

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ
Інститут культури і креативних індустрій
Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ОСОБЛИВОСТІ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ПРОВІДНИХ КРАЇНАХ СВІТУ (НА ПРИКЛАДАХ США, В. БРИТАНІЇ, ПОЛЬЩІ)

Виконав здобувач першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти
групи БГР-2-20
спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
освітньої програми «Підприємництво в
готельно-ресторанному бізнесі»

Андрій МОРГУН

Науковий керівник:

к.е.н., доц. _____ Лариса ГОРОДЯНСЬКА

Київ 2024

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ

Інститут культури і креативних індустрій

Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Підприємництво в готельно-ресторанному бізнесі

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

туризму та готельно-ресторанного
бізнесу

Олена СТЕПАНОВА

(підпис)

«_____» _____ 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Моргуну Андрію Петровичу

1. Тема кваліфікаційної роботи «Особливості стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу (на прикладах США, В. Британії, Польщі)»

Науковий керівник роботи Городянська Лариса Володимирівна, к.е.н., доцент, затверджені наказом КНУТД від «01» березня 2024 року № 49-уч

2. Строк подання студентом кваліфікаційної роботи: 10 червня 2024 року

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи закони та інші чинні нормативно-правові документи провідних країнах світу та України; підручники, посібники, монографії, фахові наукові видання; дані нефінансової звітності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

4. Зміст кваліфікаційної роботи: теоретичні аспекти стандартизації готельних послуг в Україні та в світі; аналіз стану та тенденцій розвитку індустрії гостинності України; шляхи розвитку підприємств індустрії гостинності України в сучасних умовах господарювання

5. Дата видачі завдання: 10 березня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів	Примітка про виконання
1	Вступ	До 20.04.2024	
2	Розділ 1. Теоретичні аспекти стандартизації готельних послуг в Україні та в світі	До 30.04.2024	
3	Розділ 2. Стандартизація готельних послуг у провідних країнах світу	До 15.05.2024	
4	Розділ 3. Пропозиції щодо вдосконалення стандартизації готельних послуг в Україні	До 30.05.2024	
5	Висновки	До 03.06.2024	
6	Оформлення кваліфікаційної роботи (чистовий варіант)	До 05.06.2024	
7	Здача кваліфікаційної роботи на кафедрі для рецензування (за 14 днів до захисту)	До 07.06.2024	
8	Перевірка кваліфікаційної роботи на наявність ознак плагіату (за 10 днів до захисту)	До 07.06.2024	
9	Подання кваліфікаційної роботи на затвердження завідувачу кафедри (за 7 днів до захисту)	До 10.06.2024	

Студент

(підпис)

Андрій МОРГУН

Науковий керівник роботи

(підпис)

Лариса ГОРОДЯНСЬКА

АНОТАЦІЯ

Моргун А. П. Особливості стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу (на прикладах США, В. Британії, Польщі). Рукопис.

Кваліфікаційна робота першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа. Київський національний університет технологій та дизайну. Київ, 2024 рік.

Кваліфікаційну роботу присвячено дослідженню теоретичних положень та обґрунтуванню практичних рекомендацій імплементації міжнародних стандартів обслуговування в практику стандартизації українських підприємств сфери гостинності. На підставі дослідження особливостей стандартизації готельних послуг обґрунтовано основні напрями розвитку підприємства «Поділ Плаза» та розроблено рекомендації для покращення функціонування готелю.

Ключові слова: стандартизація, провідні країни світу, готельна послуга, засоби розміщення, категоризація, удосконалення, стандарти.

ANNOTATION

Morgun A. P. Peculiarities of standardization of hotel services in the leading countries of the world (on the examples of the USA, Great Britain, Poland). Manuscript.

Qualification work of the first (bachelor) level of higher education in specialty 241 Hotel and restaurant business. Kyiv National University of Technologies and Design. Kyiv, 2024.

The qualification work is devoted to the study of theoretical provisions and substantiation of practical recommendations for the implementation of international service standards in the practice of standardization of Ukrainian enterprises in the field of hospitality. Based on the study of the peculiarities of the standardization of hotel services, the main directions of the development of the «Podil Plaza» enterprise were substantiated and recommendations were developed to improve the operation of the hotel.

Keywords: standardization, leading countries of the world, hotel service, means of accommodation, categorization, improvement, standards.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА В СВІТІ.....	7
1.1. Призначення та роль стандартизації готельних послуг в системі управління галуззю.....	7
1.2. Міжнародні системи стандартів обслуговування.....	13
1.3. Державна політика України в сфері стандартизації готельних послуг.....	17
Висновки до розділу 1	24
РОЗДІЛ 2. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ПРОВІДНИХ КРАЇНАХ СВІТУ.....	25
2.1. Стандартизація готельних послуг в США.....	25
2.2. Стандартизація готельних послуг на прикладі підприємств Великої Британії.....	29
2.3. Стандартизація готельних послуг на підприємствах Польщі.....	33
Висновки до розділу 2	37
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	38
3.1. Порівняльний аналіз особливостей стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу та в Україні.....	38
3.2. Стандартизація готельних послуг на прикладі українського підприємства «Поділ Плаза».....	43
3.3. Напрями вдосконалення та впровадження системи стандартизації готельних послуг в Україні.....	50
Висновки до розділу 3	56
ВИСНОВКИ	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	58

ВСТУП

Актуальність теми. Сфера гостинності узагальнює готельний і ресторанний бізнес. Готельні послуги займають важливе місце в економічній системі України. Готельне господарство, як складова туристичної індустрії, в сучасних умовах вважається однією з найбільших динамічних галузей світової економіки в контексті міжнародної торгівлі послугами. Саме підприємства (суб'єкти підприємницької діяльності) готельного господарства виконують найважливіші функції у сфері обслуговування туристів формують та пропонують споживачам комплексний готельний продукт, у створенні та просуванні якого надалі беруть участь та інші сектори та елементи індустрії туризму. Туристична індустрія пов'язана з переміщенням людей за межі їхнього постійного місця проживання для відпочинку, зміцнення здоров'я, підвищення культури та освіти. Дотримання вимог стандартизації готельних послуг є обов'язковою умовою функціонування та успіху будь-якого готелю, який має забезпечити відповідний рівень якості послуг, комфорту та безпеки гостей.

Стандартизація – це діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері [1].

Стандартизація готельних послуг є досить важливою проблемою, оскільки світове готельне господарство налічує близько 550 тис. номерів різного рівня комфорту, кількість яких щороку зростає в середньому на 2-3 % [2]. В останні два десятиліття ринок готельних послуг увійшов до найбільш динамічних і прибуткових галузей економічної діяльності, тому важливим є дослідження міжнародного досвіду стандартизації готельних послуг в контексті можливостей удосконалення системи стандартизації в Україні.

Проблема стандартизації і класифікації готельних послуг сьогодні найбільш актуальна у вітчизняній і світовій готельній та туристичній сферах.

Серед провідних вітчизняних учених, що досліджували особливості стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу та в Україні доцільно відзначити: А. В. Горенко [3], М. П. Денисенко [4], С. І. Кравченко [5], Л. Л. Литвиненко [6], Л. Г. Мельник [7], О. Д. Петренко [8], В. К. Федорченко [9], Я. Б. Черниш [10]. У наукових працях [2-10] розкриті питання стандартизації та сертифікації в туризмі та готельному господарстві, однак бракує пропозицій щодо визначення особливостей стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу з метою вдосконалення якості готельних послуг на підприємствах сфери гостинності в Україні.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз особливостей стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу (на прикладах США, В. Британії, Польщі) та в Україні в сучасних умовах.

Для досягнення цієї мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- з'ясувати призначення та роль стандартизації готельних послуг в системі управління галуззю;
- систематизувати міжнародні системи стандартів обслуговування;
- визначити особливості державної політики України в сфері стандартизації готельних послуг;
- проаналізувати основні стандарти у сфері готельних послуг на прикладі готельних послуг в США, Великої Британії та Польщі;
- провести порівняльний аналіз особливостей стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу та в Україні;
- оцінити особливості стандартизації готельних послуг на прикладі українського підприємства «Поділ Плаза»;
- визначити напрями вдосконалення та упорядкування системи стандартизації готельних послуг в Україні.

Об'єкт дослідження – системи стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу та в Україні.

Предмет дослідження – удосконалення системи стандартизації готельних послуг в Україні.

Методи дослідження. Відповідно до встановлених мети та завдань кваліфікаційної роботи були обрані наступні методи дослідження: огляд наукової літератури; аналіз міжнародних та вітчизняних стандартів у сфері гостинності; спостереження; синтез, узагальнення отриманих результатів.

Інформаційною базою написання даної роботи є чинні нормативно-правові документи, монографії, наукові праці провідних зарубіжних і українських учених у галузі туризму та готельно-ресторанного бізнесу, підручники (посібники), публікації в ЗМІ та спеціалізованих виданнях, а також статистичні та звітні дані суб'єкта підприємницької діяльності (підприємства).

Практичне значення одержаних результатів полягає у визначенні напрямів вдосконалення системи стандартизації готельної індустрії в Україні з урахуванням міжнародного досвіду провідних країн світу.

Апробація отриманих результатів. Основні результати дослідження були заслухані та схвалені на XIII Всеукраїнській міжвузівській науково-практичній конференції студентів, аспірантів і молодих учених «Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності», що проходила 16-17 травня 2024 р. в Одеському національному технологічному університеті, м. Одеса, та за її підсумками опубліковано тези доповідей: Городянська Л. В., Моргун А. П. Стан і перспективи розвитку індустрії гостинності в сучасних умовах. *Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності* : збірник тез доповідей XIII Всеукр. міжвузівської наук. конф. студентів, аспірантів і молодих учених, м. Одеса, 16-17 трав. 2024 р. Одеса : Одеський національний технологічний університет, 2024. С. 63-65.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків і списку використаних джерел. Робота містить 62 сторінки комп'ютерного тексту, 8 таблиць, 2 рисунки, список використаної літератури налічує 53 джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА В СВІТІ

1.1 Призначення та роль стандартизації готельних послуг в системі управління галуззю

Сфера гостинності охоплює всі види діяльності, пов'язані з розміщенням та обслуговуванням туристів, завдяки чому ця галузь відіграє ключову роль у створенні робочих місць, залученні іноземних інвестицій та розвитку місцевих економік. До складу галузі готельного господарства належить значна кількість різноманітних готельних підприємств, що надають послуги з розміщення, організації харчування та інші додаткові послуги подорожуючим, представникам бізнесу, громадськості, культури, спорту, науковцям, а також місцевим мешканцям.

«Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю» [11].

За оцінками фахівців, міжнародний туризм входить до трійки найбільших галузей-експортерів у світі, поступаючись лише нафтовій промисловості та автомобіле-будуванню, частка яких у світовому експорті становить відповідно 11 % та 8,6 %. Відтепер туризм є найбільш розвиненою галуззю економіки. Його частка в світовій торгівлі послугами перевищує 10 %. Приблизно 12 % світового валового продукту припадає на туризм, порівняно з 7 % міжнародних інвестицій. Також понад 260 мільйонів людей у всьому світі (близько 10 % всіх працюючих) зайняті у сфері туристичних послуг [12, с. 252].

Всесвітньо відомий лідер on-line бронювання Expedia провів власні дослідження на предмет визначення найкращих готелів світу – 2012 на основі статистичного аналізу даних бронювання готелів [13]. Згідно проведених досліджень лідерами світового ринку готельного господарства виявились 650 готелів, що репрезентують 295 міст у 74 країнах світу, з них: 28 % розташовані у США, 25 % – у Європі, 19 % – у Азії, 3 % – у Південній Африці, 25 % – у інших країнах.

Стандарти обслуговування потребують дослідження на певних рівнях – міжнародному та національному.

Міжнародні стандарти розробляються такими організаціями як IH & RA, UNWTO, ICCA і іншими.

IH & RA (International Hotel & Restaurant Association) – це міжнародна торгова організація, що представляє інтереси готельєрів та рестораторів. Штаб-квартира IH & RA знаходиться в Лозанні (Швейцарія) [14]. Члени IH & RA – національні асоціації готелів і ресторанів по всьому світу (близько 100), а також міжнародні та національні мережі готелів і ресторанів (представляють близько 50 брендів).

World Tourism Organization (UNWTO) – Всесвітня туристична організація, заснована ООН і регулює загальні питання стійкого й загальнодоступного туризму [15].

ICCA (International Congress and Convention Association) – Міжнародна асоціація конгресів і конференцій, заснована в 1963 році групою турагентств для обміну інформацією про міжнародні конгреси і конференції.

Відповідно до статті 11 Закону України «Про стандартизацію» [1] функції національного органу стандартизації в Україні виконує державне підприємство, що не підлягає приватизації, утворене центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про стандартизацію» виокремлюють міжнародну, національну та регіональну види стандартизації (табл. 1.1) [1].

Таблиця 1.1.

Класифікація стандартизації залежно від рівня суб'єкта стандартизації, що приймає стандарти(складено за даними: [1])

Види стандартизації		
Міжнародна	Національна	Регіональна
стандартизація, участь у якій відкрита для відповідних органів усіх держав	стандартизація, що здійснюється на рівні однієї держави	стандартизація, участь у якій відкрита для відповідних органів держав лише одного географічного, політичного або економічного простору

Міжнародний стандарт – стандарт, прийнятий міжнародною організацією із стандартизації і доступний для широкого кола користувачів.

Національний стандарт – стандарт, прийнятий національним органом стандартизації та доступний для широкого кола користувачів.

Регіональний стандарт – стандарт, прийнятий регіональною організацією стандартизації і доступний для широкого кола користувачів.

Стандарт – нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері [1].

Міжнародний досвід стандартизації може бути цінним для розвитку стандартів в інших країнах, тобто на національному рівні.

Відтепер системи якості стають все більш популярними. У 90 країнах вже діють сертифіковані системи якості на різних підприємствах, а загалом у світі є приблизно 300,000 організацій, які отримали сертифікати відповідності стандарту ISO 9001 [16; 17].

Стандарти повинні бути гнучкими і відповідати побажанням клієнтів, а також відображати концепцію підприємства. Під стандартами розуміється не

лише належна технологія обслуговування гостей, а також ставлення персоналу до своєї роботи і до відвідувачів.

Призначення стандартизації готельних послуг.

1. Забезпечення якості послуг. Стандартизація спрямована на забезпечення високої якості послуг, що надаються готелями. Це включає стандарти чистоти, обслуговування клієнтів, зручностей та безпеки.

2. Уніфікація послуг. Стандарти дозволяють уніфікувати послуги у різних готелях, що сприяє створенню єдиного підходу до обслуговування клієнтів незалежно від місця розташування готелю.

3. Дотримання правил безпеки. Впровадження стандартів безпеки допомагає захистити гостей та персонал готелю від можливих небезпек, включаючи пожежі, крадіжки та інші надзвичайні ситуації.

4. Задоволення потреб клієнтів. Стандарти враховують потреби і очікування клієнтів, що дозволяє підвищити рівень їх задоволеності та лояльності до готелю.

5. Підвищення якості послуг та конкурентоспроможності. Стандартизація мотивує готелі бути конкурентоспроможними завдяки забезпеченню високої якості послуг та відповідності вимогам міжнародних стандартів.

6. Ефективне управління ресурсами. Стандарти спонукають готелі шукати шляхи оптимізації використання ресурсів, включаючи персонал, енергію, воду та інші матеріальні ресурси.

У готельно-ресторанному бізнесі перш за все продається враження, тому важливо, щоб клієнти не переживали негативних емоцій і відчували себе психологічно комфортно. Стандарти готельних корпорацій перевищують стандарти незалежних готелів, і саме ця передбачуваність привертає клієнтів, які обирають улюблені заклади розміщення.

Стандарти обслуговування можуть варіюватися в залежності від концепції готелю чи ресторану, їхньої категорії та цільової аудиторії.

Рівень обслуговування має відповідати міжнародним стандартам, де особливе значення приділяється гостинності. Це передбачає створення послуг з

особистим підходом до гостей та здатність персоналу розуміти їхні потреби. Працівники готельної галузі повинні дотримуватися професійної етики, міжнародних етичних норм та забезпечувати високий рівень організації праці та дисципліни.

Ефективність функціонування будь-якого готелю сильно залежить від рівня обслуговування. Цей рівень обслуговування визначається кваліфікацією персоналу, їхнім інтересом, творчими здібностями, здатністю вивчати нові технології та використовувати нові підходи в обслуговуванні клієнтів.

Підняття рівня обслуговування до міжнародних стандартів – це інвестиція, яка сприяє збереженню клієнтів завдяки задоволенню їх потреб. Дослідження показують, що залучити нового клієнта в 5 разів дорожче, ніж зберегти і задовольнити старого клієнта, пропонуючи послуги, що відповідають світовим стандартам [18, с. 28].

Міжнародна конвенція про туризм та міжнародні подорожі є одним з ключових міжнародних правових документів, який регулює туризм та міжнародні подорожі. Конвенція про етику туризму (FAQ) [19] була прийнята з метою пошлявлення розвитку туризму як важливого сектору економіки та забезпечення міжнародної співпраці.

1. Заохочення співробітництва. Конвенція закликає держави-учасниці сприяти міжнародному співробітництву у сфері туризму та розвитку туристичних відносин.

2. Захист прав туристів. Конвенція містить положення про захист прав та інтересів туристів, що мандатує державам-учасницям приймати заходи для забезпечення безпеки та комфорту туристів.

3. Стимулювання розвитку туризму. Конвенція закликає держави-учасниці до прийняття заходів для стимулювання розвитку туризму, включаючи заходи щодо збереження природних та культурних ресурсів.

4. Сприяння туристичній індустрії. Конвенція визнає важливість туризму для економічного розвитку та сприяння сталому зростанню, а також закликає до підтримки та розвитку туристичної індустрії.

Міжнародна конвенція про туризм та міжнародні подорожі встановлює загальні принципи та стандарти, які повинні дотримуватися державами-учасницями з метою сприяння розвитку туризму та забезпечення захисту прав туристів.

Всесвітня туристична організація (UNWTO) регулярно проводить роботу зі створення та підтримки документів, які спрямовані на захист прав споживачів (туристів). Ці документи включають рекомендації, стандарти та кодекси поведінки для туристів та туроператорів. Наприклад:

1. Global Code of Ethics for Tourism (GCET) – це кодекс, прийнятий UNWTO. Він містить принципи та правила, спрямовані на забезпечення етичної та сталої туристичної діяльності. Він включає права та обов'язки туристів, а також принципи взаємовідносин між туристами і господарями.

2. United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP) – це рекомендації ООН, які включають заходи захисту прав споживачів у різних галузях економіки, включаючи туризм. Вони надають орієнтири для захисту прав та інтересів туристів, у тому числі щодо договірних відносин та безпеки.

3. EU Package Travel Directive – це директива Європейського Союзу, яка містить правила щодо організації пакетних турів та захисту прав туристів. Вона встановлює обов'язки туроператорів щодо інформування та компенсації у разі порушень або невиконання угод.

Наведені вище документи спрямовані на створення сталого розвитку туристичної індустрії, де пріоритетними є права та інтереси туристів. Дотримання вимог цих стандартів та рекомендацій країнами та суб'єктами підприємницької діяльності (підприємствами) сприятиме розвитку туризму на міжнародному та національному рівнях, забезпечуючи при цьому безпеку, якість послуг та задоволення туристів.

Розкриємо роль стандартизації в системі управління готельною галуззю.

1. Регулювання та контроль. Стандартизація є основою для регулювання і контролю діяльності готелів. Це забезпечує відповідність законодавчим вимогам і допомагає підтримувати високі стандарти якості.

2. Сприяння підвищенню якості обслуговування. Впровадження стандартів сприяє підвищенню якості обслуговування клієнтів через систематичний підхід до навчання персоналу та використання сучасних технологій.

3. Управління ризиками. Стандартизація допомагає ідентифікувати та мінімізувати ризики, пов'язані з діяльністю готелю, що включає управління безпекою, гігієною та екологічними аспектами.

4. Підвищення ефективності діяльності. Стандарти допомагають вдосконалити процеси управління, що сприяє більш ефективній роботі готелів, зниженню витрат та підвищенню продуктивності.

5. Маркетинг та брендінг. Дотримання міжнародних стандартів (наприклад, ISO 9001) може використовуватися як маркетинговий інструмент для підвищення привабливості готелю серед клієнтів та партнерів.

6. Інновації та розвиток. Стандартизація стимулює впровадження інноваційних підходів і технологій, що сприяє розвитку готельної галузі та адаптації до змін у ринкових умовах.

Таким чином, стандартизація є невід'ємною частиною управління готельною галуззю, яка сприяє підвищенню якості обслуговування гостей, безпеки та конкурентоспроможності готелів. У сучасних умовах актуальною залишається проблема проведення аналізу стандартів обслуговування готельних послуг і уточнення особливостей стандартизації у провідних країнах світу.

1.2 Міжнародні системи стандартів обслуговування

Міжнародні системи стандартів обслуговування відіграють ключову роль у забезпеченні належної якості послуг, безпеки та конкурентоспроможності готельної галузі. До основних міжнародних систем стандартів, які широко використовуються в індустрії гостинності належать:

1. ISO 9001 (Система управління якістю) є міжнародним стандартом, який встановлює вимоги до системи управління якістю. Стандарт спрямований на

постійне вдосконалення та задоволення потреб клієнтів. Дотримання вимог стандарту потребує впровадження готелями ефективних систем управління якістю, що забезпечує високу якість обслуговування.

Аналіз переваг та недоліків.

Переваги: систематичний підхід до управління якістю, підвищуючи задоволеність клієнтів через вдосконалення процесів і послуг. Сертифікація за ISO 9001 підвищує довіру клієнтів і партнерів.

Недоліки: вимагає додаткового залучення ресурсів для впровадження інновацій та підтримки, включаючи навчання персоналу і регулярні аудити.

2. ISO 14001 (Система екологічного управління) – визначає критерії для покращення екологічної ефективності на підприємстві шляхом раціонального використання ресурсів і зниження впливу на навколишнє середовище. Дотримання вимог стандарту потребує зниження негативного впливу діяльності готелю (підприємства) на навколишнє середовище.

Аналіз переваг та недоліків.

Переваги: сприяє зниженню екологічного впливу діяльності готелів, підвищенню енергоефективності і зменшенню витрат на ресурси. Позитивно впливає на імідж підприємства.

Недоліки: потребує інвестування в екологічно чисті технології та проведення регулярних екологічних аудитів.

3. ISO 22000 (Система управління безпечністю харчових продуктів) визначає вимоги до систем управління безпечністю харчових продуктів. Він спрямований на забезпечення підприємствами безпеки харчових продуктів на всіх етапах виробництва і постачання.

Аналіз переваг та недоліків.

Переваги: спрямований на забезпечення високої якості та безпеки харчових продуктів, що важливо для готелів, які мають ресторани, а також інших закладів громадського харчування. Дотримання стандарту підвищує довіру клієнтів.

Недоліки: необхідність регулярного контролю і тестування харчових продуктів, а також витрати на навчання персоналу.

4. HACCP (Аналіз ризиків і критичні контрольні точки) є системою управління, яка спрямована на визначення, оцінювання і контроль небезпеки, що є важливим для дотримання безпечності харчових продуктів.

Аналіз переваг та недоліків.

Переваги: ефективна система управління, яка спрямована на забезпечення безпеки харчових продуктів. Це сприяє зростанню довіри клієнтів і запобіганню харчовим отруєнням відвідувачів закладу харчування.

Недоліки: система потребує ретельного планування, моніторингу та документування всіх процесів, пов'язаних з обробкою харчових продуктів.

5. ISO 45001 (Система управління охороною здоров'я та безпеки праці) встановлює основні вимоги до системи управління охороною здоров'я та безпеки праці, мотивує підприємства забезпечити безпечні та здорові умови праці. Зокрема, дотримання вимог до пожежної безпеки, потребують наявності пожежних сигналізацій, шляхів евакуації та навчання персоналу.

Аналіз переваг та недоліків.

Переваги: знижує ризик нещасних випадків і захворювань на робочому місці, що покращує загальну продуктивність і морально-психологічний стан працівників.

Недоліки: потребує додаткових ресурсів для впровадження та підтримки системи, включаючи навчання персоналу і проведення регулярних оцінок ризиків.

6. Стандарти сертифікації Green Key (Зелений ключ) –це міжнародна екологічна програма сертифікації для готелів та інших туристичних об'єктів, що спрямована на підвищення екологічної відповідальності і зменшення негативного впливу на навколишнє середовище. Сертифікація за системою Green Key потребує дотримання вимог міжнародної екологічної програми для готелів, що спрямована на зниження споживання ресурсів і підвищення екологічної відповідальності підприємств.

Аналіз переваг та недоліків.

Переваги: спонукає готелі зменшити споживання ресурсів, таких як вода і електроенергія. Відповідність сертифікації підвищує привабливість підприємства серед екологічно свідомих клієнтів.

Недоліки: Вимагає постійного контролю і вдосконалення екологічних практик, а також інвестицій в екологічні технології.

7. Система стандартів LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) – це система сертифікації, яка оцінює будівлі та споруди за критеріями відповідності у сфері екологічного дизайну та енергоефективності.

Аналіз переваг та недоліків.

Переваги: сприяє створенню екологічно стійких будівель, що забезпечує економію ресурсів і покращує якість внутрішнього середовища.

Недоліки: сертифікація за системою LEED може бути дорогою процедурою, що вимагає значних зусиль у плануванні та реалізації проектів.

Висновки: міжнародні системи стандартів обслуговування є критичними для забезпечення високих стандартів якості, безпеки і ефективності у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Стандарти спрямовані на задоволення потреб клієнтів, підвищення конкурентоспроможності і забезпечення стійкого розвитку готельних і ресторанных послуг. Впровадження цих стандартів вимагає додаткових ресурсів і зусиль для перспективного забезпечення довгострокових переваг, які значно перевершують початкові витрати.

Отже, стандартизація спрямована на досягнення оптимального порядку в певній сфері шляхом встановлення норм, правил і положень для вирішення поточних завдань, які є актуальними в сучасних умовах. Стандарти спонукають готелі шукати шляхи оптимізації використання ресурсів, включаючи персонал, енергію, воду та інші матеріальні ресурси. Дослідження особливостей стандартизації готельних послуг на міжнародному рівні є підґрунтям для удосконалення системи стандартизації на національному рівні.

1.3 Державна політика України в сфері стандартизації готельних послуг

Індустрія гостинності в Україні зіткнулася з величезними викликами. Війна призвела до суттєвого зниження кількості зовнішніх і внутрішніх туристів та негативно вплинула на всі сфери туристичної діяльності, від готелів і ресторанів до транспортних компаній та туристичних агенцій. Значна частина інфраструктури була пошкоджена або зруйнована, що додатково ускладнило ситуацію. Разом з цим, ситуація в Україні погіршується завдяки зростанню ризиків безпеки, аварійних відключень електроенергії та соціально-економічній нестабільності в країні. Усе це потребує оновлення туристичними операторами туристичних продуктів та готельних послуг, пошуку нових маршрутів, переважно для розвитку внутрішнього туризму та стратегічного підходу доантикризового управління.

Державна політика України в сфері стандартизації готельних послуг спрямована на забезпечення високої якості обслуговування, безпеки гостей та відповідності міжнародним стандартам. Відповідно до розділу III Закону України «Про туризм» [20] важливим є забезпечення гарантії безпечного перебування туристів на території України. Це потребує від суб'єктів туристичного бізнесу створення безпечних умов в місцях надання туристичних послуг, а також інформування туристів про можливі загрози під час походів, прогулянок та / або екскурсій. Разом з цим, держава повинна гарантувати захист законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до норм чинного законодавства та міжнародних договорів України. Усе це покладає на органи влади й суб'єкти туристичної діяльності обов'язки стосовно включення до комплексу заходів з просування туристичного продукту та / або готельної послуги – заходи з безпеки туристів.

Як зазначалося, готельна послуга це – операція підприємства готельного господарства з розміщення споживача через пропозицію номера або місця для

тимчасового проживання, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням [21, с. 107].

Купівля туристичного продукту та/або готельної послуги у сфері готельного бізнесу означає відкритий доступ до послуги за умови використання у певний час та у певному місці. Якість готельних послуг насамперед забезпечують працівники, які безпосередньо спілкуються з туристами.

Особливості формування готельного продукту наведено на рис. 1.1.



Рис. 1.1. Особливості формування готельного продукту [22].

Закон України «Про захист прав споживачів» регулює відносини між споживачами та виробниками послуг (робіт) [23].

Забезпечення якості готельних послуг в Україні відбувається шляхом введення національних стандартів у галузі туризму, які наведено у таблиці 1.2, яку складено за даними [24].

Перелік основних національних стандартів у сфері туризму

(складено за даними [24])

Реквізити та назва національного стандарту	Призначення
Вимоги щодо туристсько-екскурсійного обслуговування	
ГОСТ 28681.3-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги забезпечення безпеки туристів і екскурсантів»	Ці стандарти встановлюють вимоги до туристських і екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів і екскурсантів, методи їх контролю і призначений для обов'язкової сертифікації туристських послуг.
Вимоги до засобів розміщення	
ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»	Даний стандарт встановлює терміни, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування.
ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».	Стандарт встановлює класифікацію засобів розміщування, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування. Вимоги цього стандарту застосовують суб'єкти господарювання, що надають послуги засобів розміщування. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації засобів розміщування.
ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».	Цей стандарт встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності, а також вимоги до них. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації.

До ключових аспектів державної політики України в сфері туризму відносять:

1. Національні стандарти якості. В Україні розроблені та впроваджені національні стандарти, що регулюють якість готельних послуг. Основними

документами є Державні стандарти України (ДСТУ), які охоплюють різні аспекти діяльності готелів.

Переваги: стандарти забезпечують уніфікацію послуг, підвищують якість обслуговування та безпеку клієнтів. Вони також слугують основою для оцінки та сертифікації готелів.

Недоліки: дотримання вимог стандартів вимагає постійного контролю та інвестицій у навчання персоналу і модернізацію обладнання.

2. Сертифікація готелів. Сертифікація готелів в Україні здійснюється відповідно до ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [24], який встановлює критерії для класифікації готелів за категоріями «зірок».

Переваги: сертифікація підвищує довіру клієнтів до готелів, сприяє їхньому розвитку та покращує конкурентоспроможність. Вона також полегшує вибір готелю для туристів завдяки уніфікації системи класифікації.

Недоліки: процес сертифікації може бути трудомістким і витратним для готелів, особливо малих та середніх.

3. Регулювання безпеки. Українське законодавство передбачає низку нормативних актів, що регулюють безпеку в готелях, включаючи пожежну безпеку, санітарно-гігієнічні норми та безпеку праці.

Переваги: забезпечення високого рівня безпеки для гостей та персоналу готелів є пріоритетом державної політики. Це підвищує довіру до готелів та сприяє розвитку туризму.

Недоліки: дотримання вимог безпеки вимагає значних інвестицій у систему безпеки, навчання персоналу та часових витрат на щоденний моніторинг змін чинного законодавства України.

4. Підтримка екологічних стандартів. В Україні активно впроваджуються екологічні стандарти, що сприяє сталому розвитку готельного бізнесу. Це потребує участі підприємств у міжнародних екологічних програмах, таких як Green Key.

Переваги: виконання екологічних стандартів підвищує привабливість готелів серед екологічно свідомих туристів, знижує витрати на енерго- та водоспоживання, а також сприяє захисту навколишнього середовища.

Недоліки: необхідність інвестування у екологічно чисті технології та підвищення обізнаності персоналу та гостей щодо екологічних практик.

5. Інтеграція з міжнародними стандартами. Україна працює над гармонізацією своїх стандартів з міжнародними, такими як ISO, для підвищення конкурентоспроможності українських готелів на світовому ринку.

Переваги: інтеграція з міжнародними стандартами підвищує рівень якості послуг і полегшує доступ українських готелів до міжнародного ринку. Це також сприяє зростанню туристичного потоку до України.

Недоліки: гармонізація стандартів вимагає значних зусиль і ресурсів, включаючи адаптацію існуючих нормативних актів та навчання персоналу.

6. Підтримка інновацій та цифровізації. Державна політика включає підтримку інновацій і цифрових технологій у готельному бізнесі, що сприяє підвищенню ефективності управління та обслуговування клієнтів.

Переваги: впровадження цифрових технологій покращує якість обслуговування, спрощує процес бронювання і управління, а також підвищує задоволеність клієнтів.

Недоліки: необхідність значних інвестицій в інноваційні технології та постійне оновлення матеріально-технічної бази.

Чинне нормативно-правове законодавство спрямовано на забезпечення високої якості готельних послуг в Україні, воно включає:

1. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), який затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803 [25].

2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19 [26].

3. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. № 297 [27].

Цими нормативно-правовими документами[25-27] регламентуються основні вимоги щодо стандартизації, сертифікації та оцінювання господарської діяльності з надання послуг розміщення на території України, яку здійснюють суб'єкти усіх форм власності.

Третій рівень – це галузеві стандарти України у сфері туризму. Вони визначають умови безпеки і гігієни в готелях, відповідальність засобів розміщення, порядок вирішення скарг, загальні рекомендації до якості обслуговування (комфорт, етичність персоналу і ін.). Наприклад, реалізація суб'єктом туристичного бізнесу туристичного продукту в Україні в кризових умовах потребує заходів з економічної безпеки туриста під час подорожі з урахуванням вимог [24].

Основоположні поняття та принципи управління якістю описує стандарт ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [28]. Поняття та принципи, описані у цьому стандарті, дають змогу підприємству сприймати виклики зовнішнього середовища, що докорінно змінилося за останні десятиліття [28, с. 1].

Четвертий рівень – це внутрішні стандарти обслуговування готелю або іншого засобу розміщення. Вони містять покрокові інструкції і регламенти для кожного співробітника та регулюють як обов'язки співробітника (порядок їх виконання), так і правила взаємодії його з іншими співробітниками (в тому числі з інших відділів). Вважається, що стандарти готельних мереж (і особливо міжнародних) вище, ніж стандарти незалежних готелів.

Стандарти якості обслуговування визначають критерії, які необхідні для забезпечення ефективності системи управління якістю [29, с. 80].

Це потребує визначення процедур, визначених корпоративною етикою для максимального задоволення відвідувачів. Стандарти повинні бути гнучкими і відповідати сподіванням клієнтів, зокрема постійних клієнтів, а також

відображати концепцію підприємства. Під стандартами розуміється не лише правильно організована технологія обслуговування гостей, а також дбайливе ставлення персоналу до своєї роботи та до відвідувачів.

Особливості розвитку теоретичних аспектів функціонування індустрії гостинності в Україні здійснили такі українські вчені як Л.Г. Агафонова, Г.Б. Мунін, С.І. Дорогунцев та інші [30; 31; 32; 33].

Внаслідок війни, туристична індустрія потребує оновлення підходів до якості та безпеки готельних послуг в Україні, що потребує навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Сучасні вимоги до якості обслуговування гостей потребують покращення навичок керівництва щодо антикризового управління діяльністю готелю; розробки низки евакуаційних процедур, набуття персоналом готелю навичок надання першої допомоги та інших критично важливих компетентностей для забезпечення безпеки гостей у складних умовах. З урахуванням цього працівники сфери гостинності повинні дотримуватися міжнародних норм професійної етики та забезпечувати високий рівень організації праці та дисципліни. Ефективність функціонування будь-якого готелю на пряму залежить від рівня обслуговування, який визначається кваліфікацією персоналу, творчими здібностями, гнучкістю та здатністю застосовувати нові технології та підходи в обслуговуванні клієнтів.

Зростання рівня обслуговування з врахуванням міжнародних стандартів – це інвестиція, яка сприятиме збереженню клієнтів завдяки задоволенню їх потреб. Дослідження показують, що залучити нового клієнта в 5 разів дорожче, ніж зберегти і задовольнити старого клієнта, пропонуючи послуги, що відповідають світовим стандартам [34, с. 28].

Дотримання стандартів підприємствами призводить до покращення якості готельних послуг, позитивно впливає на зростання їх іміджу та прибутку. Саме тому впровадження кращих міжнародних практик стандартизації готельних послуг дозволить ефективно організувати господарську діяльність на вітчизняних підприємствах сфери гостинності в сучасних умовах.

Висновки до розділу 1

1. Стандартизація є процесом встановлення і впровадження загальних норм і вимог для продуктів, послуг, процесів або систем з метою забезпечення безпеки, якості, сумісності і ефективності.

2. Дослідження особливостей стандартизації готельних послуг на міжнародному рівні є підґрунтям для удосконалення системи стандартизації на національному рівні.

3. Призначення стандартизації у сфері готельних послуг полягає у забезпеченні якості послуг; уніфікації послуг; дотриманні правил безпеки; задоволенні потреб клієнтів; підвищенні якості послуг та конкурентоспроможності; пошуку шляхів ефективного управління ресурсами.

4. Ознайомлення з науковими, нормативними та організаційними основами стандартизації у сфері готельних послуг показало, що немає єдиної системи класифікації готелів в масштабах світу та Європи. На національному рівні в більшості країн ця проблема зумовила розроблення цілої низки спеціальних законодавчих актів. Зазвичай наряду з офіційними класифікаціями існують також довільні (неофіційні) системи, які застосовуються готельними об'єднаннями, автомобільними клубами, тощо.

5. Державна політика України в сфері стандартизації готельних послуг має бути спрямована на забезпечення високої якості та безпеки обслуговування, інтеграцію з міжнародними стандартами, підтримку екологічних практик і впровадження інновацій. Це дозволить підвищити конкурентоспроможність вітчизняних готелів, сприятиме розвитку туризму та задоволенню потреб клієнтів. Впровадження цих стандартів вимагає значних зусиль і ресурсів, але зможе забезпечити довгострокові переваги для готельної індустрії України.

РОЗДІЛ 2

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ПРОВІДНИХ КРАЇНАХ СВІТУ

2.1 Стандартизація готельних послуг в США

Стандартизація є критично важливою для сучасного готельного бізнесу, оскільки вона гарантує стабільність та високу якість послуг, що є ключовими факторами для залучення та утримання клієнтів. Згідно з дослідженням, проведеним експертами американської компанії J. D. Power у 2023 році, готелі, які суворо дотримуються встановлених стандартів, мають на 20 % вищий рейтинг задоволеності клієнтів порівняно з тими, хто нехтує стандартизацією. Крім того, стандартизація допомагає готельним мережам ефективно управляти своїми ресурсами, оптимізувати витрати та забезпечувати конкурентоспроможність на ринку.

Основні тенденції індустрії подорожей і гостинності в США на 2019 рік свідчать, що вже десятиріччя, як туристична індустрія США вийшла з глибин економічної рецесії. Протягом 2009-2019 років відбулося відновлення туристичної індустрії та зростання попиту на подорожі[35].

Особливості стандартизації готельних послуг на прикладі США розглянуто у працях [36; 37]. Цифрові інновації сприяли розвитку нових сегментів ринку туристичних послуг.

Стандартизація готельних послуг у США базується на низці національних і міжнародних стандартів, які регулюють якість обслуговування, безпеку, екологічну відповідальність та інші аспекти діяльності готелів. Основні стандарти включають як обов'язкові нормативи, так і добровільні сертифікації, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності готелів на ринку.

1. Американська асоціація готелів та житла (AHLA) [38] надає рекомендації та найкращі практики для управління готелями, що включають стандарти обслуговування, безпеки та гігієни. Асоціація працює над розробкою і впровадженням галузевих стандартів, що сприяють підвищенню якості обслуговування.

Переваги: рекомендації AHLA забезпечують високий рівень обслуговування, сприяють підтриманню професійного розвитку працівників готельного бізнесу та впровадженню нових технологій.

Недоліки: оскільки рекомендації AHLA не є обов'язковими, їхнє впровадження залежить від бажання та можливостей конкретних готелів.

2. Програма сертифікації AAA Diamond Rating є однією з найвідоміших у США. Вона оцінює готелі за п'ятибальною шкалою, де п'ять діамантів означають найвищий рівень розкоші та обслуговування [39].

Переваги: сертифікація AAA Diamond Rating служить важливим маркером якості для клієнтів, що полегшує вибір готелів і підвищує їхню привабливість.

Недоліки: процес сертифікації є суворим і вимагає відповідності високим стандартам, що може бути витратним для готелів.

3. Програма сертифікації Forbes Travel Guide [40] здійснює сертифікацію готелів, ресторанів та спа за трьох-, чотирьох- та п'ятизірковими рейтингами, базуючись на більш ніж 900 об'єктивних критеріях.

Переваги: сертифікація Forbes Travel Guide забезпечує високий рівень довіри та престижу, підвищуючи статус готелів на міжнародному рівні.

Недоліки: високі вимоги до якості та обслуговування можуть бути викликом для багатьох готелів, особливо для тих, що тільки починають свою діяльність.

4. Міжнародні стандарти ISO 9001 та ISO 14001. Деякі готелі в США впроваджують міжнародні стандарти ISO 9001 (управління якістю) та ISO 14001 (управління екологічною відповідальністю), щоб покращити свої процеси та мінімізувати вплив на навколишнє середовище.

Переваги: впровадження стандартів ISO допомагає забезпечити високу якість обслуговування, підвищує ефективність управління та зменшує екологічний вплив.

Недоліки: процес сертифікації та підтримання стандартів ISO може бути витратним і вимагати значних ресурсів.

5. LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) розроблена USGBC для сертифікації високоефективних будівель та стійкого середовища [39]. Є системою сертифікації, що визначає критерії для екологічного проектування, будівництва та експлуатації будівель, включаючи готелі.

«Зеленое» строительство по данному стандарту должно соответствовать так называемой концепции тройного критерия, который объединяет: Экономическое развитие (доход); Социальную ответственность (люди); Охрану окружающей среды (планета) [41]. Система сертифікації ділиться на 5 категорій, відповідно до їх типу конструкцій:

- LEED for Building Design + Construction (LEED BD + C) для проектів: нове будівництво та капітальний ремонт, інженерні системи будівлі (функціонування механічних та електричних систем, водопровід та каналізація, системи пожежогасіння), школи, об'єкти торгівлі (банки, ресторани тощо), центри збору даних, склади та центри дистрибуції, готельна нерухомість, заклади охорони здоров'я.

- LEED for Interior Design + Construction (LEED ID + C) для проектів: комерційні інтер'єри, об'єкти торгівлі, готельна нерухомість.

- LEED Building Operations + Maintenance (LEED O + M) для проектів: існуючі будівлі, об'єкти торгівлі, школи, готельна нерухомість, центри збору даних, склади та центри дистрибуції.

- LEED for Neighborhood Development (LEED ND) для проектів забудови житлових районів та їх околиць.

- LEED for Homes для проектів: будинки та багатоквартирні малоповерхові будинки, багатоквартирні багатоповерхові будинки.

Переваги: сертифікація за LEED підвищує енергоефективність готелів, знижує їхній екологічний вплив і покращує здоров'я та комфорт гостей і персоналу.

Недоліки: впровадження стандартів LEED вимагає значних інвестицій у екологічно чисті технології та матеріали.

6. Програма сертифікації Green Key Global є провідною екологічною сертифікаційною програмою для забезпечення стійкості у сфері гостинності [42]. Оцінювання екологічної ефективності готелів відбувається за низкою критеріїв, включаючи енергоспоживання, управління відходами та участь у суспільних ініціативах.

Переваги: сертифікація Green Key Global [42] мотивує керівництво до підвищення привабливості готелів для екологічно свідомих туристів, зниження операційних витрат і покращення репутації готелю.

Недоліки: необхідність постійного вдосконалення екологічних практик і інвестицій у інноваційні технології та обладнання.

7. Вимоги до безпеки в готелях регулюються як федеральними, так і місцевими нормативами. Це включає стандарти протипожежної безпеки, санітарно-гігієнічні норми та вимоги до охорони здоров'я.

Переваги: дотримання стандартів безпеки забезпечує захист гостей і персоналу, підвищує довіру до готелів і зменшує ризики інцидентів.

Недоліки: високі витрати на впровадження і підтримання вимог безпеки, а також необхідність регулярного моніторингу і оновлення відповідно до змін у законодавстві.

Отже, стандартизація готельних послуг у США включає широкий спектр сертифікацій та нормативів, які сприяють забезпеченню високої якості обслуговування, безпеки, екологічної відповідальності та конкурентоспроможності готелів. Впровадження цих стандартів вимагає залучення значних ресурсів та забезпечує довгострокові переваги для сфери гостинності.

2.2 Стандартизація готельних послуг на прикладі підприємств Великої Британії

У Великій Британії, наприклад, функціонує близько 26 тис. готелів, Франції – 19,7 тис, Румунії – понад 3 тис. У структурі, згідно з розмірами готелів, у країнах Європи кількість великих підприємств становить 15-25 % їхньої загальної кількості, 75-85 % – готелі сімейного типу та мотелі [43, с. 176].

Огляд праці [44] показав, що у переважній більшості країн ЄС системи категоризації запроваджуються для захисту інтересів споживачів. Звіт, підготовлений у рамках проекту «Класифікація готельних закладів у Європейському Союзі» [45], описує системи категоризації всіх країн Європейського Союзу (включаючи 27 країн-членів ЄС у 2008 році, а також Ісландію та Норвегію) (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Системи категоризації готельних підприємств у країнах ЄС [45]

Державне регулювання	Саморегулювання
1. Іспанія	1. Австрія
2. Бельгія	2. Велика Британія
3. Болгарія	3. Швеція
4. Кіпр	4. Чехія
5. Словенія	5. Люксембург
6. Данія	6. Латвія
7. Естонія	7. Франція
8. Словаччина	8. Німеччина
9. Румунія	
10. Греція	
11. Угорщина	
12. Польща	
13. Ірландія	
14. Італія	
15. Нідерланди	
16. Литва	
17. Мальта	
18. Португалія	
19. Хорватія	

Аналіз таблиці 2.1 показав, що Велика Британія не запровадила на державному рівні систему категоризації. В інших провідних країнах, серед яких — Польща (див. табл. 2.1), критерії класифікації та їх дотримання найчастіше покладаються на державу або її регулюючі органи. Важко чітко оцінити, яке з рішень ефективніше зменшує інформаційну асиметрію на ринку, і єдиною незаперечною перевагою варіанту саморегулювання над державним регулюванням є те, що процес нормоутворення відбувається безкоштовно для платників податків.

Система стандартизації готельних послуг у Великій Британії охоплює низку національних та міжнародних стандартів, які забезпечують високу якість обслуговування, безпеку гостей, екологічну відповідальність та ефективне управління готельними підприємствами. Велика Британія, як і деякі провідні країни світу, обрали саморегулююче рішення, і обов'язок встановлювати стандарти лежить на організаціях, що представляють готельні підприємства.

Розглянемо основні стандарти та практики, які застосовуються у готельній індустрії Великої Британії. Британські стандарти для різних галузей, включаючи готельний бізнес розробляє та впроваджує Британський інститут стандартів (BSI). BSI надає сертифікацію за такими стандартами, як BS 8606:2019 (обслуговування клієнтів у готелях) та BS EN ISO 9001 (система управління якістю).

Переваги: сертифікація за стандартами BSI підвищує довіру клієнтів, забезпечує відповідність найкращим практикам і сприяє безперервному покращенню якості послуг.

Недоліки: впровадження та підтримка стандартів вимагають інвестицій у навчання персоналу, оновлення процесів і регулярний моніторинг відповідності стандартам.

Система класифікації готелів AA (Automobile Association) є однією з найвідоміших у Великій Британії. Готелі оцінюються за системою зіркової

класифікації (AA Hotel Services), яка враховує різні аспекти обслуговування, комфорту та зручностей за п'ятизірковою шкалою.

Переваги: рейтинг AA допомагає клієнтам легко оцінювати якість готелів і вибирати їх відповідно до своїх потреб. Для готелів висока оцінка підвищує привабливість і конкурентоспроможність.

Недоліки: досягнення і підтримання високої зіркової оцінки вимагають постійних інвестицій у покращення інфраструктури та якості обслуговування.

VisitEngland Quality Assurance Scheme пропонує програму оцінки якості, яка включає незалежну інспекцію готелів і надання їм рейтингів на основі різних критеріїв, таких як зручності, обслуговування, гігієна та загальна якість.

Переваги: сертифікація VisitEngland підвищує рівень довіри серед туристів, забезпечує маркетингові переваги та допомагає готелям покращити свої послуги.

Недоліки: вимоги до сертифікації можуть бути суворими, і готелі повинні постійно вдосконалювати свої послуги, щоб відповідати стандартам.

Програма Green Tourism Business Scheme сертифікує готелі за екологічними критеріями, допомагаючи їм знижувати вплив на навколишнє середовище та сприяти сталому розвитку.

Переваги: сертифікація за програмою Green Tourism покращує репутацію готелів серед екологічно свідомих туристів, знижує витрати на енергію та воду, сприяє сталому розвитку.

Недоліки: впровадження екологічних практик може вимагати значних інвестицій і змін у управлінні готелем.

Багато готелів у Великій Британії впроваджують міжнародні стандарти ISO 9001 (управління якістю) та ISO 14001 (екологічне управління) для підвищення якості послуг і екологічної відповідальності.

Переваги: стандарти ISO допомагають готелям забезпечувати високий рівень якості обслуговування, зменшувати екологічний вплив і підвищувати ефективність управління.

Недоліки: сертифікація ISO вимагає значних ресурсів для впровадження та підтримки, включаючи навчання персоналу і проведення регулярних аудитів.

У Великій Британії готелі повинні відповідати вимогам Health and Safety Executive (HSE) Standards, які встановлюють стандарти безпеки для захисту гостей і працівників.

Переваги: дотримання стандартів HSE забезпечує високий рівень безпеки, знижує ризик нещасних випадків і правових наслідків.

Недоліки: готелі повинні інвестувати в безпеку та навчання персоналу, регулярно проводити оцінку ризиків і оновлювати безпекові процедури.

Розглянемо оригінальну класифікацію, яка розроблена впливовою в готельному бізнесі фірмою Business Travel International (її дотримується також і ВТА – Туристична Адміністрація Великобританії). Відповідно до цієї класифікації всі готелі поділяються на 9 типів: Superior Deluxe, Deluxe, Moderate Deluxe, Superior First Class, First Class, Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist.

Також існує класифікація засобів розміщення відповідно до якої їх поділяють на наступні категорії [43, с. 177]:

- готель (Hotel) – засоби розміщення, які пропонують повний пакет готельних послуг;
- сільський будинок (Country House Hotel) – міні-готель у екологічно чистому тихому озелененому місці (як правило, сільська місцевість);
- міні-готель (Small Hotel) – невеликий готель до 20 номерів (класичний представник малого (сімейного) підприємництва, оскільки таким готелем безпосередньо керують власник і його родина);
- міський готель (Town House Hotel) – готелі у місті (як правило, у центрі), загальною кількістю номерів до 50, без харчування (можливий сніданок), схожий за типом до апарт-готелю;
- метро-готель (Metro Hotel) – готель, який пропонує повний пакет послуг.

Наведені типи готелів класифікують за запропонованою Асоціацією британських турагенств – British Travel Authority (BTA) схемою: бюджетні

готелі (*) – в центрі міста з мінімумом зручностей; туристичного класу (**) – бар + ресторан; середній клас (***) – достатньо високий рівень обслуговування; перший клас (****) – дуже високий рівень комфорту; вища категорія (****) – екстраклас.

Готельне обслуговування залишається складним і багатоступеневим процесом, починаючи з моменту усвідомлення клієнтом своєї потреби в послугі і закінчуючи його від'їздом з готелю. Дуже важливо розуміти склад, зміст, взаємозв'язок елементів, а також ступінь участі тих чи інших відділів і працівників готелю на кожній стадії цього процесу.

Отже, аналіз системи стандартизації готельних послуг Великої Британії показав, що ця країна не запровадила на державному рівні систему категоризації. На основі саморегулюючого рішення, обов'язок встановлювати стандарти лежить на підприємствах сфери гостинності. Впровадження цих стандартів вимагає значних ресурсів та постійного вдосконалення, але забезпечує довгострокові переваги для готельної індустрії, сприяючи задоволенню потреб клієнтів і підвищенню конкурентоспроможності.

Стандартизація готельних послуг у Великій Британії забезпечує високу якість обслуговування, безпеку та екологічну відповідальність.

2.3 Стандартизація готельних послуг на підприємствах Польщі

Стандартизація готельних послуг у Польщі охоплює як національні, так і міжнародні стандарти, що забезпечують високу якість обслуговування, безпеку та екологічну відповідальність. Важливими аспектами цієї стандартизації є класифікація готелів, впровадження систем управління якістю, екологічна сертифікація та дотримання галузевих стандартів безпеки та гігієни.

Аналіз даних (див. табл. 2.1) показав, що у Польщі, як і низці провідних країн світу, критерії класифікації та функції контролю за їх дотриманням покладаються на державу або її органи.

Сутність та масштаби ринку готельних послуг в Польщі розкрито у працях [46; 47]. Так, у праці [47] розкрито взаємозв'язок між оцінками та думками гостей щодо якості готельних послуг та рішеннями, прийнятими менеджерами обраних готелів у Любліні.

Класифікація готелів у Польщі базується на системі «зірок», яка визначається відповідно до постанови Міністерства спорту і туризму. Готелі оцінюються за п'ятизірковою шкалою, яка враховує рівень комфорту, якість обслуговування та інфраструктуру.

Переваги: Система класифікації допомагає гостям легко оцінювати якість і рівень послуг готелів, підвищує прозорість ринку і сприяє конкурентоспроможності готельних підприємств.

Недоліки: Готелям необхідно інвестувати у покращення інфраструктури та обслуговування, щоб відповідати вимогам високих категорій, що може бути фінансово затратним.

Польська туристична організація розробляє стандарти та рекомендації для готельного бізнесу, спрямовані на підвищення якості обслуговування та розвиток туризму. Вона також проводить сертифікацію готелів на відповідність їх національним стандартам.

Переваги: сертифікація, проведена польською туристичною організацією підвищує довіру гостей до готелів, забезпечує відповідність національним стандартам і сприяє просуванню польських готелів на міжнародному ринку.

Недоліки: готелям необхідно постійно вдосконалювати свої послуги та інфраструктуру, щоб відповідати вимогам сертифікації.

У Польщі переважна частка готелів, з метою підвищення якості обслуговування і мінімізації екологічного впливу, впроваджують міжнародні стандарти ISO 9001 (система управління якістю) та ISO 14001 (система екологічного управління). П

Переваги: впровадження стандартів ISO забезпечує систематичний підхід до управління якістю, що сприяє задоволенню потреб клієнтів. Стандарти

ISO 14001 допомагають знизити екологічний вплив, що покращує імідж готелю серед екологічно свідомих гостей.

Недоліки: Сертифікація та підтримка стандартів ISO вимагають значних ресурсів та інвестицій, включаючи навчання персоналу та постійне вдосконалення процесів.

Міжнародна програма сертифікації «Green Key», відповідно до якої відбувається оцінювання готелів у Польщі за низкою екологічних критеріїв, включаючи енергоефективність, управління відходами та підтримку місцевих спільнот. Програма спрямована на підвищення екологічної відповідальності готелів. Green Key International – це міжнародний екологічний знак, що присуджується засобам розміщення та іншим об'єктам гостинності, які дотримуються стійких методів ведення бізнесу.

Переваги: сертифікація «Green Key» допомагає готелям зменшити екологічний вплив, підвищити свою привабливість серед екологічно свідомих туристів та зменшити витрати на енергоспоживання і воду.

Недоліки: впровадження екологічних стандартів вимагає значних інвестицій у модернізацію інфраструктури та постійне вдосконалення екологічних практик.

Готелі в Польщі зобов'язані дотримуватися суворих нормативів безпеки та гігієни, які регулюються національним законодавством та вимогами Європейського Союзу. Це включає стандарти протипожежної безпеки, санітарні норми та вимоги до охорони здоров'я.

Переваги: дотримання норм безпеки та гігієни забезпечує високий рівень захисту гостей і персоналу, підвищує довіру до готелів та зменшує ризики інцидентів.

Недоліки: дотримання вимог безпеки та гігієни потребує постійного моніторингу, інвестицій у навчання персоналу та оновлення обладнання.

Польська федерація готельних підприємств (PIGIH) представляє інтереси готельного бізнесу в Польщі та сприяє підвищенню стандартів обслуговування.

Федерація розробляє рекомендації та найкращі практики для готелів, організовує тренінги та сертифікаційні програми.

Переваги: федерація PIGHN сприяє професійному розвитку працівників готельного бізнесу, підтримує впровадження інновацій та підвищує загальний рівень обслуговування.

Недоліки: успіх ініціатив PIGHN залежить від активної участі готелів і їхньої готовності інвестувати в навчання та впровадження нових практик.

Огляд праць [35-37; 41; 42; 43, с. 177; 44-47] та аналіз систем стандартизації готельних послуг виявив проблему відсутності світової практики єдиного підходу до класифікації та категоризації готельних підприємств. Відомо понад 30 різноманітних систем класифікації [43, с. 177]. Клас готелю або пансіонату визначається, зазвичай, за стандартною, прийнятою в даній країні (регіоні, економічній зоні) системою класифікації і підтверджується сертифікатом, який видається спеціальним органом, сертифікаційною або іншою палатою.

Найпоширенішими системами класифікації є:

- система «зірок» (Франція, Австрія, Угорщина, Туреччина, Єгипет, Китай, Польща, Україна та інші);
- система «букв» (Греція);
- система «корон» або «ключів» (Велика Британія);
- система «розрядів» (Італія, Іспанія);
- система «балів» (Індія, країни Азії);
- система «діамантів» (США).

Отже, стандартизація готельних послуг у Польщі охоплює різноманітні аспекти, включаючи класифікацію за системою «зірок», впровадження міжнародних стандартів якості та екологічного управління, дотримання нормативів безпеки та гігієни, а також підтримку з боку галузевих організацій. Впровадження цих стандартів сприяє підвищенню якості обслуговування, безпеки та екологічної відповідальності, що покращує конкурентоспроможність

польських готелів на міжнародному ринку. Проте дотримання цих стандартів вимагає значних ресурсів і постійного вдосконалення процесів управління.

Висновки до розділу 2

1. Розглянуто систему стандартизація готельних послуг у США, що охоплює широкий спектр сертифікацій та нормативів, які сприяють забезпеченню високої якості обслуговування, безпеки, екологічної відповідальності та конкурентоспроможності готелів. Впровадження цих стандартів вимагає залучення значних ресурсів та забезпечує довгострокові переваги для сфери гостинності.

2. Проведено аналіз системи стандартизації готельних послуг Великої Британії, що показав, що ця країна не запровадила на державному рівні систему категоризації. На основі саморегулюючого рішення, обов'язок встановлювати стандарти лежить на підприємствах сфери гостинності. Впровадження цих стандартів вимагає значних ресурсів та постійного вдосконалення, але забезпечує довгострокові переваги для готельної індустрії, сприяючи задоволенню потреб клієнтів і підвищенню конкурентоспроможності. Стандартизація готельних послуг у Великій Британії забезпечує високу якість обслуговування, безпеку та екологічну відповідальність.

3. Визначено, що система стандартизації готельних послуг у Польщі охоплює різноманітні аспекти, включаючи класифікацію за системою «зірок», впровадження міжнародних стандартів якості та екологічного управління, дотримання нормативів безпеки та гігієни, а також підтримку з боку галузевих організацій. Впровадження цих стандартів сприяє підвищенню якості обслуговування, безпеки та екологічної відповідальності, що покращує конкурентоспроможність польських готелів на міжнародному ринку. Проте дотримання цих стандартів вимагає значних ресурсів і постійного вдосконалення процесів управління.

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1 Порівняльний аналіз особливостей стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу та в Україні

В Україні, у 2004 р. налічується 1218 підприємств готельного господарства, у 2005 р. – 1232, у 2006 р. – 1269, у 2007 р. – 1420, у 2008 р. – 1595, у 2009 р. – 1684. У 2010 р. в Україні було введено в експлуатацію 28 готелів. Протягом 2011 року в чотирьох містах, приймаючих фінальну частину чемпіонату Європи 2012 року з футболу введено в експлуатацію 12 готелів. Станом на кінець 2012 року на території України функціонувало 2573 підприємства готельного господарства. Не зважаючи на те, що кількість готельних підприємств зросла майже вдвічі протягом 2008-2012 років, порівняння з світовою статистикою свідчить, що цього недостатньо [43].

Порівняльний аналіз особливостей стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу та в Україні дозволяє зрозуміти ключові відмінності та спільні риси в підходах до забезпечення якості, безпеки та екологічної відповідальності у готельній індустрії.

Розглянемо докладно особливості стандартизації готельних послуг у США (табл. 3.1), Великій Британії (табл. 3.2), Польщі (табл. 3.3) та Україні (табл. 3.4).

У Сполучених Штатах Америки немає єдиної офіційної системи класифікації готелів [43, с. 179]. Як правило, їх класифікують за такими категоріями: рівнем комфорту, ціною, місцерозташуванням, умовами користування.

За рівнем комфорту готелі поділяють на п'ять категорій. Статус готелю визначається на практиці рішенням двох впливових у готельному бізнесі організацій – American Automobile Association (AAA), яка нагороджує призом «П'ять діамантів», та Mobile Travel Guide – нагороджує призом «П'ять зірок».

Таблиця 3.1

Основні особливості стандартизації у США

Характеристика стандартів	Переваги	Недоліки
Сертифікація AAA Diamond Rating – відомий рейтинг, що оцінює готелі за п'ятибальною шкалою, враховуючи рівень комфорту, обслуговування та зручностей	<ul style="list-style-type: none"> – значна довіра клієнтів до сертифікованих готелів; – зручність та прозорість у виборі готелів завдяки зрозумілим рейтингам 	<ul style="list-style-type: none"> – високі вимоги до якості та інфраструктури; – значні витрати на сертифікацію та підтримку стандартів.
Forbes Travel Guide – оцінює готелі за багатьма критеріями, присуджуючи їм трьох-, чотирьох- та п'ятизіркові рейтинги		
ISO 9001 та ISO 14001 – міжнародні стандарти управління якістю та екологічного управління, які впроваджують багато готелів		
LEED та Green Key – міжнародні програми сертифікації, спрямовані на підвищення екологічної відповідальності та енергоефективності.		

За рівнем цін готелі США поділяються на: бюджетні (вартість номера \$25-35); економічні (вартість номера \$35-55); середні (вартість номера \$55-95); першокласні (вартість номера \$95-195); апартаментні (вартість номера \$65-125); фешенебельні (вартість номера \$125-425) [43, с. 179].

Таблиця 3.2

Основні особливості стандартизації у Великій Британії

Основні особливості стандартів	Переваги	Недоліки
AA Hotel Services – система зіркової класифікації, що оцінює готелі за п'ятизірковою шкалою	<ul style="list-style-type: none"> – висока якість обслуговування та зручностей; – підтримка сталого розвитку через впровадження екологічних програм. 	<ul style="list-style-type: none"> – значні витрати на відповідність стандартам; – потреба у постійному вдосконаленні послуг.
Visit England Quality Assurance Scheme – програма оцінки якості готелів за різними критеріями		

Green Tourism Business Scheme – екологічна сертифікаційна програма		
ISO 9001 та ISO 14001 – стандарти, які широко використовуються для забезпечення якості та екологічної відповідальності		

Система стандартизації та оцінки якості готельних послуг, що використовується у Великій Британії є набагато гнучкішою, оскільки залучені підприємства готельного бізнесу краще розуміють природу надання готельних послуг. Категоризація, яку здійснюють державні організації, як це прийнято у Польщі (табл. 2.1 та табл. 3.3) та в Україні (табл. 3.4), є більш поширеною завдяки можливості використання так званого «примусової категоризації» і заслуговує на довіру.

Таблиця 3.3

Основні особливості стандартизації у Польщі

Основні особливості стандартів	Переваги	Недоліки
Класифікація за системою «зірок» – це національна система оцінки готелів за п'ятизірковою шкалою	– високі стандарти обслуговування та комфорту; – підвищення конкурентоспроможності бізнесу завдяки сертифікації готельних послуг.	– значні інвестиції у модернізацію та покращення інфраструктури; – необхідність відповідати зростаючим вимогам стандартів.
Польська туристична організація (POT), яка здійснює сертифікацію та надає рекомендації для підвищення якості обслуговування		
Green Tourism Business Scheme – екологічна сертифікаційна програма ISO 9001 та ISO 14001 – міжнародні стандарти, які широко використовуються для забезпечення якості та екологічної відповідальності.		
Green Key International – це міжнародний екологічний знак, що присуджується засобам розміщення та іншим об'єктам гостинності, які дотримуються стійких методів ведення бізнесу		

Системи категоризації готелів, що діють в окремих країнах, можуть допомогти клієнтам обрати заклад розміщення, але вони дуже суперечливі. Іноді туристи відчувають розчарування існуючим стандартом закладу

розміщення, в якому вони зупинилися, та невідповідністю між очікуваною та отриманою якістю готельних послуг. Тому електронні посередники намагаються стандартизувати оцінку цієї якості, щоб допомогти клієнтам порівняти наявні об'єкти, їх стандарт і співвідношення ціни та якості.

Україна, де близько 70 % усіх місць розміщення зосереджено у великих готельних комплексах, використовує систему «зірок», як і низка провідних країн світу. Мотелі, кемпінги, молодіжні бази, типові для європейських країн, тут малочисельні. Як засвідчує міжнародний досвід, саме невеликі готельні підприємства формують основу розвитку сфери гостинності – структурують ринок готельних послуг відповідно до попиту споживачів, формують конкурентне середовище та створюють додаткові робочі місця [11].

Статистика щодо впровадження міжнародних стандартів у сферу готельного бізнесу України показує, що готелі, які сертифіковані за ISO 9001, мають на 20 % вищий рівень задоволеності клієнтів порівняно з тими, що не мають сертифікації. Також сертифікація ISO 14001 дозволяє знизити операційні витрати на 15 % завдяки ефективному використанню ресурсів [48].

Визначимо основні особливості стандартизації в Україні (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Основні особливості стандартизації в Україні

Основні особливості стандартів	Переваги	Недоліки
Класифікація за системою «зірок» – це національна система оцінки готелів за п'ятизірковою шкалою, яка в Україні регулюється відповідно до вимог Постанови Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803 [25]	– підвищення якості обслуговування завдяки національним стандартам; – зростаюча екологічна відповідальність.	– недостатнє поширення міжнародних стандартів та сертифікації; – обмежені фінансові ресурси для інвестицій у модернізацію та вдосконалення готельних послуг;
Національна система сертифікації включає Державні стандарти України (ДСТУ) для забезпечення якості обслуговування та безпеки [24]		– низький рівень довіри до національної системи сертифікації у порівнянні з
ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [28] Деякі готелі впроваджують міжнародні стандарти управління якістю (ISO 9001) та		

екологічного управління (ISO 14001).		міжнародними стандартами.
Програми екологічної сертифікації, наприклад Green Key [42], впроваджуються, але менш поширено у порівнянні з провідними країнами		

Порівняльний аналіз особливостей стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу та в Україні.

1. Класифікація та рейтинги:

– США, Велика Британія, Польща мають високий рівень довіри до систем зіркової класифікації (AAA, AA, POT).

– Україна має не достаньо розвинену, у порівнянні з провідними країнами світу, систему класифікації, що знижує рівень довіри з боку міжнародних туристів.

2. Дотримання вимог міжнародних стандартів:

– США, Велика Британія, Польща широко застосовують та впроваджують міжнародні стандарти ISO 9001 та ISO 14001.

– Україна – сповільнено процес впровадження міжнародних стандартів до сфери гостинності.

3. Екологічна відповідальність:

– США, Велика Британія, Польща активно використовують можливості екологічної сертифікації (Green Key, LEED).

– Україна – не набули широкого розповсюдження процедури екологічної сертифікації. Так, переважна частка вітчизняних готелів не дотримується вимог відповідності критеріям міжнародної екологічної програми сертифікації (Green Key), що знижує довіру зарубіжних гостей.

4. Негативні чинники:

– США, Велика Британія, Польща: Високі витрати на підтримку стандартів, необхідність постійного вдосконалення.

– Україна: Недостатні фінансові ресурси, недостатнє поширення міжнародних стандартів, необхідність вдосконалення національної системи сертифікації.

В Україні питання впровадження стандартів обслуговування залишається актуальним для багатьох підприємств різних галузей економіки. Незважаючи на зростаючу конкуренцію та високі вимоги споживачів, далеко не всі компанії приділяють належну увагу розробці та дотриманню єдиних стандартів обслуговування.

Згідно з дослідженням, проведеним у 2021 році компанією Pro.Consulting, лише 38 % українських компаній повністю впровадили стандарти обслуговування клієнтів. Ще 27 % компаній перебувають на стадії розробки і впровадження таких стандартів, а решта 35 % взагалі не мають чітко визначених правил та процедур обслуговування [49].

Отже, стандартизація готельних послуг у провідних країнах світу значно розвинена та включає широкую систему національних і міжнародних сертифікацій, що забезпечують високу якість обслуговування, безпеку та екологічну відповідальність. В Україні система стандартизації також розвивається, але поки що не досягає рівня провідних країн за впровадженням міжнародних стандартів і довірою до національних сертифікаційних програм. Однак, завдяки постійному вдосконаленню і впровадженню нових стандартів, українська готельна індустрія має потенціал для підвищення своєї конкурентоспроможності на міжнародному ринку.

3.2 Стандартизація готельних послуг на прикладі українського підприємства «Поділ Плаза»

В Україні відповідно до «Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» [25] функції уповноваженого органу із

встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виконує Державне агентство розвитку туризму (ДАРТ). ДАРТ утворює комісію із встановлення категорій готелям, до складу якої входять представники ДАРТ, інших зацікавлених центральних органів виконавчої влади та за згодою представники громадських організацій і яка приймає рішення про присвоєння категорії готелю за результатами розгляду документів про результати його оцінювання;

Оцінка відповідності готелів вимогам певної категорії виконуються відповідно до вимог ДСТУ 4269 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [24]. Свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії видається не більше, як на три роки або за наявності в готелі системи управління якістю не більше як на п'ять років. Варто зауважити, що сертифікація готелів в Україні є добровільною. До 2012 р. сертифікація здійснювалась у двох напрямках: обов'язкова сертифікація відповідності рівня безпеки гостей готелю вимогам ДСТУ 4268:2003 та добровільна сертифікація щодо присвоєння категорії (*). З 2012 р. обидва види сертифікації є добровільними [25].

Готельний ринок України, орієнтований переважно на середній ціновий сегмент, суттєво постраждав внаслідок пандемії та повномасштабної війни. В умовах сучасного розвитку ринку готельних послуг, питання стандартизації набувають особливого значення. Стандартизація готельних послуг дозволяє підвищити якість обслуговування клієнтів, забезпечити єдиний рівень сервісу та зміцнити довіру споживачів. У зв'язку з інтеграційними процесами до світового ринку готельних послуг та складною соціально-політичною ситуацією цей процес набуває особливої актуальності в Україні. Потреба у збільшенні потоку зовнішніх туристів вимагає дотримання вітчизняними готелями міжнародних умов стандартизації.

Сучасна система вимог до українських готелів різних категорій враховує рекомендації регіональної європейської системи класифікації. Оціночні показники системи вимог до українських готельних підприємств враховують сучасні вимоги до матеріально-технічної оснащеності; переліку наданих послуг;

кваліфікації персоналу за ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні, класифікація готелів». За ним більшість вимог оцінюється за кількісними показниками: площа приміщень, розміри та кількість необхідних меблів, перелік обладнання, інвентарю, забезпечення предметами санітарно-гігієнічного призначення, тощо. Крім якості та обсягу наданих послуг, показники системи вимог можуть впливати на ринкову активність підприємства, формуючи рейтинг і положення готельного комплексу на ринку туристичних послуг, сприяють встановленню ринкових цін на дані послуги, визначають маркетингову стратегію та ін. [50].

За даними туристичного департаменту Києва, понад 70 % іноземних туристів відвідують столицю, й зазвичай Поділ, як основний культурний центр Києва, привабливий старовинною архітектурою, історичними пам'ятками та божемною атмосферою, туристи включають до свого маршруту. Поділ, незважаючи на появу нових сучасних об'єктів, впевнено займає лідируючу позицію серед інших столичних районів за кількістю історико-архітектурних пам'яток. Саме тому, в сучасних умовах потребує розробки концепція розвитку житлового комплексу «Поділ Плаза» (Podil Plaza & Residence), що розташований у розкішному природному оточенні біля підніжжя гори Щекавиця. Статусне поєднання чарівності та самобутності Подолу із пропозиціями ексклюзивної архітектури і дизайну, високоякісного сервісу, який пропонує гостям «Поділ Плаза» – є перевагами життя у стилі преміум.

Концептуальна основа діяльності «Поділ Плаза», розташованого у пам'ятковій частині Києва, є позитивним чинником, що визначає ключові засади та стратегічні напрямки розвитку цього багатофункціонального елітного житлового комплексу преміум-класу (табл. 3.5).

Завдяки своєму унікальному розташуванню, неперевершеному рівню обслуговування та інноваційній концепції, «Поділ Плаза» прагне відповідати очікуванням найвибагливіших відвідувачів, пропонуючи їм ексклюзивні враження та найвищу якість обслуговування.

Історична спадщина Подолу є визначальним чинном у формуванні концепції готельних послуг. Збереження історичного обличчя району при

сучасному розвитку готелів дозволяє створити унікальну пропозицію для туристів. Інвестиції в готельний бізнес у Подолі також можуть мати значний вплив на місцеву економіку.

Таблиця 3.5

Концепція діяльності «Поділ Плаза»

(складено за даними [51])

№ з/п	Ознаки концепції	Характеристика
1	Назва закладу	Podil Plaza
2	Поштова адреса	вулиця Глибочицька, 73
3	Підпорядкованість	Podil Plaza & Residence
4	Форма власності	Приватна власність
5	Місце розташування	Поділ - історична частина міста Києва
6	Відстань від засобів прибуття/вибуття	100 метрів до станції метро Конtrakтова площа
7	Засоби сполучення	Метро, автобус, таксі, можливість замовлення трансферу до аеропорту
8	Вид діяльності	Готельний бізнес
9	Спеціалізація. Цільова аудиторія	Елегантний житловий комплекс преміум-класу для туристів та ділових людей
10	Споруда закладу. Дизайнерський стиль	Квартири у класичному антикварному стилі з елементами сучасності
11	Стратегія просування послуг підприємства на ринок	Онлайн-маркетинг (соціальні медіа, SEO, партнерство з туристичними сайтами), участь в туристичних виставках, реклама в ЗМІ

Відкриття нових готелів та ресторанів сприяє створенню нових робочих місць, зростанню податкових надходжень та збільшенню культурної пропозиції для туристів та місцевих жителів.

Огляд концепції діяльності «Поділ Плаза», який поєднує особливий статус та стиль життя, дозволяє зробити важливі висновки щодо перспектив розвитку готельного бізнесу в історичному центрі Києва:

1. Житловий комплекс має унікальне розташування та ексклюзивний дизайн, що разом із високим рівнем сервісу та гостинності, створює основу для залучення широкої аудиторії гостей.

2. Гнучка цінова стратегія та програми лояльності для постійних клієнтів демонструють орієнтованість на тривалі відносини з гостями та їхнє задоволення.

3. Активне використання сучасних маркетингових стратегій дозволяє готелю ефективно конкурувати на ринку та підвищувати свою привабливість для потенційних відвідувачів.

Перевагами багатофункціонального престижного житлового комплексу преміум-класу є наявність:

- офісного центру, що дозволить клієнтам вести бізнес;
- власного торговельного центру в комплексі, де є все необхідне для комфортного життя мешканців будинку;
- фітнес та SPA центри, салон краси, банк, ресторан, кав'ярня;
- закритого, повністю вільного від проїзду автомобілів двір з ландшафтним благоустроєм, зоною відпочинку та дитячим ігровим містечком преміального рівня для відпочинку та розваги мешканців будинку;
- автономне опалення.

Враховуючи вищезазначене, можна впевнено стверджувати, що житловий комплекс «Поділ Плаза» має міцне підґрунтя для подальшого успішного розвитку та зміцнення своїх позицій на ринку готельних послуг в місті Києві. За умови збереження високих стандартів обслуговування та адаптації до мінливих потреб ринку, комплекс зможе продовжувати радувати своїх гостей високоякісним сервісом та незабутніми враженнями.

За оцінками, розвиток туристичної інфраструктури в історичних районах може привести до збільшення ВВП міста на 1-2 % .

На прикладі українського підприємства «Поділ Плаза» доцільно оцінити ефективність впровадження стандартів якості та їх вплив на діяльність готелю. Проведемо оцінювання конкурентних переваг українського підприємства «Поділ Плаза» з використанням п'яти конкурентних сил Портера (рис. 3.1).

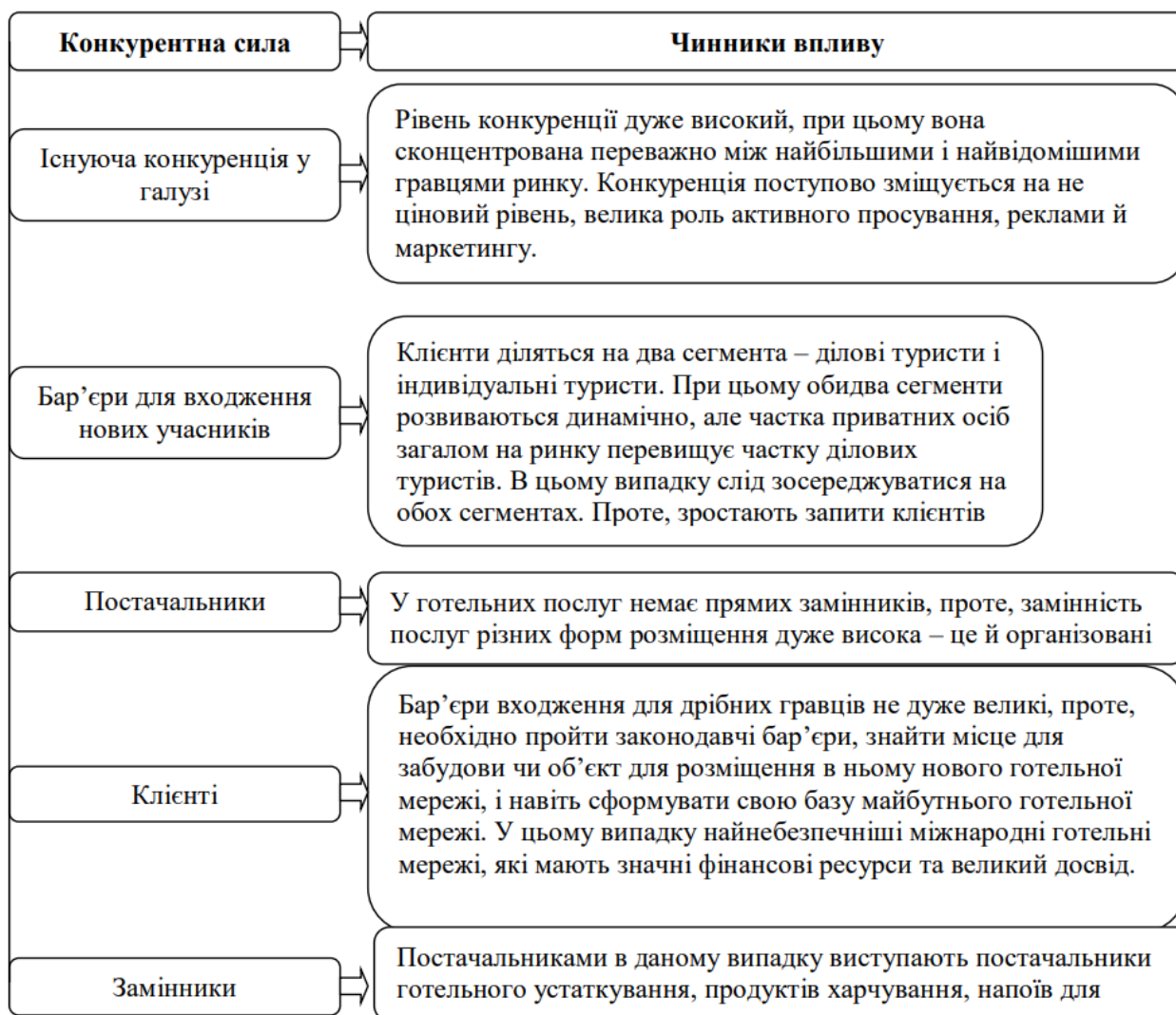


Рис. 3.1. Оцінка чинників впливу та конкурентних переваг українського підприємства «Поділ Плаза» (складено за даними [51])

Оцінка сильних сторін готельного бізнесу, розташованого на Подолі показала, що унікальність розташування біля ключових туристичних атракцій Києва (Андріївська церква, збудована у бароковому стилі, та Контрактова площа з її історичними будівлями, які датуються 18 століттям) робить бізнес унікальним. Також значним плюсом є гнучкість управління готелем, яка

дозволяє швидко адаптуватися до змінних вимог ринку та відзначити високу якість обслуговування гостей. «Поділ Плаза» активно впроваджує сучасні технології для покращення обслуговування, такі як онлайн-бронювання, цифрові ключі та персоналізовані послуги для кожного гостя. Багато готелів співпрацюють з місцевими турагентствами, що дозволяє пропонувати туристам комплексні пакети послуг.

Варто визначити слабкі сторони, до яких належить висока конкуренція та сезонні коливання відвідуваності, які можуть негативно впливати на доходи. Крім того, потреба збереження історичного вигляду будівель може обмежувати можливості модернізації та підвищення рівня комфорту.

Враховуючи усе вищенаведене та аналіз праць [52; 53], дозволив сформулювати рекомендації для подальшого розвитку готелю «Поділ Плаза» з урахуванням сучасних тенденцій застосування інноваційних технологій у сфері гостинності:

1. Посилення інтеграції місцевої культури і традицій:

– Організація тематичних заходів та екскурсій. Наприклад, проведення екскурсій історичними місцями Подолу, організація майстер-класів з традиційних ремесел або кулінарії.

– Автентичне харчування. Включення в меню ресторану страв української кухні, приготованих за старовинними рецептами, може значно підвищити інтерес туристів.

– Декор і інтер'єр. Використання елементів декору, які відображають історичну спадщину району Поділ, таких як старовинні фотографії, антикварні меблі та традиційні орнаменти.

2. Використання інноваційних технологій:

– Система управління готелем (PMS). Впровадження сучасних PMS-систем для покращення управління бронюваннями, підвищення ефективності обслуговування та оптимізації операційних витрат.

- Мобільні додатки. Розробка мобільного додатку для гостей готелю, який включає в себе інформацію про послуги готелю, рекомендації по місцевих визначних місцях та можливість здійснення онлайн-бронювань.

- Смарт-кімнати. Впровадження технологій «розумного дому», таких як автоматизоване управління освітленням, клімат-контроль та електронні ключі, що покращить комфорт і зручність для гостей.

3. Розробка маркетингових стратегій:

- Соціальні медіа та використання сучасних засобів реклами в інформаційному просторі. Активне використання соціальних мереж для просування готелю, публікація контенту, що відображає культурні та історичні особливості району Поділ.

- Партнерства з місцевими підприємствами. Співпраця з місцевими ресторанами, музеями та магазинами для створення спільних пакетів послуг, що включають знижки та спеціальні пропозиції для гостей готелю.

- Зворотний зв'язок та лояльність клієнтів. Впровадження програм лояльності та активне реагування на відгуки гостей для підвищення рівня задоволеності клієнтів.

Отже, на підставі дослідження особливостей стандартизації готельних послуг у провідних країнах світу проведено комплексний аналіз слабких та сильних сторін «Поділ Плаза», обґрунтовано основні напрямийого розвитку та запропоновано для покращення фінансово-господарської діяльності підприємств в сучасних умовах: посилити інтеграцію місцевої культури і традицій; шукати шляхи використання інноваційних технологій; розробити та впровадити маркетингові стратегії.

3.3 Напрями вдосконалення та впровадження системи стандартизації готельних послуг в Україні

Для вдосконалення та впровадження системи стандартизації готельної індустрії в Україні, необхідно зосередитися на кількох ключових напрямках. Ці напрями повинні враховувати потребу у покращенні якості обслуговування, забезпеченні безпеки, підвищенні екологічної відповідальності та інтеграцію міжнародних стандартів. Нижче наведені пропозиції щодо вдосконалення:

1. Інтеграція міжнародних стандартів

Опис: Активніше впровадження міжнародних стандартів управління якістю (ISO 9001), екологічного управління (ISO 14001) та інших відповідних стандартів у готельній індустрії України.

Заходи:

- Навчальні програми: Організація тренінгів і семінарів для керівників та працівників готелів щодо впровадження міжнародних стандартів.
- Субсидії та гранти: Надання фінансової підтримки для готелів, що впроваджують міжнародні стандарти.
- Промоція: Проведення інформаційних кампаній для популяризації переваг міжнародних стандартів серед готелів та туристів.

2. Покращення національної системи сертифікації

Опис: Реформування та вдосконалення національної системи класифікації та сертифікації готелів відповідно до міжнародних стандартів.

Заходи:

- Стандартизація критеріїв: Розробка чітких та прозорих критеріїв для класифікації готелів за системою "зірок", враховуючи міжнародний досвід.
- Регулярні перевірки: Впровадження системи регулярних перевірок та аудитів для підтвердження відповідності стандартам.
- Публічний доступ: Забезпечення публічного доступу до результатів сертифікацій та рейтингів готелів.

3. Підвищення екологічної відповідальності

Опис: Стимулювання готелів до впровадження екологічно відповідальних практик та отримання екологічних сертифікацій.

Заходи:

- Екологічні програми: Впровадження програм підтримки та стимулювання готелів, що використовують екологічно чисті технології.
- Підтримка сертифікації: Фінансова та консультаційна підтримка для готелів, що прагнуть отримати сертифікацію Green Key або інші екологічні сертифікати.
- Зелені ініціативи: Заохочення готелів до участі у «зелених» ініціативах, таких як зменшення використання пластику, економія води та енергії, управління відходами.

4. Підвищення якості обслуговування

Опис: Зосередження на постійному підвищенні якості обслуговування у готелях через навчання персоналу та впровадження передових практик.

Заходи:

- Навчання персоналу: Регулярне проведення навчальних програм для працівників готелів щодо найкращих практик обслуговування та клієнтоорієнтованості.
- Обмін досвідом: Створення платформ для обміну досвідом між готелями, зокрема через конференції та семінари.
- Зворотний зв'язок: Впровадження систем зворотного зв'язку з клієнтами для постійного вдосконалення послуг.

5. Підтримка цифровізації та інновацій

Опис: Впровадження сучасних цифрових технологій для покращення обслуговування та управління готелями.

Заходи:

- Онлайн-бронювання: Розширення можливостей для онлайн-бронювання та управління бронюваннями через цифрові платформи.
- Автоматизація процесів: Впровадження автоматизованих систем управління готелями (Property Management Systems, PMS) для покращення ефективності.

– Мобільні додатки: Розробка мобільних додатків для зручності гостей, включаючи можливості для замовлення послуг, оплати та зворотного зв'язку.

6. Підвищення безпеки та гігієни

Опис: Забезпечення високих стандартів безпеки та гігієни в готелях.

Заходи:

– Стандарти безпеки: Впровадження суворих стандартів протипожежної безпеки та охорони здоров'я.

– Санітарні норми: Підвищення стандартів гігієни та санітарії, включаючи регулярні перевірки та інспекції.

– Навчання персоналу: Навчання персоналу з питань безпеки та гігієни, зокрема в умовах пандемій.

7. Інституційна підтримка

Опис: Підтримка розвитку готельної індустрії з боку державних та галузевих інституцій.

Заходи:

– Співпраця з органами влади: Спільна робота готельних асоціацій з урядовими органами для розробки та впровадження стандартів.

– Фінансова підтримка: Надання фінансової підтримки для модернізації готелів та впровадження нових стандартів.

– Інформаційна підтримка: Забезпечення доступу до інформації про стандартизацію, тренінги та можливості фінансування.

Впровадження та застосування пропозицій щодо вдосконалення стандартизації готельних послуг на підприємствах сфери гостинності в Україні потребує системного та індивідуального підходу. Стандарти обслуговування також можуть бути задіяні при створенні концепції закладу розміщення, якщо готель прагне підкреслити власну індивідуальність.

Сформовано порядок дій із впровадження та застосування пропозицій щодо вдосконалення системи стандартизації на підприємствах сфери гостинності в Україні. Процедура організації процесу впровадження пропозицій

включає наступні етапи: оцінку поточного стану підприємства сфери гостинності, планування, впровадження, моніторинг та вдосконалення системи стандартизації готельних послуг.

1. Оцінка поточного стану. Перед впровадженням нових стандартів важливо оцінити поточний стан готельних підприємств, визначити сильні та слабкі сторони, а також виявити пріоритетні напрямки для вдосконалення.

Процедура передбачає проведення аудиту, перевірки результатів впровадження (зворотній зв'язок) заходів із вдосконалення системи стандартизації готельних послуг, аналізу ринку гостинності:

- Проведення всебічного аудиту готелів щодо існуючих стандартів обслуговування, безпеки, гігієни та екологічної відповідальності.

- Отримання зворотного зв'язку від гостей та персоналу для оцінки ключових проблем і потреб.

- Аналіз ринку та вивчення найкращих практик провідних готелів у регіоні та світі для визначення міжнародних стандартів, які можна адаптувати.

2. Розробка плану впровадження пропозицій щодо вдосконалення стандартів на підприємствах сфери гостинності в Україні здійснюється на основі результатів оцінки поточного стану.

Процедура передбачає розробки детального плану впровадження нових стандартів, визначення цілей, розподілу ресурсів, таймлайну та розподілу відповідальності між відповідальними особами. Етапами розробки плану є:

- Встановлення чітких та конкретних цілей для кожного напрямку вдосконалення.

- Оцінка необхідних ресурсів (фінансових, людських, матеріальних) для впровадження стандартів.

- Формування таймлайну з конкретними етапами та термінами виконання.

- Призначення відповідальних осіб за кожним етапом впровадження пропозицій.

3. Забезпечення навчання та підготовки персоналу для ефективного впровадження нових стандартів обслуговування або удосконалення існуючих.

Процедура передбачає проведення тренінгів, організацію управлінських заходів, спрямованих на опанування працівниками нових стандартів обслуговування та впровадження системи наставництва.

– Організація тренінгів для персоналу здійснюється з метою опанування новими стандартами обслуговування, гігієни, безпеки та екологічної відповідальності.

– Розробка управлінських рішень включає організацію заходів розповсюдження посібників із новими стандартами та впровадження системи наставництва, де досвідчені працівники допомагають новачкам засвоювати нові стандарти.

4. Процедура реалізації запланованих заходів щодо впровадження стандартів на готельних підприємствах має відбуватися за наступними етапами:

– Планування модернізації інфраструктури шляхом проведення необхідних ремонтних та будівельних робіт з метою відповідності новим стандартам.

– Впровадження нових технологій та їх інтеграцію для покращення якості обслуговування та управління готелем (наприклад, системи автоматизації).

– Впровадження екологічних заходів для зниження екологічного впливу, таких як енергоефективні технології та системи управління відходами.

5. Забезпечення постійного моніторингу та контролю якості впроваджених стандартів передбачає:

– Проведення регулярних внутрішніх аудитів для перевірки відповідності новим стандартам.

– Систематичний зворотній зв'язок від гостей та персоналу про якість обслуговування.

– Аналіз ключових показників ефективності (KPI) для оцінки результатів впровадження.

6. Забезпечення постійного вдосконалення стандартів обслуговування та управління готелями. Процедура передбачає:

- Проведення регулярного перегляду та оновлення стандартів на основі нових тенденцій та зворотного зв'язку.

- Організацію систематичного навчання та підвищення кваліфікації персоналу.

- Пошуку та впровадження інновацій (нових технологій та практик для подальшого покращення якості обслуговування).

7. Інформування громадськості та просування нових стандартів для підвищення довіри та залучення гостей передбачає інформаційної підтримки, зокрема:

- Проведення маркетингових кампаній для інформування про нові стандарти та сертифікації готелів.

- Публікації інформації про досягнення та впроваджені стандарти на веб-сайтах, у соціальних мережах та у ЗМІ.

- Налагодження партнерства та співпраці з туристичними агентствами та онлайн-платформами для просування готелів, що відповідають новим стандартам.

8. Підтримка інновацій та цифровізації потребує:

- Впровадження сучасних цифрових технологій для покращення якості обслуговування та управління готелями.

- Стимулювання та заохочення готелів до впровадження інноваційних рішень, таких як мобільні додатки для гостей та автоматизовані системи управління.

Висновки до розділу 3

1. Стандартизація готельних послуг у провідних країнах світу є значно розвиненою та включає системи національних і міжнародних сертифікацій, що забезпечують високу якість обслуговування, безпеку та екологічну відповідальність.

2. Проведено аналіз сильних та слабких сторін, ключові засади та стратегічні напрямки розвитку багатофункціонального елітного житлового комплексу преміум-класу «Поділ Плаза». Завдяки вдалому розташуванню, високому рівню обслуговування та можливості поєднати відпочинок з культурним досвідом, «Поділ Плаза» має міцне підґрунтя для подальшого успішного розвитку та зміцнення своїх позицій на ринку готельних послуг Києва. Сформовано рекомендації для подальшого розвитку житлового комплексу «Поділ Плаза» в сучасних умовах, серед яких: посилення інтеграції місцевої культури і традицій; використання інноваційних технологій; розробка маркетингових стратегій.

3. Визначено, що вдосконалення системи стандартизації готельної індустрії в Україні потребує комплексного підходу, який включає напрями впровадження міжнародних стандартів, підвищення екологічної відповідальності, покращення якості обслуговування, цифровізації та інновацій, забезпечення високих стандартів безпеки та гігієни, а також інституційну підтримку. Ці заходи сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності українських готелів на міжнародному ринку та покращенню їхньої привабливості для туристів.

4. Впровадження та застосування порядку вдосконалення стандартизації готельних послуг на підприємствах сфери гостинності в Україні потребує проведення оцінки поточного стану, розробки детального плану та забезпечення навчання персоналу, реалізації заходів з модернізації, постійного моніторингу

та контролю якості, а також пошуку шляхів забезпечення напрямів вдосконалення та інформування громадськості.

ВИСНОВКИ

1. Впровадження в практичну діяльність єдиної методики стандартизації готельних підприємств в Україні створить можливості для планування розвитку матеріальної бази сфери послуг у різних регіонах в залежності від природних умов, культурно-історичних, рекреаційних та інших факторів. Стандартизація готельних послуг сприятиме обслуговуванню туристів, що матиме особливе значення для збільшення завантаженості готелів, підвищення ефективності їх функціонування.

2. Стандартизація готельних послуг у провідних країнах світу є значно розвиненою та включає системи національних і міжнародних сертифікацій, що забезпечують високу якість обслуговування, безпеку та екологічну відповідальність.

3. Обґрунтовано основні напрями розвитку підприємства «Поділ Плаза» в сучасних умовах, серед яких: посилення інтеграції місцевої культури і традицій; використання інноваційних технологій; розробка маркетингових стратегій.

4. Визначено, що вдосконалення системи стандартизації готельної індустрії в Україні потребує комплексного підходу, який включає напрями впровадження міжнародних стандартів, підвищення екологічної відповідальності, покращення якості обслуговування, інновацій, забезпечення високих стандартів безпеки та гігієни, а також інституційну підтримку. Ці заходи сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності українських готелів на міжнародному ринку та покращенню їхньої привабливості для туристів.

5. Сформовано порядок дій із впровадження та застосування пропозицій щодо вдосконалення системи стандартизації на підприємствах сфери гостинності в Україні. Процедура організації процесу впровадження пропозицій включає наступні етапи: оцінку поточного стану підприємства сфери

гостинності, планування, впровадження, моніторинг та вдосконалення системи стандартизації готельних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про стандартизацію : Закон України від 05 черв. 2014 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18?find=1&text=стандартизація#Text> (дата звернення: 16.05.2024)
2. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт.; за ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. 280 с.
3. Горенко А. В. Стандартизація та сертифікація в туризмі та готельному господарстві: український досвід. Київ: КНУТД, 2019. 234 с.
4. Денисенко М. П. Системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Львів: Львівська політехніка, 2020. 192 с.
5. Кравченко С. І. Туристичний бізнес в умовах глобалізації: стандартизація послуг / С. І. Кравченко. Одеса: Астропринт, 2021. 156 с.
6. Литвиненко Л. Л. Стандартизація послуг готельного господарства: теорія та практика. Харків: ХНЕУ, 2022. 210 с.
7. Мельник Л. Г. Глобальні тенденції у стандартизації туристичних послуг. Дніпро: ІНЖЕК, 2021. 198 с.
8. Петренко О. Д. Екологічні стандарти у готельній індустрії: європейський досвід. Черкаси: Брама-Україна, 2022. 168 с.
9. Федорченко В. К. Цифровізація в готельному бізнесі: стандарти та інновації. Житомир: ЖДТУ, 2023. 174 с.
10. Черниш Я. Б. Стандартизація готельних послуг: проблеми та перспективи. Тернопіль: ТНТУ, 2021. 190 с.
11. Про внесення змін до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Міністерства

культури і туризму України від 18 жовт. 2010 р. № 43. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1009-10#Text> (дата звернення: 21.05.2024).

12. Заворуєва О.С. Науково-практичні рекомендації щодо удосконалення стратегії розвитку туристичної галузі України // Причорноморські економічні студії. 2017. Вип. 15. Ч. 1. С. 252. URL: http://bses.in.ua/journals/2017/15_2017/52.pdf.

13. What are some unique hotels in the world? // Quora: веб-сайт. URL: <http://www.quora.com/Hotels/What-are-the-most-unique-hotels-in-the-world> (дата звернення: 16.05.2024).

14. What is the International Hotel & Restaurant Association? // International Climate & Tourism Partners : веб-сайт. URL: <https://ictp.travel/international-hotels-and-restaurants-association/> (дата звернення: 16.05.2024).

15. World Tourism Organization // United Nations : веб-сайт. URL: <https://sdgs.un.org/statements/world-tourism-organization-unwto-14854> (дата звернення: 16.05.2024).

16. Budstandart.com : веб-сайт. URL: (дата звернення: 23.04.2024).

17. Видання. Системи управління якістю. Київ. 2016. 5 с. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf/> (дата звернення: 23.04.2024).

18. Войнаш Л. Стандартизація в готелях. Київ. 2019. 28 с. URL: <http://nkkep.com/wp-content/uploads/2022/03/KL-236-Standarty-zatsiya-v-gotelyah.pdf> (дата звернення: 23.04.2024).

19. UN Tourism // A United Nations Specialized Agency : веб-сайт. URL: <https://www.unwto.org/frequently-asked-questions> (дата звернення: 16.05.2024).

20. Про туризм : Закон України від 15 верес. 1995 р. № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 17.03.2024).

21. Денисенко М. П., Бреус С. В. Сучасний стан розвитку туристичної сфери у контексті управління готельним бізнесом. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2020. № 3 (59). С. 105-110.

22. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підруч. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 470 с.

23. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 трав. 1991 р. № 1023-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 17.03.2024).

24. ГОСТ 28681.3-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги забезпечення безпеки туристів і екскурсантів». *Галузеві стандарти. Перелік національних стандартів сфери туризму.* URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti> (дата звернення: 15.03.2024).

25. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липн. 2009 р. № 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text> (дата звернення: 23.04.2024).

26. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 берез. 2004 р. № 19. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text> (дата звернення: 23.04.2024).

27. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 15 берез. 2006 р. № 297. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-%D0%BF#Text> (дата звернення: 23.04.2024).

28. ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» : офіційне видання. Київ : ДП «УкрНДЦ». 2016. 45 с. URL: https://tntu.edu.ua/storage/pages/00000651/dstu9000-2015_osnovni_pol.slovnyk.pdf (дата звернення: 22.05.2024).

29. Кропивна А, Бондаренко В. Стандартизація : навч. посіб. Кропивницький : ЦНТУ, 2021. 307 с.

30. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник. Київ: Знання України, 2002. 358 с.
31. Домінська О. Я., Батьковець Н. О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету*. 2017. Вип. 52. С. 39-41.
32. Новічкова Т. П., Лебеденко Т. Є., Асауленко Н. В. Сервісні послуги: кейтерингове обслуговування в організації ресторанного господарства як напрям підвищення конкурентоспроможності в умовах кризи. *Наукові перспективи*. 2021. Вип. 3, Т. 9. С. 306-318. doi: 10.52058/2708-7530-2021-3(9)-306-318.
33. Привабливість туристичного та дегустаційного бізнесу Одеської області: монографія / Калмикова І. С. та ін.; за заг. ред. Меліх О. О. Київ: Хамелеон К, 2018. 137 с.
34. Войнаш Л., Стандартизація в готелях. Київ. 2019. 28 с. URL: <http://nkkep.com/wp-content/uploads/2022/03/KL-236-Standarty-zatsiya-v-gotelyah.pdf> (дата звернення: 22.05.2024).
35. 2019 Travel and Hospitality Industry Outlook. Key trends powering growth in a technology-driven industry. URL: <https://www2.deloitte.com/gr/en/pages/consumer-business/articles/travel-hospitality-industry-outlook-2019.html> (дата звернення: 21.05.2024).
36. Аналіз образу користувачів готельних послуг на прикладі Hotel South Beach / О. М. Романуха та ін. *Efektivna ekonomika*. 2023. № 7. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.7.44> (дата звернення: 12.05.2024).
37. Hua N., DeFranco A., Abbott J. Management fees and hotel performance in the U.S. *Tourism Management*. 2020. Vol. 79. URL: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104093> (дата звернення: 12.05.2024).
38. American hotel & Lodging association : веб-сайт. URL: <https://www.ahla.com/> (дата звернення: 22.05.2024).

39. Diamond Rating Definitions : веб-сайт. URL: <https://www.aaa.com/diamonds/diamond-ratings-definitions.html> (дата звернення: 22.05.2024).

40. Forbes Travel Guide : веб-сайт. URL: <https://www.forbestravelguide.com/> (дата звернення: 22.05.2024).

41. Особливості сертифікації за стандартом LEED // MCL Group : веб-сайт. URL: <https://mcl.kiev.ua/ru/osobennosti-sertifikacii-po-standartu-leed/> (дата звернення: 22.05.2024).

42. Green Key : веб-сайт. URL: <https://www.greenkey.global/> (дата звернення: 22.05.2024).

43. Іващук І. О., Білецька І. М. Світовий досвід та вітчизняна практика класифікації та стандартизації готельних послуг. *Інноваційна економіка*. 2013. № 1 (39). С. 175-180. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2013_1_43 (дата звернення: 21.05.2024).

44. Biełuszko K., Kubicki R., Pawlicz A. Wpływ kategoryzacji na rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji na przykładzie rynku usług hotelarskich w Unii Europejskiej. *E-mentor*. 2015. № 1 (58). URL: <https://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/58/id/1158> (дата звернення: 27.05.2024).

45. Класифікація готельних закладів у Європейському Союзі. Мережа європейських споживчих центрів, 2009, URL: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf (дата звернення: 27.05.2024).

46. Sidorkiewicz M. Coopetition on the hotel services market on the example of the activity of the Polish Hoteliers Group. *Ekonomiczne Problemy Turystyki*. 2018. Vol. 42. p. 125-133. URL: <https://doi.org/10.18276/ept.2018.2.42-13> (дата звернення: 02.05.2024).

47. Wojciechowska I. Ocena jakości usług hotelarskich przez użytkowników portalu booking.com a działania organizacyjne podejmowane przez menedżerów – na przykładzie Lublina. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio B – Geographia, Geologia, Mineralogia et Petrographia*. 2021. Vol. 76. p. 239-261.

48. Гребеник О. М. Стандартизація та сертифікація послуг у готельному бізнесі. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2018. № 3. С. 98-104.

49. Стандарти обслуговування клієнтів в Україні: дослідження Pro. Consulting, 2021. URL: <https://pro-consulting.ua/ua/pressroom/issledovaniya-rynka-metody-i-istoc-hniki-pro-consulting> (дата звернення: 11.05.2024).

50. Бурак О. М., Удовікова М. С. Оцінка ефективності фінансово-господарської діяльності підприємства санаторно-курортного комплексу на основі застосування комплексної системи показників. *Вісник Волинського інституту економіки і менеджменту*. Луцьк, 2013. № 6. С. 22-30.

51. Podil Plaza & Residence : офіційний веб-сайт. URL: <https://podil-plaza.com.ua/> (дата звернення: 21.05.2024).

52. Зубехіна Т., Ольхова-Марчук Н., Кушнір В. Сучасні тенденції застосування інноваційних технологій у туристичній сфері. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв*. 2021. № 4(2). С. 181-188 URL: <https://doaj.org/article/c2363db8e495490d8e1bcb5fad18babc> (дата звернення: 14.05.2024).

53. Стеблюк Н. Ф., Сайгак Є. Л., Степанова Д. В. Особливості використання реклами як засіб просування послуг закладів готельно-ресторанного бізнесу. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2024. № 1 (85). С. 120-125. URL: http://scientificview.umsf.in.ua/archive/2024/1_85_2024/20.pdf (дата звернення: 14.05.2024).