

МІНІСТЕРСТВО МОЛОДІ ТА СПОРТУ

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

VI ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

МОЛОДИХ УЧЕНИХ З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ

ПРИСВЯЧЕНА 80-РІЧЧЮ ЛДУФК ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ: НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

ЗБІРНИК



21.05.2026

УДК 338.48

Осипова Лариса Анатоліївна
докторка технічних наук, професорка кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Міжнародного університету

УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕЧНІСТЮ ТА ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ЯК СТРАТЕГІЧНИЙ НАПРЯМ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

У XXI столітті конкурентна боротьба в індустрії гостинності дедалі більше переходить із площини цінової конкуренції у площину довіри. Для сучасного споживача безпечність і якість послуг перестають бути окремими характеристиками сервісу та перетворюються на базову умову вибору підприємства. У цьому контексті управління безпечністю та якістю доцільно розглядати не лише як елемент операційного менеджменту, а як стратегічну категорію, що визначає рівень стійкості, репутаційного капіталу та довгострокової конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності. Особливістю сучасного етапу розвитку HoReCa є зміна самої природи сприйняття якості. Якщо раніше якість асоціювалася переважно з комфортом, швидкістю обслуговування чи матеріальними характеристиками послуги, то сьогодні вона дедалі більше пов'язується з відчуттям безпеки, прозорості сервісу, відповідальності бізнесу та передбачуваності клієнтського досвіду. Саме тому безпечність послуг стає інтегрованою складовою загальної системи управління якістю підприємства.

Сучасні міжнародні дослідження свідчать, що безпечність у сфері гостинності формується як багаторівнева система, що охоплює харчову безпеку, санітарно-гігієнічні стандарти, інформаційну безпеку, управління ризиками, безпечність середовища перебування та кризову готовність підприємства [1]. Водночас ефективність таких систем визначається не лише наявністю нормативних процедур, а

рівнем інтеграції принципів risk management у стратегічне управління підприємством.

У сучасній управлінській практиці спостерігається поступовий перехід від реактивних моделей контролю якості до проактивних моделей управління ризиками. Саме тому концепція HACCP у ресторанному бізнесі та risk-based thinking у системах управління якістю ISO 9001:2015 сьогодні розглядаються не як вузькоспеціалізовані інструменти контролю, а як основа стратегічної моделі управління підприємством [2]. Для підприємств гостинності це означає необхідність інтеграції безпечності у всі рівні прийняття управлінських рішень — від закупівельної політики до проєктування клієнтського сервісу. Особливого значення питання безпечності набуває в умовах цифрової трансформації індустрії гостинності. Цифровізація сервісних процесів, використання CRM-систем, мобільних додатків, електронних платформ бронювання та систем data-driven management створюють нові можливості для підвищення якості сервісу, однак одночасно формують нові ризики, пов'язані із захистом персональних даних, кібербезпекою та інформаційною стійкістю підприємств [3]. У зв'язку з цим сучасна система управління якістю має враховувати не лише фізичну безпечність послуг, а й цифрову безпеку клієнтського середовища. Важливою тенденцією останніх років є інтеграція ESG-підходів у систему управління якістю та безпечністю. У міжнародній практиці дедалі більше уваги приділяється екологічній безпечності послуг, етичності ланцюгів постачання, сталому використанню ресурсів та соціальній відповідальності підприємств гостинності [4]. Таким чином, категорія «якість» виходить за межі традиційного сервісного підходу та трансформується у комплексний показник відповідального функціонування підприємства.

У межах власного дослідження було проведено аналіз управлінських практик підприємств сфери гостинності щодо інтеграції систем безпечності та управління якістю. Результати дослідження засвідчили, що підприємства, які використовують комплексний risk-oriented approach, демонструють вищий рівень клієнтської довіри, стабільності сервісу та репутаційної стійкості. Водночас встановлено, що найбільш ефективними є моделі, у яких безпечність інтегрується не

лише у виробничі процеси, а й у корпоративну культуру, систему внутрішніх комунікацій та стратегічне планування. Таким чином, управління безпечністю та якістю послуг у сучасній індустрії гостинності доцільно розглядати як стратегічний напрям розвитку підприємств, що формує не лише рівень сервісу, а й довіру, репутацію та конкурентоспроможність бізнесу. У сучасних умовах саме здатність підприємства забезпечувати комплексну безпечність клієнтського середовища стає одним із ключових індикаторів його управлінської зрілості та стійкості.

Ключові слова: безпека, якість, розвиток, індустрія гостинності

Список використаних джерел

1. World Health Organization. Food safety. URL: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/food-safety (дата звернення: 02.05.2026).
2. ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements. URL: https://www.iso.org/standard/62085.html (дата звернення: 12.05.2026).
3. OECD. The Digital Transformation of SMEs. Paris : OECD Publishing, 2021. URL: https://www.oecd.org/publications/the-digital-transformation-of-smes-bdb9256a-en.htm (дата звернення: 02.05.2026).
4. World Travel & Tourism Council. Hotel Sustainability Basics. URL: https://wttc.org/initiatives/hotel-sustainability-basics (дата звернення: 02.05.2026).