



e-ISSN 3083-6018

СОЦІАЛЬНИЙ РОЗВИТОК: економіко-правові проблеми

<https://www.eu-scientists.com/index.php/sdel>



Організаційно-методологічні засади сучасної системи контролю і забезпечення якості продукції та послуг

Олена В. Круковська  1*

¹ Херсонський державний аграрно-економічний університет (Україна). Доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, канд. екон. наук

* Автор-кореспондент, e-mail: krukovska_o@ksaeu.kherson.ua

СТАТТЯ

АНОТАЦІЯ

Дослідницька

DOI:

[10.70651/3083-6018/2025.3.05](https://doi.org/10.70651/3083-6018/2025.3.05)

Авторське право

© 2025 авторів



Цей твір ліцензовано на умовах Ліцензії Creative Commons «Із Зазначенням Авторства – Некомерційна 4.0 Міжнародна» (CC BY-NC 4.0).



Стаття присвячена аналізу методологічних і організаційних засад сучасної системи контролю й забезпечення якості продукції у сфері гостинності. Мета дослідження полягає у висвітленні сучасних стандартів системи контролю й забезпечення якості у сфері туризму та гостинності. У ході наукового дослідження використовувались такі загальнонаукові методи, як аналітичний метод, для аналізу державних стандартів у сфері забезпечення якості продукції та послуг; системний метод для визначення основних елементів системи управління якістю та їх взаємозв'язку та для визначення ключових чинників, що впливають на рівень обслуговування й конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності. Під час дослідження автором були виокремлені основні фактори які впливають на рівень обслуговування в гостинному бізнесі. Встановлено, що для підвищення якості надання послуг і підвищення конкурентоспроможності необхідно вдосконалювати стан матеріально-технічної бази, підтримувати професіоналізм та компетентність обслуговуючого персоналу та постійно вдосконалювати якість обслуговування. В дослідженні розглянуті державні стандарти якості сфери туризму та гостинності такі, як ДСТУ ISO 10002:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях, ДСТУ ISO 22483:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг, ДСТУ ISO 18513:2024 Туристичні послуги. Готелі та інші засоби розміщення туристів. Наголошено, що для професійного надання послуг клієнтам всі підприємства сфери туризму та гостинності повинні дотримуватися зазначених стандартів якості. При проведенні дослідження було встановлено, що ключову роль в сфері туризму та гостинності грає персонал і те як він виконує свої посадові обов'язки. Зокрема це стосується процесу організації проживання в готелі. Автором був розроблений та представлений весь процес організації проживання у готелі.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

готельні послуги, професіоналізм та компетентність персоналу, державні стандарти якості, процес організації проживання в готелі.



e-ISSN 3083-6018

SOCIAL DEVELOPMENT: Economic and Legal Issues

<https://www.eu-scientists.com/index.php/sdel>



Organizational and Methodological Foundations of the Modern System for Control and Quality Assurance of Products and Service

Olena Krukovska  ^{1*}

¹ Kherson State Agrarian and Economic University (Ukraine). Associate Professor at the Department of Hotel, Restaurant and Tourism Business, PhD of Economics

* **Corresponding Author**, e-mail: krukovska_o@ksaeu.kherson.ua

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Research Article

DOI:

[10.70651/3083-6018/2025.3.05](https://doi.org/10.70651/3083-6018/2025.3.05)

Copyright © 2025
by authors



This is an open access journal and all published articles are licensed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)



The article analyzes the methodological and organizational foundations of the modern quality control and assurance system in the hospitality industry. The purpose of the study is to highlight the modern standards of the system of quality control and assurance in the field of tourism and hospitality. In the course of the research, the author used such general scientific methods as the analytical method to analyze the State standards in the field of quality assurance of products and services; the systematic method to determine the main elements of the quality management system and their interconnection and to identify the key factors affecting the level of service and competitiveness of hospitality enterprises. During the study, the author identified the main factors that affect the level of service in the hospitality business. It is established that to improve the quality-of-service provision and increase competitiveness, it is necessary to improve the state of the material and technical base, maintain the professionalism and competence of the service staff, and constantly improve the quality of service. The study considers state quality standards for the tourism and hospitality sector, such as DSTU ISO 10002:2019 Quality Management. Customer satisfaction. Guidelines for handling complaints in organizations, DSTU ISO 22483:2022 Tourism and related services. Hotels. Requirements for services, DSTU ISO 18513:2024 Tourism services. Hotels and other tourist accommodation facilities. It is emphasized that to provide professional services to customers, all tourism and hospitality enterprises must comply with these quality standards. The study found that the key role in the tourism and hospitality sector is played by the staff and the way they perform their duties. In particular, this applies to the process of organizing hotel accommodation. The author has developed and presented the entire process of organizing hotel accommodation. Risks that may arise in this process have been identified and preventive measures have been proposed that will help to get rid of these risks.

KEYWORDS

hotel services, professionalism and competence of the staff, state quality standards, process of organizing hotel accommodation.

1. Вступ

Однією з характерних рис третього тисячоліття є високий ступінь інтеграції та глибокого взаємопроникнення соціокультурної, наукової, технологічної й освітньої сфер людської діяльності. Особливо гостро в контексті динамічної трансформації системи глобальних потреб стоять проблеми створення дієвих механізмів забезпечення «ступеня відповідності» у сфері готельного сервісу. Якість послуг завжди була невід'ємною частиною в оцінці діяльності туристичних підприємств зокрема у індустрії гостинності. Але особливого значення вона набула в період переходу від планової економіки до ринкової. Якість послуг стає важливим фактором, що визначає успіх оператора на ринку туристичних послуг. Сучасна методика забезпечення якості роботи підприємств індустрії гостинності спираються на засади системного підходу і процесного управління. Тому однією з основних гарантій стабільної якості послуг у галузі гостинності є впровадження систем управління якістю в організаціях цієї індустрії.

Зростання числа мандрівників по всьому світу створює великий попит на готелі різних категорій, починаючи від дешевих хостелів і закінчуючи готелями класу люкс. Все це призводить до того, що збільшується кількість гравців на ринку гостинності та туризму, а отже, спостерігається зростання конкуренції. У зв'язку з цим представникам даного сектора необхідно постійно модернізувати свій бізнес, щоб не тільки зайняти певну нішу на ринку, але і досягти лідируючих позицій в галузі.

2. Огляд літературних джерел

Питання методології та організації сучасної системи контролю й забезпечення якості продукції і послуг є доволі актуальним. Його вивчали як вітчизняні, так і зарубіжні автори. Стаття В. Язіної, С. Острянина і А. Завадської [1] аналізує сучасну систему надання інклюзивних рекреаційних послуг. Автори розглядають значення її функціонування та вдосконалення. Б. Смаль [2] окреслює ключові фактори, що стримують покращення якості продукції та послуг туристичних дестинацій в регіонах України. Серед них - недостатній розвиток туристичної інфраструктури та низький рівень професійної підготовки кадрів. У дослідженні С. Беляєвої та О. Шестель [3] здійснено аналіз сучасних тенденцій нормативно-правового регулювання у сфері туризму, зокрема щодо якості організації та надання послуг. Науковиці В. Русавська і Т. Чеботаєва [4] аналізують головні принципи системи НАССР (система стандартів «небезпека», «аналіз», «критика», «контроль» і «точки») для покращення управління якістю продукції та послуг у ресторанному бізнесі. Н. Липчак [5] у своїй роботі аналізує системи контролю за відповідністю продукції вимогам стандартизації й сертифікації. Закордонні науковці S. Husain та Y. Husain [6] вивчають сприйняття керівництвом організаційних практик забезпечення якості обслуговування. Стаття S. Bondarenko [7] присвячена аналізу конкуренції підприємств у контексті моделей і систем управління, а також ролі системи управління якістю бізнес-процесів на засадах сталого розвитку відповідно до вимог міжнародного стандарту. Дослідження N. Yevtushenko та P. Malevsky [8] розглядає змістовні характеристики поняття «якість», моделі управління якістю відповідно до циклу постійного вдосконалення й обґрунтування на цій основі комплексу принципів управління якістю підприємства.

Попри значну кількість досліджень які висвітлюють питання сучасної системи контролю й забезпечення якості продукції та послуг відчувається нестача систематизованих досліджень які будуть враховувати рекомендації для підприємств сфери гостинності щодо підвищення якості продукції та послуг які вони надають.

3. Постановка завдання

Мета дослідження полягає у висвітленні особливостей методологічних і організаційних засад сучасної системи контролю та забезпечення якості продукції і послуг. Відповідно до поставленої мети планується розв'язати наступні дослідницькі завдання: з'ясувати які основні фактори, які впливають на рівень обслуговування в гостинному бізнесі; описати державні

стандарти якості ДСТУ ISO, які використовуються в сфері туризму та гостинності; проаналізувати процес організації проживання в готелі.

4. Методи та матеріали

Методологія дослідження ґрунтується на основі комплексного підходу. При проведенні дослідження використовувалися такі загальнонаукові методи, як: аналітичний метод, для аналізу наукових праць і державних стандартів у сфері забезпечення якості продукції та послуг; системний метод для визначення основних елементів системи управління якістю та їх взаємозв'язку і факторів, що впливають на рівень обслуговування та конкурентоспроможність підприємств сфери гостинності. Матеріалами даного дослідження виступають наукові статті наявної тематики, які висвітлюють питанням присвячені контролю якості у сфері гостинності та туризму; а також офіційні документи, зокрема державні стандарти ДСТУ ISO у сфері сертифікації та стандартизації.

5. Результати та обговорення

Останнім часом сфера послуг є однією з найбільш активно розвинених сфер світової економіки, що багато в чому обумовлено складністю ринкової кон'юнктури і розвитком технологій. З підвищенням рівня життя населення розширюються і ростуть потреби людей, так як розширюються їх можливості, отже, підвищується рівень вимог і очікувань щодо надання послуг. В першу чергу це стосується сфери туризму та гостинності.

Сьогодні сфера гостинності переживає не кращі часи. Останні п'ять років виявилися доволі трудними для сфери туризму і гостинності в Україні. Різкі і негативні зміни у цій сфері почали з'являтися починаючи з 2020 року. Пандемія COVID-19 у 2020 році спричинила різкий спад, оскільки було введено низку суворих обмежень на подорожі та поїздки. Починаючи з 2021 року, ситуація у світі почала покращуватися, зокрема покращення відбулися і в Україні, що відбилося на зростанні туристичних поїздок. Але у 2022 році у зв'язку з повномасштабним вторгненням, а також змінами в політичному і економічному просторі та ускладненням міжнародних відносин індустрія туризму і гостинності в Україні знову зазнала негативних змін, а в деяких регіонах і зовсім зійшла нанівець [1].

У зв'язку із вищенаведеними змінами в Україні відбулося зменшення потоку іноземних туристів, а також виїзного туризму, внаслідок чого відбувається переорієнтація на внутрішній туризм. Ця тенденція, з одного боку, руйнує сформовану систему гостинного та туристичного бізнесу, а з іншого – провокує розвиток галузі з урахуванням змін, що відбуваються. Таким чином, в умовах зростання конкуренції та підвищення рівня невизначеності зовнішнього середовища в гостинній індустрії зростає важливість якості послуг, що надаються.

Зарубіжні готелі пред'являють більш високі стандарти і вимоги, що призводить до того, що платоспроможне населення вважає за краще виїжджати за кордон за більш якісним сервісом. Але через військовий конфлікт, ті хто раніше обирав відпочинок за кордоном, тепер подорожують Україною, в основній масі її західними регіонами. Але важливо відзначити, що вимоги і очікування цієї категорії будуть високими в зв'язку з їх вже сформованими уявленнями про належний рівень сервісу [6].

Отже, готельєри намагаються вдосконалити надання готельних послуг, щоб новий гість, який відвідав їх, повертався знову. При цьому паралельно зі збільшенням потоку платоспроможних гостей відбувається скорочення категорії постійних клієнтів, які в нових реаліях не можуть дозволити собі новий рівень сервісу через фінансову складову.

Міжнародна організація з питань стандартизації розглядає якість як сукупність властивостей і характеристик продукції (або послуг), що гарантують задоволення встановлених або передбачуваних вимог [7]. «Якість послуг - це рівень відповідності наданих послуг очікуванням клієнта або встановленим стандартам. Тобто, стандарти та їх реальне застосування є основним критерієм оцінки якості обслуговування у сфері туризму та гостинності» [7].

Отже із зазначеного вище, можна дійти до висновку, що питання якості відіграють вирішальну роль для виробництва та споживання готельних послуг. Без належного сервісу готельне підприємство не зможе досягти своїх основних цілей.

На рівень обслуговування в гостинному бізнесі впливають чотири основні фактори:

Перший фактор. Стан матеріально-технічної бази - зручне планування й високоякісне оздоблення приміщень готелю, оснащення громадських і житлових зон сучасними меблями та обладнанням, використання білизни високої якості, наявність новітнього кухонного обладнання, а також надійність ліфтових систем тощо.

Другий фактор. Прогресивні технології обслуговування, які включають у себе встановлення стандартів і методів прибирання, реєстрації та розрахунку з клієнтами, рецептури приготування страв і напоїв у ресторанах і барах, а також форми обслуговування в торгових залах і інших приміщеннях.

Третій фактор. Професіоналізм і компетентність персоналу, які полягають у здатності й готовності обслуговуючого персоналу точно та ввічливо обслуговувати клієнтів, що є ключовим фактором у забезпеченні задоволення гостей.

Четвертий фактор. Постійне вдосконалення якості обслуговування. Сюди відноситься розробка та впровадження стандартів якості, навчання персоналу, контроль за виконанням вимог, коригування процесів і удосконалення обслуговування на всіх етапах діяльності готелю [8].

Існують міжнародні стандарти якості ISO, які визначають вимоги до систем якості та надають рекомендації щодо їх впровадження на підприємствах різних сфер та областей. Їх дотримуються міжнародні компанії сфери туризму та гостинності. Україна, як країна яка орієнтується на міжнародний досвід забезпечення якості теж запровадила свої вітчизняні стандарти ДСТУ. Вони свідчать про наявність стандарту управління якістю, що суттєво змінює підхід до стандартизації діяльності та надання послуг.

Розглянемо більш детально основні вітчизняні стандарти якості сфери туризму та гостинності (рис. 1) які в повній мірі характеризують зазначену сферу.

<p><i>ДСТУ ISO 10002:2019 Управління якістю. Задоволеність замовників. Наставови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2018, IDT)</i></p> <p>Цей стандарт допомагає організаціям ефективно обробляти скарги клієнтів. Основні положення:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Прозорість процесу подання скарг. - Справедливий і неупереджений розгляд звернень. - Оперативність реагування на скарги. - Аналіз і використання скарг для покращення якості обслуговування. 	
<p><i>ДСТУ ISO 22483:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг (ISO 22483:2020, IDT).</i></p> <p>Цей стандарт встановлює вимоги до якості обслуговування в готелях різних категорій. Він охоплює:</p> <p>Вимоги до персоналу (навички, кваліфікація).</p> <p>Чистоту та утримання номерів та загальних зон.</p> <p>Харчові та напої (якість інгредієнтів, гігієна).</p> <p>Управління безпекою та обслуговуванням гостей.</p> <p>Надання додаткових послуг, таких як Wi-Fi, транспорт, медичні послуги тощо.</p>	<p><i>ДСТУ ISO 18513:2024–Туристичні послуги. Готелі та інші засоби розміщення туристів. (ISO 18513:2021, IDT)</i></p> <p>Стандарт визначає загальні вимоги до надання туристичних послуг, включаючи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Чітке визначення термінології у сфері туризму. - Вимоги до туристичних агентств та операторів. - Мінімальні стандарти сервісу для туристичних послуг (інформація, бронювання, оплата). - Рекомендації щодо взаємодії з клієнтами, включаючи обробку скарг.

Рис. 1 Вітчизняні стандарти якості сфери туризму та гостинності

Джерело: сформовано автором на основі [9–11].

Отже, для професійного надання послуг клієнтам всі підприємства сфери туризму та гостинності мають дотримуватися зазначених стандартів якості. Це забезпечить підприємствам

вдосконалювати управління якістю, а клієнти будуть задоволені послугами, які вони будуть отримувати у готелі.

За словами О. Якушева [12] ключовим елементом у реалізації готельних послуг є персонал. При організації роботи готельного підприємства важливо враховувати, що оцінка якості послуг носить суб'єктивний характер і залежить від думки кожного гостя. Рівень якості готельних послуг визначається ефективною організацією роботи, кваліфікацією персоналу, дотримання стандартів обслуговування. Отже, співробітники готельного підприємства є невід'ємною частиною готельного продукту і впливають на якість послуг, що надаються.

Для забезпечення впровадження системи менеджменту якості керівництву необхідно розглядати роботу всіх підрозділів і служб як єдину скоординовану систему, яка виконує певні цілі і завдання спільно і структуровано. У такій ситуації найбільш оптимальним способом буде застосування процесного підходу в управлінні. Процесний підхід в системі менеджменту якості означає, що діяльність підприємства розглядається як сукупність взаємопов'язаних процесів, які в складній взаємодії складають систему досягнення цілей організації, в тому числі і стратегічних. Основною метою такого підходу є поліпшення роботи організації і, отже, її розвитку за рахунок удосконалення процесів.

Одним з найбільш ефективних способів оптимізації діяльності готелю і поліпшення якості сервісу є управління окремими процесами взаємодії з гостями, але для успішного і стабільного функціонування готельного підприємства необхідно, як мінімум, застосовувати системний підхід і вибудовувати систему управління якістю всередині підрозділів, а потім і підприємства в цілому. Для аналізу існуючих процесів готельного підприємства з метою їх подальшої оптимізації необхідно визначити процеси, для яких буде розроблятися і застосовуватися система контролю забезпечення якості. В рамках функціонування готелю можна виділити п'ять процесів а саме: бронювання, прийом, розміщення, проживання та виселення. Кожний із зазначених процесів має свої ризики які необхідно враховувати.

В табл. 1 автором представлений весь процес організації проживання у готелі, а також ризики які можуть виникнути в цьому процесі.

Таблиця 1. Процес організації проживання в готелі

Елемент процесу	Ризики	Превентивні заходи
1. Обробка заявок	1.1. Програмний збій. 1.2. Невиконання платежу. 1.3. Помилки співробітників при оформленні.	1.1. Створення резервного каналу доступу до бронювань. 1.2. Створення автоматичного електронного листа, який сповіщатиме гостя та готель про неповне бронювання. 1.3 Інструктаж персоналу.
2. Підготовка картки реєстрації гостя	2.1. Помилки при бронюванні 2.2. Гість може не прийти. 2.3. Гість приїхав раніше.	2.1. Інструктаж персоналу. 2.2. Запровадити систему передоплати з її поверненням з поважних причин. 2.3. Відведіть гостя в зону відпочинку і по можливості прискорите процес підготовки приміщення.
3. Реєстрація	3.1. Помилки при міграційному оформленні . 3.2. Співробітник поселив гостя не в той номер.	3.1. Інструктаж персоналу з питань міграційного обліку. 3.2. Інструкція по заселенню та бронь в програмі і перегляду вільних номерів
4. Проживання	4.1. У номері не прибирають. 4.2. Номер не укомплектований. 4.3. Гість отримав поранення	4.1. Негайна відправка покоевок в номер, бонус для гостей. 4.2. Скласти більш детальний чек-лист. 4.3. Оплата таксі до медичної організації та витрати на лікування
5. Виселення	5.1. Гість покинув готель без попередження. 5.2. Співробітник не взяв оплату з гостя	5.1. Звернутися до гостя, попросити оплату, в разі відмови написати заяву в поліцію. 5.2. Провести брифінг на тему виселення.

Джерело: власна розробка автора

Отже, для кожного з цих процесів необхідно розробити і застосувати систему управління якістю, щоб забезпечити не тільки стабільність і ефективність роботи готелю, але і підвищити рівень обслуговування клієнтів і зменшити кількість помилок при реалізації роботи готелю. Важливо зазначити, що основною метою запропонованих превентивних заходів є виправлення невідповідностей і проблем у функціонуванні процесів з мінімальними змінами з метою забезпечення більш ефективного функціонування системи в цілому

Таким чином, в ході дослідження можна зробити висновок, що система контролю та забезпечення якості є основоположним елементом в управлінні підприємством для забезпечення високого рівня сервісу в готельних комплексах. Крім того, використання СКЗЯ на підприємствах у сфері гостинності забезпечує контроль за процесами безпеки, гарантує її гостям і персоналу, а також запобігає можливим ризикам і аварійним ситуаціям. Постійне вдосконалення процесів в готельному бізнесі досягається за рахунок вивчення інформації та зворотного зв'язку від гостей, що дозволяє працівникам галузі постійно вдосконалювати сервіс і рівень надання сервісу.

6. Висновки

Підсумовуючи результати дослідження можна дійти висновку, що у нинішніх економічних умовах для повного задоволення потреб замовників у сфері туризму та гостинності необхідно впроваджувати процесний підхід і впровадження системи управління якістю, що сприяє підвищенню якості обслуговування, поліпшенню взаємодії з клієнтами, оптимізації внутрішніх процесів та забезпеченню більш ефективного використання наявних ресурсів. Впровадження процесного підходу в управлінні підприємством в туристичній та гостинній сфері дозволяє найбільш цілеспрямовано структурувати діяльність, виявляти вузькі місця в процесах обслуговування клієнтів і знаходити оптимальні шляхи їх усунення. Побудова системи управління якістю сприяє підвищенню задоволеності клієнтів за рахунок створення механізмів стандартизованої роботи, виявлення, попередження ризиків і постійного поліпшення якості процесів і послуг.

У підсумку можна сказати, що якість послуг є основою функціонування будь-якої організації в готельному бізнесі. Саме якість визначає політику конкретної компанії, ціноутворення на послуги, їх асортимент і характер, конкурентну позицію підприємства і займану частку на ринку готельних послуг, а також прибуток бізнесу і багато іншого.

References

1. Iazina, V., Ostrianyn, S., & Zavadzka, A. (2024). Analiz systemy zabezpechennia inkluzyvnykh rekreatsiinykh posluh: problemy ta perspektyvy [Analysis of the system of providing inclusive recreational services: problems and prospects]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and Society*, (66). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-58> (in Ukrainian)
2. Smal, B. A. (2021). Instytutsiini zasady pidvyshchennia rinvia yakosti produktsii ta posluh tury stychnykh destynatsii [Institutional principles for improving the quality of products and services of tourist destinations]. *Ekonomichnyi forum - Economic Forum*, 1(4), 62–69. <http://dx.doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2021-4-9> (in Ukrainian)
3. Bieliaeva, S. S., & Shestel, O. H. (2020). Suchasni tendentsii normatyvno-pravovoho rehulivannia yakosti orhanizatsii ta nadannia posluh u sferi turyzmu [Modern trends in regulatory and legal regulation of service quality in the tourism sector]. *Innovatsii ta tekhnologii v sferi posluh ta kharchuvannia – Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*, (1), 13–19. <https://er.chdtu.edu.ua/handle/ChSTU/1515> (in Ukrainian)
4. Rusavska, V. A., & Chebotaieva, T. S. (2024). Zastosuvannia pryntsyviv systemy HACCP dlia vdoskonalennia systemy upravlinnia yakistiu produktsii ta posluh u restorannomu biznesi Ukrainy [Application of principles of the HACCP system to improve the quality management system of products and services in restaurant business in Ukraine]. *Pidpriemnytstvo i torhivlia – Entrepreneurship and Trade*, (28), 78–83. <http://dx.doi.org/10.36477/2522-1256-2021-28-12> (in Ukrainian)
5. Lapychak, N. I. (2024). Kharakterystyka systemy kontroliu za dotrymanniam vymoh standartyzatsii y seryfikatsii produktsii [Characteristics of the control system for compliance with standardization and

- certification requirements]. *Kyivskyi ekonomichnyi naukovyi zhurnal – Kyiv Economic Scientific Journal*, (5), 65–69. <http://dx.doi.org/10.32782/2786-765X/2024-5-10> (in Ukrainian)
6. Husain, S., & Husain, Y. (2024). Management perceptions of organizational service quality practices. *Journal of Sustainable Development*, 10(3), 14–18. <http://dx.doi.org/10.5539/jsd.v10n3p14>
 7. Bondarenko, S. (2022). Methodological foundations of creating a quality management system of business processes on the principles of sustainability at the fashion industry enterprise. *Quality – Access to Success*, 23(186), 252–261. <http://dx.doi.org/10.47750/QAS/23.186.33>
 8. Yevtushenko, N. O., & Malevsky, P. V. (2023). Modern principles of quality management. *Ekonomika. Menedzhment. Biznes - Economics. Management. Business*, 3(42), 42–49. <http://dx.doi.org/10.31673/2415-8089.2023.034249>
 9. Ukrainian National Standard (DSTU ISO 10002:2019). (2019). *Upravlinnya yakistyu. Zadovolennist zamovnykiv. Nastanovy shchodo rozhljadannya skarh v orhanizatsiyakh* [Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for complaints handling in organizations] (ISO 10002:2018, IDT). https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=87677
 10. Ukrainian National Standard (DSTU ISO 22483:2022). (2022). *Turizm ta poviazani z nym posluhy. Hotely. Vymohy do posluh* [Tourism and related services. Hotels. Service requirements] (ISO 22483:2020, IDT). https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=98988
 11. Ukrainian National Standard (DSTU ISO 18513:2024). (2024). *Turystychni posluhy. Hoteli ta inshi zasoby rozmishchennia turystiv* [Tourist services. Hotels and other tourist accommodation facilities] (ISO 18513:2021, IDT). https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=109471
 12. Yakushev, O. (2020). Innovatsiini tekhnolohii v upravlinni biznes-protsesamy pidpriemstv sfery hotelno-restorannykh ta tury stychnykh posluh [Innovative technologies in business process management of enterprises in the hotel, restaurant, and tourism sector]. *Restoranni i hotelnyi konsaltnh. Innovatsii – Restaurant and Hotel Consulting. Innovations*, 3(2), 195–208. <https://doi.org/10.31866/2616-7468.3.2.2020.219696> (in Ukrainian)