

**Андрій ГОЛОД**

професор, завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу,

**Мар'яна БЛИЗНЮК**

студентка факультету туризму

*Львівський державний університет фізичної культури  
імені Івана Боберського, м. Львів*

## **ОСОБЛИВОСТІ СЕРТИФІКАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Сертифікація готельних послуг – важливий і комплексний напрям модернізації індустрії гостинності держави, який має як національний, так і міжнародний виміри.

Основними міжнародними організаціями, які сертифікують послуги гостинності, є такі: Міжнародна організація із стандартизації, Європейський Комітет з оцінювання та сертифікації систем якості, Європейська мережа оцінювання та сертифікації систем якості, Європейська організація з випробувань та сертифікації [2].

Відповідно до загальноприйнятих норм, категорія закладу готельного господарства (закладу розміщення) – класифікаційне угруповання, що характеризується певним комплексом вимог. Існують різні класифікації, але найпоширеніша – за кількістю «зірок» (переважно, від однієї до п'яти), яка відображає ступінь якості і різноманітності послуг, що надає заклад розміщення.

Основні принципи управління якістю у сфері готельних послуг:

- відповідність очікуванням споживачів (послуга повинна відповідати вимогам та очікуванням гостей);
- відповідність специфікаціям (послуга, придбана покупцем, повинна відповідати технічним специфікаціям та характеристикам послуг найкращих аналогів);
- відсутність помилок (стосовно реалізованої послуги це означає задоволення специфікацій щодо виробничого процесу);
- цінність за гроші (здебільшого поліпшення якості послуг зумовлює зростання витрат підприємства та цін на послуги);

- перевищення очікувань споживачів (послуги можна надавати якісно, якщо кожний наступний досвід щодо її отримання кращий за попередній) [2].

Сертифікацію готельних послуг в Україні проводили відповідно до «Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг», затверджених наказом Держстандарту України від 27. 01. 99 р. № 37. Однак цей документ утратив чинність 2018 року і тепер сертифікацію готелів здійснюють на добровільній основі.

У сучасних умовах надання туристичних послуг неможливе також без організації якісного й безпечного харчування. Продовольчі потреби туристів постійно зростають і диференціюються. Окрім того, стає актуальною проблема збереження балансу між якістю і ціною послуг харчування, адже значне поширення пакетних турів із повним продовольчим забезпеченням зумовлює посилення конкуренції в цьому сегменті міжнародного туристичного ринку [1].

Процеси гарантування якісного й безпечного харчування туристів, на думку А. Голода, характеризують три групи проблем:

1. Проблеми розвитку міжнародного туристичного бізнесу.
2. Проблеми стандартизації і сертифікації підприємств сфери громадського харчування.
3. Проблеми мінімізування продовольчих ризиків для життя і здоров'я туристів [1].

Усі три групи проблем тісно пов'язані між собою, тому їх варто аналізувати лише в комплексі і в контексті сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності.

Як для розвитку туристичної індустрії, так і для готельно-ресторанного бізнесу, керування якістю має надзвичайно вагоме значення в контексті постійної диференціації потреб споживачів. У цьому контексті процеси стандартизації і сертифікації, особливо щодо їхньої уніфікації в умовах євроінтеграції, набувають пріоритетного значення як елементи стратегічного управління у сфері туризму.

### Список використаних джерел

1. Голод А. П. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія / А. П. Голод. – Львів : ЛДУФК, 2017. – 350 с.

2. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – Київ : Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.