

4. Т.Панасько Оцінка земельних ділянок сільгосппризначення за міжнародними стандартами або наскільки ми готові застосовувати світовий досвід / Землевпорядний вісник – 2012 - №1 – С.24-29

5. В.Дворнік Експертна грошова оцінка вартості земельних поліпшень. Як домогтися достовірності висновків? / Землевпорядний вісник – 2010 - №4 – С.21-27

2.10. Стандартизація та сертифікація послуг як інструмент управління якістю обслуговування на підприємствах готельної індустрії регіонів і країни в цілому

Постановка проблеми. 2017 рік держава в особі Департаменту туризму і курортів Міністерства економічного розвитку оголосила роком туризму в Україні. Мета реалізації Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року, що схвалена розпорядженням КМУ від 16.03.2017 р. № 168-р - формування сприятливих умов для активізації розвитку сфери туризму та курортів згідно з міжнародними стандартами якості та з урахуванням європейських цінностей, перетворення її на високорентабельну, інтегровану у світовий ринок конкурентоспроможну сферу, що забезпечує прискорення соціально-економічного розвитку регіонів і держави в цілому, сприяє підвищенню якості життя населення, гармонійному розвитку і консолідації суспільства, популяризації України у світі [1].

Особливу актуальність набуває проблема тому, що сьогодні Україна маючи потужний турпотенціал, ще не спроможна конкурувати з розвинутими країнами світу за рівнем розвитку турінфраструктури та якості обслуговування на підприємствах готельної індустрії. Це вимагає подальшого дослідження засад управління якістю послуг та обслуговування на підприємствах готельної індустрії регіонів та країни в цілому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз останніх публікацій з теми даного дослідження показав, що питання розвитку готельної індустрії розкрито в роботах вчених: Агафонова Л.Т., Агафонова О.Є., Нечаюк Л.І., Телеш Н.О., Байлик С.І., Скобєлева Г.С., Мілінчук О.В., Теодорович Л.В.; питання якості обслуговування: Байлик С.І., Васков Ю.Ф., Федорченко В. К., Мініч І. М.; питання стандартизації та сертифікації послуг: Анисимов В.П., Яцук А.В., Галасюк С.С., Кириченко Л.С., Мережко Н.В., Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Не применшуючи внеску вчених у дослідження даної проблематики, вважаємо що подальше дослідження питання стандартизації та сертифікації як інструменту управління якістю обслуговування на підприємствах готельної індустрії є актуальним.

Постановка завдання. Обґрунтувати роль стандартизації та сертифікації в управлінні якістю обслуговування на підприємствах готельної індустрії та надати пропозиції щодо організаційних аспектів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Інформаційною базою дослідження слугували наукові праці та прикладні розробки вітчизняних та зарубіжних учених і практиків із питань управління якістю послуг останніх 5 років, постанови Кабінету Міністрів України та центрального органу виконавчої влади у сфері туризму, національні стандарти, показники статистичної звітності, періодичні видання, власні спостереження авторів. Тож, в ході дослідження встановлено, що в 2016 році країну відвідали понад 13,6 млн. туристів. Про це на своїй сторінці у Facebook повідомив перший віце-прем'єр-міністр України Степан Кубів. Він також відзначив необхідність системного розвитку в'їзного туризму та активізації зростання внутрішнього туризму, в контексті чого, за його словами, уряд схвалив стратегію розвитку туризму та курортів до 2026 року.

Туристичний збір по країні за 2016 рік склав 54 млн. грн., це збільшення у порівнянні з 2015 роком складає 31,4%. В першу трійку лідерів увійшли: м. Київ - 14,7 млн. грн.; м. Львів та Львівська область - 8,4 млн. грн.; м. Одеса та Одеська область - 7,3 млн. грн.

Одним з основних показників, що характеризують привабливість країни з погляду міжнародного туризму, є індекс конкурентоспроможності подорожей і туризму, впроваджений для оцінки впливу різноманітних факторів та політичних подій на зміни тургалузі в певній країні. Рейтинг ґрунтується приблизно на 80 показниках, які згруповано в 14 складових. Ці складові, у свою чергу, утворюють 3 субіндекси: регуляторне середовище в туристичному секторі; середовище та інфраструктура для бізнесу; людські, культурні і природні ресурси в секторі подорожей і туризму [2].

Україна за Індексом конкурентоспроможності у сфері подорожей та туризму у 2017 році отримала оцінку 3,5 бали з семи можливих і опинилась на 88 місці серед 136 країн світу.

У попередньому рейтингу 2015 року дослідження України за цим Індексом не проводилось. Разом з тим, порівнюючи з доступною оцінкою за 2013 рік, коли Україна була на 76 сходинці з оцінкою 3,98 з 140 країн світу, нами втрачено 12 позицій (*Рис. 1*).

Рік дослідження та кількість країн у рейтингу	Країна дослідження								
	Україна	Йорданія	Єгипет	Грузія	Оман	Ізраїль	Польща	Туреччина	Росія
2007 (124)	78	46	58	66	x	32	63	52	68
2008 (130)	77	53	66	72	76	35	56	54	64
2009 (133)	77	54	64	73	68	36	58	56	59
2011 (139)	85	64	75	73	61	46	49	50	59
2013 (140)	76	60	85	66	57	53	42	46	63
2015 (141)	x	77	83	71	65	72	47	44	45
2017 (136)	88	75	74	70	66	61	46	44	43

x - дослідження країни не проводилось

Рис. 1 Зміна позицій України та деяких країн світу за Індексом конкурентоспроможності сектору подорожей і туризму

Даний рейтинг фахівці Світового економічного форуму (World Economic Forum, WEF) складають один раз на два роки.

Внесок туристичної індустрії України експертами оцінюється у 1,3 млн. дол. США або 1,4% ВВП, в українській сфері туризму зайнято 214,4 тис. осіб або 1,2% від загального числа зайнятих. Як показує аналіз даних дослідження, в нашій країні бізнес-середовище не сприяє розвитку сфери туризму, про що свідчить 124 місце за цією складовою. Негативний вплив має рівень безпеки в країні – 127 місце. Нажаль, безпосередньо сфера туризму в Україні теж не розглядається як пріоритетна, зокрема, за показником «пріоритетність розвитку сфери туризму для уряду країни» експерти відвели 122 сходинку. Безперечно, в кожній із 14 укрупнених складових Індексу є показники, за якими Україна має вищі або нижчі показники. Кінцевий результат досліджень засвідчив, що передумови для відповідного розвитку індустрії гостинності в достатній мірі в Україні не використовуються [3].

Отже, Індекс конкурентоспроможності подорожей і туризму дозволяє визначити перешкоди для успішного розвитку туризму на національному рівні та розробити конкретні заходи для покращення конкурентоспроможності країн на світовому туристичному ринку.

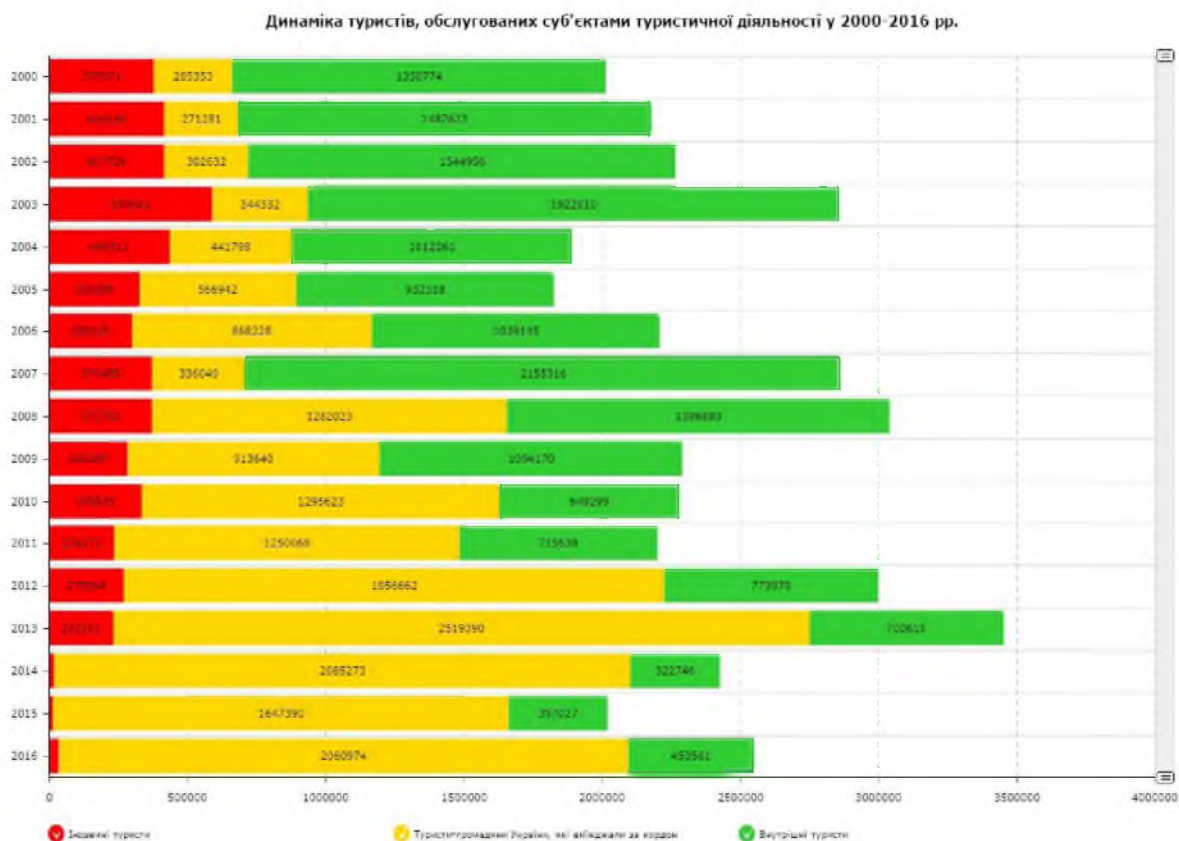


Рис. 2 Динаміка туристів, обслужених суб'єктами туристичної діяльності у 2000-2016 рр.

Готельна індустрія є основною складовою туризму в Україні. Далі в ході дослідження встановлено, що станом на 01.01.2016 року в країні 4341 колективних засобів розміщення, у тому числі 2478 готелів та інших місць для тимчасового проживання; 1863 спеціалізованих засобів розміщення. Протягом останніх років відбувається укрупнення готелів та аналогічних засобів розміщення, а зменшення показників у 2014 р. пов'язано з економіко-політичною та фінансовою нестабільністю в країні. Підприємства готельної індустрії функціонують переважно в курортних регіонах та бізнес регіонах країни. Розподіл підприємств за регіонами наступний: найбільший показник підприємств готельної індустрії у Львівській (0,33%), Одеській (8,89%), Закарпатській (8,86%), Івано-Франківській (8,08%) областях та м. Київ (5,94%); найменший – у Луганській області: 0,49% від загальної кількості готелів та аналогічних засобів розміщення. Завантаження готелів є сезонним та нерівномірне за днями тижня [3].

Таблиця 1

**Динаміка розвитку готелів
та інших місць для тимчасового проживання по регіонах
України**

Регіони України	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Північно-Західний	54	3,12	87	2,75	94	2,99	119	3,32	114	4,31	112	4,52
Карпатський	295	17,0 4	799	25,2 7	648	20,6 1	780	21,7 8	805	30,45	773	31,19
Подільський	90	5,20	152	4,81	178	5,66	221	6,17	215	8,13	202	8,15
Центральний	83	4,79	102	3,23	109	3,47	120	3,35	121	4,58	116	4,68
Північно-Східний	123	7,11	237	7,50	266	8,46	295	8,24	272	10,29	262	10,57
Київський	294	16,9 8	304	9,61	301	9,57	340	9,49	350	13,24	335	13,52
Придніпровський	151	8,72	257	8,13	219	6,97	261	7,29	271	10,25	225	9,08
Донецький	178	10,2 8	200	6,33	180	5,73	190	5,30	63	2,38	67	2,70
Причорноморський	463	26,7 5	102	32,3 8	114	36,5 5	125	35,0 6	433	16,38	386	15,58
Україна, всього	173 1	100, 0	316 2	100, 0	314 4	100, 0	358 2	100, 0	264 4	100,0 0	247 8	100,0 0

Де, 1 - Кількість одиниць. 2 - частка, %.

Таблиця 2

Динаміка розвитку готельної індустрії України за 2011-2015рр.

Рік	Кількість підприємств готельного типу, од.	Кількість номерів, од. / Місткість, тис. місц	Кількість розміщених осіб, тис.
2011	3162	76986/154,2	4656,8
2012	3144	81441/162,8	4983,9
2013	3582	89685/179,1	5467,8
2014	2644	69237/135,5	3814,2
2015	2478	68241/132,5	4297,2

У нинішніх умовах складно говорити про перспективи готельного ринку і про інвестиційну привабливість, але у міру поліпшення ситуації інтерес інвесторів буде спрямовуватися на ті ж сектори, що й до кризи. Експерти відзначають, що найбільш перспективним сегментом для готельного ринку України залишаються якісні 2- і 3-зіркові готелі. Також, за даними компанії ArtBuild Hotel Group (ABHG), українська гостинність все ще відстає за кількісними та якісними характеристиками від ринків Європи, Азії та Північної Америки.

З огляду на вищезазначене, можна говорити, що готельна індустрія України переживає кризовий період, функціонуючи під впливом певних проблем розвитку, а саме:

низький рівень завантаженості готельних підприємств України;
невідповідність пропозиції готельних послуг реальним потребам ринку: замість введення експлуатацію готельних підприємств бюджетного та середнього класу пропонуються нові готелі класу 4* та 5*;
диспропорції у ціновій політиці та якості обслуговування: ціна на ринку готельних послуг України вища, ніж у провідних туристичних європейських державах, але якість обслуговування, навпаки, набагато нижча;

зменшення витрат власниками готелів;

великі готелі конкурують з фізичними особами - суб'єктами підприємницької діяльності, які управляють невеличкими готелями та власними приватними будинками і квартирами.

Задля елімінації перерахованих негативних факторів подальшого розвитку підприємств готельної індустрії варто розробити та імплементувати загальнодержавну та регіональну стратегії розвитку турінфраструктури; оновити державну політику сертифікації та стандартизації готельних послуг; індивідуалізувати готельний продукт. Все це сприятиме підвищенню рівня конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії як окремого регіону, так і держави в цілому.

Далі в ході дослідження встановлено, що важливість показника «якість обслуговування» споживачі готельного продукту оцінюють у 4 рази вище, ніж показника «поміркованість ціни».

Якість обслуговування - це комплексна категорія, вагомий показник ефективності діяльності підприємств готельної індустрії, об'єкт аналізу, планування й управління. Основною складовою системи якісного обслуговування є якість готельних послуг. Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9000, якість - це сукупність властивостей і характеристик послуг, здатних задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів.

Визначимо чинники, які впливають на якість обслуговування:

матеріально-технічна база підприємств готельної індустрії;
інноваційні технології обслуговування;
компетентність обслуговуючого персоналу;
розробка та впровадження технологічних стандартів обслуговування;
безперервне навчання персоналу;
розширення переліку додаткових послуг;
безпека готельного продукту;
високий рівень корпоративної культури;
контроль якості послуг та обслуговування.

Тож, якість послуг підприємств готельної індустрії повинна відповідати національним стандартам, які є критерієм якісного обслуговування.

Стандартизація є основним методом державного контролю якості послуг, вагомим способом управління, що встановлює норми і правила, сформульовані у вигляді нормативного документу з юридичною чинністю, затверджений компетентним органом стандартизації.

Центральним органом виконавчої влади, який формує національну систему стандартизації, є Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт).

Сьогодні стандарти для туризму розробляють спеціалізовані органи структури Держспоживстандарту:

ДП НДІ «Система» м. Львів (з 1998 року це організаційно-методичний центр зі стандартизації послуг туристичної і готельної сфери;

Технічний комітет №118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові». (функції секретаріату цього комітету виконує Київський національний торговельно-економічний університет Міністерства освіти і науки України).

В ході дослідження з'ясовано, що у сфері туризму України на національному рівні зараз діють 11 стандартів, з яких:

5 національних стандартів України (ДСТУ) – 2 з них стосуються закладів харчування і 3 – засобів розміщення;

6 міждержавних стандартів країн СНД (ГОСТ), що адаптовані, згідно з українським законодавством як національні; з них 3 стосуються підприємств харчування і 3 – туристично-екскурсійного обслуговування [4,5].

З'ясовано, що ще у травні 2016 року під час спільної наради Мінекономрозвитку з головами технічних комітетів стандартизації та ДП «УкрНДНЦ» було досягнуто порозуміння щодо внесення в національний план стандартизації переліку основних міжнародних стандартів у сфері туризму. Українські стандарти впроваджуються шляхом адаптації стандартів ISO до системи національного законодавства.

Затверджені стандарти встановлюють вимоги до діяльності інформаційних туристичних офісів, роботи туристичних сервісів на природоохоронних територіях, менеджменту пригродницького і екологічного туризму, а також професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.

Департаментом туризму і курортів до Програми робіт з національної стандартизації були внесені наступні стандарти:

ISO 14785 Туристичні інформаційні офіси. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів. Вимоги;

ISO 18065 Туризм і супутні сервіси. Туристичні сервіси на природоохоронних територіях. Вимоги;

ISO 21101 Туризм пригродницький і екологічний. Системи менеджменту безпеки. Вимоги;

ISO 13009 Туризм і супутні сервіси. Туристичні послуги для пляжного відпочинку. Вимоги і рекомендації;

ISO 15565 Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.

Під час дослідження питання щодо стандартизації та сертифікації готельних послуг було систематизовано чинні нормативні документи України (Таблиця 3)[1].

Таблиця 3

**Перелік національних стандартів туризму та готельної індустрії
станом на 2017 рік**

Реквізити національного стандарту	Назва стандарту
Туризм пригодницький	
ДСТУ ISO 21101:2016 (ISO 21101:2014, IDT)	Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги
ДСТУ ISO/TR 21102:2016 (ISO/TR 21102:2013, IDT)	Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність
ДСТУ ISO 21103:2016 (ISO 21103:2014, IDT)	Туризм пригодницький. Інформація для учасників
Вимоги до окремих туристичних послуг	
ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810:2015, IDT)	Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг
ДСТУ 7450:2013	Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування
ДСТУ ISO 18065:2016 (ISO 18065:2015, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги
ДСТУ ISO 17680:2016 (ISO 17680:2015, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг
ДСТУ ISO 13009:2016 (ISO 13009:2015, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу
ДСТУ ISO 13687:2016 (ISO 13687:2014, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги
Вимоги до засобів розміщення	
ДСТУ 4527:2006	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення
ДСТУ 4268:2003	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
ДСТУ 4269:2003	Послуги туристичні. Класифікація готелів
ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів
Вимоги до ТІЦ	
ДСТУ ISO 14785:2016 (ISO 14785:2014, IDT)	Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів. Вимоги
Вимоги до закладів ресторанного господарства	
ДСТУ 4281:2004	Заклади ресторанного господарства. Класифікація
ДСТУ 3862-99	Ресторанне господарство. Терміни та визначення
Вимоги до професійної підготовки кадрів	
ДСТУ EN 15565:2016 (EN 15565:2008, IDT)	Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів
Вимоги щодо туристсько-екскурсійного обслуговування	
ДСТУ EN 15700:2014	Безпечність стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму
ГОСТ 28681.3-95	Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

ГОСТ 28681.2-95	Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования
ГОСТ 28681.1-95	Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг
ГОСТ 28681.0-90	Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания
Технічні умови щодо туристського спорядження	
ДСТУ ISO 5912:2015 (ISO5912:2011, IDT)	Палатки туристичні
ДСТУ ISO 5912:2008	Палатки туристичні
ГОСТ 28917-91 (ИСО 5912-85)	Палатки туристские. Общие технические условия
РСТ УССР 1280-83	Палатки туристські. Загальні технічні умови
ДСТУ 2584-94 (ГОСТ 30154-94)	Плити газові побутові туристські. Загальні технічні умови

27 січня 2017 р. проведено нараду з питань впровадження державних стандартів сфери туризму та курортів та створення Національної системи якості в туризмі. Враховуючи складнощі, що виникають у державних установ та СПД під час отримання та використання національних стандартів, які не мають офіційного перекладу, виникла потреба в обговоренні відповідних питань. До участі у нараді були запрошені представники відповідних департаментів Мінекономрозвитку, Технічних комітетів зі стандартизації ТК 118 та ТК 169, ДП "УкрНДНЦ", Української асоціації якості, Української асоціації активного та екологічного туризму та інші.

Під час наради розглянуто питання впровадження національних стандартів сфери туризму та курортів, обговорено питання забезпечення здійснення офіційного перекладу діючих національних стандартів, прийнятих за методом підтвердження, опрацьовано питання створення на підґрунті національних стандартів Національної системи якості в туризмі.

Ми поділяємо думку заступника Міністра економічного розвитку і торгівлі України, що розробка туристичної стратегії - це одна з умов, яку країна має виконати в рамках імплементації Угоди про асоціацію з ЄС.

Згідно з даними Департаменту курортів та туризму в Україні офіційну класифікацію мають лише 255 готелів. Є нарікання, що процедура класифікації готелів складна. Департамент вирішив застосувати європейські критерії до категоризації готелів (з проектом постанови можна познайомитися на сайті Мінекономрозвитку). Це означає максимально спрощений процес подачі заявки на категоризацію. Пропонується власникам готелів заповнити детальну анкету – про стан номерів, рівень сервісу, наявність сучасних послуг, зокрема і для людей з особливими потребами. Список вимог досить гнучкий.

Таким чином, Україна має інструмент впливу на формування як національної, так і міжнародної системи стандартизації. Гармонізація стандартів в туризмі є обов'язковою умовою відповідно до підписаної Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом.

Світовий досвід свідчить, що стандартизація надає підприємствам готельної індустрії значні можливості нарощувати потенціал, створювати і впроваджувати прогресивні технології, підвищувати конкурентоспроможність послуг для інтеграції у світову економіку. З метою реалізації даних можливостей на вітчизняному туристичному ринку поступово варто впроваджувати міжнародні стандарти надання послуг.

Виведення України до числа провідних туристичних країн світу є завданням комплексним, що вимагає системної роботи всіх державних установ, і всіх суб'єктів індустрії гостинності.

У Розпорядженні КМУ від 16 березня 2017р. №168-р Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року, зазначено наступне: Умовами сталого розвитку сфери туризму та курортів є:

- забезпечення координуючої ролі держави в реалізації національної туристичної політики із застосуванням принципів державно-приватного партнерства, організації наукових досліджень, розвитку людського потенціалу;

- концентрація ресурсів держави на пріоритетних завданнях розвитку сфери туризму та курортів;

- створення загальнодержавної інформаційної системи у сфері туризму та курортів та її інтеграція до світової інформаційної туристичної мережі;

- удосконалення законодавства з питань регулювання суспільних відносин у сфері туризму та курортів;

- сприяння розвитку міжрегіонального та міжнародного співробітництва у сфері туризму та курортів;

- удосконалення на постійній основі бізнес-клімату та розвиток добросовісної конкуренції;

- створення національної туристичної організації;

- популяризація нашої держави у світі та просування якісних національних туристичних продуктів у світовому інформаційному просторі;

- розвиток туристичних територій;

- розроблення національних стандартів відповідно до міжнародних стандартів [1].

Тож, перед підприємствами готельної індустрії стоїть завдання надання і підтримки якості обслуговування на належному рівні, своєчасного усунення недоліків у наданні послуг, розробки стратегії поліпшення обслуговування.

З урахуванням вищесказаного, ми бачимо стратегічну необхідність стандартизації та сертифікації послуг підприємств готельної індустрії країни, як підґрунтя підвищення якості обслуговування.

Все це вимагає подальшого пошуку шляхів підвищення якості готельних послуг, тому особливого значення набуває проблема розробки

та практичного застосування внутрішніх стандартів підприємств готельної індустрії, які визначають загальні складові якості надання послуг підприємств готельної індустрії: доступність та оперативність послуг; високий рівень технологій обслуговування; компетентність персоналу; довіра до певного підприємства; надійність та стабільність роботи підприємства; повна відповідальність; безпека готельного продукту; дотримання принципів гостинності обслуговуючим персоналом; естетичне оформлення інтер'єрів готельного підприємства; дотримання готельним підприємством стандартів.

Пропозиції щодо організаційних аспектів стандартизації та сертифікації послуг підприємств готельної індустрії наступні:

По-перше, рекомендуємо розробити власні внутрішні стандарти підприємства (СТП), власний Кодекс нормативів: поведінки персоналу; зовнішнього вигляду персоналу; технологічного процесу обслуговування; знання іноземних мов згідно вимог до категорій готелів; знання концепції готельного підприємства і організаційної структури; корпоративної культури.

По-друге, рекомендуємо сертифікувати послуги та категоризувати підприємства готельної індустрії.

По-третє, рекомендуємо сертифікувати персонал підприємств готельної індустрії.

Обґрунтуємо пропозиції.

Переваги стандартизації та сертифікації підприємств готельної індустрії:

створення сприятливого іміджу та бренду підприємства, що демонструють прихильність вимогам міжнародних стандартів;

підвищення рівня ефективності управління;

вигідне позиціонування послуг на готельному ринку та поліпшення позицій;

забезпечення безпеки для майна підприємства, життя та здоров'я споживачів готельного продукту, навколишнього середовища;

підвищення конкурентоспроможності на готельному ринку;

підвищення рівня задоволеності гостей;

підвищення довіри контролюючих органів до підприємства;

позначення нового рівноправного учасника ринку готельних послуг;

можливість нарощування потенціалу, створення і впровадження прогресивних технологій обслуговування.

Доцільність сертифікації персоналу для підприємства готельної індустрії полягає в:

зацікавленості керівництва у кваліфікованому персоналі;

гарантії виконання корпоративних стандартів;

орієнтації на кінцевого споживача готельного продукту;

підвищенні конкурентоспроможності;

виконанні національних та міжнародних вимог;
підвищенні іміджу підприємства;
підвищенні професіоналізму персоналу, можливості отримати реальну оцінку якості підготовки, рівня компетентності, професійної придатності працівників;
можливості порівняти відповідність персоналу заявлених якості послуг.

Висновки з проведеного дослідження. Перетворення готельної індустрії на високорентабельну галузь економіки вимагає проведення сертифікації та стандартизації послуг. Імплементация стандартів дозволить підвищити якість обслуговування, сприятиме прозорості ведення готельного бізнесу, дозволить більш ефективно захищати права споживачів послуг підприємств готельної індустрії. Приведення національних стандартів до європейських та міжнародних вимог, сприятиме підвищенню конкурентоспроможності національного та регіональних готельних продуктів та інтегруванню у світовий ринок й популяризувати Україну у світі.

Список літератури:

1. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249826501>.
2. Бабіна Н.І. Аналіз рейтингу конкурентоспроможності країн у галузі міжнародного туризму/ Н.І. Бабіна // Електронне наукове фахове видання «Глобальні та національні проблеми економіки» Миколаївського національного університету ім. В.О. Сухомлинського. - Випуск №3. - січень 2015. – с.33-38.
3. Рейтингові оцінки конкурентоспроможності українського туризму 2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://edclub.com.ua/analitika/rejtingovi-ocinky-konkurentospromozhnosti-ukrayinskogo-turyzmu-2017/>
4. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396.
5. Офіційний сайт Української асоціації якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.uaq.org.ua/>.