

DOI: 10.26565/2310-9513-2025-21-21
УДК 338.486.1:338.487

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ: СУЧАСНІ ПІДХОДИ

Никига Оксана Василівна

доктор філософії (туризм)

викладач кафедри туризму

Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського

вул. Костюшка, 11, м. Львів, Україна, 79007

e-mail: nykyha1993@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3492-7475>

Мороз Соломія Романівна

доктор філософії (туризм)

викладач кафедри туризму

Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського

вул. Костюшка, 11, м. Львів, Україна, 79007

e-mail: m.solomiya22@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4742-6984>

Нога Руслан Юрійович

старший лаборант кафедри туризму

Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського

вул. Костюшка, 11, м. Львів, Україна, 79007

e-mail: ruslannoga1504@gmail.com

Управління якістю туристичних послуг є визначальним чинником ефективної діяльності підприємств туристичної сфери, що потребує безперервного вдосконалення та врахування актуальних тенденцій. В сучасному світі туристична діяльність визначається рівнем конкурентоспроможності, і саме якість виступає ключовою конкурентною перевагою туристичних підприємств. Мета статті полягає в обґрунтуванні сучасних підходів в управлінні якістю туристичних послуг. Для досягнення поставленої мети використано наступні методи дослідження: аналіз та синтез, порівняльний та узагальнення. Встановлено, що ефективне управління якістю туристичних послуг потребує комплексного підходу, який об'єднує всі процеси та функції, спрямовані на досягнення високого рівня обслуговування клієнтів. Визначено, що якість туристичних послуг є важливим фактором, оскільки дає оцінку процесу надання послуг, в подальшому це впливає на лояльність клієнта і позитивні відгуки. Не менш важливо є те, що висока якість послуг сприяє підвищенню економічної ефективності туристичних підприємств та їхньої репутації на ринку. Встановлено, що забезпечення високого рівня туристичних послуг сприяє не лише підвищенню економічної ефективності підприємств, а й розвитку сталого туризму, що є важливою складовою стратегії розвитку туристичної галузі. Серед основних і сучасних підходів щодо управління якістю туристичних послуг слід відносити: впровадження міжнародних стандартів якості; орієнтацію на клієнтів; цифрову трансформацію; конкурентний аналіз ринку і вивчення запитів туристів. Зазначено, що основою туристичних послуг є сервіс. Основними складовими високого рівня сервісу є професіоналізм персоналу, культура спілкування, швидке реагування на потреби туристів та уважне ставлення до кожного туриста. Встановлено, що покращення якості сервісу має вирішальне значення. Серед основних інструментів щодо покращення якості сервісу виділяємо: регулярну професійну підготовку персоналу, самонавчання, запровадження системи мотивації працівників та проведення опитування серед клієнтів. Визначено, що конкурентоспроможність, визначається двома основними показниками, насамперед – рівнем якості продукту та рівнем ціни.

Ключові слова: туризм, управління, якість, туристичні послуги, сервіс.

Як цитувати: Никига О.В., Мороз С.Р., Нога Р.Ю. Управління якістю туристичних послуг: сучасні підходи. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2025. № 21. С. 206–211. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2025-21-21>

In cites: Nykyha O., Moroz S., & Noha R. (2025). Quality management of tourist services: modern approaches. *The Journal of V. N. Karazin Kharkiv National University. Series International Relations. Economics. Country Studies. Tourism*, (21), 206–211. <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2025-21-21> (in Ukrainian)

Постановка проблеми. Управління якістю туристичних послуг є визначальним чинником ефективної діяльності підприємств туристичної сфери, що потребує безперервного вдосконалення та врахування актуальних тенденцій. У контексті технологічного розвитку та трансформації споживчих потреб сучасні концепції управління якістю зазнають постійної еволюції.

Аналіз останніх досліджень. Дослідження сутності забезпечення якості послуг у туристичній індустрії висвітлююся у багатьох працях українських науковців. Зокрема, Н. Богдан, І. Писаревський, С. Погасій розглядають теоретичні основи і практичні питання в діяльності туристичних підприємств щодо управління та підвищення якості надання послуг [2], також Н. Кудла комплексно розглядає теоретичні та практичні аспекти управління якістю в туризмі [6], О. Долинська обґрунтовує основні підходи та сучасні тенденції в управлінні якістю туристичних послуг, включаючи орієнтацію на клієнта [3].

Виклад основного матеріалу. Розвиток індустрії туризму тісно пов'язаний з економічним та соціальним розвитком країни чи регіону. У сучасних умовах велике значення для забезпечення стабільності та ефективності функціонування туристичного бізнесу має якість надання туристичних послуг. Відповідно на сучасному етапі розвитку туристичного ринку є важливим завданням туристичних підприємств – створювати якісні та конкурентоспроможні туристичні продукти, які би зацікавили внутрішнього туриста та іноземного. Якість туристичних послуг є визначальним фактором розвитку туристичної сфери, оскільки безпосередньо впливає на рівень задоволеності споживачів, конкурентоспроможність підприємств та імідж дестинацій. Підвищення якості обслуговування сприяє зміцненню позицій на міжнародному туристичному ринку, стимулює попит та забезпечує стійке економічне зростання галузі.

У сучасних умовах глобалізації та цифрової трансформації індустрії гостинності питання забезпечення якості туристичних послуг набуває стратегічного значення. Якість стає не лише конкурентною перевагою, але й визначальним чинником сталого розвитку туристичних підприємств та формування позитивного іміджу дестинації. Управління якістю туристичних послуг виходить за межі контролю стандартів обслуговування і охоплює ширший спектр дій, зокрема впровадження систем менеджменту якості, орієнтацію на споживача, інновації в сервісному дизайні, а також постійну оцінку й моніторинг задоволеності клієнтів.

Найважливішими інструментами державного регулювання діяльності туристичних організацій та захисту прав споживачів туристичних послуг є стандартизація, сертифікація та ліцензування у туризмі. До основних нормативних документів

із стандартизації відносяться: державні стандарти України (ДСТУ), правила, норми та рекомендації щодо стандартизації, державні класифікатори, стандарти галузей та підприємств. Стандарти в галузі туризму є частиною національної системи стандартизації України, що визначає цілі та завдання стандартизації в туристичній діяльності, засоби розміщення, основні принципи та організацію робіт, категорії нормативних документів, види стандартів та основні положення з міжнародного співробітництва. Цілями стандартизації у сфері туристичної діяльності є забезпечення рівня якості та безпеки споживання туристичного продукту або туристичних послуг, які заявлені виробником та захист інтересів споживачів цих послуг від нездорової конкуренції на ринку [5].

Відповідно до Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації туризму, туристичними послугами вважаються послуги, які надають суб'єкти туристичної діяльності з метою задоволення потреб туристів. До таких послуг належать: розміщення, харчування, транспорт, інформаційно-рекламне обслуговування, а також послуги сфери культури, спорту, побуту та розваг.

На нашу думку, якість туристичної послуги – це сукупність певних характеристик послуги, які здатні задовольнити потреби туристів. До основних характеристик туристичної послуги відносять:

- надійність – відповідність зазначеним умовам надання послуги;
- передбачуваність – здатність суб'єкта туристичної діяльності передбачити потреби споживачів і забезпечити сталий рівень якості обслуговування у довгостроковій перспективі;
- доступність – можливість зручного отримання відповідної туристичної послуги, що передбачає як фізичну, так і інформаційну доступність для кожного клієнта;
- комунікативність – ефективна взаємодія між суб'єктом туристичної діяльності та споживачем;
- уважність – персоналізований підхід до кожного клієнта, вміння вчасно реагувати на потреби та запити.

Відтак, управління якістю – це скоординований процес, який передбачає планування, контроль та постійне удосконалення якості послуг, які виробляються (надаються) в галузі туризму. Цей процес охоплює усі етапи туристичного обслуговування – від розробки конкретного туристичного продукту до безпосереднього надання послуг кінцевому споживачеві, з метою максимального задоволення потреб туристів та формування позитивного іміджу як туристичного підприємства, так і дестинації. Таким чином, управління якістю туристичних послуг є важливим інструментом, який може сприяти конкурентоспроможності та довготривалому успіху у туристичній сфері.

На нашу думку, процеси проектування, забезпечення та підтримання якості туристичного продукту мають бути інтегровані в єдину систему управління якістю. Ефективне управління якістю туристичних послуг потребує комплексного підходу, який об'єднує всі процеси та функції, спрямовані на досягнення високого рівня обслуговування клієнтів.

Світова практика засвідчує існування трьох типів систем управління якістю:

- системи, які відповідають вимогам стандартів ISO серії 9001;
- системи, які відповідають вимогам національних / регіональних стандартів;
- системи, які відповідають внутрішнім стандартам підприємства [10].

Як зазначає А. Панчук, управління якістю туристичних послуг – складний процес, що інтегрує діяльність різних суб'єктів господарювання, метою якої є задоволення потреб туристів [7]. Таким чином, інтеграція сучасних інформаційних технологій у діяльність туристичних підприємств дозволить створити сприятливі умови для поліпшення якості обслуговування споживачів і забезпечення довготривалих конкурентних переваг як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках. В умовах стрімкого розвитку цифрових рішень важливо, щоб менеджери сприймали технології не просто як інструмент, а як ключовий чинник для стратегічного зростання та удосконалення бізнесу.

У туризмі виділяють чотири типи якості:

- якість як властивість та особливість продукту (послуги), яка викликає почуття задоволення у споживача, або відсутність недоліків, що підсилює стан задоволеності у нього;
- якість як технічна та функціональна характеристика продукту (послуги). Технічна якість – це все те, що отримує і споживає клієнт, а також те, з чим він залишається після взаємодії зі спеціалістом туристичного підприємства. Функціональна якість – це процес надання продукту (послуги), під час якого споживач проходить безліч етапів у своїй взаємодії з фахівцями туристичного підприємства;
- якість як складова культури обслуговування, яка формується поведінкою працівників туристичного підприємства по відношенню до споживачів, а критеріями її оцінки є дружелюбність, чуйність і люб'язність персоналу;
- якість як етична компонента продукту (послуги), яка може бути оцінена споживачем лише в процесі його споживання [10].

В сучасних умовах розвитку туристичної галузі, туристичні компанії спрямовують свої зусилля на розширення їхнього асортименту, забезпечення доступності, зростання комфортності тощо. Однак при цьому не завжди вдається досягти бажаного, оскільки усі зусилля компанії в кінцевому рахунку

стають залежними від того, чи буде визнавати послугу якісною безпосередньо споживач. Тому виникає проблема формулювання інтегрального підходу, в якому б поєдналися в єдине ціле матеріальні й нематеріальні складові, що характеризують якість послуги [8].

У сучасному туризмі впровадження міжнародних стандартів системі управління якістю ISO 9001 та ISO 18513 стало основою для формування ефективних систем управління якістю. Особлива увага приділяється збору і аналізу клієнтських відгуків, що дозволяє правильно і швидко адаптувати послуги до змінних запитів споживачів.

Сертифікат ISO 9001:2015 – це документ, що підтверджує, що система менеджменту цієї юридичної особи відповідає певним міжнародним правилам як документально, так і практично. Сертифікат ISO 9001:2018 – це оновлена версія Сертифіката ISO 9001:2015.

Стандарт ISO 9001:2015 – документ, що складається з обов'язкових правил та рекомендаційних пунктів [9]. Варто зазначити, що окремого стандарту ISO 9001, який би був розроблений спеціально для туристичної галузі, поки що нема. Однак, даний стандарт запроваджується туристичними фірмами, операторами, готелями для побудови ефективної системи якості.

Стандарт ISO 18513 система управління туристичними послугами – це низка міжнародних чинних стандартів, розроблених відповідно до потреб управління всіх малих та великих підприємств, що працюють у сфері туризму. Він заснований на основних вимогах до управління в туристичній галузі та легко інтегрується в існуючі системи управління якістю [12].

Для того, щоб успішно конкурувати як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках, а також підтримувати свій імідж і престиж, багато туристичних компаній, впровадили систему управління туризмом ISO 18513 і здобули відповідний сертифікат. Однозначно, що сертифікати якості викликають більшу довіру серед споживачів і партнерів.

Отже, до основних і сучасних підходів щодо управління якістю туристичних послуг слід відносити:

- 1) впровадження міжнародних стандартів якості;
- 2) орієнтація на клієнтів;
- 3) цифрова трансформація;
- 4) конкурентний аналіз ринку і вивчення запитів туристів.

Сьогодні, туристичні підприємства стикаються з такими проблемами, як динамічна зміна очікувань клієнтів, потреба в постійній цифровій модернізації та кадрові труднощі, що вимагають впровадження систем безперервного навчання персоналу.

На нашу думку, сучасні підходи до управління якістю мають орієнтуватися на клієнтський досвід і відгуки. Головний акцент у системі управлін-

ня якістю робиться на виконанні вимог клієнтів і прагненні перевищити їхні очікування. Розуміння і задоволення потреб клієнтів сприяє підприємству довготривалому успіху у діяльності.

Зауважимо, що основою туристичних послуг є сервіс. Оскільки завдяки сервісу у туристів формується враження про якість туристичного продукту. Основними складовими високого рівня сервісу є професіоналізм персоналу, культура спілкування, швидке реагування на потреби туристів та уважне ставлення до кожного туриста. Як відомо, навіть добре продуманий та організований тур може залишити у туристів негативні враження, якщо рівень сервісу буде низьким.

Однозначно, управління якістю туристичних послуг сьогодні є динамічним, міждисциплінарним процесом, що потребує комплексного підходу з урахуванням технологічних, соціальних, екологічних та культурних чинників. Формування конкурентоспроможної туристичної пропозиції можливе лише за умов постійного вдосконалення якості сервісу відповідно до очікувань сучасного туриста.

Таким чином, покращення якості сервісу має вирішальне значення. Серед основних інструментів

щодо покращення якості сервісу можемо виділити: регулярну професійну підготовку персоналу, самонавчання, запровадження системи мотивації працівників та проведення опитування серед клієнтів.

Варто зазначити, що з розвитком туристичних ринків, впровадженням цифрових технологій та зростанням очікувань споживачів критерії оцінювання якості послуг змінюються і стають дедалі складнішими, багатокомпонентними та орієнтованими на індивідуальні потреби клієнтів.

Висновки. Отже, проаналізувавши наявні визначення якості послуг, зроблено висновок, що поняття слід трактувати, як сукупність характеристик послуги, які дозволяють їй задовольняти визначені потреби споживачів. Поняття якості послуг постійно еволюціонує під впливом глобальних змін у суспільстві, економіці та технологіях. Управління якістю туристичних послуг потребує комплексного підходу, орієнтованого на постійне вдосконалення обслуговування із використанням сучасних технологій. Забезпечення високої якості є ключовим фактором розвитку конкурентоспроможного та стійкого туристичного бізнесу.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Балабан І.Г. Основні вимоги до якості туристичних послуг. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: досвід та перспективи розвитку для України»* (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.). Одеса: ОНЕУ, 2019. с. 596-599.
2. Богдан Н.М., Писаревський І.М., Погасій С.О. Управління якістю туристських послуг : підручник. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.
3. Долинська О., Біницька О., Гільберг Т. Управління якістю туристичних послуг: сучасні тенденції. *Економіка та суспільство*. 2024. № 65. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-7>.
4. Законодавство України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0103-01#Text> (дата звернення: 03.05.2025).
5. Ковалевська І.М. Стандартизація як інструмент державного управління туристичною діяльністю в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2021. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/909/872> (дата звернення: 03.05.2025).
6. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ: «Центр учбової літератури», 2015. 328 с.
7. Панчук А.П., Панчук І.В. Туристична індустрія України. *Інноватика у вихованні*. 2017. Вип. 5. С. 154-161.
8. 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.
9. Український центр сертифікації продукції. URL: <https://www.ukrsepro.in.ua/>. (дата звернення 06.05.2025).
10. Чорна Н.М. Система управління якістю на туристичному підприємстві: теоретичні аспекти впровадження та функціонування. *Економіка та суспільство*. 2021. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-56>. (дата звернення: 06.05.2025).
11. Чорна Н.М. Система управління якістю як інструмент удосконалення менеджменту туристського підприємства. *Економіка та суспільство*. 2021. № 28. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-14>. (дата звернення: 06.05.2025).
12. Système de gestion des services touristiques ISO 18513. URL: <https://www.sertifikasyon.net/fr/hizmet/iso-18513-turizm-hizmetleri-yonetim-sistemi/>. (дата звернення 04.05.2024).

Внесок авторів: всі автори зробили рівний внесок у цю роботу.

Конфлікт інтересів: автори повідомляють про відсутність конфлікту інтересів.

Стаття надійшла до редакції 12.03.2025

Стаття рекомендована до друку 14.04.2025

Oksana Nykyha, Doctor of Philosophy (Tourism), Lecturer of Tourism Department, Lviv Ivan Bobersky State University of Physical Culture, 11, Kostyushka Str., Lviv, Ukraine, 79007, e-mail: nykyha1993@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3492-7475>

Solomiia Moroz, Doctor of Philosophy (Tourism), Lecturer of Tourism Department, Lviv Ivan Bobersky State University of Physical Culture, 11, Kostyushka Str., Lviv, Ukraine, 79007, e-mail: m.solomiya22@ukr.net, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4742-6984>

Ruslan Noha, Senior Laboratory Assistant of Department of Tourism, Lviv Ivan Bobersky State University of Physical Culture, 11, Kostyushka Str., Lviv, Ukraine, 79007, e-mail: ruslannoga1504@gmail.com

QUALITY MANAGEMENT OF TOURIST SERVICES: MODERN APPROACHES

Quality management of tourist services is a determining factor in the effective operation of enterprises within the tourism sector, requiring continuous improvement and consideration of current trends. In today's world, tourism activity is defined by the level of competitiveness, and quality serves as the key competitive advantage for tourism enterprises. The aim of this article is to substantiate modern approaches to quality management in tourist services. To achieve this goal, the following research methods were used: analysis and synthesis, comparison, and generalization. It has been established that effective quality management of tourist services requires a comprehensive approach that integrates all processes and functions aimed at achieving a high level of customer service. It is established that the quality of tourist services is a important factor, as it provides an assessment of the service provision process, which in turn affects customer loyalty and positive feedback. Equally important is the fact that high service quality contributes to enhancing the economic efficiency of tourism enterprises and improving their market reputation. It has been established that providing a high level of tourist services contributes not only to increasing the economic efficiency of enterprises, but also to the development of sustainable tourism, which is an important component of the tourism industry development strategy. The main and modern approaches to managing the quality of tourism services include: implementation of international quality standards; customer orientation; digital transformation; competitive market analysis and study of tourist requests. It is noted that service lies at the core of tourist services. The main components of a high level of service are staff professionalism, communication culture, quick response to the needs of tourists and an attentive attitude towards each tourist. It has been established that improving the quality of service is crucial. Among the key tools for improving service quality are: regular professional training of staff, self-directed learning, the implementation of employee motivation systems, and conducting customer surveys. It is determined that competitiveness is defined by two main indicators: primarily the quality level of the product and the pricing level.

Keywords: *tourism, management, quality, tourist services, service.*

REFERENCES

1. Balaban I.H. (2019) Osnovni vymohy do yakosti turystychnykh posluh [Basic requirements for the quality of tourist services]. Proceedings of the *Vseukrayinskoyi naukovo-praktychnoyi konferentsiyi «Turystychnyy ta hotel'no-restorannyi biznes: dosvid ta perspektyvy rozvytku dlya Ukrainy»* (Ukraine, Odesa, April 10, 2019). Odesa: ONEU, pp. 596-599 (in Ukrainian).
2. Bohdan N.M., Pysarevskyy I.M., Pohasiy S.O. (2021). Upravlinnya yakistyu turystychnykh posluh [Quality management of tourist services]. Kharkiv: O. M. Beketov KhNUMG, 340 p. (in Ukrainian).
3. Dolynska O., Binytska O., Hilberh T. (2024). Upravlinnya yakistyu turystychnykh posluh: suchasni tendentsiyi. [Quality management of tourism services: current trends]. *Economy and society*. 2024. No 65. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-7> (in Ukrainian).
4. Zakonodavstvo Ukrainy Pro zatverdzhennya litsenziynykh umov provadzhennya hospodarskoyi diyalnosti z orhanizatsiyi inozemnoho, vnutrishnoho, zarubizhnoho turyzmu, ekskursiynoyi diyalnosti [On approval of the Licensing Conditions for conducting economic activities in the organization of foreign, domestic, international tourism, and excursion activities]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0103-01#Text> (accessed: 03.05.2025) (in Ukrainian).
5. Kovalevska I.M. (2021) Standartyzatsiya yak instrument derzhavnoho upravlinnya turystychnoyu diyalnistyu v suchasnykh umovakh [Standartyzatsiya yak instrument derzhavnoho upravlinnya turystychnoyu diyal'nistyu v suchasnykh umovakh]. *Economy and society*. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/909/872> (accessed: 03.05.2025) (in Ukrainian).
6. Kudla N. Je. (2015) Upravlinnja yakistju v turyzmi: pidruchnyk [Quality management in tourism: a textbook]. Kyiv: Center for Educational Literature (in Ukrainian).
7. Panchuk A.P., Panchuk I.V. (2017) Turystychna industriya Ukrainy [Turystychna industriya Ukrainy]. *Innovation in education*. Vol. 5. S. 154-161 (in Ukrainian).
8. Pylypenko H. M., Smyesova V. L., Bezuhla L. S., Bondarenko L. A. (2023) Teoretyko-metodolohichni aspekty vyznachennya yakosti posluh u turystychnomu biznesi [Teoretyko-metodolohichni aspekty vyznachennya yakosti posluh u turystychnomu biznesi]. *Economic Bulletin of the Dnipro Polytechnic Institute*. No. 1(81). pp. 150-156 (in Ukrainian).

9. Ukrainian Center for Product Certification. Available at: <https://www.ukrsepro.in.ua/> (accessed: 06.05.2025) (in Ukrainian).
10. Chorna N.M. (2021) Systema upravlinnya yakistyu na turystychnomu pidpryyemstvi: teoretychni aspekty vprovadzhennya ta funktsionuvannya [Quality management system in a tourism enterprise: theoretical aspects of implementation and functioning]. *Economy and society*. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-56>. (accessed: 06.05.2025) (in Ukrainian).
11. Chorna N.M. (2021) Systema upravlinnya yakistyu yak instrument udoskonalennya menedzhmentu turystskoho pidpryyemstva [Quality management system as a tool for improving the management of a tourism enterprise]. *Economy and society*. No 28. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-14>. (accessed: 06.05.2025) (in Ukrainian).
12. Système de gestion des services touristiques ISO 18513. Available at: <https://www.sertifikasyon.net/fr/hizmet/iso-18513-turizm-hizmetleri-yonetim-sistemi/>. (accessed: 04.05.2025).

Authors Contribution: All authors have contributed equally to this work.

Conflict of Interest: The authors declare no conflict of interest.

The article was received by the editors 12.03.2025

The article is recommended for printing 14.04.2025