіки нашої країни. Досліджено, що в результаті впровадження міжнародних стандартів діяльність підприємства (організації) стає більш зрозумілою та прозорою, в ній встановлюється чіткий розподіл відповідальності, підвищується рівень внутрішньої організованості та зменшується кількість помилок. Визначено різницю між ISO 9001 та ISO 9000. Проаналізовано системи якості, побудовані на ідеології стандартів ISO серії 9000, що зіграли свою унікальну роль в розвитку технічного і технологічного прогресу. Доведено, що впровадження на підприємстві чи в організації системи управління якістю, розробленої на основі стандарту ISO 9001, сприяє спрощенню системи надання послуг та підвищенню їх якості, встановленню налагодженого зворотного зв'язку зі споживачами, покращенню робочого клімату, забезпеченню стабільної роботи в умовах плинності персоналу, прийняттю раціональних та ефективних рішень на основі фактів. Досліджено вітчизняний рівень стандартизації сфери туризму та гостинності з огляду на його кореляцію з міжнародними стандартами загального управління якістю. Доказано, що стандарти серії ISO 9000, зокрема стандарт ISO 9001 визначає найзручнішу на сьогодні та максимально просту модель управління і ця модель повинна бути найбільш повно використана в сфері гостинності і туризму України. Зроблено висновок, що ефективні системи якості, що відповідають вимогам ринку, сьогодні інтегруються в поняття TQM — загальне управління якістю. Головним напрямком нової версії стандартів ISO серії 9000 стало їх зближення з ідеологією TQM. Щоб вітчизняний туристичний бізнес та індустрія гостинності мали можливість успішно розвиватися, необхідно вивчити всі правила та вимоги стандарти ISO, а також методику їх впровадження на вітчизняних підприємствах сфери гостинності.

**Ключові слова:** туризм; сфера гостинності; загальне управління якістю TQM; принципи та стратегії TQM; персонал; удосконалення; мотивація; стандарти серії ISO 9000

**L. STRYGUL, V. ALEKSANDROVA, T. ZHADAN**  
**ISO 9000 SERIES STANDARDS IN THE SPHERE OF TOURISM AND HOSPITALITY OF UKRAINE IN**  
**THE CONCEPT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT TQM**

The article analyzes the current state of application and determination of the prospects for the implementation of ISO 9000 series standards in the field of tourism and hospitality of Ukraine in the concept of general quality management of TQM. It has been proven that the problem of post-war revival and development of processes of general management of the quality of services in the field of tourism and hotel and restaurant business of our state is quite urgent, based on its financial, economic and social importance for the reconstruction of the economy of our country. It was studied that as a result of the implementation of international standards, the activity of the enterprise (organization) becomes more understandable and transparent, a clear division of responsibility is established, the level of internal organization increases and the number of errors decreases. The difference between ISO 9001 and ISO 9000 is determined. The quality systems built on the ideology of the ISO 9000 series standards, which played their unique role in the development of technical and technological progress, are analyzed. It has been proven that the implementation of a quality management system developed on the basis of the ISO 9001 standard in an enterprise or organization contributes to the simplification of the system of service provision and the improvement of their quality, the establishment of established feedback with consumers, the improvement of the working climate, and the provision of stable work in conditions of staff turnover, making rational and effective decisions based on facts. The domestic level of standardization in the field of tourism and hospitality was studied in view of its correlation with international standards of general quality management. It has been proven that the standards of the ISO 9000 series, in particular the ISO 9001 standard, defines the most convenient and the most simple management model for today, and this model should be most fully used in the field of hospitality and tourism of Ukraine. It was concluded that effective quality systems that meet market requirements are today integrated into the concept of TQM — Total Quality Management. The main direction of the new version of the ISO 9000 series standards was their convergence with the ideology of TQM. In order for the domestic tourism business and the hospitality industry to have the opportunity to develop successfully, it is necessary to study all the rules and requirements of the ISO standard, as well as the methodology of their implementation at domestic enterprises in the field of hospitality.

**Keywords:** tourism; the field of hospitality; total quality management TQM; principles and strategies of TQM; personnel; improvement; motivation; ISO 9000 series standards

**Вступ.** В сучасних складних умовах економічного занепаду сфери гостинності і туризму через широкомасштабне вторгнення російської федерації на територію Незалежної України постає нагальне питання стратегічного планування її повоєнного розвитку на засадах міжнародних стандартів в концепції загального управління якістю. Проблема післявоєнного відродження та розвитку процесів загального управління якістю послуг сфери туристичного та готельно-ресторанного бізнесу нашої держави є досить актуальною, виходячи з її фінансово-економічного та соціального значення для відбудови економіки нашої країни.

Отже, виявлення наявних аспектів сучасного стану впровадження міжнародних стандартів управління якістю для формування перспектив функціонування

індустрії туризму та гостинності нашої держави визначає, як актуальність так і своєчасність обраного дослідження.

**Аналіз стану питання.** В умовах повоєнного стану та економічного занепаду перед сферою туризму і гостинності нашої держави гостро постає питання визначення шляхів майбутнього відродження у післявоєнні часи, вирішення якого буде сприяти формуванню передумов для їх успішного здійснення та ефективної реалізації. Концепція TQM та стандарти серії ISO 9000 і на сьогодні вважаються революцією в менеджменті якості, а саме тому повинні стати основою проривної мети оновлення в контексті загального управління якістю сфери туризму і гостинності.

**Мета роботи.** Метою даної статті є дослідження

сучасного стану впровадження стандартів серії ISO 9000 в сфері туризму та гостинності України в концепції загального управління якістю TQM.

**Аналіз основних досягнень і літератури.** Проблематику дослідження концепції до забезпечення якості TQM, яка склалась на початку 1980-х років і японського досвіду використання методології CWQC (управління якістю в рамках фірми в Японії) вивчала велика кількість вчених-економістів, а саме: У.Шухарт, Е.Демінг, Дж.Джуран, А.Фейгенбаум, К.Ісікава. Дослідження теоретико-практичних аспектів формування та імплементації систем якості та управління якістю, стандартів серії ISO 9000 здійснювали вітчизняні вчені таких, як: А. Мазаракі, А.Вакуленко, С.Кравцов, Т. Ткаченко, О. Чернегі, М. Бойко, Г. Швиданенко, С. Фомічов, Ю. Макогон і багато інших. Однак питання забезпечення високої якості продукції та послуг у відповідності міжнародним вимогам в сфері туризму та гостинності нашої держави певною мірою залишаються поза увагою та не до кінця розглянутими.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** Найбільшого поширення концепція в TQM отримала в промислово розвинених країнах: США, ФРН, Велика Британія, Швеція, Японія, Південна Корея, Тайвань. Однак за єдності ідеології, чітко вираженої у назві концепції, в кожній країні вона трактувалась по-своєму, виходячи з особливостей її історичного розвитку і робіт з менеджменту якості. Так, за свідченням ряду спеціалістів-аналітиків, у США і Європі основний наголос в TQM робився на культурі виробництва, а в східних державах - на статистичних методах і груповій діяльності у сфері якості. Практична зацікавленість до концепції TQM серед українських спеціалістів стала проявлятися лише в середині 1990-х років, що збіглося з певним поживаленням роботи зі впровадження стандартів ISO 9000. Таким чином, на відміну від зарубіжної практики, коли використання TQM почалося ще до використання стандартів ISO, в Україні саме впровадження цих стандартів дало поштовх до вивчення концепції TQM. Більш як десятирічне відставання України від передових країн світу є цілком закономірним, оскільки тільки тепер у країні стали формуватися об'єктивні умови для використання цієї концепції. Концепція TQM може бути використана в організації будь-якого профілю діяльності і, як показує міжнародний досвід, сприяє підвищенню якості результатів трудової діяльності і поліпшенню фінансових показників. На підставі концепції TQM може бути побудована система якості (рис. 1) [1].

Розробником міжнародних стандартів серії ISO 9000 є Міжнародна організація зі стандартизації ISO (International Organization for Standardization) — це всесвітня федерація національних органів стандартизації (комітетів-членів) [2, с. 231].

Стандарти ISO серії 9000 зайняли видатне місце і завоювали величезну популярність. За далеко не повним даними сьогодні в світі зареєстровано більше 1500 тис. підприємств, які сертифікували свої системи якості на відповідність міжнародним стандартам ISO серії 9000. Надзвичайна популярність цих стандартів в самих різних сферах і на різних рівнях пояснюється тим, що

вони зачіпають універсальну і всім необхідну область управління організацією з орієнтацією на забезпечення якості кінцевого результату [3].

Перші стандарти ISO серії 9000 були опубліковані в 1987 р. Системи якості, побудовані на ідеології стандартів ISO серії 9000 зіграли свою унікальну роль в розвитку технічного і технологічного прогресу. Сьогодні навіть непристойно виходити на світовий ринок без сертифікованої системи якості. Система управління якістю за стандартами ISO серії 9000 розглядається як найнижчий, необхідний рівень підприємства. Розвиток ринкових умов і виробничих відносин природньо слугує поштовхом до вдосконалення теорії якості.

Може виникнути питання в чому полягає різниця між ISO 9001 та ISO 9000? ISO 9000 — це довідник, який містить точні визначення термінології, які використовуються в процесі сертифікації. А в стандарті ISO 9001 наведено принципи та моделі, які дають змогу здійснювати ефективно управління якістю на підприємстві.

Тобто, ISO 9001 – це стандарт, що входить в серію міжнародних стандартів ISO 9000 і описує вимоги до систем управління якістю на підприємствах і в організаціях. Перша версія цього стандарту була прийнята Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO, International Organization for Standardization) у 1987 році. У вересні 2015 року Міжнародною організацією зі стандартизації ISO були прийняті нові версії стандартів ISO 9000:2015 та ISO 9001:2015. Це п'ята редакція популярного у всьому світі сімейства стандартів. Щодо попередньої версії стандарту ISO 9001:2008, то вона втратила чинність з 15 вересня 2018 року (за даними науково-технічного центру № 14 ДП "Укрметртестстандарт") [3].

Остання версія – ISO 9001:2015. В Україні прийняті ідентичні даному стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) та ДСТУ EN ISO 9001:2018 Системи управління якістю. Вимоги (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT).

Як свідчить міжнародний досвід, впровадження на підприємстві чи в організації системи управління якістю, розробленої на основі стандарту ISO 9001, сприяє спрощенню системи надання послуг та підвищенню їх якості, встановленню налагодженого зворотного зв'язку зі споживачами, покращенню робочого клімату, забезпеченню стабільної роботи в умовах плинності персоналу, прийняттю раціональних та ефективних рішень на основі фактів. У результаті діяльність підприємства (організації) стає більш зрозумілою та прозорою, в ній встановлюється чіткий розподіл відповідальності, підвищується рівень внутрішньої організованості та зменшується кількість помилок. Таким чином в основу стандартів серії ISO 9001 закладено модель системи управління якістю, заснованої на процесах (рис. 2) [4].

В результаті аналізу та узагальнення практики TQM, розробники версії стандартів ISO серії 9000 сформулювали і поклали в основу цих стандартів всім основним принципів управління якістю:

1. Орієнтація на споживача;
2. Лідерство керівництва;

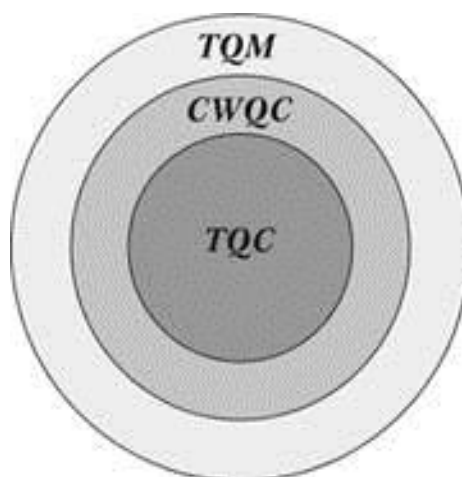


Рисунок 1 – Концепція загального управління якістю ( TQM ) у взаємозв'язку з комплексним управлінням якістю ( TQC ) та комплексним управлінням якістю в межах фірми ( CWQC ) [1]



Рисунок 2 – Модель системи управління якістю, заснованої на процесах [4]

3. Залучення працівників;
4. Процесний підхід;
5. Системний підхід до управління;
6. Постійне поліпшення;
7. Прийняття рішень на основі фактів;
8. Взаємовигідні відносини з постачальниками.

Всі вимоги стандарту ISO 9001 написані на основі цих принципів. І будь-якій організації, яка претендує на відповідність даному стандарту, необхідно доводити, що її діяльність базується на зазначених принципах.

Еволюція створення та розвитку стандартів серії ISO 9000, відображає той цікавий факт, що до створення ISO 9000 в деяких країнах вже існували нормативні документи, які визначали вимоги до систем управління організаціями. Саме на основі цих документів перша редакція стандартів ISO 9000 була опублікована в 1987 році і являла собою серію, що складалась з нормативних документів: ISO 9000 «Загальний менеджмент якості й стандарти по забезпеченню якості. Провідні вказівки на вибір і застосування»; ISO 9001 «Система якості. Модель забезпечення якості при проектуванні і/або розробці, монтажі й обслуговуванні»; ISO 9002 «Система якості. Модель забезпечення якості при виробництві й монтажі»; ISO 9003 «Система якості. Модель забезпечення якості при остаточному контролі й випробуваннях»; ISO 9004 «Загальний менеджмент якості й елементи системи якості». З розвитком систем управління якістю виникла необхідність внесення змін у міжнародні стандарти, з метою зробити їх повнішими й універсальнішими. На сьогодні серія стандартів ISO 9000 складається з: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 [5].

Вступ України у Світову організацію торгівлі (СОТ) та приєднання до Генеральної угоди з торгівлі послугами (ГАТС) призвели до низки проблем, пов'язаних з питаннями якості надання туристичних і готельних послуг за світовими стандартами. Умови, на яких наша країна вступила до СОТ, стосуються, зокрема, інтересів українських бізнесменів, котрі працюють у сфері надання туристичних послуг та послуг сфери гостинності в цілому на міжнародному і внутрішньому ринках.

Розглянемо більш докладно вітчизняний рівень стандартизації сфери туризму та гостинності з огляду на його кореляцію з міжнародними стандартами загального управління якістю.

Діючі стандарти в сфері вітчизняного туризму наведені в таблиці 1 свідчать про імплементацію міжнародних стандартів лише у нарядку стандартизації надання послуг відповідно міжнародних вимог, але зовсім не містять складової управління їх якістю.

Діючі стандарти в сфері гостинності наведені в таблиці 2, свідчать про наявність стандарту управління якістю та елементи системи якості, що якісно змінює підхід до стандартизації діяльності та надання послуг.

Таблиця 1 - Стандарти в сфері туризму

Номер стандарту	Назва стандарту
<b>Туризм та пов'язані з ним послуги</b>	
ДСТУ ISO 13009:2016 ISO 13009:2015, IDT	Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу.
ДСТУ ISO 13687:2016 ISO 13687:2014, IDT	Яхт-гавані. Мінімальні вимоги.
ДСТУ ISO/TS 13811:2016 ISO/TS 13811:2015, IDT	Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів.
ДСТУ ISO 17680:2016 ISO 17680:2015, IDT	Таласотерапія. Вимоги до послуг.
ДСТУ ISO 18065:2016 ISO 18065:2015, IDT	Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги.
ДСТУ ISO 14785:2016 ISO 14785:2014, IDT	Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів.
<b>Туристичні послуги</b>	
ДСТУ ISO 13810:2016 ISO 13810:2015, IDT	Промисловий туризм. Надання послуг.
ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810:2015, IDT)	Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування.
ДСТУ EN 15565:2016 EN 15565:2008, IDT	Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.
<b>Туризм пригодницький</b>	
ДСТУ ISO 21101:2016 ISO 21101:2014, IDT	Системи менеджменту безпеки. Вимоги.
ДСТУ ISO/TR 21102:2016 ISO/TR 21102:2013, IDT	Лідери. Особиста компетентність.
ДСТУ ISO 21103:2016 ISO 21103:2014, IDT	Інформація для учасників.

Таблиця 2 - Стандарти в сфері гостинності

Номер стандарту	Назва стандарту
ДСТУ 4268:2003	Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги
ДСТУ 4269:2003	Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги
ДСТУ 4527:2006	Засоби розміщування. Терміни та визначення
ДСТУ ISO 9004-2-96	Управління якістю та елементи системи якості
ДСТУ ISO 21401:2020 (ISO 21401:2018, IDT)	Туризм та супутні послуги. Система управління сталим розвитком закладів розміщення. Вимоги

25 квітня 2021 року відбулась пресконференція голови Державного агентства розвитку туризму (ДАРТ) Мар'яни Олесків та президента ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA-UKRAINIAN HOTEL & RESORT ASSOCIATION)

Ірини Сідлецької на тему «Категоризація закладів розміщення: перші висновки». Учасники розповіли про відновлення категоризації готелів та визначили основні проблеми, які виникають під час цього процесу. За словами Мар'яни Олесків, чинні норми

ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», за якими оцінюються заклади розміщення, не враховують сучасні реалії та за багатьма пунктам є застарілими. Відповідно існує гостра необхідність кардинальних змін у системі категоризації готелів, її спрощення для готелів Президент UHRA Ірина Сідлецька наголосила, що учасники галузі зацікавлені у виробленні нових стандартів, які з одного боку дадуть змогу оцінити діяльність вже наявних готелів, а з іншого - дадуть орієнтир майбутнім інвесторам і готельерам для подальшого розвитку і модернізації закладів розміщення. Відповідно ДАРТ разом з галузевими асоціаціями та експертами започаткував офіційний діалог щодо розробки нової ефективної системи категоризації готелів. Результатом роботи спільної робочої групи стануть нові критерії якості та принципи класифікації готелів, які враховують кращі практики міжнародних та національних систем, зокрема Асоціації європейських готелів, кафе і ресторанів (HOTREC) та Hotelstars Union, галузевих стандартів ISO [6].

Таким чином, стандарти серії ISO 9000, зокрема стандарт ISO 9001 визначає найзручнішу на сьогодні та максимально просту модель управління. Ця модель повинна бути найбільш повно використана в сфері гостинності і туризму України.

**Висновки.** Ефективні системи якості, що відповідають вимогам ринку, сьогодні інтегруються в поняття TQM — Загальне управління якістю. Головним напрямком нової версії стандартів ISO серії 9000 стало їх зближення з ідеологією TQM. Щоб вітчизняний туристичний бізнес та індустрія гостинності мали можливість успішно розвиватися, необхідно вивчити всі правила та вимоги стандарти ISO, а також методику їх впровадження на вітчизняних підприємствах сфери гостинності. Таким чином, проблеми сертифікації туристичних і готельних підприємств повинні вирішуватися на новому якісному рівні з обов'язковим використанням міжнародних стандартів або окремих їх положень.

#### Список літератури

1. Вакулєнко А.В. Управління якістю: навч.метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А.В. Вакулєнко. — К.: КНЕУ, 2013. — 167 с.

2. Федоров Г.С. Контроль якості продукції в машинобудуванні: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / Під ред. Г. С. Федоров; Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут". — К.; Краматорськ, 2013. — 332 с.
3. ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ" Історія створення ISO серії 9000. [Електронний ресурс]. — URL : <http://testmetrstandart.com.ua/istorija-stvorennja-iso-serii-9000/> — Назва з титул. екрану.
4. ДП Запоріжстандартметрологія. Сертифікація систем управління якістю на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ EN ISO 9001:2018 [Електронний ресурс]. — URL : <https://www.zdcsmz.zp.ua/iso-9001/> — Назва з титул. екрану.
5. Саранча Г. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник / МОН України, КНУБА. — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 668 с.
6. ДАРТ: як готелям отримати зірку без проблем [Електронний ресурс]. — URL : <https://www.tourism.gov.ua/blog/dart-yak-gotelyam-otrimati-zirku-bez-problem> — Назва з титул. екрану.

#### References (transliterated)

1. Vakulenko A.B. *Upravlinnya yakisty: navch.metod. posib. dlya samost. vuvch. dysc.* [Quality management: teaching method. manual for self studied disc.] / A.B. Vakulenko. — Kiev: KNEU, 2013. — 167p.
2. Fedorov H.Ye. *Kontrol' yakosti produktsiyi v mashynobuduvanni: navch. posibnyk dlya stud. vyshch. navch. zakladiv* / [Product quality control in mechanical engineering: training. study guide higher education institutions] Pid red. H. Ye. Fedorov; Natsional'nyy tekhnichnyy universytet Ukrayiny "Kyuyivs'kyu politekhnichnyy instytut". — Kiev; Kramators'k, 2013. — 332 p.
3. TOV "TESTMETRSTANDART" *Istoriya stvorennya ISO seriyi 9000.* [History of ISO 9000 series.] [Elektronyy resurs]. — URL : <http://testmetrstandart.com.ua/istorija-stvorennja-iso-serii-9000/> — Nazva z tytul. ekranu.
4. DP Zaporizhstandartmetrologiya. *Certyfikatsiya sistem upravlinnya yakisty na vidpovidnist' vymoham DSTU ISO 9001:2015 ta DSTU EN ISO 9001:2018* [Certification of quality management systems for compliance with the requirements of DSTU ISO 9001:2015 and DSTU EN ISO 9001:2018] [Elektronyy resurs]. — URL : <https://www.zdcsmz.zp.ua/iso-9001/> — Nazva z tytul. ekranu.
5. Sarancha H. *Metrologiya, standartyzatsiya, vidpovidnist', akredyatsiya ta upravlinnya yakisty: pidruchnyk* [Metrology, standardization, conformity, accreditation and quality management: a textbook] / MON Ukrayiny, KNUBA. — Kiev: Tsentr navchal'noyi literatury, 2006. — 668ps.
6. *DART: yak hotelyam otrymaty zirku bez problem* [DART: how hotels get a star without problems] [Elektronyy resurs]. — URL : <https://www.tourism.gov.ua/blog/dart-yak-gotelyam-otrimati-zirku-bez-problem> — Nazva z tytul. ekranu.

Надійшла (received) 10.01.2023

#### Відомості про авторів / About the Authors

**Стригуль Лариса Станіславівна (Strygul Larysa Stanyslavivna)** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу НТУ «ХП»; м. Харків, Україна; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2343-4234>; e-mail: [larysa.strygul@khp.edu.ua](mailto:larysa.strygul@khp.edu.ua)

**Александрова Вікторія Олександрівна (Aleksandrova Viktoriya Oleksandrivna)** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу НТУ «ХП»; м. Харків, Україна; ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-3567-979X>; e-mail: [viktoria.aleksandrova@khp.edu.ua](mailto:viktoria.aleksandrova@khp.edu.ua)

**Жадан Тетяна Андріївна (Zhadan Tetiana Andriivna)** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу НТУ «ХП»; м. Харків, Україна; ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6544-7602>; e-mail: [tetiana.zhadan@khp.edu.ua](mailto:tetiana.zhadan@khp.edu.ua)