



ЛУЦЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ
ТА КАТЕГОРІЗАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Конспект лекцій
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
галузі знань 24 Сфера обслуговування
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
денної та заочної форми навчання

ЛУЦЬК 2025

УДК 338:48

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій ЛНТУ

Директор бібліотеки _____ Н.П. Поліщук

Рекомендовано до видання вченою радою факультету митної справи, матеріалів та технологій ЛНТУ,

протокол № ____ від «_____» _____ року.

Голова вченої ради факультету ММТ _____ проф. В.В. Ткачук

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ, протокол № ____ від «__» _____ року.

Завідувачка кафедри _____ Матвійчук Л.Ю.,
д.е.н., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ

Укладачі: _____ Матвійчук Л.Ю., д.е.н., проф., завідувачка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ, Панова А.С., асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ.

Рецензент: _____ Подоляк В.М., к.т.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ.

Відповідальний за випуск: _____ Матвійчук Л.Ю., д.е.н., проф., завідувачка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ

Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, денної та заочної форми навчання /уклад.: Матвійчук Л.Ю., Панова А.С. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 74 с.

ЗМІСТ

Вступ	4
Змістовий модуль 1. Організація стандартизації в індустрії гостинності	5
Тема 1. Сутність та значення стандартизації	5
Тема 2. Міжнародна, регіональна, національна стандартизації	16
Тема 3. Методологія та організація стандартизації	27
Тема 4. Основні положення метрології	34
Змістовий модуль 2. Проведення сертифікації та категоризації в індустрії гостинності	44
Тема 5. Система сертифікації в Україні	44
Тема 6. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку сертифікації	51
Тема 7. Підтвердження відповідності продукції та послуг індустрії гостинності встановленим вимогам	60
Тема 8. Категоризація суб'єктів індустрії гостинності	66
Рекомендована література	70

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності» забезпечує професійний розвиток здобувача вищої освіти та спрямована на формування фахових компетенцій й теоретико-методологічних знань та практичних навичок щодо впровадження нормативів в індустрії гостинності. Як вибіркова складова, вивчення дисципліни дозволить студенту сформувати індивідуальну освітню траєкторію. Викладання курсу «Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності» полягає в оволодінні системою теоретично-методологічних поглядів на розуміння нормативної документації в сфері гостинності.

Мета вивчення дисципліни – сформувати у здобувачів вищої освіти розуміння рівня якості продукції та послуг, системи стандартів, які регулюють готельно-ресторанний бізнес, види та порядок сертифікації продукції та послуг у сфері обслуговування, усвідомлення безпечної діяльності для споживачів, навколишнього середовища та інших учасників діяльності..

Навчальна дисципліна «Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра «Готельно-ресторанна справа». Освітня компонента спрямована на формування фахових компетентностей щодо необхідних для успішного вирішення організаційно-управлінських завдань у сфері забезпечення якості продукції та послуг, а також проектної діяльності індустрії гостинності. Навчальна дисципліна «Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності» має на меті розкрити майбутнім фахівцям методологію вирішення завдань забезпечення якості продукції та послуг в індустрії гостинності, бізнес-програм, проектів, змін вихідного становища індустрії гостинності.

Основними завданнями навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:

- засвоєння поряд з основними теоретичними положеннями категорій та видів нормативних документів, основних принципів структури, правил та організації робіт із стандартизації, основних нормативних документів та структури органів державної служби стандартизації, правових основ метрології в індустрії гостинності України,

- ознайомлення та набуття практичних навичок роботи з технічними регламентами та нормативними документами, що регламентують правила і процеси сертифікації продукції, послуг і систем якості індустрії гостинності в Україні та за кордоном,

- ознайомлення зі структурою та роботою системи оцінки відповідності в індустрії гостинності України та принципами організації роботи систем сертифікації інших держав, а також міжнародних організацій,

- ознайомлення здобувачів з принципами сертифікації та категоризації окремих видів продукції і послуг індустрії гостинності.

Змістовий модуль 1. Організація стандартизації в індустрії гостинності

Тема 1. Сутність та значення стандартизації

1. Сутність стандартизації

Стандартизація – це діяльність, спрямована на встановлення та застосування правил, норм і вимог з метою досягнення впорядкованості у певній сфері, забезпечення якості продукції, послуг та безпеки споживачів. У науково-практичному вимірі вона виступає як інструмент гармонізації інтересів виробників, споживачів і держави.

Стандартизація є фундаментальною категорією сучасної економіки та управління якістю, адже вона охоплює широкий спектр діяльності, спрямованої на впорядкування, уніфікацію та раціоналізацію процесів у різних сферах виробництва та надання послуг. Її сутність полягає у розробці та впровадженні єдиних норм, правил і вимог, які встановлюють оптимальні умови для організації процесів, що забезпечує стабільність якості та безпеки. У сфері індустрії гостинності стандартизація виступає механізмом формування довіри між підприємствами й споживачами, оскільки завдяки стандартам гості отримують очікуваний рівень комфорту та сервісу.

Основні характеристики:

- системність – стандарти охоплюють усі елементи індустрії гостинності: готелі, ресторани, туристичні компанії, транспорт, рекреаційні послуги;
- регламентованість – стандарти закріплюються у нормативно-правових актах і міжнародних документах (ISO, EN, ДСТУ);
- динамічність – система стандартів розвивається відповідно до глобальних трендів (цифровізація, сталий розвиток, безпека, інклюзивність).

Основою стандартизації є стандарти – документи, що закріплюють правила, загальні принципи чи характеристики діяльності та продукції. Вони можуть мати обов'язковий або рекомендаційний характер. Важливим є те, що стандарти враховують досягнення науки, техніки й практики, забезпечуючи баланс інтересів держави, бізнесу та споживачів. У міжнародній практиці виділяють стандарти глобального рівня (ISO, Codex Alimentarius), регіонального (ЄС, EN) та національного (ДСТУ, ГОСТ). Для сфери гостинності ключове значення мають стандарти систем управління якістю (ISO 9001), безпеки харчових продуктів (ISO 22000, HACCP), екологічного менеджменту (ISO 14001) та інші.

Стандартизація виконує низку важливих функцій. Вона сприяє підвищенню якості продукції та послуг, забезпечує їхню взаємозамінність, гарантує безпеку споживачів і персоналу. Завдяки їй відбувається оптимізація ресурсів, зниження виробничих витрат і формування єдиних підходів до організації сервісу. Для підприємств готельно-ресторанного бізнесу стандартизація є шляхом до інтеграції у міжнародний простір, адже гармонізація національних вимог з європейськими та світовими стандартами створює умови для виходу на глобальний ринок.

Загальне значення стандартизації в індустрії гостинності полягає у створенні прозорих правил для всіх учасників ринку: від власників бізнесу до кінцевих споживачів. Вона виступає інструментом конкурентної боротьби та водночас гарантом безпеки й якості. У сучасних умовах, коли гості висувають все більш високі вимоги до сервісу, стандартизація стає не просто адміністративною нормою, а стратегічним ресурсом розвитку підприємств та галузі в цілому.

Таблиця 1 – Види стандартів за рівнем застосування

Рівень стандарту	Приклади стандартів	Характеристика та сфера застосування
Міжнародні	ISO (International Organization for Standardization), Codex Alimentarius	Установлюють універсальні вимоги, прийняті більшістю країн світу; забезпечують глобальну уніфікацію якості та безпеки продукції і послуг.
Регіональні	EN (Європейські стандарти), ASTM (США), CEN (ЄС)	Діють на рівні певного регіону чи економічного об'єднання; гармонізують вимоги для спільного ринку.
Національні	ДСТУ (Україна), ГОСТ (країни СНД)	Розробляються у межах конкретної держави; враховують національні особливості економіки, культури та законодавства.
Галузеві	Стандарти Міністерства культури і туризму, ДСТУ для сфери гостинності	Установлюють вимоги у межах окремої галузі (готелі, ресторани, туризм); забезпечують спеціалізацію й якість обслуговування.
Корпоративні	Внутрішні стандарти мереж Marriott, Hilton, McDonald's	Розробляються окремими компаніями; регламентують якість сервісу, корпоративну культуру та фірмовий стиль.

Міжнародні стандарти є найвищим рівнем регламентації й мають універсальний характер. Вони розробляються міжнародними організаціями, такими як ISO (International Organization for Standardization) чи Codex Alimentarius, і визнаються у більшості країн світу. Їхнє призначення полягає у створенні єдиних вимог, які забезпечують глобальну уніфікацію показників якості, безпеки продукції та послуг. У сфері гостинності це сприяє формуванню єдиних правил обслуговування, що робить туристичні та ресторанный послуги зрозумілими і прогнозованими для гостей з будь-якої країни.

Регіональні стандарти діють у межах певних економічних об'єднань або континентів. Прикладом є європейські стандарти EN, стандарти ASTM у США чи документи CEN у межах ЄС. Їхнє головне завдання полягає у гармонізації вимог до товарів і послуг всередині спільного ринку. Для підприємств гостинності регіональна стандартизація створює конкурентні переваги, адже дозволяє уніфікувати вимоги та полегшує інтеграцію на ринку сусідніх країн.

Національні стандарти, як-от ДСТУ в Україні чи ГОСТ у країнах СНД, розробляються у межах держави та враховують особливості її законодавства, економічного розвитку й культурних традицій. Вони регламентують обов'язкові вимоги до продукції та послуг на внутрішньому ринку. У сфері туризму й гостинності національні стандарти часто пов'язані з категоризацією готелів, вимогами до ресторанного сервісу чи правилами безпеки для гостей.

Галузеві стандарти уточнюють вимоги в межах окремих сфер діяльності. Вони можуть прийматися профільними міністерствами чи організаціями, наприклад, Міністерством культури і туризму, та стосуватися конкретних аспектів діяльності підприємств гостинності. Їхнє значення полягає у формуванні спеціалізованих правил і норм, які враховують особливості готельної чи ресторанної діяльності та допомагають підвищити якість обслуговування.

Корпоративні стандарти створюються безпосередньо компаніями чи мережами підприємств. Це внутрішні документи, які регулюють роботу персоналу, стиль обслуговування, вимоги до інтер'єру чи бренду. Приклади таких стандартів можна знайти в міжнародних готельних і ресторанних мережах, наприклад Marriott, Hilton чи McDonald's. Вони забезпечують впізнаваність бренду та гарантують гостям однаковий рівень послуг незалежно від країни чи міста.

У сфері стандартизації застосовується низка базових термінів, які визначають сутність та принципи організації цієї діяльності. Нижче подано короткий словник основних понять, що використовуються у практиці стандартизації та особливо важливі для індустрії гостинності.

Таблиця 2 – Види стандартів за рівнем застосування

Термін	Визначення
Стандарт	Нормативний документ, який встановлює правила, загальні принципи або характеристики продукції, процесів чи послуг.
Стандартизація	Діяльність, спрямована на впорядкування у певній сфері через розробку та застосування стандартів.
Нормативний документ	Офіційний акт, що встановлює норми, правила або характеристики діяльності (стандарти, технічні умови, регламенти).
Сертифікація	Процедура підтвердження відповідності продукції, послуг чи систем управління встановленим стандартам.
Категоризація	Класифікація готельних і ресторанних закладів за визначеними критеріями якості та рівня сервісу (наприклад, система зірковості).
Якість	Сукупність властивостей продукції або послуги, що визначають їхню здатність задовольняти потреби споживачів.

Центральним поняттям у сфері стандартизації є *«стандарт»*, який визначається як нормативний документ, що встановлює правила, принципи чи характеристики продукції, процесів або послуг. Його метою є забезпечення якості, безпеки та уніфікації. Для підприємств індустрії гостинності стандарти виступають гарантом стабільного рівня обслуговування та довіри з боку гостей.

Безпосередньо з цим пов'язане поняття *«стандартизація»*, яке відображає діяльність, спрямовану на впорядкування у певній сфері через розробку та застосування стандартів. Вона дозволяє узгодити вимоги, усунути надмірну різноманітність і підвищити ефективність процесів, що особливо важливо для готельно-ресторанного бізнесу.

У практиці часто використовується термін *«нормативний документ»*. Це офіційний акт, що встановлює норми, правила або характеристики діяльності. До таких документів належать стандарти, технічні умови, інструкції,

регламенти та кодекси практики. Вони є правовою основою для забезпечення якісного та безпечного сервісу.

Значну роль відіграє «сертифікація» – процедура, за допомогою якої підтверджується відповідність продукції, послуг чи систем управління встановленим стандартам. Для індустрії гостинності це може бути підтвердження категорії готелю, відповідності харчовим стандартам безпеки або міжнародним екологічним вимогам.

Окремим важливим поняттям є «категоризація», тобто класифікація закладів готельно-ресторанного бізнесу за визначеними критеріями якості та рівня сервісу. Найбільш поширеним прикладом є система «зірковості» готелів, яка допомагає споживачам орієнтуватися у рівні послуг і робить ринок прозорішим.

Завершальним у цьому ряді є поняття «якість». У стандартизації воно трактується як сукупність властивостей продукції чи послуги, що визначають здатність задовольняти потреби споживачів. У готельно-ресторанному бізнесі якість охоплює рівень комфорту, професіоналізм персоналу, безпеку й відповідність очікуванням гостей.

2. Завдання та функції стандартизації

Стандартизація виконує низку функцій, що забезпечують її комплексний вплив на економіку та суспільство. Насамперед, це регламентувальна функція, яка полягає у встановленні чітких правил та вимог до продукції, послуг і процесів. Другою важливою є захисна функція, адже стандартизація гарантує безпеку споживачів, охорону їхніх прав і захист довкілля. Також значною є економічна функція, яка сприяє зниженню витрат, оптимізації виробництва і підвищенню конкурентоспроможності підприємств. Окрім цього, слід виділити інтеграційну функцію, що забезпечує гармонізацію національних вимог із міжнародними стандартами, відкриваючи шлях до глобальних ринків.

Головною метою стандартизації є створення оптимальних умов для виробництва, обігу та споживання продукції і послуг, які відповідають встановленим вимогам якості та безпеки. У сфері індустрії гостинності це означає досягнення високого рівня сервісу, що відповідає очікуванням гостей і водночас узгоджується з міжнародними вимогами. Основними завданнями є: розробка та впровадження єдиних норм і правил, забезпечення захисту споживачів, сприяння конкурентоспроможності підприємств, підвищення ефективності використання ресурсів і формування позитивного іміджу держави на міжнародному ринку.

Об'єктами стандартизації виступають як матеріальні елементи, так і процеси та послуги. До матеріальних належать продукція, обладнання, технічні засоби, будівлі та споруди. До процесуальних – технології виробництва, методи контролю, організація обслуговування. У сфері гостинності об'єктами стандартизації є готельні та ресторани послуги, правила поведінки персоналу, вимоги до харчової безпеки, санітарії, інтер'єру та екологічності. Завдяки цьому забезпечується комплексна впорядкованість усіх аспектів діяльності.

У сучасних умовах розвитку господарства можна виділити кілька *пріоритетних напрямів стандартизації*. По-перше, це забезпечення безпеки продукції та послуг — від санітарних норм до технічної та екологічної безпеки. По-друге, сталий розвиток та екологізація, які передбачають впровадження «зелених» стандартів та сертифікатів. По-третє, цифровізація процесів, зокрема стандартизація інформаційних технологій та онлайн-сервісів у сфері туризму і гостинності. Важливими є також інтернаціоналізація стандартів через гармонізацію з європейськими та світовими вимогами і підвищення якості сервісу, що охоплює стандарти роботи персоналу, категоризацію закладів та впровадження систем управління якістю.

Завдання стандартизації:

- забезпечення якості та безпеки послуг і продукції;
- сприяння конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності на внутрішньому та міжнародному ринку;
- уніфікація вимог до категоризації готелів, ресторанів, туристичних об'єктів;
- захист прав споживачів, формування довіри до бренду та держави;
- інтеграція України у світовий простір через гармонізацію національних стандартів із міжнародними.

Значення стандартизації в індустрії гостинності

Для споживачів (гостей): гарантія якості, безпеки, комфортності та прогнозованості послуг.

Для підприємств: підвищення рівня організації діяльності, зниження витрат, підсилення конкурентних переваг, можливість виходу на міжнародний ринок.

Для держави: розвиток туристичної привабливості країни, зміцнення національного бренду, збільшення інвестицій у сферу туризму й гостинності.

Для суспільства: формування культури сервісу, орієнтація на сталий розвиток, екологічні та етичні стандарти.

3. Інституційні засади стандартизації в індустрії гостинності

Органи державної служби стандартизації

Органи державної служби стандартизації виконують ключову роль у формуванні та реалізації політики у сфері забезпечення єдиних вимог до продукції, послуг і процесів. Їхня діяльність спрямована на розробку, затвердження та контроль за дотриманням стандартів, гармонізацію національних нормативних документів із міжнародними та європейськими вимогами, а також на захист інтересів держави, бізнесу й споживачів. Саме ці органи визначають стратегічні напрями розвитку системи стандартизації та здійснюють методичне керівництво у цій сфері.

В Україні центральним органом, що формує державну політику у сфері стандартизації, є Міністерство економіки України. Воно відповідає за нормативно-правове регулювання, розробку стратегічних документів, координацію діяльності підпорядкованих органів та забезпечення адаптації українських стандартів до вимог Європейського Союзу. На виконання цих завдань діє Національний орган стандартизації (НОС), функції якого покладено

на ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»). Цей орган безпосередньо займається розробкою, ухваленням і публікацією національних стандартів (ДСТУ), а також організовує діяльність технічних комітетів стандартизації.

Суттєву роль у системі стандартизації відіграють технічні комітети стандартизації (ТК), які об'єднують експертів, науковців, представників бізнесу та громадських організацій. Вони розробляють проекти стандартів, адаптують міжнародні та регіональні документи до національних умов, а також забезпечують узгодженість вимог для різних галузей. У сфері індустрії гостинності такі комітети відповідають за розробку нормативів щодо категоризації готелів, безпеки харчових продуктів, санітарних вимог та якості послуг.

Контроль за дотриманням стандартів здійснюють державні органи нагляду – зокрема, Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Вона відповідає за перевірку підприємств готельно-ресторанного бізнесу на відповідність санітарним нормам, правилам безпеки харчування та вимогам якості. Таким чином, у системі державної служби стандартизації органи виконують як регуляторні, так і контролюючі функції, спрямовані на гарантування безпеки та стабільності ринку.

Загалом, органи державної служби стандартизації формують цілісну структуру, яка поєднує законодавчі, науково-методичні та контролюючі елементи. Вони забезпечують узгодженість між національними інтересами та міжнародними зобов'язаннями України, сприяють інтеграції у європейський та світовий простір і водночас створюють умови для розвитку якісного та конкурентоспроможного ринку послуг у сфері гостинності.

Органи галузевої служби стандартизації

Органи галузевої служби стандартизації створюються для впорядкування та розвитку системи нормативних вимог у межах окремих секторів економіки. Їхня діяльність спрямована на забезпечення якості та безпеки продукції, послуг і процесів у конкретній сфері, а також на врахування галузевих особливостей, які не завжди можуть бути відображені у загальнодержавних стандартах. У готельно-ресторанному бізнесі та туризмі органи галузевої стандартизації формують специфічні норми, що стосуються категоризації закладів, безпеки харчування, санітарних правил та стандартів сервісу.

Галузеві служби діють у тісній взаємодії з центральним органом стандартизації, але мають більш вузьку спеціалізацію. Вони відповідають за розробку галузевих стандартів, правил, рекомендацій та методичних документів, що регламентують діяльність підприємств певного профілю. Наприклад, у сфері харчування пріоритетними напрямками є стандартизація технологічних процесів приготування страв, безпечності інгредієнтів, умов зберігання та транспортування продуктів. У готельній галузі увага зосереджується на стандартах облаштування номерного фонду, роботі персоналу, правилах поведінки з гостями та вимогах до додаткових послуг.

Важливою ланкою галузевої стандартизації є *технічні комітети*, що діють у складі науково-дослідних інститутів, профільних університетів, асоціацій підприємців і бізнес-об'єднань. Вони об'єднують експертів із відповідних сфер і забезпечують участь бізнесу у формуванні вимог до якості послуг. Наприклад, у сфері туризму та рекреації можуть функціонувати комітети, які займаються питаннями безпеки на туристичних маршрутах, екологічних стандартів зеленого туризму чи якості анімаційних послуг у готелях.

Особливість галузевих органів стандартизації полягає у їхній адаптивності: вони швидше реагують на зміни ринкових умов і нові запити споживачів, ніж загальнодержавні структури. Саме тому на галузевому рівні частіше впроваджуються інноваційні підходи, пов'язані з цифровізацією сервісів, впровадженням міжнародних практик та інтеграцією концепцій сталого розвитку.

У підсумку, органи галузевої служби стандартизації є важливою складовою системи управління якістю, адже вони поєднують державні вимоги з особливостями функціонування конкретних секторів. Для індустрії гостинності це означає створення чітких правил гри для готелів, ресторанів, туристичних компаній і рекреаційних об'єктів, що сприяє зростанню довіри споживачів і підвищує конкурентоспроможність галузі на національному та міжнародному рівнях.

Державна система стандартизації є комплексом органів, нормативних актів, методів і засобів, спрямованих на організацію та реалізацію єдиної політики у сфері стандартизації. Вона формується на рівні держави й охоплює всі галузі економіки та суспільного життя, забезпечуючи узгодженість норм і правил, які регулюють виробництво, обіг і споживання продукції та послуг. У сучасних умовах державна система стандартизації України інтегрується у світовий простір, що зумовлює гармонізацію національних стандартів із міжнародними та європейськими вимогами. Це дозволяє підвищити конкурентоспроможність національної економіки та забезпечити належний рівень захисту споживачів.

Головною метою функціонування державної системи стандартизації є створення єдиної нормативної основи, яка гарантує якість, безпеку та взаємозамінність продукції та послуг. У сфері індустрії гостинності ця мета проявляється у забезпеченні прозорих правил надання послуг, уніфікації вимог до готелів, ресторанів, туристичних підприємств і транспортних послуг, а також у захисті інтересів гостей. Крім того, державна стандартизація покликана сприяти ефективному використанню ресурсів, впровадженню інновацій, розвитку міжнародної співпраці й підвищенню інвестиційної привабливості країни.

Основні принципи державної стандартизації

Діяльність у сфері державної стандартизації базується на низці принципів. Першим є *наукова обґрунтованість*, яка означає, що всі стандарти мають спиратися на досягнення науки та практики. Другим виступає *системність*, що передбачає узгодженість нормативних документів на різних

рівнях – від міжнародного до корпоративного. Важливим є принцип *пріоритетності безпеки*, адже жоден стандарт не може суперечити вимогам захисту життя і здоров'я людей та довкілля. Принцип *гармонізації* полягає в узгодженні національних стандартів із міжнародними та європейськими, що забезпечує інтеграцію України у глобальний простір. Також слід відзначити принцип *прозорості та відкритості*, який гарантує участь усіх зацікавлених сторін – держави, бізнесу, науковців, громадських організацій – у процесі розробки стандартів.

Таким чином, державна система стандартизації – це цілісний механізм регулювання економіки та суспільних процесів, який поєднує наукові, економічні, правові та соціальні засади. Її мета спрямована на забезпечення високої якості та безпеки послуг, а принципи діяльності визначають прозорість, узгодженість і міжнародну інтеграцію. Для індустрії гостинності державна стандартизація є не лише засобом контролю, але й інструментом розвитку, що забезпечує впевненість гостей у рівні сервісу та формує позитивний імідж країни на світовому туристичному ринку.

Таблиця 3 – Види стандартів за рівнем застосування

Принцип	Характеристика
Наукова обґрунтованість	Усі стандарти повинні ґрунтуватися на досягненнях науки, техніки та практики.
Системність	Забезпечення узгодженості стандартів на міжнародному, національному, галузевому та корпоративному рівнях.
Пріоритетність безпеки	Перевага вимог, що гарантують захист життя і здоров'я людей, довкілля та майна.
Гармонізація	Узгодження національних стандартів з міжнародними та регіональними документами.
Прозорість і відкритість	Залучення держави, бізнесу, науковців і громадськості до процесу розробки стандартів.
Адаптивність	Здатність стандартів швидко реагувати на зміни ринкових умов і технологій.

Першим і базовим принципом державної стандартизації є *наукова обґрунтованість*. Це означає, що всі стандарти повинні створюватися на основі сучасних досягнень науки, техніки та практики. У сфері індустрії гостинності цей принцип проявляється у використанні перевірених методик забезпечення безпеки харчування, організації сервісу та управління якістю.

Другим виступає принцип *системності*, який передбачає узгодженість усіх стандартів між собою – від міжнародних документів до корпоративних правил. Такий підхід дозволяє уникнути суперечностей і забезпечує цілісність нормативної бази. Для готельно-ресторанного бізнесу це означає, що внутрішні стандарти закладів повинні гармонійно поєднуватися з національними та міжнародними вимогами.

Важливим є принцип *пріоритетності безпеки*, який передбачає перевагу вимог, спрямованих на захист життя і здоров'я людей, охорону довкілля та майна. У практиці індустрії гостинності це означає суворе дотримання

санітарних норм, правил протипожежної безпеки та вимог до умов проживання гостей.

Четвертий принцип – *гармонізація*. Він полягає в узгодженні національних стандартів з міжнародними та регіональними документами. Це відкриває можливості для інтеграції України у світовий ринок і робить українські підприємства більш конкурентоспроможними. У сфері гостинності прикладом гармонізації є впровадження систем управління якістю ISO 9001 або стандартів харчової безпеки ISO 22000.

Принцип *прозорості та відкритості* гарантує участь усіх зацікавлених сторін у розробці стандартів – державних органів, бізнесу, науковців та громадськості. Це сприяє формуванню довіри та забезпечує баланс інтересів. У туризмі та гостинності залучення асоціацій готельєрів, рестораторів і туристичних операторів до процесу розробки нормативів дозволяє врахувати практичні потреби галузі.

Важливим є принцип *адаптивності*, який відображає здатність стандартів швидко реагувати на зміни ринкових умов і технологічних інновацій. Це особливо актуально для індустрії гостинності, де активно впроваджуються цифрові сервіси, онлайн-бронювання, мобільні додатки та екологічні стандарти сталого розвитку.

4. Категорії нормативних документів зі стандартизації

Нормативні документи зі стандартизації поділяються на кілька категорій, кожна з яких виконує специфічні функції та має різний ступінь обов'язковості. Найбільш відомою категорією є *стандарти* – документи, що встановлюють вимоги до продукції, процесів і послуг. Вони можуть мати міжнародний (ISO), регіональний (EN), національний (ДСТУ) або галузевий характер. Стандарти є основою для уніфікації та гармонізації вимог, забезпечують безпеку, взаємозамінність і стабільну якість. У сфері гостинності стандарти застосовуються для категоризації готелів, регламентації сервісу, санітарних норм і харчової безпеки.

Другою важливою категорією є *технічні умови (ТУ)*. Це документи, що встановлюють конкретні вимоги до певної продукції, послуг або процесів у випадках, коли стандарти не охоплюють усіх особливостей. ТУ часто застосовуються у ресторанному бізнесі, наприклад, для унікальних страв чи авторських технологій, де потрібно зафіксувати специфіку рецептури, методи приготування й умови зберігання. Таким чином, технічні умови забезпечують деталізацію стандартів на рівні окремих підприємств чи видів продукції.

Наступною категорією нормативних документів є *технічні регламенти*. Вони мають обов'язковий характер і визначають мінімальні вимоги до безпеки продукції, послуг чи процесів. Регламенти приймаються на законодавчому рівні й спрямовані на захист життя та здоров'я громадян, охорону довкілля, майна та інтересів держави. У сфері гостинності прикладом може бути регламент щодо обов'язкових вимог до безпеки харчових продуктів або правил протипожежної безпеки в готелях.

Окреме місце займають *кодекси практики та методичні рекомендації*. Це документи рекомендаційного характеру, які містять опис найкращих

практик і методів роботи в певній сфері. Вони не є обов'язковими, проте слугують корисним орієнтиром для підприємств, що прагнуть впроваджувати сучасні технології та вдосконалювати якість сервісу. У готельно-ресторанному бізнесі такі документи можуть стосуватися правил етикету, організації роботи персоналу чи екологічно відповідального ведення діяльності.

Важливим різновидом нормативних документів є *класифікатори*, які встановлюють єдину систему групування об'єктів. Наприклад, у сфері туризму застосовується класифікація готелів за категоріями зірковості, а в харчуванні – класифікація продуктів за походженням і безпекою. Класифікатори дозволяють систематизувати інформацію, створювати єдині реєстри та забезпечувати прозорість на ринку.

Таким чином, категорії нормативних документів зі стандартизації утворюють ієрархічну систему, де кожен вид документів має своє призначення – від загальних вимог у стандартах до конкретних регламентів чи методичних рекомендацій. У комплексі вони забезпечують ефективне функціонування індустрії гостинності, де важливим є баланс між безпекою, якістю й конкурентоспроможністю послуг.

Таблиця 4 – Нормативні документи зі стандартизації

Категорія документа	Характеристика	Приклади у сфері гостинності
Стандарти	Нормативні документи, що встановлюють вимоги до продукції, послуг і процесів; можуть бути міжнародними, національними чи галузевими.	ISO 9001 (система управління якістю), ДСТУ з категоризації готелів, санітарні стандарти ресторанного бізнесу.
Технічні умови (ТУ)	Документи, що встановлюють специфічні вимоги до окремих видів продукції чи послуг у випадках, коли стандарти не охоплюють усіх особливостей.	Авторські рецептури страв, правила приготування і зберігання продуктів у ресторані.
Технічні регламенти	Обов'язкові нормативні документи, що визначають мінімальні вимоги до безпеки продукції, процесів та послуг.	Регламенти з протипожежної безпеки у готелях, санітарні регламенти для підприємств харчування.
Кодекси практики та методичні рекомендації	Документи рекомендаційного характеру, що містять опис найкращих практик і методів роботи.	Рекомендації з обслуговування гостей, правила етикету персоналу, екологічні рекомендації для зеленого туризму.
Класифікатори	Системи групування об'єктів, що забезпечують уніфіковану класифікацію і прозорість ринку.	Система зірковості готелів, класифікація харчових продуктів за категоріями безпеки.

Найбільш поширеною категорією нормативних документів є *стандарти*. Вони встановлюють вимоги до продукції, послуг і процесів та можуть мати міжнародний, національний або галузевий рівень. Стандарти визначають рівень якості, безпеки та взаємозамінності. У сфері гостинності прикладом є міжнародний стандарт ISO 9001, що регламентує систему управління якістю,

або ДСТУ, який регулює категоризацію готелів за «зірковістю». Також сюди належать санітарні стандарти, що застосовуються у ресторанному бізнесі.

Іншою категорією є *технічні умови (ТУ)*. Вони деталізують вимоги до продукції чи послуг, особливо тоді, коли стандарти не охоплюють усіх специфічних характеристик. ТУ часто використовуються у ресторанному бізнесі для розробки унікальних страв чи авторських технологій. Вони можуть визначати склад інгредієнтів, правила приготування, методи зберігання та подачі страв, тим самим встановлюючи індивідуальні норми для підприємства.

Особливе місце займають *технічні регламенти*, які мають обов'язковий характер. Вони встановлюють мінімальні вимоги до безпеки продукції, процесів чи послуг і затверджуються на державному рівні. У готельній сфері прикладом є протипожежні регламенти, тоді як у ресторанному бізнесі – санітарні норми, які гарантують безпечність харчових продуктів і захист здоров'я споживачів.

Важливу роль відіграють також *кодекси практики та методичні рекомендації*. Ці документи не є обов'язковими, проте містять опис найкращих практик і методів організації роботи. Вони допомагають підприємствам удосконалити сервіс, упроваджувати сучасні технології та підвищувати якість обслуговування. Прикладами можуть бути рекомендації щодо етикету персоналу, правил комунікації з гостями чи методики впровадження екологічних практик у зеленому туризмі.

Останньою категорією виступають *класифікатори*, які забезпечують систематизацію та єдину класифікацію об'єктів. Вони дозволяють упорядковувати інформацію та робити ринок більш прозорим для споживачів і бізнесу. У сфері гостинності найбільш відомим прикладом є система «зірковості» готелів, яка допомагає туристам швидко орієнтуватися у рівні сервісу. До класифікаторів також належить групування харчових продуктів за категоріями безпеки чи походження.

Стандартизація є невід'ємною складовою сучасного розвитку економіки та суспільства, адже вона забезпечує впорядкованість, уніфікацію й підвищення якості продукції та послуг. Для індустрії гостинності стандартизація має особливе значення, оскільки гарантує стабільний рівень сервісу, безпеку гостей і конкурентоспроможність підприємств на внутрішньому та міжнародному ринках. Функції стандартизації проявляються у регламентації, захисті прав споживачів, підвищенні ефективності та гармонізації із світовими вимогами. Мета й завдання державної системи стандартизації полягають у створенні умов для безпечного, якісного та прозорого функціонування ринку послуг. Водночас об'єкти стандартизації охоплюють як матеріальні ресурси, так і процеси та сервіси, а пріоритетні напрями визначаються сучасними викликами – цифровізацією, екологізацією та інтернаціоналізацією стандартів.

Тема 2. Міжнародна, регіональна, національна стандартизація

1. Міжнародна стандартизація.

Міжнародна стандартизація є діяльністю, спрямованою на розробку універсальних вимог, правил і норм, що застосовуються у світовому масштабі. Вона забезпечує уніфікацію стандартів у різних країнах, створює єдині підходи до якості та безпеки продукції і послуг, полегшує міжнародну торгівлю та рух туристичних потоків. Провідну роль у цій сфері відіграє *Міжнародна організація зі стандартизації (ISO)*, яка розробила тисячі стандартів для різних галузей, зокрема для систем управління якістю (ISO 9001), безпеки харчових продуктів (ISO 22000), екологічного менеджменту (ISO 14001). Для індустрії гостинності міжнародна стандартизація створює глобальні правила, які дозволяють готелям і ресторанам працювати на рівні світових практик та гарантувати гостям прогнозовану якість сервісу незалежно від країни перебування.

Стандартизація функціонує на трьох основних рівнях: міжнародному, регіональному та національному. Кожен із них має свої цілі, органи управління та особливості впливу на економіку і сферу гостинності. Нижче наведено порівняльну таблицю, яка демонструє основні відмінності та приклади.

Таблиця 5 – Міжнародна, регіональна та національна стандартизація

Рівень стандартизації	Мета	Основні органи	Приклади документів / значення для гостинності
Міжнародна	Уніфікація стандартів у світовому масштабі, полегшення міжнародної торгівлі та туризму.	ISO (Міжнародна організація зі стандартизації), Codex Alimentarius.	ISO 9001 (управління якістю), ISO 22000 (харчова безпека), ISO 14001 (екологічний менеджмент). Забезпечує глобально визнаний рівень сервісу.
Регіональна	Гармонізація вимог у межах регіональних економічних союзів та інтеграційних об'єднань.	CEN, CENELEC, ETSI (ЄС), ASTM (США).	Європейські стандарти EN, єдина система категоризації готелів у ЄС, стандарти безпеки харчування. Сприяє інтеграції України в європейський простір.
Національна	Встановлення правил і норм з урахуванням національних умов, забезпечення внутрішнього ринку.	Міністерство економіки України, ДП «УкрНДНЦ», технічні комітети.	ДСТУ для категоризації готелів, санітарні норми та правила, стандарти безпеки харчування. Формує довіру споживачів і гармонізується з міжнародними вимогами.

Міжнародна стандартизація має на меті уніфікацію вимог у світовому масштабі та створення єдиних правил, які полегшують міжнародну торгівлю, рух капіталу і розвиток туризму. Провідну роль у цій сфері відіграє Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), а також Codex Alimentarius, що встановлює вимоги до харчової безпеки. Прикладами документів є ISO 9001 (система управління якістю), ISO 22000 (харчова безпека), ISO 14001

(екологічний менеджмент). Для індустрії гостинності міжнародні стандарти забезпечують єдиний підхід до якості сервісу у світі та створюють довіру у гостей, незалежно від країни перебування.

Регіональна стандартизація орієнтується на узгодження вимог у межах певних інтеграційних об'єднань. Найбільш розвинутою є європейська система, яку координують CEN, CENELEC та ETSI. У межах ЄС прийнято єдині стандарти EN, що визначають якість послуг, категоризацію готелів, вимоги до безпеки харчових продуктів і екологічні норми. У сфері гостинності регіональна стандартизація дозволяє забезпечити однаковий рівень сервісу в країнах-членах та полегшує інтеграцію України у європейський ринок туристичних і готельно-ресторанних послуг.

Національна стандартизація функціонує у межах конкретної держави та враховує її соціально-економічні, культурні й правові особливості. В Україні цю функцію виконує Міністерство економіки України через Національний орган стандартизації – ДП «УкрНДНЦ» і систему технічних комітетів. Основними документами є національні стандарти – ДСТУ, які встановлюють вимоги до категоризації готелів, санітарні норми й правила, стандарти безпеки харчових продуктів. Для індустрії гостинності національна стандартизація є фундаментом внутрішнього ринку та одночасно базою для гармонізації з міжнародними й регіональними нормами.

Міжнародна стандартизація відіграє важливу роль у розвитку торговельно-економічних зв'язків, адже вона забезпечує спільну мову для виробників, постачальників і споживачів різних країн. Єдині стандарти створюють прозорі правила торгівлі, що зменшує технічні бар'єри у міжнародному обміні товарами та послугами. Завдяки цьому підприємства можуть безперешкодно виходити на нові ринки, а споживачі отримують продукцію та послуги, які відповідають загально визнаним вимогам якості та безпеки.

Одним із найважливіших аспектів є гармонізація стандартів, яка дозволяє уникнути дублювання сертифікаційних процедур і скоротити витрати на відповідність різним національним нормам. Це особливо актуально для індустрії гостинності, де міжнародні стандарти (наприклад ISO 9001 чи ISO 22000) забезпечують однаковий рівень сервісу й безпеки у готелях та ресторанах по всьому світу. Впровадження таких стандартів робить діяльність підприємств більш передбачуваною та зрозумілою для партнерів і гостей з різних країн.

Міжнародна стандартизація також сприяє розвитку глобальної конкуренції. Єдині вимоги дозволяють порівнювати якість продукції та послуг незалежно від країни виробництва. Це стимулює підприємства підвищувати рівень інноваційності, впроваджувати сучасні технології та забезпечувати більш високу ефективність. Для країн, що інтегруються у світову економіку, дотримання міжнародних стандартів є умовою отримання довіри іноземних партнерів та залучення інвестицій.

Окрім економічних переваг, міжнародна стандартизація має значний соціальний ефект. Вона гарантує безпеку продукції та послуг, що є особливо

важливим у сферах харчування, транспорту, охорони здоров'я та туризму. Це створює основу для сталого розвитку міжнародних відносин, підвищує рівень задоволеності споживачів і формує позитивний імідж країн у глобальному середовищі. Таким чином, міжнародна стандартизація є важливим чинником зміцнення торговельно-економічних зв'язків між країнами. Вона знижує бар'єри для бізнесу, сприяє розвитку міжнародної кооперації, підвищує рівень якості та безпеки продукції й послуг і водночас забезпечує стабільність та прозорість світової економіки.

Міжнародна організація зі стандартизації (*ISO – International Organization for Standardization*) є однією з найбільш впливових інституцій у сфері розробки стандартів. Вона була заснована у 1947 році і об'єднує національні органи стандартизації більш ніж 160 країн світу. ISO функціонує як незалежна, недержавна організація, що сприяє створенню універсальних норм і правил для різних галузей. Основне завдання ISO полягає у розробці міжнародних стандартів, які гармонізують вимоги до продукції, послуг і процесів, спрощують міжнародну торгівлю та формують єдині підходи до якості й безпеки.

Діяльність ISO базується на роботі *технічних комітетів*, які складаються з експертів у відповідних сферах. Саме вони розробляють проекти стандартів, обговорюють їх на міжнародному рівні та ухвалюють після узгодження з усіма країнами-учасницями. Така демократична модель прийняття рішень забезпечує врахування різних точок зору й баланс інтересів як розвинених, так і країн, що розвиваються.

Стандарти ISO охоплюють практично всі сфери економіки та суспільного життя. Серед них особливе значення мають стандарти *систем управління*: ISO 9001 (менеджмент якості), ISO 14001 (екологічний менеджмент), ISO 45001 (охорона праці та безпека), ISO 22000 (безпека харчових продуктів), ISO 50001 (енергоменеджмент). Для індустрії гостинності ці стандарти мають велике практичне значення, оскільки вони забезпечують єдиний підхід до організації сервісу, управління ризиками та підвищення рівня довіри гостей.

Особливістю системи ISO є її *добровільність*: стандарти не є обов'язковими, проте підприємства, що їх впроваджують, отримують суттєві конкурентні переваги. Наявність сертифікації ISO свідчить про високу якість і відповідальність компанії, відкриває доступ до міжнародних ринків та підвищує привабливість у співпраці з партнерами. У сфері гостинності це може проявлятися у підвищенні рейтингу готелю, збільшенні кількості гостей і поліпшенні іміджу закладу.

Система ISO має також глобальне значення, оскільки сприяє розвитку сталого господарювання. Стандарти орієнтують бізнес на підвищення енергоефективності, екологічності, безпеки й інноваційності. Вони формують своєрідну «міжнародну мову» співпраці, завдяки якій підприємства з різних країн можуть взаємодіяти без додаткових бар'єрів.

Отже, система ISO – це багаторівневий інструмент управління якістю та безпекою, який визначає сучасні стандарти організації бізнесу. Для індустрії гостинності вона є стратегічним ресурсом, що забезпечує відповідність

міжнародним вимогам, підвищує конкурентоспроможність і формує довіру гостей з усього світу.

Міжнародні стандарти ISO охоплюють широкий спектр сфер і є важливими інструментами управління якістю, екологічністю та безпекою. Для індустрії гостинності вони створюють умови для підвищення рівня сервісу, довіри гостей та інтеграції підприємств у міжнародний простір. Нижче наведено приклади найбільш поширених стандартів ISO.

Таблиця 5 – Міжнародні стандарти ISO

Стандарт ISO	Сфера застосування	Значення для індустрії гостинності
ISO 9001	Система управління якістю	Забезпечує стабільну якість послуг, підвищує довіру гостей, сприяє ефективній організації роботи готелів та ресторанів.
ISO 14001	Екологічний менеджмент	Спрямований на зменшення впливу на довкілля, впровадження практик сталого розвитку та екологічної відповідальності.
ISO 22000	Безпека харчових продуктів	Гарантує безпеку харчування у ресторанах, готелях і підприємствах кейтерингу; підвищує довіру споживачів.
ISO 45001	Охорона праці та безпека персоналу	Забезпечує безпечні умови праці для співробітників, що є ключовим чинником у сфері гостинності.
ISO 50001	Енергетичний менеджмент	Сприяє раціональному використанню енергії, зниженню витрат та підвищенню ефективності управління ресурсами.

Серед міжнародних стандартів особливе місце займає *ISO 9001*, який регулює систему управління якістю. Його впровадження в індустрії гостинності дозволяє забезпечити стабільність і прогнозованість сервісу, підвищити рівень довіри гостей та ефективність внутрішніх процесів у готелях і ресторанах.

Важливим є також *ISO 14001*, що охоплює сферу екологічного менеджменту. Він орієнтований на зменшення негативного впливу на довкілля, впровадження практик сталого розвитку та екологічно відповідальної поведінки підприємств. Для готельно-ресторанного бізнесу це означає оптимізацію використання ресурсів, зменшення відходів і формування позитивного іміджу серед екоорієнтованих гостей.

Не менш значущим є стандарт *ISO 22000*, який встановлює вимоги до системи безпеки харчових продуктів. У сфері гостинності його застосування гарантує безпечність харчування в ресторанах, готелях та кейтерингових компаніях, а також підвищує рівень довіри споживачів до закладів.

Стандарт *ISO 45001* визначає вимоги до охорони праці та безпеки персоналу. Для індустрії гостинності, де значна частина роботи пов'язана з прямим контактом із гостями та фізичними навантаженнями, він забезпечує створення безпечних умов праці, зниження ризиків травматизму й підтримку високої працездатності персоналу.

Окремо варто виділити *ISO 50001*, що стосується енергетичного менеджменту. Він спрямований на ефективне використання енергоресурсів, зниження витрат та оптимізацію витрат підприємства. У готельно-

ресторанному бізнесі впровадження цього стандарту дозволяє не лише економити ресурси, а й позиціонувати заклад як сучасний і відповідальний щодо сталого розвитку.

Міжнародна стандартизація є основою для розвитку світової економіки та глобальної співпраці. Її головна мета полягає у створенні єдиних правил і вимог, які забезпечують гармонізацію торговельних процесів, зниження технічних бар'єрів у торгівлі та підвищення довіри до якості продукції й послуг. Важливу роль у цій діяльності відіграють організації, такі як **ISO** (Міжнародна організація зі стандартизації), **IEC** (Міжнародна електротехнічна комісія) та **Codex Alimentarius**, які розробляють універсальні стандарти для різних галузей. Участь у цих структурах дозволяє країнам інтегруватися у світовий простір і робити свої підприємства більш конкурентоспроможними.

Європейська стандартизація є регіональною системою, що функціонує у межах Європейського Союзу та країн, які співпрацюють з ним. Координацію діяльності здійснюють такі органи, як **CEN** (Європейський комітет зі стандартизації), **CENELEC** (Європейський комітет зі стандартизації в електротехніці) та **ETSI** (Європейський інститут телекомунікаційних стандартів). Європейські стандарти (EN) встановлюють єдині вимоги до продукції та послуг, забезпечуючи вільний рух товарів і послуг у межах внутрішнього ринку ЄС. Для індустрії гостинності особливе значення мають стандарти категоризації готелів, безпеки харчування, санітарних норм і екологічних вимог, які гарантують високий рівень сервісу для туристів з різних країн.

Україна активно інтегрується у міжнародну й європейську систему стандартизації, що є складовою її стратегічного курсу на євроінтеграцію. Український національний орган стандартизації (*ДП «УкрНДНЦ»*) є членом **ISO** та **CEN**, що дає можливість долучатися до розробки міжнародних і європейських стандартів. Значна частина національних стандартів гармонізована з міжнародними та європейськими, що полегшує експорт українських товарів і послуг, у тому числі в сфері туризму та гостинності.

Для індустрії гостинності участь України в міжнародній та європейській стандартизації означає доступ до найкращих практик управління якістю, харчової безпеки, екологічного менеджменту та категоризації туристичних об'єктів. Це дозволяє українським підприємствам відповідати світовим вимогам, підвищувати конкурентоспроможність та формувати довіру серед іноземних гостей.

Таким чином, міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації створює умови для сталого розвитку глобальної економіки, а для України вона є важливим чинником інтеграції у світовий та європейський простір. Активна участь у цих процесах дозволяє країні адаптувати свої національні норми до міжнародних вимог, розвивати індустрію гостинності та зміцнювати торговельно-економічні зв'язки з іншими державами.

Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації здійснюється різними організаціями, які координують розробку та впровадження стандартів у глобальному та регіональному масштабах. Україна бере участь у цих процесах,

що сприяє інтеграції у світовий економічний простір і розвитку індустрії гостинності. Нижче наведено порівняльну таблицю основних організацій та ролі України у їхній діяльності.

Таблиця 6 – Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації та участь України

Рівень	Організації	Основні напрями діяльності	Участь України
Міжнародний	ISO (Міжнародна організація зі стандартизації), IEC (Міжнародна електротехнічна комісія), Codex Alimentarius	Розробка міжнародних стандартів, уніфікація вимог, спрощення світової торгівлі, забезпечення якості та безпеки	Україна через ДП «УкрНДНЦ» є членом ISO; гармонізує національні стандарти з міжнародними документами
Європейський	CEN (Європейський комітет зі стандартизації), CENELEC (Європейський комітет у сфері електротехніки), ETSI (Європейський інститут телекомунікаційних стандартів)	Гармонізація вимог у межах ЄС, забезпечення єдиного ринку, встановлення стандартів у сферах промисловості, послуг і туризму	Україна бере участь у роботі CEN та CENELEC, поступово впроваджує EN-стандарти та адаптує їх до національних умов

На міжнародному рівні провідними організаціями у сфері стандартизації є ISO (Міжнародна організація зі стандартизації), IEC (Міжнародна електротехнічна комісія) та Codex Alimentarius, що регламентує вимоги до харчової безпеки. Ці структури розробляють універсальні стандарти, які гармонізують правила у світовому масштабі, усувають технічні бар'єри в торгівлі та забезпечують високу якість і безпеку продукції й послуг. Україна через ДП «УкрНДНЦ» є повноправним членом ISO, бере участь у діяльності технічних комітетів і поступово гармонізує національні стандарти з міжнародними документами. Це дозволяє українським підприємствам інтегруватися у глобальну економіку та бути більш конкурентоспроможними.

На європейському рівні ключову роль у стандартизації відіграють такі організації, як CEN (Європейський комітет зі стандартизації), CENELEC (Європейський комітет у сфері електротехніки) та ETSI (Європейський інститут телекомунікаційних стандартів). Вони координують розробку стандартів, які забезпечують єдиний внутрішній ринок ЄС, сприяють гармонізації вимог до продукції та послуг, а також встановлюють правила у сфері промисловості, туризму та індустрії гостинності. Україна активно співпрацює з CEN і CENELEC, бере участь у розробці та адаптації європейських стандартів (EN), поступово впроваджує їх у національну практику. Це сприяє інтеграції України до європейського економічного простору та підвищує довіру міжнародних партнерів і гостей.

2. Регіональна стандартизація.

Регіональна стандартизація здійснюється в межах окремих об'єднань держав чи континентальних союзів. Вона спрямована на гармонізацію вимог у певному економічному просторі та полегшення співпраці між країнами-партнерами. Найбільш розвиненою системою є стандартизація в *Європейському Союзі*, яку забезпечують Європейський комітет зі стандартизації (CEN), Європейський комітет зі стандартизації в електротехніці (CENELEC) та Європейський інститут телекомунікаційних стандартів (ETSI). У сфері гостинності на регіональному рівні встановлюються єдині вимоги до категоризації готелів, екологічних стандартів, безпеки харчування та організації сервісу. Для України гармонізація стандартів із європейськими є важливою складовою інтеграції у внутрішній ринок ЄС та підвищення конкурентоспроможності на регіональному рівні.

Регіональна стандартизація є проміжною ланкою між міжнародною та національною системами стандартизації. Вона передбачає розробку і застосування стандартів у межах певних регіональних об'єднань країн, які мають спільні економічні, політичні або культурні інтереси. Основною метою регіональної стандартизації є гармонізація вимог до продукції, процесів і послуг у рамках регіону, створення єдиного ринку та зниження бар'єрів у взаємній торгівлі. Це особливо актуально для інтеграційних об'єднань, де країни прагнуть забезпечити вільний рух товарів, капіталів, робочої сили та послуг.

На відміну від міжнародної стандартизації, яка орієнтована на глобальні правила, регіональна має більш конкретний і практичний характер. Вона враховує особливості розвитку регіону, спільні інтереси держав-учасниць та адаптує загальносвітові стандарти до локальних умов. Такий підхід дозволяє поєднати прагнення до уніфікації з урахуванням культурних, економічних та правових відмінностей між країнами.

Найбільш розвиненою у світі є система регіональної стандартизації в межах Європейського Союзу. Її основу становлять три організації: CEN (Європейський комітет зі стандартизації), CENELEC (Європейський комітет зі стандартизації у сфері електротехніки) та ETSI (Європейський інститут телекомунікаційних стандартів). Ці структури відповідають за розробку стандартів у різних сферах економіки та суспільного життя. Їх діяльність спрямована на забезпечення єдиного внутрішнього ринку ЄС, де товари та послуги можуть вільно переміщатися без додаткових технічних бар'єрів.

Особливістю європейської стандартизації є тісна взаємодія з міжнародними організаціями, зокрема ISO та IEC. У багатьох випадках європейські стандарти (EN) розробляються на основі міжнародних, проте адаптуються до особливостей правової системи ЄС. Це забезпечує баланс між глобальною уніфікацією та регіональними інтересами. Для держав-членів ЄС впровадження стандартів EN є обов'язковим, а національні стандарти, що суперечать їм, мають бути скасовані.

У сфері гостинності регіональна стандартизація має надзвичайне значення, адже туристи очікують однакового рівня сервісу в різних країнах

регіону. Єдині стандарти дозволяють забезпечити передбачуваність якості послуг, що підвищує довіру гостей та стимулює розвиток туризму. Прикладом є система категоризації готелів у Європейському Союзі, де запроваджено уніфіковані критерії присвоєння зірок. Це означає, що турист, бронюючи готель у Франції, Німеччині чи Польщі, може бути впевнений у відповідності рівня послуг заявленій категорії.

Регіональні стандарти у сфері ресторанного бізнесу охоплюють вимоги до безпеки харчових продуктів, санітарно-гігієнічних норм, екологічної відповідальності та сталого розвитку. У межах ЄС діють чіткі правила щодо використання харчових добавок, маркування продуктів, транспортування та зберігання. Для підприємств гостинності це означає необхідність відповідати єдиним нормам, що спрощує їхню діяльність на європейському ринку та підвищує конкурентоспроможність.

Головною перевагою регіональної стандартизації є створення прозорих і зрозумілих правил для всіх учасників ринку. Вона сприяє усуненню технічних бар'єрів у торгівлі, полегшує співпрацю між країнами та стимулює економічне зростання. Єдині стандарти знижують витрати підприємств на сертифікацію, оскільки один і той самий документ визнається у всіх країнах регіону. Це особливо важливо для малого та середнього бізнесу, у тому числі підприємств гостинності, які завдяки стандартизації отримують доступ до ширшого ринку.

Ще однією перевагою є підвищення рівня безпеки продукції та послуг. Регіональні стандарти базуються на сучасних наукових досягненнях та міжнародних практиках, що гарантує їхню ефективність. Для туристів це означає захист прав споживачів, а для підприємств – можливість будувати довгострокові відносини з гостями на основі довіри та передбачуваності.

Для України регіональна стандартизація має стратегічне значення, адже вона є невід'ємною частиною євроінтеграційного процесу. Україна співпрацює з CEN і CENELEC, бере участь у розробці європейських стандартів та адаптує їх до національних умов. Гармонізація стандартів дозволяє українським підприємствам вийти на європейський ринок, а також підвищує довіру міжнародних партнерів і туристів.

У сфері гостинності адаптація до європейських стандартів означає модернізацію системи категоризації готелів, впровадження екологічних вимог, дотримання правил харчової безпеки та сталого розвитку. Це відкриває нові можливості для залучення інвестицій, розвитку туристичних дестинацій та формування позитивного іміджу України на міжнародній арені. Таким чином, регіональна стандартизація є ключовим інструментом інтеграції держав у спільний економічний простір. Вона забезпечує єдині правила гри для підприємств, гарантує якість і безпеку послуг, знижує бар'єри у торгівлі та підвищує рівень довіри між країнами. Для України участь у європейській системі стандартизації є важливим кроком на шляху до повної інтеграції у внутрішній ринок ЄС і водночас засобом розвитку індустрії гостинності та туризму.

3. Національна стандартизація.

Національна стандартизація охоплює діяльність у межах конкретної держави та враховує її економічні, правові, культурні й соціальні особливості. В Україні центральним органом у цій сфері є *Міністерство економіки України*, а безпосереднє виконання функцій Національного органу стандартизації покладено на ДП «УкрНДНЦ». Національні стандарти – ДСТУ – регулюють широкий спектр галузей, у тому числі туризм та індустрію гостинності. Вони визначають вимоги до категоризації готелів, санітарні та гігієнічні норми, стандарти безпеки харчування, правила обслуговування гостей. Національна стандартизація має ключове значення для розвитку внутрішнього ринку, формування довіри споживачів і створення бази для подальшої гармонізації з міжнародними нормами.

Таким чином, міжнародна, регіональна та національна стандартизація формують багаторівневу систему, яка забезпечує узгодженість і послідовність у регулюванні якості продукції та послуг. Для індустрії гостинності ця система дозволяє гармонізувати локальні практики з глобальними вимогами, що підвищує довіру гостей, стимулює розвиток бізнесу та сприяє інтеграції України у світовий і європейський простір.

Державна система стандартизації в Україні почала формуватися після здобуття незалежності у 1991 році, коли виникла потреба у створенні власної нормативної бази та відокремленні від радянської системи ГОСТ. Першим кроком стало прийняття у 1993 році Закону України «Про стандартизацію», який визначив основні принципи організації цієї діяльності, заклав підґрунтя для розробки національних стандартів та створення власних органів управління у сфері стандартизації. Це дало можливість Україні почати розбудову самостійної системи, орієнтованої на потреби внутрішнього ринку та зовнішньоекономічні пріоритети.

У 1990-х роках основу становили національні стандарти України (ДСТУ), розроблені на базі попередніх радянських ГОСТів, але поступово адаптовані до нових умов господарювання. Головним органом, який відповідав за координацію цієї діяльності, був Держстандарт України. Його функції полягали у розробці політики у сфері стандартизації, сертифікації та метрології, а також у забезпеченні гармонізації нормативних документів з міжнародними вимогами.

Подальший розвиток системи стандартизації був тісно пов'язаний із прагненням України інтегруватися у світовий економічний простір. У 2000-х роках було зроблено значні кроки у напрямі гармонізації національних стандартів із міжнародними та європейськими (ISO, IEC, EN). Україна приєдналася до міжнародних організацій зі стандартизації та почала брати активну участь у роботі технічних комітетів. Це дозволило залучати кращі практики та впроваджувати їх у національну систему.

Новий етап становлення системи пов'язаний з ухваленням у 2014 році оновленого Закону України «Про стандартизацію», який наблизив українське законодавство до норм Європейського Союзу. Згідно з ним, було створено *Національний орган стандартизації (НОС)*, функції якого виконує ДП

«УкрНДНЦ». Ця структура отримала повноваження розробляти, ухвалювати та публікувати національні стандарти, організовувати діяльність технічних комітетів і координувати гармонізацію з міжнародними та європейськими документами.

Таким чином, становлення державної системи стандартизації в Україні відбувалося поетапно – від спадщини радянської системи ГОСТ до створення сучасної структури, зорієнтованої на європейські стандарти. Сьогодні ця система є ключовим інструментом інтеграції України у глобальний простір, забезпечення конкурентоспроможності національної економіки та формування довіри до українських товарів і послуг, зокрема в індустрії гостинності.

Становлення державної системи стандартизації в Україні відбувалося поетапно, з урахуванням внутрішніх економічних потреб та зовнішніх інтеграційних процесів. Нижче наведено основні хронологічні віхи цього розвитку.

Таблиця 7 – Становлення державної системи стандартизації в Україні

Рік / Період	Подія / Характеристика
1991	Проголошення незалежності України. Початок формування власної системи стандартизації.
1993	Прийняття першого Закону України «Про стандартизацію». Визначено принципи та засади національної політики.
1990-ті	Запровадження перших ДСТУ на основі адаптованих ГОСТів. Створення Держстандарту України як центрального органу.
2000-ті	Активна гармонізація ДСТУ з міжнародними та європейськими стандартами (ISO, IEC, EN). Участь у міжнародних організаціях.
2014	Прийняття нового Закону України «Про стандартизацію», який узгоджено з нормами ЄС.
2015 – дотепер	Створення Національного органу стандартизації (ДП «УкрНДНЦ»). Координація діяльності технічних комітетів, активна інтеграція у європейський простір.

Становлення державної системи стандартизації в Україні почалося у 1991 році після проголошення незалежності. Перед країною постало завдання створити власну нормативну базу, оскільки радянська система ГОСТ перестала відповідати новим умовам розвитку економіки та державного управління.

Важливим кроком став 1993 рік, коли було ухвалено перший Закон України «Про стандартизацію». Цей документ визначив засади та принципи державної політики у сфері стандартизації, започаткувавши розробку національних стандартів – ДСТУ. Саме він заклав основу для незалежної системи управління якістю та безпекою продукції і послуг.

У 1990-х роках відбувалося активне впровадження перших ДСТУ, значна частина яких базувалася на адаптованих радянських ГОСТах. У цей період було створено Держстандарт України – центральний орган, що координував політику у сфері стандартизації, сертифікації та метрології.

Новий етап розвитку припав на 2000-ті роки, коли Україна почала активно гармонізувати свої стандарти з міжнародними та європейськими (ISO, IEC, EN). Саме тоді держава приєдналася до міжнародних організацій зі

стандартизації та почала брати участь у діяльності технічних комітетів, що дозволило інтегрувати найкращі світові практики.

У 2014 році було ухвалено новий Закон України «Про стандартизацію», який наблизив національну систему до європейських норм. Цей документ визначив сучасні принципи управління стандартизацією, а також створив правові умови для глибшої інтеграції з ЄС.

Починаючи з 2015 року і до сьогодні, функції Національного органу стандартизації виконує ДП «УкрНДНЦ». Він відповідає за розробку та ухвалення ДСТУ, організацію діяльності технічних комітетів та адаптацію національної бази до міжнародних і європейських стандартів. У цей період система стандартизації України перетворилася на важливий інструмент інтеграції у європейський простір, розвитку бізнесу та підвищення конкурентоспроможності національної економіки.

Стандартизація є важливим інструментом упорядкування економічної діяльності, гарантування якості й безпеки продукції та послуг, а також основою інтеграції України у міжнародний і європейський простір. Вона забезпечує створення єдиних правил гри для всіх учасників ринку – від державних органів і бізнесу до споживачів, формуючи довіру та прозорість у взаємовідносинах.

У межах державної системи стандартизації визначено чіткі функції, мету й завдання, створено національні органи та технічні комітети, які відповідають за розробку й впровадження стандартів. Гармонізація національних документів із міжнародними та європейськими сприяє розвитку конкурентоспроможності економіки, полегшує вихід українських підприємств на зовнішні ринки та забезпечує захист прав споживачів.

Особливу роль стандартизація відіграє в індустрії гостинності, де якість і передбачуваність сервісу є визначальними факторами успіху. Запровадження міжнародних (ISO), регіональних (EN) та національних (ДСТУ) стандартів дозволяє готелям і ресторанам відповідати сучасним вимогам, інтегруватися у світові ринки та формувати позитивний імідж серед гостей.

Отже, стандартизація – це не лише система правил і норм, а й стратегічний ресурс розвитку держави та бізнесу. Вона поєднує наукові досягнення, міжнародний досвід та національні особливості, створюючи умови для сталого розвитку, інновацій та економічного зростання. Для України ефективне функціонування системи стандартизації є запорукою її інтеграції у глобальний простір та важливим чинником підвищення конкурентоспроможності національної індустрії гостинності.

Тема 3. Методологія та організація стандартизації

1. Організація стандартизації

Методологія стандартизації визначає сукупність принципів, методів і підходів, за допомогою яких здійснюється розробка, впровадження та застосування стандартів. Вона спирається на наукові основи, досвід практичної діяльності та міжнародний досвід. Основними методологічними положеннями є системний підхід, комплексність, уніфікація, оптимізація та гармонізація. Системний підхід передбачає розгляд об'єкта стандартизації як частини цілісної системи, де всі елементи взаємопов'язані. Комплексність означає охоплення усіх аспектів діяльності: від технічних характеристик продукції до вимог до сервісу, безпеки та екологічності.

Особливе значення має методологічний принцип гармонізації, який полягає у приведенні національних стандартів у відповідність до міжнародних і регіональних документів. Це дозволяє уникати дублювання, забезпечує сумісність та створює умови для інтеграції у світовий ринок. Для індустрії гостинності методологія стандартизації проявляється у застосуванні міжнародних стандартів ISO у сфері управління якістю, харчової безпеки чи екологічного менеджменту, що підвищує довіру гостей і спрощує міжнародну співпрацю.

Організація стандартизації – це система управління, яка забезпечує реалізацію методологічних принципів на практиці. Вона охоплює державні, регіональні та міжнародні рівні, кожен з яких має власні структури та функції. На міжнародному рівні діяльність координують ISO, IEC, Codex Alimentarius та інші організації. Регіональний рівень представлений CEN, CENELEC та ETSI у Європі, які створюють єдину нормативну базу для країн ЄС. На національному рівні функції виконують міністерства, спеціалізовані агентства та національні органи стандартизації, як-от ДП «УкрНДНЦ» в Україні.

Організаційна структура системи стандартизації включає кілька ключових елементів: центральний орган, що визначає політику; технічні комітети, які розробляють стандарти; експертні групи, що проводять науково-технічну експертизу; та органи нагляду, які контролюють дотримання вимог. Ефективність організації залежить від співпраці цих елементів, прозорості процедур і участі всіх зацікавлених сторін – держави, бізнесу, науковців та громадськості.

Методологія та організація стандартизації взаємопов'язані між собою. Методологія визначає принципи та підходи до створення стандартів, а організація забезпечує їх практичне впровадження. Нижче наведено узагальнену таблицю, яка поєднує методологічні принципи та організаційні елементи системи стандартизації.

Методологія та організація стандартизації взаємопов'язані: перша визначає основні принципи й підходи до створення нормативних документів, а друга забезпечує їхнє практичне втілення через діяльність спеціалізованих органів і структур. Для кращого розуміння цієї взаємодії доцільно представити основні методологічні принципи стандартизації та відповідні організаційні елементи,

які забезпечують їх реалізацію на практиці. Саме така узагальнена схема наведена у таблиці нижче.

Таблиця 8 – Методологічні принципи стандартизації

Принципи	Характеристика	Організаційні елементи реалізації
Системність	Розгляд об'єкта стандартизації як частини єдиної системи, взаємопов'язаність усіх елементів.	Взаємодія між міжнародними, регіональними та національними органами; координація роботи технічних комітетів.
Комплексність	Охоплення усіх аспектів: технічних, економічних, соціальних, екологічних.	Розробка стандартів з урахуванням безпеки, якості, ресурсоефективності та екологічності.
Уніфікація	Зведення до єдиних вимог характеристик продукції, послуг і процесів.	Прийняття міжнародних та регіональних стандартів; гармонізація ДСТУ з ISO та EN.
Гармонізація	Приведення національних стандартів у відповідність до міжнародних та регіональних.	Співпраця з ISO, CEN, CENELEC; участь у міжнародних та європейських технічних комітетах.
Оптимізація	Досягнення найбільш ефективних рішень з мінімальними витратами.	Органи нагляду, що забезпечують контроль за дотриманням стандартів і ефективність їх застосування.
Прозорість і відкритість	Участь усіх зацікавлених сторін у процесі розробки стандартів.	Залучення держави, бізнесу, науковців, громадських організацій до роботи у комітетах і експертних групах.

Першим важливим принципом є *системність*, яка передбачає розгляд об'єкта стандартизації як частини єдиної системи, де всі елементи взаємопов'язані. На організаційному рівні цей принцип реалізується через взаємодію міжнародних, регіональних та національних органів стандартизації, а також координацію діяльності технічних комітетів, що забезпечує узгодженість рішень.

Принцип *комплексності* означає врахування всіх аспектів стандартизації – технічних, економічних, соціальних та екологічних. Це дозволяє створювати стандарти, які одночасно регулюють питання якості, безпеки, ресурсоефективності та екологічності. Такий підхід особливо важливий у сферах, що безпосередньо впливають на споживачів, зокрема у готельно-ресторанному бізнесі.

Уніфікація полягає у зведенні характеристик продукції, послуг і процесів до єдиних вимог. Вона проявляється у прийнятті міжнародних та регіональних стандартів, а також у гармонізації національних ДСТУ з документами ISO та EN. Це дозволяє підприємствам виходити на нові ринки та бути зрозумілими й конкурентоспроможними для іноземних партнерів.

Принцип *гармонізації* тісно пов'язаний з уніфікацією, але має більш практичний характер. Він полягає у приведенні національних стандартів у відповідність до міжнародних і європейських вимог. На організаційному рівні це відображається у співпраці України з ISO, CEN, CENELEC, а також у роботі міжнародних і європейських технічних комітетів.

Принцип *оптимізації* спрямований на досягнення найбільш ефективних рішень із мінімальними витратами. Його реалізацію забезпечують органи

нагляду, які контролюють дотримання стандартів, оцінюють ефективність їх застосування та допомагають підприємствам уникати надлишкових витрат.

Не менш важливим, є принцип *прозорості й відкритості*, який гарантує участь усіх зацікавлених сторін у процесі стандартизації. Це означає, що до розробки стандартів залучаються представники держави, бізнесу, науковців і громадських організацій. Такий підхід підвищує рівень довіри до стандартів і робить їх максимально адаптованими до реальних потреб суспільства та економіки.

Методологія та організація стандартизації є взаємопов'язаними складовими. Методологія визначає, як повинні розроблятися й впроваджуватися стандарти, а організація створює умови, хто і яким чином це реалізує. Наприклад, принцип системності в методології передбачає комплексний підхід до формування стандартів, а в організаційній структурі він реалізується через взаємодію різних технічних комітетів і галузевих органів. У сфері гостинності це відображається у створенні стандартів обслуговування, які поєднують вимоги безпеки, якості та культури сервісу, що узгоджено між міжнародними та національними органами.

Таким чином, методологія та організація стандартизації формують єдину систему, що забезпечує ефективність регулювання економіки та суспільних відносин. Вони дозволяють створювати чіткі правила, підвищувати якість продукції та послуг, забезпечувати безпеку й довіру споживачів. Для України сучасна система стандартизації є важливим інструментом євроінтеграції, підвищення конкурентоспроможності та розвитку індустрії гостинності.

2. Розробка та затвердження стандартів

Процес розробки стандартів є багатоступеневим і передбачає участь широкого кола зацікавлених сторін. Ініціатива може надходити від органів державної влади, наукових установ, галузевих асоціацій, підприємств або громадських організацій. На першому етапі формується пропозиція щодо створення нового стандарту чи перегляду чинного. Далі визначаються технічні комітети стандартизації, які безпосередньо займаються розробкою проекту документа. Важливо, що у процесі роботи беруть участь фахівці з різних сфер, що дозволяє врахувати технічні, економічні та соціальні аспекти.

Після підготовки проект стандарту проходить процедуру громадського обговорення. Це дає змогу усім зацікавленим сторонам подати свої зауваження та пропозиції. Такий підхід забезпечує прозорість та врахування інтересів бізнесу, держави і споживачів. На основі отриманих відгуків проект доопрацьовується, після чого він готується до розгляду та затвердження.

Затвердження стандартів здійснюється Національним органом стандартизації, яким в Україні є ДП «УкрНДНЦ». Перед ухваленням проект проходить експертизу щодо відповідності міжнародним і європейським вимогам, а також чинному законодавству. Лише після позитивного висновку експертів стандарт може бути поданий на офіційне затвердження.

Особливістю цієї процедури є колегіальність та обов'язковість дотримання принципів прозорості. Це означає, що рішення про затвердження приймається лише тоді, коли досягнуто консенсус серед учасників технічного

комітету й відсутні принципові заперечення. Такий підхід гарантує високий рівень довіри до стандартів і сприяє їх ефективному впровадженню.

Реєстрація та публікація стандартів

Після затвердження стандарт підлягає державній реєстрації. Це означає його внесення до *Національного фонду нормативних документів* та присвоєння відповідного позначення (наприклад, ДСТУ). Реєстрація є обов'язковою умовою для набуття стандартом офіційного статусу, що забезпечує його юридичну силу та можливість практичного застосування.

Зареєстровані стандарти публікуються у вигляді офіційних видань, які поширюються серед підприємств, органів влади, навчальних закладів та інших зацікавлених структур. У відкритому доступі вони стають основою для практичної роботи у різних сферах діяльності. Для індустрії гостинності це означає можливість впровадження єдиних правил категоризації готелів, санітарних норм у ресторанах чи вимог до якості послуг.

Таким чином, порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів є цілісним процесом, який поєднує наукову обґрунтованість, прозорість і практичну спрямованість. Він передбачає ініціацію й підготовку проекту, громадське обговорення, затвердження уповноваженим органом та офіційну реєстрацію. Чітка організація цього процесу дозволяє створювати стандарти, які відповідають сучасним вимогам, забезпечують безпеку та якість послуг і сприяють інтеграції України у міжнародний простір.

Однією з ключових вимог до стандартів є їхня *системність*. Це означає, що стандарт має бути частиною єдиної структури нормативних документів і узгоджуватися з іншими чинними актами. Кожен новий стандарт повинен вписуватися у загальну систему регулювання, уникати дублювання та суперечностей. Важливою вимогою є також *наукова обґрунтованість*: усі положення стандарту мають базуватися на сучасних досягненнях науки, техніки й практичного досвіду. Це забезпечує їхню актуальність і здатність вирішувати реальні проблеми економіки та суспільства.

Стандарти повинні бути сформульовані максимально *чітко та однозначно*, щоб уникати різних трактувань. Використання термінології має відповідати усталеним визначенням, закріпленим у науковій і нормативній літературі. Документ повинен бути написаний зрозумілою мовою, без зайвої складності чи двозначностей. Це дозволяє всім учасникам процесу – від виробників до контролюючих органів – однаково інтерпретувати вимоги та виконувати їх у практичній діяльності.

Кожен стандарт має забезпечувати *пріоритетність безпеки* життя та здоров'я людини, охорони навколишнього середовища й майна. Тому обов'язковою вимогою є наявність положень, що регламентують умови безпечного використання продукції або надання послуг. Водночас стандарти мають орієнтуватися на *якість*, визначати мінімальні та оптимальні показники, які гарантують споживачеві відповідність продукції чи послуги його очікуванням. У сфері індустрії гостинності це означає регламентування санітарних норм, вимог до комфорту, професійної підготовки персоналу та рівня сервісу.

Ще однією вимогою є *гармонізація з міжнародними та регіональними стандартами*. Це дозволяє зменшити технічні бар'єри у торгівлі, полегшити вихід на зовнішні ринки та інтегрувати національну економіку у світовий простір. Одночасно важливою є *уніфікація вимог*: стандарти мають максимально узгоджувати характеристики продукції та процесів, щоб забезпечити їхню взаємозамінність і сумісність. Наприклад, у готельному бізнесі це стосується єдиних правил категоризації закладів за рівнем «зірковості».

Важливим аспектом є *прозорість* розробки та застосування стандартів. Процедура їх створення має передбачати участь усіх зацікавлених сторін – органів державної влади, бізнесу, науковців та громадськості. Це сприяє формуванню балансу інтересів і забезпечує довіру до стандарту. Крім того, затверджені стандарти повинні бути *доступними* для всіх користувачів – підприємств, організацій, освітніх установ, щоб вони могли ефективно впроваджувати їх у практичну діяльність.

Отже, загальні вимоги до стандартів полягають у їхній системності, науковій обґрунтованості, чіткості викладу, орієнтації на безпеку та якість, гармонізації з міжнародними документами й прозорості процедури розробки. Виконання цих вимог робить стандарти ефективним інструментом управління, гарантує їхню практичну цінність і сприяє сталому розвитку економіки та суспільства, зокрема в індустрії гостинності.

Державні стандарти України (ДСТУ) є основною категорією нормативних документів, що мають загальнонаціональне значення. Вони затверджуються на рівні Національного органу стандартизації та є обов'язковими для виконання у сферах, що стосуються безпеки життя і здоров'я людей, охорони навколишнього середовища та захисту прав споживачів. ДСТУ регулюють широкий спектр вимог – від технічних характеристик продукції до правил надання послуг. У сфері індустрії гостинності прикладами є стандарти щодо категоризації готелів, санітарних норм у закладах харчування та вимог до якості обслуговування. Виконання ДСТУ забезпечує єдність нормативної бази, створює передумови для довіри гостей і полегшує інтеграцію українського ринку в міжнародний простір.

Технічні умови України (ТУУ) є нормативними документами, що встановлюють специфічні вимоги до конкретних видів продукції, процесів чи послуг. Вони розробляються у тих випадках, коли державні стандарти не охоплюють усіх особливостей або коли продукція є унікальною. ТУУ затверджуються підприємством, але проходять державну реєстрацію, що надає їм юридичної сили. У готельно-ресторанному бізнесі прикладом можуть бути технічні умови на виготовлення фірмових страв чи авторських кулінарних виробів, де визначаються рецептура, методи приготування та правила зберігання. Таким чином, ТУУ деталізують загальні вимоги ДСТУ й дозволяють враховувати специфіку діяльності підприємств.

Стандарти підприємств (СПП) є внутрішніми нормативними документами, що розробляються і застосовуються конкретними організаціями або компаніями. Вони регулюють діяльність у межах окремого підприємства й

не потребують державної реєстрації. СТП встановлюють правила організації виробничих процесів, обслуговування гостей, управління персоналом, контролю якості, санітарних вимог тощо. У сфері гостинності це можуть бути стандарти обслуговування гостей у готелі, корпоративні норми поведінки персоналу, правила прибирання номерів або сервірування столів у ресторані. Завдяки СТП підприємство може створювати власні унікальні стандарти сервісу, підвищувати рівень конкурентоспроможності та формувати позитивний імідж серед гостей.

Таким чином, державні стандарти (ДСТУ), технічні умови (ТУУ) та стандарти підприємств (СТП) утворюють багаторівневу систему нормативних документів. ДСТУ забезпечують загальнодержавну єдність і безпеку, ТУУ деталізують вимоги для специфічних продуктів чи послуг, а СТП формують індивідуальну політику якості всередині підприємства. У комплексі ці категорії сприяють розвитку індустрії гостинності, гарантують передбачуваність сервісу для гостей та створюють умови для інтеграції України у міжнародні стандарти.

Стандарти в Україні поділяються на кілька категорій залежно від рівня їх дії та обов'язковості. Нижче наведено узагальнену таблицю з характеристикою державних стандартів (ДСТУ), технічних умов (ТУУ) та стандартів підприємств (СТП).

Таблиця 9 – Категорії стандартів: ДСТУ, ТУУ, СТП

Категорія стандарту	Характеристика	Приклади у сфері гостинності	Обов'язковість
ДСТУ (Державні стандарти України)	Затверджуються на національному рівні. Встановлюють загальні вимоги до якості, безпеки та організації процесів.	Категоризація готелів, санітарні норми для ресторанів, вимоги до харчової безпеки.	Обов'язкові у сферах безпеки, охорони здоров'я та довкілля; рекомендовані в інших випадках.
ТУУ (Технічні умови України)	Визначають специфічні вимоги до продукції або послуг у випадках, коли ДСТУ не охоплюють усіх особливостей.	Фірмові страви в ресторанах, авторські кулінарні вироби, специфічні технології обслуговування.	Обов'язкові після державної реєстрації для конкретної продукції чи послуги.
СТП (Стандарти підприємств)	Розробляються і застосовуються окремим підприємством для внутрішнього використання. Регламентують організацію процесів.	Корпоративні стандарти сервісу, правила прибирання номерів, сервірування столів, робота з гостями.	Не є обов'язковими на державному рівні, але обов'язкові всередині підприємства.

Державні стандарти України встановлюють загальні вимоги до якості, безпеки та організації процесів і мають найвищу юридичну силу серед нормативних документів. У сфері гостинності ДСТУ регулюють категоризацію готелів за системою «зірковості», визначають санітарні норми для закладів харчування, а також встановлюють вимоги до харчової безпеки. Виконання таких стандартів є обов'язковим у сферах, що стосуються безпеки життя і

здоров'я людини, охорони довкілля та прав споживачів, тоді як у менш критичних сферах вони носять рекомендаційний характер.

Технічні умови України створюються у випадках, коли державні стандарти не охоплюють специфічних характеристик продукції чи послуг. Вони розробляються безпосередньо підприємством, але після державної реєстрації стають обов'язковими для конкретного виду продукції або процесу. У готельно-ресторанному бізнесі прикладами є технічні умови для виготовлення фірмових страв, авторських кулінарних виробів або специфічних технологій приготування та зберігання продуктів. ТУУ дають змогу враховувати особливості окремого закладу й водночас гарантують відповідність стандартам безпеки та якості.

Стандарти підприємств розробляються самими підприємствами та застосовуються для внутрішніх потреб. Вони регламентують правила організації процесів, обслуговування гостей, управління персоналом та контроль якості. Прикладами у сфері гостинності є корпоративні стандарти сервісу, інструкції щодо прибирання номерів у готелі, правила сервірування столів у ресторані або внутрішні норми поведінки персоналу. СТП не є обов'язковими на державному рівні, однак для конкретного підприємства їх виконання є обов'язковим, адже вони формують імідж закладу та гарантують стабільний рівень обслуговування.

Система стандартизації в Україні ґрунтується на багаторівневому підході, що поєднує державні стандарти (ДСТУ), технічні умови (ТУУ) та стандарти підприємств (СТП). Кожна з цих категорій виконує власну роль у забезпеченні якості та безпеки продукції й послуг, створюючи цілісну нормативну базу для економіки.

ДСТУ визначають загальнодержавні вимоги, що гарантують безпеку та якість, а також забезпечують гармонізацію з міжнародними документами. ТУУ доповнюють їх у тих випадках, коли необхідно врахувати специфічні особливості продукції або послуг. Водночас СТП дозволяють кожному підприємству формувати власні правила сервісу, орієнтовані на конкретного споживача та корпоративну культуру.

У комплексі ці три категорії стандартів створюють ефективну систему, яка дозволяє одночасно забезпечувати єдність вимог на державному рівні й гнучкість у діяльності окремих підприємств. Для індустрії гостинності це означає можливість підтримувати баланс між обов'язковими нормами безпеки та унікальними підходами до обслуговування гостей.

Таким чином, взаємодія ДСТУ, ТУУ та СТП формує основу сучасної системи управління якістю, яка є необхідною умовою розвитку національної економіки та інтеграції України у міжнародний ринок.

Тема 4. Основні положення метрології

1. Основні поняття та визначення метрології

Метрологія – це наука про вимірювання, методи та засоби забезпечення їх єдності й потрібної точності. Вона має надзвичайно важливе значення для економіки, науки, техніки та сфери послуг, оскільки від точності вимірювань залежить якість продукції, безпека технологічних процесів та довіра споживачів. У сфері індустрії гостинності метрологія застосовується не лише у виробництві харчових продуктів, але й у контролі якості води, повітря, енергоспоживання, санітарних норм, що безпосередньо впливає на комфорт і здоров'я гостей.

Одним із базових положень метрології є *поняття вимірювання*, яке визначається як сукупність операцій, що здійснюються для визначення числового значення величини за допомогою спеціальних технічних засобів. При цьому важливими категоріями є *одиниці вимірювання*, які забезпечують єдність та порівнянність результатів у різних країнах. Наприклад, використання метричної системи (метр, кілограм, секунда) у світовій практиці створює умови для коректного обміну даними та товарообігу.

Ще одним ключовим положенням є *точність вимірювань*. Вона визначається як ступінь наближення результату вимірювання до істинного значення вимірюваної величини. Від точності залежать не лише наукові дослідження, а й правильність розрахунків у виробництві та сфері послуг. Для готельно-ресторанного бізнесу це означає, наприклад, точність у вимірюванні температури зберігання продуктів, ваги інгредієнтів, якості води чи рівня шуму у приміщеннях.

Важливою складовою метрології є *єдність вимірювань*, тобто узгодженість і порівнянність результатів, отриманих у різних місцях і за допомогою різних приладів. Для цього застосовується система калібрування та повірки вимірювальних засобів. У готельно-ресторанній сфері це стосується, наприклад, точності ваг на кухнях, лічильників води та електроенергії, а також обладнання для контролю клімату у номерах.

Ще одним принципом метрології є *простежуваність результатів вимірювань*, яка забезпечує можливість перевірити достовірність даних шляхом порівняння з еталонними величинами. Це створює умови для підвищення якості послуг, захисту прав споживачів і відповідності міжнародним вимогам. У туризмі та гостинності такий підхід особливо важливий у питаннях безпеки харчових продуктів та контролю санітарних норм.

Таким чином, основні положення метрології охоплюють єдність, точність і простежуваність вимірювань, використання уніфікованих одиниць та наукову обґрунтованість методів вимірювань. Реалізація цих положень у сфері гостинності дозволяє забезпечити високий рівень якості послуг, захистити інтереси гостей і сприяти підвищенню конкурентоспроможності підприємств у національному та міжнародному масштабі.

Розвиток метрології має глибоке історичне коріння, адже потреба у вимірюваннях виникла разом із першими кроками людства на шляху до

організованого господарювання. Уже в найдавніші часи люди вимірювали довжину, масу, час та обсяг для обміну товарами, будівництва та обліку ресурсів. Першими еталонами стали природні величини – частини тіла людини (лікоть, стопа, крок), насіння рослин, каміння. Однак такі вимірювальні одиниці були неточними, що зумовлювало необхідність пошуку єдиних та більш об'єктивних способів визначення величин.

У стародавніх цивілізаціях – Єгипті, Месопотамії, Китаї, Індії – поступово сформувалися системи мір і ваги. Єгиптяни застосовували «царський лікоть», а у Вавилоні для обліку зерна та товарів використовували стандартизовані глиняні гирі. У Стародавній Греції й Римі були створені власні системи мір, які частково вплинули на подальший розвиток метрології в Європі. Саме в цей період з'являються перші спроби державного контролю за точністю вимірювань, оскільки від них залежала справедливість торгівлі та справляння податків.

Середньовіччя стало етапом посилення фрагментарності у сфері вимірювань: кожне місто чи князівство мало власні міри довжини й ваги. Це значно ускладнювало торговельні відносини та часто призводило до суперечок між купцями. Водночас саме тоді розвиваються ремесла й торгівля, що поступово створює запит на єдині стандарти. У період Ренесансу та раннього Нового часу починають виникати перші спроби уніфікації мір, пов'язані з розвитком науки та техніки.

Визначним етапом у становленні сучасної метрології стало запровадження *метричної системи* у Франції наприкінці XVIII століття. Вона базувалася на природних величинах і швидко набула поширення у світі завдяки своїй універсальності та зручності. Метрична система стала основою для створення *Міжнародної системи одиниць (SI)*, яка була офіційно закріплена в середині XX століття та використовується більшістю країн світу.

У XX столітті розвиток метрології отримав новий імпульс завдяки стрімкому зростанню промисловості, науки і техніки. Створення *Міжнародного бюро мір і ваг* та ухвалення *Метричної конвенції (1875 р.)* започаткували формування глобальної системи еталонів. Згодом було засновано *Міжнародну організацію зі стандартизації (ISO)* та інші міжнародні структури, які забезпечили координацію зусиль різних країн у сфері стандартизації та метрології.

В Україні розвиток метрології пройшов шлях від використання традиційних народних мір у Київській Русі до сучасної системи ДСТУ, гармонізованих з міжнародними стандартами ISO та європейськими EN. Після здобуття незалежності у 1991 році було створено власну систему стандартизації та метрології, що базується на наукових підходах і враховує європейські практики. Сьогодні Україна активно співпрацює з міжнародними організаціями, що дозволяє підтримувати єдність вимірювань та інтегруватися у світовий ринок.

Отже, історія розвитку метрології демонструє поступовий перехід від локальних, суб'єктивних мір до науково обґрунтованої та уніфікованої міжнародної системи. Це забезпечує не лише точність вимірювань, а й створює

основу для розвитку економіки, торгівлі, науки та сфери послуг. Для індустрії гостинності стандарти метрології є важливим фактором забезпечення якості та безпеки, що безпосередньо впливає на довіру й задоволеність гостей.

Метрологія є фундаментом системи контролю якості, яка визначає рівень довіри гостей до закладів індустрії гостинності. Точність вимірювань у готелях і ресторанах безпосередньо впливає на безпеку харчування, комфорт проживання та ефективність надання послуг. Наприклад, правильне зважування інгредієнтів чи контроль температурних режимів приготування їжі гарантують стабільність якості страв, що підвищує задоволеність гостей та формує позитивний імідж підприємства.

У ресторанному бізнесі метрологія має ключове значення для дотримання санітарних норм та стандартів безпеки харчових продуктів. Використання каліброваних ваг, термометрів, обладнання для перевірки вологості чи кислотності забезпечує правильне зберігання продуктів і попереджає ризики харчових отруєнь. Точність вимірювань гарантує, що всі страви відповідають стандартам ISO 22000 або ДСТУ, а отже, створює безпечні умови для гостей.

Метрологія допомагає закладам гостинності раціонально використовувати ресурси – електроенергію, воду, газ. Системи лічильників, датчиків і контролюючого обладнання, що регулярно повіряються, дозволяють оптимізувати витрати й уникати перевитрат. Це особливо важливо в умовах зростання вартості енергоносіїв і впровадження принципів сталого розвитку. Ефективний облік ресурсів не лише знижує витрати підприємства, а й формує його екологічну репутацію.

Метрологія також впливає на створення умов комфорту у готелях. Вимірювальні прилади застосовуються для контролю мікроклімату, рівня шуму, освітленості, якості води та повітря. Регулярна перевірка точності цих приладів дозволяє підтримувати оптимальні умови для проживання гостей, що безпосередньо впливає на їхнє задоволення й бажання повернутися до закладу. У сфері туризму метрологія забезпечує належний рівень безпеки під час транспортування та організації дозвілля.

Впровадження метрологічних стандартів і процедур перевірки вимірювальних засобів дозволяє підприємствам гостинності підвищувати свій конкурентний рівень. Гості все більше цінують передбачуваність і прозорість у наданні послуг, тому заклади, які дотримуються міжнародних стандартів ISO та ДСТУ, отримують додаткові переваги на ринку. Метрологія сприяє формуванню довіри до бренду, забезпечує відповідність європейським вимогам і створює умови для інтеграції у міжнародний туристичний простір.

Таким чином, метрологія відіграє ключову роль у розвитку індустрії гостинності, забезпечуючи якість, безпеку, комфорт та ефективність діяльності підприємств. Вона є невід’ємним елементом системи управління якістю, сприяє оптимізації ресурсів і формує конкурентні переваги. Для українських готелів і ресторанів впровадження сучасних метрологічних практик є не лише вимогою законодавства та міжнародних стандартів, а й запорукою успішного розвитку у глобальному ринковому середовищі.

Метрологія є важливою складовою забезпечення якості та безпеки послуг у готельно-ресторанному бізнесі. Її застосування охоплює різні напрями: від контролю харчової безпеки до управління ресурсами та підвищення комфорту гостей. Нижче наведено узагальнену таблицю з прикладами практичного використання метрології у сфері гостинності.

Таблиця 10 – Значення метрології для розвитку індустрії гостинності

Напрямок застосування	Приклади вимірювань	Значення для індустрії гостинності
Харчова безпека	Вимірювання температури зберігання продуктів, контроль вологості, кислотності та термічної обробки страв.	Гарантія безпечності харчування для гостей, запобігання харчовим отруєнням, підвищення довіри до закладу.
Комфорт гостей	Контроль температури в номерах, рівня освітленості, вологості повітря, шуму та якості води.	Створення сприятливих умов для відпочинку й роботи туристів, покращення враження від перебування у закладі.
Ресурсоефективність	Вимірювання споживання води, електроенергії, газу та тепла за допомогою каліброваних приладів обліку.	Оптимізація витрат, підвищення енергоефективності, зменшення негативного впливу на довкілля.
Управління якістю та сертифікація	Перевірка відповідності стандартам ISO 9001, ISO 22000, ДСТУ; калібрування вимірювальних засобів.	Забезпечення високого рівня сервісу, відповідність міжнародним вимогам, підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Одним із найважливіших напрямів застосування метрології у сфері гостинності є *харчова безпека*. Вимірювання температури зберігання продуктів, контроль вологості, кислотності та термічної обробки страв забезпечують відповідність санітарним нормам і стандартам. Це дозволяє попереджати харчові отруєння, гарантувати безпечність харчування для гостей і водночас підвищувати довіру до закладу ресторанного чи готельного бізнесу.

Важливим напрямом є також *комфорт гостей*, який значною мірою залежить від точних вимірювань параметрів середовища. Контроль температури в номерах, вологості повітря, рівня шуму, освітленості та якості води створює сприятливі умови для відпочинку й роботи туристів. Регулярна повірка приладів дає можливість підтримувати стабільність цих показників, що позитивно впливає на загальне враження від перебування у закладі.

Ресурсоефективність є ще одним важливим аспектом, у якому застосовується метрологія. Використання точних приладів обліку для води, електроенергії, газу та тепла дає змогу підприємствам гостинності ефективніше управляти своїми ресурсами. Це сприяє зниженню витрат, підвищенню енергоефективності та зменшенню негативного впливу на довкілля, що відповідає принципам сталого розвитку.

Не менш значущим напрямом є *управління якістю та сертифікація*. Перевірка відповідності міжнародним стандартам ISO (зокрема ISO 9001, ISO 22000) та ДСТУ, а також калібрування вимірювальних засобів забезпечують

високий рівень сервісу й довіру до підприємства. Це дозволяє готелям і ресторанам не лише відповідати національним і міжнародним вимогам, але й підвищувати власну конкурентоспроможність на внутрішньому та зовнішньому ринках.

2. Характеристика метрологічної служби України

Метрологічна служба України є складовою державної системи технічного регулювання та забезпечує єдність вимірювань у всіх сферах діяльності – від промисловості й науки до сфери послуг та індустрії гостинності. Її діяльність регулюється Законом України «Про метрологію та метрологічну діяльність» та іншими нормативно-правовими актами. Основна мета служби полягає у створенні правових, організаційних і технічних засад для гарантування точності вимірювань, що є основою безпеки, якості продукції й послуг та міжнародної довіри до України.

Центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрології, є *Міністерство економіки України*. Воно координує діяльність Національного органу стандартизації – ДП «УкрНДНЦ» – а також метрологічних центрів і лабораторій. Важливу роль відіграє *Національний науковий центр «Інститут метрології»* у Харкові, який виконує функції головного органу з розробки та зберігання національних еталонів. Крім того, у регіонах діють державні підприємства метрологічного профілю, які здійснюють повірку, калібрування й випробування засобів вимірювальної техніки.

Метрологічна служба України виконує низку важливих завдань. Серед них – розробка й зберігання національних еталонів одиниць вимірювання, проведення повірки та калібрування вимірювальних приладів, атестація та акредитація лабораторій. Особливу увагу приділяють забезпеченню єдності вимірювань у сфері охорони здоров'я, харчової промисловості, екології та безпеки. Для готельно-ресторанного бізнесу це означає контроль за точністю вагового та температурного обладнання, приладів для вимірювання якості води й повітря, а також лічильників енергоресурсів.

Важливою характеристикою метрологічної служби України є її інтеграція у світову метрологічну спільноту. Україна є членом *Міжнародної організації законодавчої метрології (OIML)* та співпрацює з *Європейською асоціацією національних метрологічних інститутів (EURAMET)*. Це дає можливість гармонізувати національну метрологічну систему з міжнародними вимогами, сприяє взаємному визнанню результатів вимірювань та підвищує конкурентоспроможність українських підприємств на світовому ринку.

Діяльність метрологічної служби України має стратегічне значення для економіки країни. Вона створює передумови для забезпечення якості продукції, розвитку торгівлі, охорони здоров'я, енергетики, транспорту й туризму. Для індустрії гостинності її робота забезпечує дотримання міжнародних стандартів якості послуг, контроль безпеки харчових продуктів, енергоефективність готелів і ресторанів. Завдяки цьому українські підприємства можуть відповідати європейським вимогам, що сприяє інтеграції у міжнародний туристичний простір.

Метрологічна служба України є важливою складовою державної системи технічного регулювання та забезпечує єдність вимірювань у всіх сферах діяльності. Вона має чітку організаційну структуру, до якої входять центральні та регіональні органи, а також спеціалізовані інститути й лабораторії. У таблиці нижче наведено основні елементи цієї структури та їхні функції.

Таблиця 11 – Структура та функції метрологічної служби України

Орган/структурний елемент	Основні функції
Міністерство економіки України	Формування та реалізація державної політики у сфері стандартизації й метрології; координація діяльності Національного органу стандартизації.
ДП «УкрНДНЦ» (Національний орган стандартизації)	Розробка та прийняття національних стандартів (ДСТУ); організація роботи технічних комітетів; гармонізація стандартів з міжнародними та європейськими документами.
Національний науковий центр «Інститут метрології»	Зберігання та відтворення державних еталонів одиниць вимірювання; проведення наукових досліджень у сфері метрології; розробка методик вимірювань.
Регіональні центри стандартизації, метрології та сертифікації	Повірка й калібрування засобів вимірювальної техніки; метрологічна експертиза; надання послуг підприємствам і організаціям.
Технічні комітети з стандартизації	Підготовка проектів стандартів, експертиза нормативних документів, участь у міжнародних та європейських програмах зі стандартизації.
Органи державного нагляду	Контроль за дотриманням вимог метрологічного законодавства; забезпечення законодавчої метрології; захист прав споживачів.

Центральним елементом метрологічної служби України є Міністерство економіки України, яке відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері стандартизації, метрології й сертифікації. Воно здійснює загальне керівництво системою та координує діяльність інших органів, забезпечуючи узгодженість національної нормативної бази з міжнародними та європейськими вимогами.

Важливу роль у системі відіграє ДП «УкрНДНЦ» – Національний орган стандартизації України. Саме він займається розробкою, прийняттям і публікацією національних стандартів (ДСТУ), а також організовує роботу технічних комітетів, які залучають фахівців різних галузей. Крім того, УкрНДНЦ відповідає за гармонізацію українських стандартів із міжнародними документами ISO та європейськими стандартами EN.

Особливе місце належить Національному науковому центру «Інститут метрології» у Харкові, який виконує функції зберігача та відтворювача державних еталонів одиниць вимірювання. Він здійснює фундаментальні й прикладні дослідження у сфері метрології, розробляє нові методики вимірювань і сприяє впровадженню інноваційних підходів до забезпечення точності результатів.

На регіональному рівні діють центри стандартизації, метрології та сертифікації, що займаються повіркою та калібруванням вимірювальних

приладів, а також проводять метрологічну експертизу й надають практичні послуги підприємствам і організаціям. Їхня діяльність є ключовою для індустрії гостинності, оскільки від своєчасної перевірки вимірювальних засобів залежить якість і безпека харчових продуктів та послуг.

Не менш важливими є технічні комітети зі стандартизації, які готують проекти нормативних документів, проводять їх експертизу та беруть участь у міжнародних програмах з уніфікації вимог. Завдяки їхній роботі Україна має можливість бути активним учасником міжнародних процесів стандартизації. Окреме значення мають органи державного нагляду, що контролюють виконання вимог метрологічного законодавства, забезпечують дотримання законодавчої метрології та захищають права споживачів.

У комплексі така структура метрологічної служби України дозволяє забезпечити єдність вимірювань, гармонізацію стандартів із міжнародними нормами та створення умов для якісного розвитку економіки, науки й індустрії гостинності.

3. Метрологічне забезпечення в сфері готельно-ресторанних послуг.

Метрологічне забезпечення в індустрії гостинності – це комплекс організаційних і технічних заходів, спрямованих на забезпечення єдності та необхідної точності вимірювань у процесі надання послуг. Його завдання полягає у створенні надійних умов для контролю якості, безпеки та ефективності роботи готелів і ресторанів. Завдяки точним вимірюванням можна гарантувати відповідність послуг встановленим стандартам (ДСТУ, ISO, НАССР) і забезпечити високий рівень задоволення потреб гостей.

У ресторанах та закладах харчування метрологічне забезпечення є ключовим фактором для гарантування безпеки страв. Використання повірених ваг дозволяє дотримуватися рецептури та правильного співвідношення інгредієнтів. Точні термометри та термостати необхідні для контролю температури під час приготування та зберігання продуктів, що запобігає виникненню харчових отруєнь. Засоби вимірювання кислотності, вологості, якості води та мікроклімату допомагають уникати порушень технології й забезпечують відповідність міжнародним стандартам безпеки харчових продуктів, зокрема ISO 22000.

Метрологічні прилади відіграють важливу роль у створенні належних умов для перебування гостей у готелях. Точні вимірювачі температури та вологості дозволяють підтримувати оптимальний мікроклімат у номерах, конференц-залах чи ресторанах. Контроль рівня шуму та освітленості забезпечує дотримання санітарних норм, що підвищує комфортність відпочинку і роботи туристів. Завдяки систематичній повірці цих приладів можна уникнути відхилень у показниках, що сприяє формуванню позитивного іміджу готельного комплексу.

Ще одним важливим аспектом метрологічного забезпечення є контроль за споживанням енергетичних і матеріальних ресурсів. У готельно-ресторанному бізнесі активно використовуються прилади для обліку води, електроенергії та тепла. Регулярна перевірка точності їх роботи дозволяє підприємствам уникати перевитрат, зменшувати втрати ресурсів та контролювати витрати. У контексті

сталого розвитку це сприяє не лише економії коштів, а й зменшенню негативного впливу на довкілля, що є важливим фактором для сучасного відповідального туризму.

Метрологічне забезпечення є невід'ємним елементом системи управління якістю. Воно дозволяє підприємствам готельно-ресторанної сфери відповідати міжнародним і національним стандартам – від ISO 9001 до ДСТУ. Виконання цих вимог підвищує довіру споживачів, полегшує проходження процедур сертифікації та відкриває доступ до нових ринків. Крім того, застосування сучасних вимірювальних приладів і систем контролю якості сприяє підвищенню ефективності бізнесу та його конкурентоспроможності в умовах глобальної економіки.

Отже, метрологічне забезпечення в індустрії гостинності має стратегічне значення для формування якісного, безпечного та конкурентоспроможного туристичного продукту. Воно охоплює контроль харчової безпеки, створення комфортних умов для гостей та ефективного використання ресурсів. Реалізація метрологічних принципів у готелях і ресторанах дозволяє підвищити рівень сервісу, зміцнити довіру споживачів і забезпечити відповідність українських закладів міжнародним стандартам, що особливо актуально в умовах євроінтеграції та розвитку сучасного туризму.

3. Методи вимірювань, що застосовуються в сфері обслуговування.

Прямі методи вимірювань застосовуються тоді, коли значення величини отримується безпосередньо за допомогою приладів. Це найбільш поширений підхід у сфері обслуговування, оскільки він простий та надійний. Прикладами є вимірювання температури термометром, маси продуктів кухонними вагами, об'єму рідини мірними ємностями або рівня шуму шумоміром. У готельно-ресторанному бізнесі прямі вимірювання дають змогу швидко контролювати параметри, що впливають на якість обслуговування та безпеку гостей.

Непрямі методи застосовуються у випадках, коли вимірювану величину визначають на основі обчислень за результатами інших вимірювань. Наприклад, щільність рідини можна розрахувати за виміряними масою та об'ємом, а теплові втрати будівлі – за споживанням енергії та різницею температур. У сфері гостинності такі методи використовуються при оцінці енергоефективності готелів, визначенні калорійності страв, розрахунках витрат води та електроенергії. Вони дозволяють отримати більш повну картину, хоча потребують точних приладів і розрахунків.

Комбіновані методи поєднують елементи прямих і непрямих вимірювань. Наприклад, у ресторанному бізнесі для контролю якості води використовують спеціальні прилади, які одночасно вимірюють кислотність (рН), температуру та мінералізацію, а потім розраховують узагальнений показник придатності. У готелях застосовуються кліматичні системи з датчиками, що одночасно вимірюють температуру, вологість і концентрацію вуглекислого газу, автоматично регулюючи роботу вентиляції. Такі методи дозволяють підвищувати точність контролю та автоматизувати процес обслуговування.

У сфері послуг широко використовуються вибіркові методи, коли контроль здійснюється не для всієї сукупності продуктів чи послуг, а для

окремих їх зразків. Наприклад, у ресторані можуть вибірково перевіряти температуру зберігання лише частини партії продуктів або проводити дегустаційний контроль певних страв. У готелях вибірково оцінюють якість прибирання номерів чи відповідність температурного режиму у деяких приміщеннях. Такі методи економлять ресурси та час, але вимагають правильного підбору зразків.

Методи вимірювань у сфері обслуговування поділяються також на *інструментальні та органолептичні*. Інструментальні передбачають використання технічних приладів і засобів контролю – ваг, термометрів, лічильників, тестерів якості води тощо. Органолептичні ґрунтуються на використанні органів чуття людини – зору, нюху, смаку, слуху та дотику. Наприклад, офіціант оцінює чистоту посуду, а сомельє – якість вина. У практиці обслуговування часто застосовують комбінацію цих методів для забезпечення повноцінної оцінки якості.

Таким чином, у сфері готельно-ресторанного обслуговування використовуються різні методи вимірювань: прямі, непрямі, комбіновані, вибіркові, інструментальні та органолептичні. Кожен із них має своє призначення й забезпечує контроль ключових параметрів – від безпеки харчування й умов проживання до раціонального використання ресурсів. Використання сучасних методів вимірювань є запорукою високої якості сервісу, підвищення довіри гостей та успішного розвитку підприємств індустрії гостинності.

Таблиця 12 – Методи вимірювань у сфері обслуговування

Методи	Сутність	Приклади у сфері обслуговування
Прямі методи	Значення величини визначаються безпосередньо за показами вимірювальних приладів.	Вимірювання температури холодильника термометром, зважування продуктів на кухонних вагах, вимірювання рівня шуму шумоміром.
Непрямі методи	Величину визначають шляхом обчислення за відомими залежностями між іншими величинами.	Визначення щільності напою через вимірювання маси та об'єму; розрахунок енерговитрат за даними про температуру й споживання енергії.
Комбіновані методи	Поєднання прямих і непрямих вимірювань для отримання комплексних результатів.	Використання приладів для одночасного вимірювання рН, температури та мінералізації води у готелях; контроль клімату у номерах за допомогою датчиків.
Вибіркові методи	Вимірювання проводиться не для всієї сукупності, а лише для окремих зразків.	Перевірка температури частини страв у ресторані; контроль чистоти вибраних номерів у готелі.
Інструментальні методи	Використання спеціальних технічних засобів та приладів для вимірювань.	Застосування люксометрів для визначення рівня освітлення, термометрів і гігрометрів для контролю мікроклімату, лічильників води та електроенергії.
Органолептичні методи	Оцінка властивостей об'єкта за допомогою органів чуття – зору, нюху, смаку чи слуху.	Дегустація страв сомельє, перевірка свіжості продуктів на запах, візуальна оцінка чистоти номерів чи посуду.

У сфері готельно-ресторанного бізнесу застосовуються різні методи вимірювань, які забезпечують контроль якості, безпеки та ефективності надання послуг. Методи вимірювань поділяються на прямі, непрямі, комбіновані, вибіркові, а також інструментальні й органолептичні. У таблиці нижче наведено основні методи та приклади їх практичного використання. У сфері готельно-ресторанного бізнесу значну роль відіграють *прямі методи вимірювань*, адже вони дозволяють отримати результат безпосередньо з показів приладів. Це стосується вимірювання температури в холодильниках, маси інгредієнтів на кухонних вагах чи рівня шуму у приміщеннях за допомогою шумоміра. Завдяки простоті та швидкості застосування прямі методи забезпечують точний контроль параметрів, що впливають на якість і безпеку послуг.

Непрямі методи ґрунтуються на обчисленні шуканої величини через інші параметри, які легко виміряти. Наприклад, щільність напою можна визначити шляхом вимірювання його маси та об'єму, а теплові втрати в готелі – на основі даних про споживання енергії та температурний режим. У сфері обслуговування такі методи дозволяють отримати більш комплексну інформацію про ефективність використання ресурсів і якість послуг.

Комбіновані методи вимірювань поєднують переваги прямих і непрямих підходів. Вони застосовуються тоді, коли потрібно врахувати кілька параметрів одночасно для отримання узагальненого результату. У готелях це може бути використання кліматичних систем із датчиками температури, вологості та рівня CO₂, а в ресторанах – прилади для визначення рН та мінералізації води, що одночасно вимірюють кілька характеристик.

У практиці обслуговування широко використовуються також *вибіркові методи вимірювань*. Вони передбачають перевірку лише частини об'єктів замість всієї партії. Наприклад, у ресторанах перевіряють температуру та якість кількох страв, щоб оцінити відповідність усієї продукції. У готелях вибірково контролюють якість прибирання номерів чи мікроклімат у вибраних зонах. Це дозволяє заощадити час і ресурси, зберігаючи при цьому достатній рівень достовірності.

Окрім технічних, застосовуються *інструментальні та органолептичні методи*. Інструментальні методи використовують прилади – термометри, ваги, лічильники, люксметри – для точного визначення параметрів. Органолептичні методи базуються на використанні органів чуття людини: дегустація страв сомельє, оцінка запаху чи зовнішнього вигляду продуктів, контроль чистоти приміщень. Разом вони утворюють цілісну систему контролю, що дозволяє підтримувати високий рівень сервісу та безпеки у сфері гостинності.

Змістовий модуль 2.

Проведення сертифікації та категоризації в індустрії гостинності

Тема 5. Система сертифікації в Україні

1. Сутність сертифікації

Сертифікація – це процедура підтвердження відповідності продукції, послуг чи систем управління встановленим стандартам, нормам і вимогам. Вона є важливою складовою державної системи технічного регулювання, оскільки гарантує споживачам безпеку та належну якість товарів і послуг, а також формує довіру до виробників і постачальників. У сфері гостинності сертифікація охоплює категоризацію готелів, підтвердження якості харчових продуктів у ресторанах, відповідність санітарно-гігієнічним нормам та міжнародним стандартам безпеки.

Діяльність у сфері сертифікації в Україні регламентується Законом України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», а також Законом «Про стандартизацію» та рядом інших нормативних актів. Важливу роль відіграють технічні регламенти, які встановлюють обов'язкові вимоги до певних видів продукції чи послуг. Паралельно існують добровільні системи сертифікації, які дозволяють підприємствам підтверджувати відповідність міжнародним стандартам (ISO, НАССР) і підвищувати свою конкурентоспроможність.

В Україні функціонує розгалужена система органів сертифікації, випробувальних лабораторій та акредитованих центрів. Координацію цієї діяльності здійснює Національне агентство з акредитації України (НААУ), яке забезпечує довіру до результатів сертифікації як всередині країни, так і за кордоном. Важливим елементом є система акредитації випробувальних лабораторій, що перевіряють якість продукції й послуг. Саме ці структури підтверджують, що підприємства дотримуються вимог національних і міжнародних стандартів.

Сертифікація в Україні може бути *обов'язковою* та *добровільною*. Обов'язкова сертифікація застосовується у сферах, що пов'язані з безпекою життя і здоров'я людей, охороною довкілля та захистом прав споживачів. Вона охоплює широкий перелік товарів і послуг, серед яких продукція харчової промисловості, будівельні матеріали, електротехнічні вироби тощо. Добровільна сертифікація є інструментом підвищення конкурентоспроможності бізнесу, адже дозволяє підтверджувати якість послуг відповідно до міжнародних стандартів. Для індустрії гостинності це, зокрема, сертифікація систем управління якістю (ISO 9001), безпеки харчових продуктів (ISO 22000, НАССР), екологічного менеджменту (ISO 14001).

Для готельно-ресторанного бізнесу система сертифікації має подвійне значення. З одного боку, вона гарантує безпеку та якість послуг, захищаючи права гостей. З іншого – створює інструмент конкурентної боротьби, оскільки наявність міжнародних сертифікатів підвищує імідж підприємства й довіру з боку іноземних туристів. Особливу роль відіграє категоризація готелів за

системою «зірковості», яка є формою сертифікації відповідності готельних послуг певним вимогам. У ресторанному бізнесі сертифікація систем харчової безпеки створює умови для експорту та роботи з міжнародними туроператорами. Таким чином, система сертифікації в Україні є важливим інструментом інтеграції у міжнародний ринок, гарантією якості й безпеки для споживачів та фактором підвищення конкурентоспроможності підприємств. У сфері гостинності вона допомагає забезпечити прозорість діяльності, формує довіру до національних туристичних продуктів і сприяє розвитку галузі відповідно до європейських і світових стандартів.

Система сертифікації в Україні передбачає два основних види – обов’язкову та добровільну. Кожен із них виконує власну роль у забезпеченні якості та безпеки послуг, а також у формуванні довіри споживачів. Нижче наведено таблицю з характеристикою цих видів сертифікації та прикладами їх застосування у готельно-ресторанному бізнесі.

Таблиця 13 – Види сертифікації в Україні та їх значення для індустрії гостинності

Вид сертифікації	Характеристика	Приклади у сфері гостинності
Обов’язкова сертифікація	Застосовується у сферах, що пов’язані з безпекою життя, здоров’я та охороною довкілля. Регламентується технічними регламентами та законами України. Є обов’язковою умовою надання певних послуг або виробництва продукції.	Категоризація готелів за системою «зірковості»; підтвердження санітарних норм у ресторанах; контроль якості харчових продуктів.
Добровільна сертифікація	Проводиться за ініціативою підприємства для підвищення конкурентоспроможності та довіри споживачів. Здійснюється відповідно до міжнародних і національних стандартів, але не є обов’язковою вимогою законодавства.	Сертифікація систем управління якістю (ISO 9001), безпеки харчових продуктів (ISO 22000, HACCP), екологічного менеджменту (ISO 14001).

Обов’язкова сертифікація застосовується у тих сферах, де безпека життя та здоров’я людей є першочерговим пріоритетом. Вона регламентується законами України та технічними регламентами, а її проходження є необхідною умовою для надання певних послуг або виробництва продукції. У сфері гостинності це проявляється у категоризації готелів за системою «зірковості», підтвердженні відповідності санітарним і гігієнічним нормам у закладах харчування, а також у контролі якості харчових продуктів, що використовуються у ресторанах. Обов’язкова сертифікація забезпечує захист прав споживачів і створює мінімально необхідний рівень довіри до послуг.

Добровільна сертифікація, на відміну від обов’язкової, не є юридично необхідною, але надає підприємствам додаткові конкурентні переваги. Вона проводиться за ініціативою організації та базується на міжнародних і національних стандартах. Для готельно-ресторанного бізнесу це може бути сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9001, сертифікація безпеки харчових продуктів за ISO 22000 чи HACCP, а також екологічного

менеджменту відповідно до ISO 14001. Добровільна сертифікація підвищує престиж закладу, сприяє формуванню позитивного іміджу серед гостей та полегшує співпрацю з міжнародними партнерами.

Таким чином, система сертифікації в Україні поєднує два рівні – обов'язковий та добровільний, які взаємодоповнюють один одного. Обов'язкова сертифікація гарантує базовий рівень безпеки й якості, тоді як добровільна відкриває перед підприємствами можливість для підвищення конкурентоспроможності та виходу на міжнародні ринки. Для індустрії гостинності це означає одночасне забезпечення стандартів безпеки та створення додаткової цінності для гостей.

2. Концепція державної політики в сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).

Концепція державної політики в сфері управління якістю продукції, робіт і послуг в Україні ґрунтується на створенні сучасної системи технічного регулювання, яка забезпечує відповідність продукції національним і міжнародним вимогам. Її головна мета полягає у гарантуванні безпеки життя і здоров'я людей, захисті навколишнього середовища, підвищенні конкурентоспроможності вітчизняної продукції та послуг, а також інтеграції України у світовий економічний простір.

Основними принципами цієї політики є орієнтація на інтереси споживача, гармонізація національних стандартів із міжнародними (ISO, IEC, Codex Alimentarius, EN), прозорість та доступність інформації щодо якості продукції, а також відповідальність виробників і постачальників. Особливий акцент робиться на превентивному підході – запобіганні виготовленню неякісної чи небезпечної продукції ще на етапі її розробки, а не лише на контролі кінцевого результату.

Реалізація державної політики у сфері управління якістю здійснюється через низку механізмів: впровадження технічних регламентів, розвиток системи стандартизації, сертифікації та метрології, державний нагляд і контроль, а також стимулювання добровільного впровадження міжнародних систем управління якістю. Важливу роль відіграє акредитація випробувальних лабораторій і органів сертифікації, які забезпечують достовірність оцінки відповідності. Держава також підтримує підприємства у впровадженні інноваційних технологій, що сприяють підвищенню якості та безпеки.

Для готельно-ресторанної сфери концепція державної політики в управлінні якістю має особливе значення. Вона визначає вимоги до категоризації готелів, сертифікації послуг харчування, дотримання санітарних та екологічних стандартів. Упровадження міжнародних систем управління якістю (ISO 9001), безпекою харчових продуктів (ISO 22000, HACCP) та екологічного менеджменту (ISO 14001) дозволяє українським закладам підвищувати конкурентоспроможність, формувати позитивний імідж і залучати туристів, орієнтованих на європейські стандарти обслуговування.

Отже, концепція державної політики в сфері управління якістю продукції, робіт і послуг спрямована на формування сучасної системи забезпечення якості, яка відповідає міжнародним вимогам. Вона передбачає створення

прозорих правил, розвиток національної інфраструктури стандартизації та сертифікації, а також стимулювання підприємств до впровадження інновацій і добровільних систем управління якістю. У сфері індустрії гостинності реалізація цієї політики є запорукою сталого розвитку, підвищення конкурентоспроможності та інтеграції України у світовий туристичний простір.

3. *Адаптація міжнародних стандартів у систему сертифікації України (ISO, HACCP)»*

Процес адаптації міжнародних стандартів у систему сертифікації України обумовлений потребою інтеграції країни у світову економіку та створенням умов для вільного руху товарів і послуг. У сучасних умовах глобалізації саме міжнародні стандарти визначають єдині правила виробництва, контролю якості та безпеки. Їхнє впровадження забезпечує гармонізацію національних нормативних документів із вимогами міжнародних організацій, такими як *ISO (Міжнародна організація зі стандартизації)* та система *HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)*. Це підвищує конкурентоспроможність українських товарів і послуг та створює передумови для доступу на європейський та світовий ринки.

Система стандартів ISO є базовою основою для підтвердження якості та ефективності управління на підприємствах різних галузей. В Україні ISO стандарти поступово гармонізуються із національними – ДСТУ. Зокрема, широкого поширення набула *сертифікація ISO 9001 (система менеджменту якості)*, що допомагає підприємствам забезпечувати стабільний рівень послуг, орієнтованих на споживача. У сфері гостинності застосування стандартів ISO дає змогу підвищити ефективність роботи готелів і ресторанів, впровадити сучасні методи управління, знизити витрати та підвищити рівень задоволеності клієнтів.

Система *HACCP* є міжнародно визнаним інструментом управління безпечністю харчових продуктів. В Україні з 2019 року запроваджено обов'язкове впровадження принципів HACCP для всіх підприємств, що працюють із харчовими продуктами. У готельно-ресторанному бізнесі ця система передбачає визначення критичних точок контролю – наприклад, дотримання температурних режимів під час зберігання і приготування їжі, перевірку сировини, води та готових страв. Це дозволяє знизити ризик харчових отруєнь, підвищити довіру клієнтів та забезпечити відповідність європейським санітарним вимогам.

Адаптація міжнародних стандартів ISO та HACCP має велике значення для розвитку української індустрії гостинності. По-перше, вона забезпечує високий рівень якості й безпеки, що є визначальним чинником для залучення туристів. По-друге, сертифікація за міжнародними стандартами підвищує конкурентоспроможність українських готелів і ресторанів на світовому ринку, роблячи їх привабливішими для іноземних партнерів і туроператорів. По-третє, впровадження таких стандартів сприяє сталому розвитку, адже вони враховують вимоги до охорони довкілля, ефективного використання ресурсів і підвищення рівня управлінської культури в організаціях.

Таблиця 14 – Основні міжнародні стандарти (ISO, HACCP) та їх значення для готельно-ресторанної сфери

Стандарт	Характеристика	Значення для готельно-ресторанної сфери
ISO 9001 (Система менеджменту якості)	Міжнародний стандарт, що встановлює вимоги до систем управління якістю. Орієнтується на процесний підхід, постійне вдосконалення та задоволення потреб гостей.	Забезпечує високий рівень обслуговування гостей у готелях і ресторанах, підвищує довіру та конкурентоспроможність на ринку.
ISO 14001 (Система екологічного менеджменту)	Регламентує вимоги до управління впливом організації на довкілля. Спрямований на зменшення забруднення, раціональне використання ресурсів та екологічну відповідальність бізнесу.	Сприяє формуванню іміджу екологічно свідомого підприємства, що особливо цінується туристами, підвищує привабливість закладу.
ISO 22000 (Система управління безпечністю харчових продуктів)	Міжнародний стандарт, що базується на принципах HACCP. Забезпечує контроль усіх етапів виробництва і реалізації продуктів харчування.	Гарантує безпеку страв у ресторанах і готельних комплексах, створює довіру клієнтів та дозволяє співпрацювати з міжнародними партнерами.
HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	Система аналізу небезпечних факторів і контролю у критичних точках. Визначає ризики, запобігає їх виникненню та забезпечує безпеку харчування.	Є обов'язковою для закладів харчування в Україні з 2019 року; підвищує рівень санітарної безпеки та якість готельно-ресторанних послуг.

ISO 9001 (Система менеджменту якості) визначає основні вимоги до управління якістю на підприємствах. Його ключова особливість – процесний підхід, орієнтований на постійне вдосконалення та задоволення потреб споживачів. Для готельно-ресторанної сфери цей стандарт означає впорядкування всіх бізнес-процесів, підвищення дисципліни персоналу, прозорість управлінських рішень і стабільність якості послуг.

ISO 14001 (Система екологічного менеджменту) спрямований на раціональне використання природних ресурсів та мінімізацію негативного впливу підприємств на довкілля. У готельно-ресторанному бізнесі його застосування дозволяє впроваджувати енергоощадні технології, системи контролю викидів та утилізації відходів, що позитивно впливає як на економічні результати, так і на репутацію закладу серед екологічно свідомих гостей.

ISO 22000 (Система управління безпечністю харчових продуктів) базується на принципах HACCP і регламентує всі етапи виробництва, транспортування та зберігання продуктів харчування. Для ресторанів і готелів він є гарантією безпеки страв, адже передбачає суворий контроль за критичними точками процесу – від якості сировини до подачі готових страв споживачам. Це підвищує довіру гостей і створює можливості для виходу на міжнародний ринок.

НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) є однією з найважливіших систем управління якістю у сфері харчування. Її суть полягає в аналізі потенційних небезпек і контролі критичних точок, де вони можуть виникнути. В Україні впровадження НАССР є обов'язковим для закладів харчування з 2019 року. Для готельно-ресторанної індустрії це означає дотримання високих стандартів санітарії, попередження харчових отруєнь та підвищення рівня безпеки гостей.

Адаптація міжнародних стандартів у систему сертифікації України є важливим кроком на шляху до інтеграції у світовий ринок. Особливе значення у цьому процесі мають стандарти ISO та система НАССР, які широко застосовуються у сфері готельно-ресторанних послуг. Нижче наведено узагальнену таблицю з характеристикою основних міжнародних стандартів та їх значенням для розвитку індустрії гостинності.

4. Основні положення системи підтвердження відповідності.

Система підтвердження відповідності – це сукупність організаційних, правових та технічних заходів, спрямованих на засвідчення того, що продукція, процеси чи послуги відповідають встановленим вимогам стандартів, технічних регламентів або інших нормативних документів. Вона охоплює процедури оцінки відповідності, порядок сертифікації та декларування, а також механізми державного і громадського контролю.

Основними *принципами підтвердження відповідності* є об'єктивність, достовірність та прозорість. Будь-які результати випробувань повинні базуватися на науково обґрунтованих методиках, а процес сертифікації – проводитися незалежними, акредитованими органами. Важливим є принцип рівних умов для всіх виробників, що забезпечує чесну конкуренцію на ринку, а також принцип відповідальності за дотримання вимог, встановлених державою та міжнародними організаціями.

У системі передбачено дві основні форми – обов'язкова сертифікація та добровільна сертифікація. Обов'язкова застосовується до продукції й послуг, що безпосередньо впливають на безпеку життя та здоров'я людей, довкілля або суміжні сфери економіки. Добровільна сертифікація використовується підприємствами для підвищення конкурентоспроможності, підтвердження відповідності міжнародним стандартам, зокрема ISO чи НАССР. Окрім цього, система включає процедури державної реєстрації технічних умов, повірки та калібрування вимірювальних засобів, а також контроль за правильністю використання маркування відповідності.

У сфері готельно-ресторанних послуг система підтвердження відповідності виконує роль гаранта якості та безпеки. Вона регламентує категоризацію готелів, підтверджує відповідність закладів харчування санітарним вимогам, а також забезпечує контроль за впровадженням систем управління безпечністю харчових продуктів. Завдяки цьому споживач отримує впевненість у надійності та безпеці послуг, а підприємства мають змогу легше виходити на міжнародний ринок, співпрацювати з туристичними операторами та підвищувати власну репутацію.

Отже, система підтвердження відповідності в Україні є важливим елементом державної політики у сфері стандартизації та якості. Вона базується на принципах об'єктивності, прозорості та гармонізації з міжнародними нормами. Для індустрії гостинності її функціонування має особливе значення, оскільки дозволяє гарантувати безпеку харчування та проживання гостей, забезпечує відповідність стандартам ISO і HACCP та сприяє підвищенню конкурентоспроможності українських підприємств на світовому туристичному ринку.

5. Ідентифікація продукції і послуг у сфері обслуговування.

Ідентифікація продукції та послуг у сфері обслуговування – це процес встановлення відповідності фактичних характеристик товару чи послуги вимогам, що визначені у нормативно-технічних документах, договорах або інших регламентованих джерелах. Вона дозволяє підтвердити, що продукція або послуга дійсно відповідає заявленим властивостям і може бути безпечною для споживача. Ідентифікація є важливим елементом системи стандартизації та сертифікації, оскільки гарантує прозорість ринку та захист прав гостей.

Основними завданнями ідентифікації є: визначення автентичності продукції та послуг; підтвердження відповідності заявленим стандартам (ДСТУ, ISO, HACCP); перевірка наявності необхідної інформації щодо властивостей, складу, походження та безпеки. У готельно-ресторанному бізнесі це стосується, зокрема, відповідності продуктів харчування маркуванню, визначення якості сировини, перевірки відповідності наданих послуг заявленій категорії готелю чи рівню ресторану.

Ідентифікація може здійснюватися різними методами: документальним (аналіз супровідних документів – сертифікатів, накладних, ліцензій), органолептичним (оцінка зовнішнього вигляду, запаху, смаку), вимірjuвальним (контроль фізико-хімічних показників за допомогою приладів), а також експертним методом (залучення спеціалістів для оцінки відповідності). У сфері послуг часто використовується соціологічний метод, який ґрунтується на опитуваннях та відгуках клієнтів щодо рівня обслуговування.

Ідентифікація продукції та послуг у сфері гостинності має вирішальне значення для забезпечення високих стандартів якості та безпеки. Вона дозволяє уникнути використання фальсифікованої продукції, зменшити ризики для здоров'я споживачів і підтримати довіру до закладу. Крім того, ідентифікація допомагає забезпечити відповідність послуг категоріям готелів, санітарним вимогам і міжнародним стандартам, що особливо важливо для формування позитивного іміджу та залучення туристів. Таким чином, ефективна система ідентифікації є важливим інструментом підвищення конкурентоспроможності та сталого розвитку індустрії гостинності.

Тема 6. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку сертифікації

1. Вітчизняний досвід розвитку сертифікації

Розвиток системи сертифікації в Україні пройшов кілька етапів, тісно пов'язаних зі становленням національної системи технічного регулювання. На початковому етапі (1990-ті роки) було запроваджено Державну систему сертифікації УкрСЕПРО, яка діяла понад два десятиліття та охоплювала широкий перелік продукції й послуг. Основним завданням було забезпечення відповідності товарів вимогам безпеки та якості, захист споживачів від недобросовісних виробників. З 2016 року, у зв'язку з євроінтеграційними процесами, Україна почала активну адаптацію законодавства до норм ЄС, поступово відмовившись від УкрСЕПРО та впроваджуючи *систему оцінки відповідності на основі технічних регламентів*, гармонізованих із директивами ЄС. Сьогодні ключову роль відіграють добровільні системи сертифікації за міжнародними стандартами ISO, HACCP, що дозволяє українським підприємствам конкурувати на світовому ринку.

У розвинених країнах світу сертифікація давно стала невід'ємною частиною ринкових відносин. В Європейському Союзі функціонує система *CE-маркування*, яка підтверджує відповідність продукції директивам ЄС і забезпечує вільне переміщення товарів у межах спільного ринку. У США активно діють галузеві системи сертифікації, наприклад, у харчовій промисловості – *FDA (Food and Drug Administration)*, яка встановлює стандарти безпеки продуктів харчування та лікарських засобів. У Японії та Південній Кореї сертифікація тісно пов'язана з концепцією тотального управління якістю (TQM), що передбачає залучення всіх працівників до процесу забезпечення якості.

Глобальною тенденцією є поширення *міжнародних систем сертифікації ISO* (ISO 9001 – управління якістю, ISO 14001 – екологічний менеджмент, ISO 22000 – безпека харчових продуктів тощо). Все більшого значення набуває система *HACCP*, яка є обов'язковою для закладів харчування в країнах ЄС та поступово стала вимогою і в Україні. Такі стандарти створюють умови для взаємного визнання сертифікатів між країнами, зменшення технічних бар'єрів у торгівлі та формування глобального ринку якісних і безпечних товарів та послуг.

2. Порівняння вітчизняного та зарубіжного досвіду сертифікації, значення для України

Порівняння вітчизняного та зарубіжного досвіду розвитку сертифікації свідчить, що Україна перебуває на етапі активної інтеграції до європейської та світової системи. Якщо раніше акцент робився на державному контролі через УкрСЕПРО, то нині ключовим є гармонізування з міжнародними нормами, розвиток добровільних систем та акредитація незалежних органів сертифікації. Для індустрії гостинності це означає, що українські готелі та ресторани мають змогу отримувати міжнародно визнані сертифікати, що підвищує їхню привабливість для іноземних туристів і партнерів.

Розвиток систем сертифікації в Україні та за кордоном має як спільні риси, так і суттєві відмінності. У таблиці нижче подано порівняння основних аспектів вітчизняного та зарубіжного досвіду, що дозволяє зрозуміти переваги й недоліки кожного підходу та визначити напрями вдосконалення національної системи сертифікації.

Таблиця 15 – Порівняння вітчизняного та зарубіжного досвіду сертифікації

Критерій порівняння	Вітчизняна система (Україна)	Зарубіжна практика
Історичний розвиток	Формування після здобуття незалежності. Система УкрСЕПРО діяла до 2016 р., зараз впроваджуються технічні регламенти, гармонізовані з ЄС.	У країнах ЄС та США системи сертифікації мають довшу історію. У ЄС діє система CE-маркування, у США – стандартизацію контролює FDA та інші агентства.
Обов'язковість	Обов'язкова сертифікація передбачена для продукції та послуг, що впливають на безпеку та здоров'я людей; існує й добровільна сертифікація.	У розвинених країнах переважає добровільна сертифікація, тоді як обов'язкові вимоги зосереджені на безпеці (харчові продукти, медичні вироби тощо).
Міжнародна інтеграція	Відбувається активна гармонізація національних стандартів із ISO та директивами ЄС; з 2019 р. обов'язкове впровадження HACCP у сфері харчування.	Системи ISO, HACCP та CE є загальноприйнятими, забезпечують взаємне визнання сертифікатів і спрощують міжнародну торгівлю.
Значення для індустрії гостинності	Сертифікація готелів за категоріями (зірковість), контроль санітарних норм у ресторанах, впровадження HACCP та ISO 22000.	У ЄС та світі сертифікація є стандартною практикою, що забезпечує довіру туристів, високу якість послуг і доступ до глобального ринку.

У процесі розвитку системи сертифікації в Україні та за кордоном простежується як схожість, так і суттєві відмінності. Вітчизняна система сертифікації почала формуватися після здобуття незалежності у 1991 році. Протягом тривалого часу головним інструментом була державна система УкрСЕПРО, яка діяла до 2016 року. Згодом Україна розпочала активне впровадження технічних регламентів, гармонізованих із законодавством Європейського Союзу, що стало важливим кроком на шляху до євроінтеграції.

Щодо обов'язковості, в Україні сертифікація має як обов'язковий, так і добровільний характер. Обов'язкова сертифікація поширюється на продукцію та послуги, які безпосередньо впливають на життя і здоров'я громадян чи навколишнє середовище. Водночас у зарубіжних країнах, особливо в ЄС і США, переважає практика добровільної сертифікації, тоді як обов'язкові вимоги обмежуються переважно сферами безпеки, такими як харчові продукти чи медичні вироби.

Міжнародний досвід демонструє високий рівень інтеграції стандартів: у Європейському Союзі діє система *CE-маркування*, яка забезпечує вільний обіг продукції на внутрішньому ринку. США мають розвинені галузеві системи, серед яких важливу роль відіграє *FDA* у сфері контролю харчових і

фармацевтичних продуктів. Водночас Україна активно гармонізує свої стандарти з вимогами ISO, ІЕС, НАССР та директивами ЄС, що дозволяє забезпечувати міжнародне визнання результатів сертифікації.

Для індустрії гостинності ці процеси мають стратегічне значення. У нашій країні активно впроваджуються стандарти ISO 9001 (менеджмент якості), ISO 22000 та система НАССР (безпека харчових продуктів), а також категоризація готелів за системою «зірковості». У міжнародній практиці сертифікація сприймається як обов'язковий атрибут конкурентоспроможного підприємства, що гарантує туристам високий рівень сервісу й безпеку послуг. Таким чином, узгодження української системи сертифікації з міжнародними нормами дозволяє підвищити якість послуг, полегшити вихід на зарубіжні ринки та зміцнити довіру до національної індустрії гостинності.

3. Основні положення та перспективи розвитку екологічної сертифікації.

Екологічна сертифікація – це процедура підтвердження відповідності продукції, послуг чи систем управління вимогам екологічних стандартів, які регламентують їхній вплив на навколишнє середовище. Основною метою є зниження шкідливого впливу виробництва та споживання на довкілля, раціональне використання ресурсів і формування культури екологічної відповідальності бізнесу. Екологічна сертифікація передбачає оцінку всіх етапів життєвого циклу продукції або послуги – від виробництва й використання до утилізації.

Система екологічної сертифікації базується на кількох ключових положеннях:

1. *Добровільність* – підприємства самостійно ініціюють проходження сертифікації, щоб підвищити свою репутацію та конкурентоспроможність.
2. *Наукова обґрунтованість* – оцінка впливу здійснюється з урахуванням міжнародних екологічних стандартів і принципів сталого розвитку.
3. *Прозорість та відкритість* – результати сертифікації доводяться до відома споживачів через екологічне маркування (наприклад, «Зелений журавлик» в Україні чи «EU Ecolabel» у Європейському Союзі).
4. *Системність* – екологічна сертифікація не обмежується окремими товарами, а поширюється й на цілісні системи управління (ISO 14001 – система екологічного менеджменту).

В Україні екологічна сертифікація набуває дедалі більшого значення в умовах євроінтеграції та переходу до «зеленої економіки». Очікується, що в найближчі роки вона стане важливим фактором конкурентоспроможності українських підприємств на міжнародному ринку. Перспективними напрямками розвитку є: розширення сфери застосування сертифікації для готельно-ресторанних послуг, створення національних екологічних стандартів, гармонізованих з міжнародними, стимулювання підприємств до впровадження систем екологічного менеджменту (ISO 14001), а також активніше використання екологічного маркування.

У готельно-ресторанній сфері екологічна сертифікація стає одним із ключових критеріїв успішності. Вона дозволяє підприємствам впроваджувати енергоощадні технології, ефективно управляти відходами, знижувати споживання води та електроенергії. Наявність екологічного сертифіката підвищує довіру з боку гостей, які дедалі частіше орієнтуються на принципи сталого туризму. Це створює додаткові конкурентні переваги та дозволяє українським закладам інтегруватися у глобальні туристичні мережі, що активно підтримують екологічні ініціативи.

Таким чином, екологічна сертифікація є ефективним інструментом зменшення негативного впливу людської діяльності на довкілля та одночасно важливим фактором розвитку економіки. Для України її перспективи тісно пов'язані з євроінтеграційними процесами та зростанням попиту на «зелені» послуги. У сфері гостинності екологічна сертифікація забезпечує не лише підвищення рівня якості та безпеки, а й формує позитивний імідж закладів, орієнтованих на відповідальне споживання й сталий розвиток.

Екологічна сертифікація здійснюється у світі через різні системи, які відображають рівень екологічної відповідальності бізнесу. Вони охоплюють міжнародні стандарти, європейські та національні програми, а також спеціальні екологічні маркування. У таблиці наведено основні приклади таких систем та їх значення для сфери гостинності.

Таблиця 16 – Основні міжнародні та національні екологічні сертифікаційні системи

Сертифікаційна система	Характеристика	Значення для індустрії гостинності
ISO 14001 (Міжнародний стандарт екологічного менеджменту)	Регламентує вимоги до системи управління впливом організації на довкілля. Охоплює енергоефективність, зменшення відходів, контроль за викидами та використанням ресурсів.	Дозволяє готелям і ресторанам впроваджувати сучасні «зелені» практики, формувати позитивний імідж і відповідати європейським вимогам.
EU Ecolabel (Екологічний знак Європейського Союзу)	Добровільна система сертифікації, яка підтверджує низький рівень негативного впливу товарів і послуг на довкілля протягом усього життєвого циклу.	Європейські готелі та ресторани активно використовують цей знак як підтвердження екологічної відповідальності перед клієнтами.
Green Key (Міжнародна програма для готелів і ресторанів)	Міжнародна екологічна програма, орієнтована на заклади гостинності. Оцінює управління енергією, водою, відходами, харчуванням і навколишнім середовищем.	Отримання сертифіката Green Key підвищує привабливість закладу серед туристів, що дотримуються принципів сталого туризму.
«Зелений журавлик» (Національне екомаркування України)	Українська програма екологічного маркування, яка підтверджує екологічну безпеку продукції та послуг. Розроблена з урахуванням міжнародних вимог ISO 14024.	Сприяє просуванню екологічно чистих готельно-ресторанних послуг на внутрішньому ринку та підвищує довіру споживачів.

Однією з найпоширеніших систем є *ISO 14001*, що встановлює вимоги до систем управління впливом підприємств на довкілля. Цей стандарт охоплює такі аспекти, як раціональне використання ресурсів, зменшення відходів, контроль викидів та підвищення енергоефективності. Для готельно-ресторанних закладів впровадження *ISO 14001* означає впорядкування внутрішніх процесів і впровадження «зелених» практик, що дозволяє зміцнити екологічну репутацію та відповідати міжнародним нормам.

У країнах Європейського Союзу широко застосовується система *EU Ecolabel*, яка підтверджує, що продукція чи послуги мають мінімальний негативний вплив на довкілля протягом усього життєвого циклу. Цей знак добровільний, але його наявність значно підвищує конкурентоспроможність підприємств. У сфері гостинності він демонструє клієнтам відповідальність закладу перед природою та є додатковим аргументом при виборі готелю чи ресторану.

Спеціально для готельно-ресторанної індустрії розроблена міжнародна програма *Green Key*, що оцінює діяльність закладів за такими критеріями, як управління енергією, водними ресурсами, відходами, харчуванням та екологічною освітою персоналу. Наявність сертифіката *Green Key* підвищує привабливість готелів і ресторанів серед туристів, орієнтованих на сталий туризм, і є вагомим підтвердженням екологічної відповідальності.

В Україні діє власна система екомаркування – «*Зелений журавлик*», яка була створена з урахуванням міжнародних вимог *ISO 14024*. Вона підтверджує екологічну безпеку продукції та послуг, що надаються на внутрішньому ринку. Для готельно-ресторанної сфери цей знак означає визнання зусиль закладу у впровадженні екологічних практик і слугує важливим маркером для споживачів, які все частіше обирають послуги з урахуванням принципів «зеленого» туризму.

4. Екологічна безпека та інструменти екологічної сертифікації

Екологічна безпека – це стан захищеності суспільства, навколишнього природного середовища та економіки від негативних впливів, пов'язаних із виробничою діяльністю, використанням ресурсів і техногенними навантаженнями. У сфері господарювання, зокрема готельно-ресторанного бізнесу, екологічна безпека передбачає раціональне використання енергії, води, продуктів харчування, а також зменшення негативного впливу на довкілля через впровадження сучасних технологій та управлінських практик.

Екологічний сертифікат – це офіційний документ, який підтверджує відповідність продукції, послуг чи систем управління екологічним стандартам. Його отримання свідчить про дотримання підприємством вимог екологічного законодавства та міжнародних норм.

Екосертифікація – процес оцінки діяльності підприємства, результатом якого є видача екологічного сертифіката. У готельно-ресторанному бізнесі екосертифікація охоплює перевірку використання ресурсів, управління відходами, якість харчових продуктів, дотримання санітарних норм і відповідність міжнародним стандартам, таким як *ISO 14001* чи *Green Key*.

Екомаркування – це система позначень, які інформують споживачів про екологічні характеристики продукції чи послуг. Воно дає можливість туристам і клієнтам обирати послуги, що відповідають принципам сталого розвитку. Прикладами є «EU Ecolabel» у Європейському Союзі, «Зелений журавлик» в Україні, «Blue Angel» у Німеччині. У готельно-ресторанному секторі екомаркування стає важливим фактором довіри, оскільки підтверджує екологічну відповідальність закладу.

Система управління навколишнім середовищем (СУНС) – це організаційна структура, яка забезпечує системний підхід до мінімізації негативного впливу підприємства на довкілля. Найбільш поширеною є система *ISO 14001*, що встановлює вимоги до управління екологічними аспектами діяльності підприємства. Для закладів гостинності впровадження такої системи означає контроль за споживанням енергії, води, сировини, скорочення викидів і підвищення ефективності використання ресурсів.

Система управління промисловими відходами є важливою складовою загальної екологічної політики підприємства. Вона включає заходи зі збирання, сортування, переробки та утилізації відходів, що виникають у процесі діяльності. У готельно-ресторанному бізнесі це насамперед харчові та побутові відходи, пластикова й скляна тара, використані енергетичні ресурси. Запровадження сучасних технологій переробки й вторинного використання відходів дозволяє не лише зменшити екологічне навантаження, а й знизити витрати підприємства, роблячи його діяльність більш економічно та екологічно ефективною.

Таким чином, екологічна безпека у сфері господарювання реалізується через комплекс інструментів: екосертифікацію, екомаркування, системи управління навколишнім середовищем і відходами. Вони дозволяють підприємствам не лише мінімізувати негативний вплив на довкілля, а й формувати позитивний імідж серед споживачів, що дедалі більше орієнтуються на «зелені» цінності. Для індустрії гостинності це є ключовим фактором успішного розвитку у сучасному конкурентному середовищі.

Екологічна сертифікація охоплює низку інструментів, які спрямовані на забезпечення екологічної безпеки, зниження негативного впливу на довкілля та формування довіри з боку споживачів. У таблиці наведено основні інструменти екологічної сертифікації та їх характеристику.

Інструменти екологічної сертифікації – екологічна безпека, екологічні сертифікати, екосертифікація, екомаркування, системи управління навколишнім середовищем та відходами – формують комплекс заходів, спрямованих на гармонізацію економічної діяльності з природоохоронними принципами. Вони допомагають підприємствам підтвердити відповідність екологічним стандартам, підвищити довіру споживачів і партнерів, а також посилюють їхню конкурентоспроможність на внутрішньому й міжнародному ринках.

Особливо актуальним це є для індустрії гостинності, яка безпосередньо взаємодіє зі споживачем і формує імідж країни у світовому туристичному просторі. Використання інструментів екологічної сертифікації у готельно-

ресторанному бізнесі сприяє не лише зменшенню екологічного навантаження, але й розвитку «зеленого» туризму, що стає все більш популярним серед сучасних туристів.

Таблиця 17 – Основні інструменти екологічної сертифікації

Інструмент	Характеристика	Значення для підприємств сфери обслуговування
Екологічна безпека	Стан захищеності довкілля та суспільства від негативних впливів виробничої діяльності та споживання ресурсів.	Забезпечує стабільність і безпеку функціонування готелів та ресторанів, знижує екологічні ризики.
Екологічний сертифікат	Документ, що підтверджує відповідність продукції чи послуг вимогам екологічних стандартів.	Є підтвердженням відповідальності закладу, підвищує довіру споживачів і партнерів.
Екосертифікація	Процедура оцінки відповідності підприємства або продукції екологічним стандартам з подальшою видачею сертифіката.	Демонструє прозорість і відповідальність бізнесу, відкриває доступ до міжнародних ринків.
Екомаркування	Система позначень, що інформує споживачів про екологічні характеристики продукції чи послуг.	Дозволяє клієнтам обирати екологічно безпечні готелі й ресторани, підвищує конкурентоспроможність.
Система управління навколишнім середовищем (ISO 14001)	Організаційна система, яка забезпечує контроль впливу підприємства на довкілля та впровадження екологічних практик.	Підвищує ефективність використання ресурсів, сприяє сталому розвитку підприємства.
Система управління промисловими відходами	Комплекс заходів зі збирання, сортування, переробки та утилізації відходів підприємства.	Зменшує негативний вплив на довкілля, оптимізує витрати та покращує екологічну репутацію бізнесу.

Поняття *екологічної безпеки* є фундаментальним у системі екологічної сертифікації. Воно визначає рівень захищеності навколишнього середовища та суспільства від негативних впливів виробництва і споживання ресурсів. Для підприємств сфери обслуговування екологічна безпека означає стабільність і безпечність їхнього функціонування, зниження екологічних ризиків і підвищення довіри з боку споживачів.

Екологічний сертифікат виступає офіційним підтвердженням відповідності продукції чи послуг встановленим екологічним стандартам. Його отримання є важливим кроком для готелів і ресторанів, оскільки воно демонструє відповідальність закладу, зміцнює репутацію та підвищує рівень довіри як у клієнтів, так і у партнерів.

Процедура *екосертифікації* охоплює оцінку відповідності діяльності підприємства вимогам екологічних стандартів, за результатами якої видається сертифікат. У сфері гостинності екосертифікація підтверджує прозорість бізнесу, його готовність відповідати міжнародним вимогам та створює передумови для виходу на світовий ринок туристичних і ресторанных послуг.

Важливим інструментом є *екологічне маркування*, яке дозволяє клієнтам орієнтуватися у виборі товарів і послуг. Наявність таких позначень підтверджує екологічну відповідальність підприємства й водночас підвищує його конкурентоспроможність. У сфері гостинності це стає вагомим аргументом для туристів, які віддають перевагу «зеленим» готелям і ресторанам.

Система управління навколишнім середовищем (ISO 14001) передбачає системний підхід до зниження негативного впливу на довкілля. Для готельно-ресторанного бізнесу це означає впровадження «зелених» практик – від енергоощадних технологій до мінімізації відходів, що не лише зменшує витрати, а й покращує імідж підприємства.

Нарешті, *система управління промисловими відходами* охоплює організацію збору, сортування, переробки та утилізації відходів, що виникають у процесі діяльності закладів. Вона дає змогу зменшити негативний екологічний вплив, оптимізувати витрати на утилізацію та формувати образ екологічно свідомого бізнесу.

5. Міжнародні норми і правила сертифікації. Європейські стандарти EN серії 45000

Сертифікація у світовій практиці ґрунтується на єдиних міжнародних нормах і правилах, які визначають принципи оцінки відповідності продукції, послуг, систем управління та персоналу. Її головна мета – забезпечити довіру споживачів, створити умови для вільного руху товарів і послуг, усунути технічні бар'єри у торгівлі. Ключову роль у цьому процесі відіграють міжнародні організації: *ISO (Міжнародна організація зі стандартизації)*, *IEC (Міжнародна електротехнічна комісія)*, *OIML (Міжнародна організація законодавчої метрології)*, а також регіональні структури, такі як *CEN (Європейський комітет зі стандартизації)*. Вони розробляють єдині вимоги до процедур сертифікації, які визнаються більшістю країн світу.

Міжнародні правила сертифікації передбачають незалежність органів, що проводять оцінку відповідності, науково обґрунтовані методики перевірки та прозорість результатів. Важливою умовою є принцип взаємного визнання сертифікатів, який спрощує міжнародну торгівлю та дає змогу уникати дублювання випробувань. Для країн, що інтегруються у світовий економічний простір, таких як Україна, застосування міжнародних правил сертифікації є обов'язковою умовою конкурентоспроможності продукції та послуг.

Особливе значення у сфері сертифікації мають *європейські стандарти серії EN 45000*, розроблені Європейським комітетом зі стандартизації (CEN) та Європейським комітетом з електротехнічної стандартизації (CENELEC). Вони регламентують діяльність органів із сертифікації, випробувальних лабораторій та акредитаційних структур, встановлюють правила проведення процедур оцінки відповідності.

Стандарти серії EN 45000 охоплюють такі питання, як:

- вимоги до компетентності й незалежності органів сертифікації та випробувальних лабораторій;
- порядок проведення сертифікаційних процедур і аудиту;
- правила акредитації органів оцінки відповідності;

- принципи прозорості та об'єктивності результатів сертифікації.

Впровадження стандартів EN 45000 забезпечує довіру до європейської системи сертифікації та сприяє взаємному визнанню сертифікатів у країнах ЄС. Для України, яка поступово адаптує своє законодавство до європейських норм, орієнтація на ці стандарти є стратегічно важливою. Вони дозволяють українським підприємствам отримати доступ до єдиного європейського ринку та підтвердити конкурентоспроможність своєї продукції і послуг.

Таким чином, міжнародні норми та правила сертифікації формують єдину глобальну систему оцінки відповідності, що базується на прозорості, незалежності й взаємному визнанні результатів. Європейські стандарти EN серії 45000 є важливим інструментом уніфікації сертифікаційної діяльності, забезпечуючи високу довіру до європейської продукції та послуг. Для України їх адаптація означає гармонізацію з європейською практикою, що відкриває нові можливості для розвитку економіки та інтеграції у світовий ринок.

Міжнародні норми і правила сертифікації є ключовим інструментом забезпечення прозорості та надійності глобальної системи торгівлі. Вони створюють єдині підходи до оцінки відповідності, сприяють усуненню технічних бар'єрів, формують довіру між виробниками, споживачами та державними органами різних країн. Головними принципами міжнародної сертифікації залишаються незалежність органів оцінки відповідності, наукова обґрунтованість методик, прозорість та взаємне визнання сертифікатів.

Європейські стандарти EN серії 45000 займають особливе місце, оскільки вони стали основою для формування гармонізованої системи сертифікації в межах ЄС. Ці стандарти регламентують діяльність органів сертифікації, випробувальних лабораторій та акредитаційних установ, встановлюючи єдині вимоги до компетентності, об'єктивності та достовірності оцінки відповідності. Їх впровадження забезпечує високий рівень довіри до європейської продукції та послуг, відкриваючи шлях для вільного руху товарів у межах спільного ринку.

Для України адаптація міжнародних норм і стандартів EN серії 45000 має стратегічне значення. Вона дозволяє гармонізувати національну систему технічного регулювання з європейською, забезпечити визнання українських сертифікатів на міжнародному рівні та підвищити конкурентоспроможність продукції та послуг. Застосування цих норм у сфері господарювання, зокрема індустрії гостинності, створює умови для підвищення якості сервісу, формування довіри споживачів і активного розвитку міжнародного співробітництва.

Міжнародні норми сертифікації забезпечують єдині правила оцінки відповідності та сприяють усуненню технічних бар'єрів у світовій торгівлі. Основними принципами міжнародної сертифікації є незалежність органів, наукова обґрунтованість методів, прозорість та взаємне визнання результатів. Європейські стандарти EN серії 45000 регламентують діяльність органів сертифікації, лабораторій та акредитаційних установ, формуючи уніфіковану систему в ЄС. Для України їх адаптація є стратегічним кроком до інтеграції у європейський ринок, підвищення конкурентоспроможності та міжнародного визнання продукції й послуг.

Тема 7. Підтвердження відповідності продукції та послуг індустрії гостинності встановленим вимогам

1. Сутність підтвердження відповідності

Підтвердження відповідності у сфері індустрії гостинності – це комплекс заходів, спрямованих на засвідчення того, що готельні та ресторанный послуги, а також продукція, яка використовується в процесі обслуговування, відповідають чинним стандартам, технічним регламентам і нормативним вимогам. Воно є важливою складовою системи управління якістю, оскільки гарантує безпеку, надійність і високу якість обслуговування. Для закладів гостинності підтвердження відповідності створює додаткові конкурентні переваги й формує довіру з боку гостей.

У практиці використовуються дві форми підтвердження відповідності: обов'язкова та добровільна. *Обов'язкова форма* застосовується тоді, коли йдеться про безпеку життя і здоров'я людей, охорону довкілля чи дотримання санітарно-гігієнічних норм. У готельно-ресторанному бізнесі це категоризація готелів за системою «зірковості», перевірка відповідності харчових продуктів нормам НАССР, контроль пожежної та санітарної безпеки.

Добровільна форма ініціюється підприємствами для підвищення якості та конкурентоспроможності. Вона охоплює сертифікацію систем управління якістю (ISO 9001), безпечністю харчових продуктів (ISO 22000), екологічного менеджменту (ISO 14001), а також участь у міжнародних програмах типу «Green Key».

Підтвердження відповідності здійснюється різними методами: випробування продукції у лабораторіях, інспекційний контроль, аудит систем управління якістю, перевірка документів і маркування. Важливим є використання метрологічного забезпечення, яке гарантує точність вимірювань у процесі надання послуг. Крім того, у сфері гостинності активно застосовуються органолептичні методи оцінки якості (смак, аромат, вигляд страв), а також соціологічні методи (опитування клієнтів, аналіз відгуків).

Підтвердження відповідності є критично важливим для забезпечення довіри споживачів. Воно гарантує, що готель чи ресторан дотримуються міжнародних і національних вимог безпеки та якості. Для гостей це означає впевненість у високому рівні сервісу, безпечності харчування, належному стані номерного фонду та комфортних умовах проживання. Для підприємств гостинності підтвердження відповідності відкриває можливості для співпраці з міжнародними туроператорами, підвищує репутацію та створює умови для сталого розвитку.

Отже, підтвердження відповідності продукції та послуг у сфері гостинності є комплексним процесом, що охоплює як обов'язкові вимоги держави, так і добровільні ініціативи підприємств. Воно сприяє підвищенню конкурентоспроможності, формуванню позитивного іміджу та зміцненню довіри клієнтів. У сучасних умовах, коли споживачі орієнтуються на міжнародні стандарти якості та екологічної відповідальності, значення підтвердження відповідності для готельно-ресторанної індустрії зростає.

У сфері індустрії гостинності підтвердження відповідності продукції та послуг здійснюється у двох формах – обов’язковій та добровільній. Кожна з них має власні методи реалізації, що дозволяють гарантувати безпеку, якість та відповідність міжнародним і національним стандартам. У таблиці наведено основні форми та методи підтвердження відповідності із прикладами їх застосування

Таблиця 18 – Форми та методи підтвердження відповідності в індустрії гостинності

Форма підтвердження	Методи реалізації	Приклади у сфері гостинності
Обов’язкова сертифікація	Лабораторні випробування, інспекційний контроль, перевірка документів і маркування, аудит безпеки.	Категоризація готелів за «зірковістю»; перевірка HACCP у ресторанах; контроль пожежної та санітарної безпеки.
Добровільна сертифікація	Аудит систем управління якістю, оцінка відповідності стандартам ISO, екологічним програмам і міжнародним ініціативам.	Сертифікація ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001; участь у міжнародних програмах Green Key; впровадження екомаркування.
Інструментальні методи	Використання засобів вимірювальної техніки для підтвердження параметрів якості та безпеки.	Термометри й гігromетри для контролю мікроклімату; кухонні ваги для дотримання рецептур; лічильники енергії та води.
Органолептичні методи	Оцінка якості за допомогою органів чуття людини – смаку, запаху, зору, дотику.	Дегустація страв сомельє; візуальна перевірка чистоти номерів і посуду; оцінка запаху продуктів харчування.
Соціологічні методи	Опитування, анкетування, аналіз відгуків і скарг споживачів.	Оцінка рівня задоволеності гостей; моніторинг онлайн-рейтингів готелів і ресторанів; збір пропозицій щодо покращення сервісу.

Однією з основних форм є *обов’язкова сертифікація*, яка застосовується до продукції та послуг, що безпосередньо впливають на безпеку життя і здоров’я людей. Для її реалізації використовуються лабораторні випробування, інспекційний контроль, перевірка документів і маркування, а також аудит безпеки. У сфері гостинності обов’язкова сертифікація проявляється у категоризації готелів за «зірковістю», перевірці впровадження системи HACCP у ресторанах, а також у контролі пожежної й санітарної безпеки.

Добровільна сертифікація здійснюється з ініціативи підприємств і спрямована на підвищення якості та конкурентоспроможності. Вона передбачає аудит систем управління якістю, оцінку відповідності міжнародним стандартам ISO, а також участь у міжнародних екологічних програмах. Для готельно-ресторанного бізнесу прикладами є сертифікація ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001 та участь у програмі «Green Key», що підтверджує екологічну відповідальність закладу.

До методів підтвердження відповідності належать й *інструментальні методи*, які базуються на використанні засобів вимірювальної техніки. Це може бути застосування термометрів і гігromетрів для контролю мікроклімату,

кухонних ваг для дотримання рецептур, лічильників води та енергії для моніторингу споживання ресурсів. Такі методи забезпечують об'єктивність і точність вимірювань.

Крім того активно використовуються *органолептичні методи*, які спираються на людські органи чуття. У ресторанах це може бути дегустація страв сомельє, перевірка свіжості продуктів за запахом, візуальна оцінка чистоти номерів чи посуду. Такі методи важливі, адже дозволяють оцінити якість обслуговування з точки зору споживача.

Окрему групу становлять *соціологічні методи*, які передбачають опитування, анкетування, аналіз відгуків і скарг гостей. Вони допомагають підприємствам гостинності визначити рівень задоволеності клієнтів, аналізувати онлайн-рейтинг готелів і ресторанів та враховувати пропозиції гостей щодо покращення сервісу. Це дає змогу своєчасно виявляти недоліки й підвищувати якість послуг.

2. Законодавство України

Закон «Про підтвердження відповідності» визначає правові та організаційні засади діяльності у сфері підтвердження відповідності продукції, процесів і послуг встановленим вимогам. Його головна мета – створення умов для захисту життя і здоров'я людей, охорони довкілля та забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції на внутрішньому й міжнародному ринках. Закон регулює порядок сертифікації, декларування відповідності, акредитації органів оцінки відповідності, встановлює принципи прозорості, об'єктивності та взаємного визнання результатів сертифікації. Для індустрії гостинності цей закон означає, що послуги готелів і ресторанів повинні відповідати стандартам безпеки, гігієни та якості, підтвердженим у встановленому порядку.

Закон «Про захист прав споживачів» є базовим нормативно-правовим актом, що гарантує права громадян у сфері придбання товарів і користування послугами. Він встановлює право споживачів на належну якість продукції та послуг, безпеку для життя і здоров'я, достовірну інформацію про товар чи послугу, а також право на відшкодування збитків у разі порушення їхніх прав. Закон передбачає обов'язки виробників і постачальників забезпечувати належний рівень якості та відповідність продукції стандартам і технічним регламентам. У сфері гостинності це означає, що гості готелів і ресторанів мають право на безпечне харчування, комфортні умови проживання, чесне ціноутворення та своєчасне отримання повної інформації про послуги.

Закон «Про підтвердження відповідності» та *Закон «Про захист прав споживачів»* взаємодоповнюють один одного. Перший встановлює механізми контролю за відповідністю продукції та послуг встановленим вимогам, тоді як другий гарантує реалізацію прав споживачів у разі недотримання цих вимог. Разом вони формують правову основу, що забезпечує якість і безпеку послуг, прозорість ринку та довіру споживачів. Для підприємств індустрії гостинності виконання цих законів є передумовою не лише правової відповідальності, а й підвищення конкурентоспроможності та формування позитивного іміджу.

Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» регламентує правові основи забезпечення безпечності й належної якості харчових продуктів, що виробляються, реалізуються та споживаються на території України. Його головною метою є захист життя і здоров'я громадян, створення умов для функціонування прозорого ринку харчових продуктів та інтеграції України у світову систему контролю якості та безпеки.

Закон визначає вимоги до виробництва, зберігання, транспортування та реалізації харчових продуктів і продовольчої сировини. Він зобов'язує виробників та постачальників впроваджувати належні санітарні практики та сучасні системи контролю безпечності, зокрема систему НАССР. Особливу увагу приділено питанням маркування харчових продуктів: інформація для споживача має бути достовірною, доступною та зрозумілою. Встановлюється відповідальність підприємств за використання небезпечної або непридатної сировини.

Для готельно-ресторанного бізнесу виконання цього закону є надзвичайно важливим. Він визначає обов'язок закладів харчування гарантувати безпеку страв, що подаються гостям, а також контролювати якість сировини, яку використовують у процесі приготування. Впровадження системи НАССР у ресторанах і готелях дозволяє мінімізувати ризики харчових отруєнь та забезпечити високий рівень санітарно-гігієнічних стандартів. Крім того, дотримання вимог закону є умовою для співпраці з міжнародними туристичними компаніями та виходу на зарубіжний ринок.

Таким чином, Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» є базовим документом, що регулює сферу виробництва та обігу харчових продуктів. Він забезпечує комплексний підхід до контролю якості, захисту здоров'я споживачів і формування довіри до національного ринку харчування. Для індустрії гостинності дотримання його положень є не лише юридичним обов'язком, а й необхідною умовою для підвищення конкурентоспроможності та сталого розвитку.

3. Сертифікація готельних послуг та послуг ресторанного господарства

Сертифікація готельних послуг є процедурою підтвердження відповідності діяльності готелів установленим вимогам стандартів і нормативів. В Україні вона здійснюється у формі *категоризації готелів за системою зірковості*, яка визначає рівень комфорту, безпеки, якості обладнання та спектр додаткових послуг. Встановлені критерії охоплюють розмір номерного фонду, якість меблів, санітарно-гігієнічні умови, професійний рівень персоналу та обов'язкову наявність певних сервісів (паркінг, інтернет, послуги харчування тощо). Наявність категорії («зірки») є гарантією для гостей, що готель відповідає міжнародним стандартам і забезпечує належний рівень комфорту. Для підприємств це важливий інструмент підвищення довіри клієнтів, формування конкурентних переваг і залучення туристів, у тому числі іноземних.

Сертифікація послуг ресторанного господарства передбачає підтвердження відповідності підприємств харчування санітарним, технологічним і якісним вимогам. Особлива увага приділяється впровадженню

системи управління безпечністю харчових продуктів HACCP, яка в Україні є обов'язковою для всіх закладів громадського харчування. Оцінка проводиться за такими критеріями, як: якість сировини та продуктів, дотримання умов зберігання та приготування, професійний рівень персоналу, наявність контрольних процедур на всіх етапах виробництва та реалізації страв. Додатково ресторани можуть проходити добровільну сертифікацію за стандартами ISO 22000 (система безпеки харчових продуктів), ISO 9001 (менеджмент якості) та ISO 14001 (екологічний менеджмент). Це дозволяє закладам харчування підвищувати свою конкурентоспроможність, залучати нових гостей і співпрацювати з міжнародними туроператорами.

Сертифікація готельних і ресторанних послуг є необхідною умовою для забезпечення високого рівня сервісу, безпеки та комфорту гостей. Вона створює стандартизовану систему оцінки, що дозволяє туристам робити свідомий вибір і довіряти якості послуг. Для підприємств сертифікація є не лише юридичною вимогою, а й інструментом маркетингу, адже вона підвищує репутацію, полегшує вихід на міжнародний ринок і сприяє сталому розвитку.

Сертифікація готельних і ресторанних послуг базується на оцінці низки критеріїв, які визначають якість, безпеку та рівень сервісу. Нижче наведено основні критерії для обох видів закладів і приклади їх застосування у сфері гостинності.

Таблиця 19 – Критерії сертифікації готельних та ресторанних послуг

Сфера сертифікації	Критерії оцінки	Приклади у сфері гостинності
Готельні послуги	Категоризація за «зірковістю»; якість номерного фонду; рівень комфорту; наявність додаткових послуг; санітарно-гігієнічні умови; професіоналізм персоналу.	Присвоєння готелю категорії 3*, 4* чи 5* залежно від умов проживання, обслуговування, наявності ресторану, фітнес-залу, басейну тощо.
Ресторанні послуги	Безпека харчових продуктів (HACCP); якість сировини; дотримання санітарних норм; технологічні процеси приготування; кваліфікація персоналу; організація обслуговування.	Впровадження системи HACCP у ресторані; сертифікація ISO 22000; контроль якості страв і дотримання умов зберігання продуктів.

Готельні послуги проходять сертифікацію за низкою критеріїв, що визначають рівень комфорту та якість обслуговування. Основним інструментом є категоризація за системою «зірковості», яка враховує стан номерного фонду, якість обладнання, наявність додаткових сервісів (ресторани, конференц-зали, фітнес-центри), дотримання санітарно-гігієнічних вимог і професіоналізм персоналу. Наприклад, готель може отримати категорію 3*, 4* чи 5* залежно від умов проживання, спектра доступних послуг та рівня комфорту для гостей. Така сертифікація є гарантією для туристів, що готель відповідає міжнародним стандартам.

Ресторанні послуги оцінюються насамперед з точки зору безпеки харчових продуктів та санітарно-гігієнічних вимог. Головним критерієм є впровадження системи HACCP, що дозволяє контролювати якість сировини,

дотримання умов зберігання та приготування страв. Додатковими показниками є професійний рівень персоналу, якість технологічних процесів і організація обслуговування гостей. Для ресторанів прикладами сертифікації є запровадження *ISO 22000* (система управління безпечністю харчових продуктів) чи перевірка дотримання стандартів НАССР, що гарантує безпеку та стабільну якість страв.

Таким чином, сертифікація готельних і ресторанних послуг забезпечує дотримання єдиних стандартів якості, формує довіру гостей та підвищує конкурентоспроможність закладів. У сучасних умовах міжнародної інтеграції вона стає не лише обов'язковим регуляторним інструментом, а й важливим чинником сталого розвитку індустрії гостинності.

Сертифікація у сфері індустрії гостинності виконує ключову роль у забезпеченні високого рівня якості та безпеки наданих послуг. Вона дозволяє створити прозору систему оцінки, за якою споживачі можуть робити обґрунтований вибір, а підприємства – підтверджувати відповідність міжнародним і національним стандартам. Для готелів це передусім категоризація за системою «зірковості», яка є зрозумілим для туристів індикатором рівня комфорту та сервісу.

У закладах ресторанного господарства сертифікація зосереджена на контролі якості та безпеки харчових продуктів. Основним інструментом є система НАССР, яка гарантує відповідність усіх етапів приготування і реалізації страв санітарно-гігієнічним нормам. Додаткове впровадження міжнародних стандартів *ISO 22000*, *ISO 9001* чи *ISO 14001* дозволяє закладам вийти на новий рівень конкурентоспроможності та співпрацювати з міжнародними партнерами.

Таким чином, сертифікація готельних і ресторанних послуг є не лише юридичною вимогою, а й стратегічним інструментом розвитку. Вона сприяє підвищенню довіри з боку гостей, формуванню позитивного іміджу закладів і зміцненню позицій української індустрії гостинності на міжнародному ринку. У сучасних умовах глобалізації та євроінтеграції сертифікація стає важливим чинником сталого розвитку та конкурентних переваг.

Сертифікація готельних і ресторанних послуг є необхідним інструментом забезпечення якості, безпеки та відповідності міжнародним і національним стандартам. Для готелів ключовим елементом є категоризація за системою «зірковості», яка відображає рівень комфорту, спектр послуг та відповідність санітарно-гігієнічним вимогам. У сфері ресторанного господарства сертифікація базується на впровадженні системи НАССР та міжнародних стандартів *ISO*, що гарантує безпечність і якість харчових продуктів. Виконання вимог сертифікації підвищує довіру споживачів, сприяє формуванню позитивного іміджу закладу та відкриває доступ до міжнародного туристичного ринку.

Тема 8. Категоризація суб'єктів індустрії гостинності

1. *Поняття категоризації в індустрії гостинності*

Категоризація суб'єктів індустрії гостинності – це процес офіційного визнання відповідності закладу встановленим вимогам та критеріям, що визначають рівень якості, безпеки й спектр послуг. Вона передбачає розподіл готелів, ресторанів та інших об'єктів гостинності за певними класами чи категоріями, які дають споживачеві чітке уявлення про рівень комфорту й сервісу. Категоризація є важливим інструментом управління якістю, оскільки забезпечує єдиний підхід до оцінювання різних закладів, створює прозорість для клієнтів і формує конкурентні переваги на ринку.

Найбільш поширеною формою категоризації у світі є присвоєння готелям «зірковості» – від однієї до п'яти зірок. Критерії включають якість номерного фонду, рівень обладнання, санітарно-гігієнічні умови, спектр додаткових послуг (ресторан, конференц-зал, басейн, SPA), кваліфікацію персоналу. Наприклад, готель категорії 3* забезпечує базовий комфорт і стандартний набір послуг, тоді як 5* гарантує високий рівень сервісу, розкішні номери та широкий спектр додаткових можливостей. Така категоризація допомагає туристам орієнтуватися у виборі, а готелям – позиціонувати себе на відповідному сегменті ринку.

2. *Категоризація ресторанів, закладів харчування та закладів розміщення*

У сфері ресторанного господарства категоризація здійснюється за видами та класами закладів. Основними критеріями є якість харчових продуктів, рівень обслуговування, кваліфікація персоналу, інтер'єр, наявність додаткових послуг. В Україні використовується поділ ресторанів на вищий, перший та другий класи, що враховують асортимент страв, методи приготування, обсяг сервісу та комфорт для гостей. На міжнародному рівні визнаними є рейтинги Michelin та Gault&Millau, які визначають заклади найвищого рівня гастрономічної майстерності.

Категоризації підлягають також інші суб'єкти індустрії гостинності – туристичні комплекси, курорти, санаторії, хостели, кемпінги тощо. Кожна категорія має власні критерії оцінювання, що враховують особливості функціонування цих закладів. Наприклад, для санаторно-курортних установ значущими є якість медичних послуг і лікувальної бази, для хостелів – умови спільного проживання, а для кемпінгів – безпека та рівень інфраструктури.

Категоризація закладів розміщення – це офіційний процес віднесення готелів, мотелів, хостелів, курортних та інших підприємств індустрії гостинності до певної категорії відповідно до встановлених стандартів. Метою категоризації є забезпечення єдиного підходу до оцінювання рівня комфорту та безпеки для гостей, а також створення прозорої інформації для споживачів. Вона дає можливість туристам орієнтуватися у виборі закладу, а власникам – позиціонувати свій бізнес у конкретному сегменті ринку.

Категоризація забезпечує єдину систему оцінювання якості та безпеки послуг у закладах розміщення. Вона створює для туристів прозорі орієнтири при виборі готелів, мотелів, хостелів, курортів чи кемпінгів. Для підприємств

категоризація є інструментом позиціонування на ринку та підвищення конкурентоспроможності. Вона сприяє інтеграції української індустрії гостинності у міжнародний туристичний простір і формуванню позитивного іміджу країни.

Категоризація готелів

Найбільш поширеною є категоризація готелів за системою «зірковості». Вона передбачає присвоєння від 1 до 5 зірок залежно від рівня сервісу, облаштування номерів, наявності додаткових послуг та кваліфікації персоналу.

- *1 зірка* – мінімальний комфорт, базові послуги, обмежений асортимент додаткових сервісів.

- *3 зірки* – середній рівень комфорту, обов'язкова наявність ресторану чи їдальні, щоденне прибирання номерів.

- *5 зірок* – високий рівень комфорту, просторі номери з сучасним обладнанням, широкий спектр послуг (SPA, фітнес-центр, басейн, конференц-зали).

Такий підхід дає змогу формувати уніфіковану систему оцінки готельних послуг на міжнародному рівні.

Окрім готелів, категоризації підлягають і інші типи закладів розміщення.

- *Мотелі* оцінюються за наявністю паркувальних місць, умовами для автотуристів та базовим рівнем сервісу.

- *Хостели* категоризуються за якістю спільних приміщень, безпечністю умов проживання та додатковими послугами для молодіжної аудиторії.

- *Курортні та санаторно-оздоровчі заклади* – за наявністю лікувальної бази, медичних послуг, рівнем інфраструктури для відпочинку й реабілітації.

- *Кемпінги та агросадиби* – за комфортом проживання, доступністю інфраструктури й відповідністю екологічним вимогам. Категоризація забезпечує стандартизацію якості послуг, формує конкурентоспроможність підприємств і полегшує вибір для туристів. Для держави вона виступає механізмом регулювання ринку, підвищення рівня сервісу та інтеграції у міжнародну систему оцінювання. Для споживача категорія закладу є гарантією того, що заявлені послуги відповідають його очікуванням і міжнародним стандартам гостинності.

Категоризація у сфері гостинності виконує кілька важливих функцій. По-перше, вона гарантує споживачам прозору інформацію про рівень послуг і створює підґрунтя для формування довіри. По-друге, забезпечує конкурентоспроможність підприємств, адже наявність високої категорії є додатковою перевагою на ринку. По-третє, категоризація сприяє інтеграції українських закладів у міжнародний туристичний простір, адже відповідає світовим практикам оцінювання рівня сервісу.

Категоризація закладів розміщення здійснюється на основі встановлених стандартів, що враховують рівень комфорту, наявність послуг, умови проживання та інфраструктуру. У таблиці наведено основні критерії для різних типів закладів.

Заклади розміщення є базовою складовою індустрії гостинності, адже саме вони забезпечують туристів і гостей належними умовами проживання та

відпочинку. У сучасних умовах глобалізації та зростання конкуренції на туристичному ринку особливого значення набуває категоризація, яка дозволяє створити єдину систему оцінки якості послуг і рівня комфорту.

Категоризація закладів розміщення – це офіційне віднесення готелів, мотелів, хостелів, курортних комплексів, кемпінгів та інших суб'єктів до певних категорій відповідно до встановлених стандартів. Вона виконує роль індикатора для споживачів, допомагаючи зорієнтуватися у виборі, а для підприємств – інструменту позиціонування на ринку та підвищення конкурентоспроможності.

Завдяки категоризації формується прозора й уніфікована система оцінювання, що відповідає міжнародним практикам. Це створює можливості для інтеграції українських закладів розміщення у світовий туристичний простір, а також підвищує рівень довіри з боку туристів та партнерів.

Таблиця 20 – Критерії категоризації закладів розміщення

Тип закладу	Критерії категоризації	Приклади категорій
Готелі	Рівень комфорту номерів, санітарно-гігієнічні умови, наявність додаткових послуг (ресторан, SPA, басейн, конференц-зали), професіоналізм персоналу.	1* – мінімальні умови, 3* – середній рівень сервісу, 5* – високий комфорт та широкий спектр послуг.
Мотелі	Наявність паркувальних місць, умови для автотуристів, базовий рівень сервісу, доступність харчування.	Категорії можуть коливатися від економ-класу до комфорт-класу з розширеним сервісом.
Хостели	Якість спільних кімнат і приміщень, безпечність проживання, наявність кухні, кімнати відпочинку, доступ до інтернету.	Категорії поділяють хостели на базові (економ), середнього рівня та комфортні.
Курортні та санаторно-оздоровчі заклади	Наявність медичної та лікувальної бази, сучасного обладнання, рівень інфраструктури для відпочинку й реабілітації.	Категорії залежать від спектра медичних послуг і умов проживання (стандарт, покращений, преміум).
Кемпінги та агросадиби	Комфорт проживання, доступність інфраструктури, умови для відпочинку на природі, екологічність послуг.	Категорії поділяються на базові кемпінги (мінімум послуг), стандартні та екокомплекси з підвищеним комфортом.

Готелі є основними суб'єктами у сфері розміщення та категоризуються за системою «зірковості». Критеріями оцінювання є рівень комфорту номерів, санітарно-гігієнічні умови, наявність додаткових послуг (ресторан, SPA, басейн, конференц-зали), а також професіоналізм персоналу. Наприклад, готелі категорії 1* пропонують мінімальні умови, тоді як 5* гарантують високий рівень сервісу та широкий спектр додаткових послуг.

Мотелі орієнтовані на автотуристів, тому головними критеріями є наявність паркувальних місць, базового сервісу, доступність харчування та зручність розташування. Категорії можуть варіюватися від економ-класу до

комфорт-класу з розширеним сервісом, що дозволяє задовольнити потреби різних груп мандрівників.

Хостели оцінюються за якістю спільних кімнат і приміщень, безпечністю проживання, наявністю кухні для гостей, кімнати відпочинку та доступом до інтернету. Категорії поділяють хостели на базові (економ), середнього рівня та комфортні. Вони орієнтовані переважно на молодь і туристів, які прагнуть заощадити кошти, але водночас отримати належні умови для проживання.

Курортні та санаторно-оздоровчі заклади мають специфічні критерії, серед яких – наявність медичної та лікувальної бази, сучасного обладнання, а також рівень інфраструктури для відпочинку й реабілітації. Категорії таких закладів формуються залежно від спектра медичних послуг і умов проживання, поділяючись на стандартні, покращені та преміальні.

Кемпінги та агросадиби оцінюються за комфортом проживання, доступністю інфраструктури, умовами для відпочинку на природі та екологічністю послуг. Вони можуть мати категорії від базових кемпінгів з мінімальним набором послуг до сучасних екокомплексів із високим рівнем комфорту та екологічними практиками.

Категоризація закладів розміщення є важливим інструментом регулювання якості послуг та створення прозорих умов для функціонування індустрії гостинності. Вона дозволяє забезпечити єдність підходів до оцінювання готелів, мотелів, хостелів, курортних комплексів, кемпінгів та інших форм розміщення, формуючи зрозумілі для споживачів орієнтири.

Для туристів категоризація виконує роль гарантії того, що обраний заклад відповідає встановленим вимогам безпеки, комфорту та якості. Це створює умови для зростання довіри та підвищення рівня задоволеності від отриманих послуг.

Для підприємств категоризація є засобом позиціонування на ринку, підвищення конкурентоспроможності та залучення нових клієнтів. Вона стимулює заклади вдосконалювати сервіс, розширювати спектр додаткових послуг і впроваджувати міжнародні стандарти.

Таким чином, категоризація закладів розміщення виконує одночасно економічну, соціальну та маркетингову функції, сприяючи інтеграції української індустрії гостинності у світовий туристичний простір і формуванню позитивного іміджу країни як привабливої туристичної дестинації.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ 1.0:2003 Національна стандартизація. Основні положення.
http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=41534
2. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96)
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
3. Закон України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» № 2042 від 18.05.2017;
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 1 грудня 2005 р.
5. Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» № 2639 від 6.12.2018
6. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» № 771 від 22.07.2014;
7. Закон України «Про стандартизацію» + підзаконні акти на виконання зазначених законів
8. Закон України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності».
9. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803.
10. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. №297.
11. Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію проведення сертифікації продукції» від 27.02.1992 р. № 95.
12. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за № 413/.
13. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. №19.
14. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 27 січня 1999 р. №37 (у редакції наказу Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 17 червня 2010 р. №238).
15. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям (в поточній редакції).
<http://www.me.gov.ua/Documents/RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategorii>

16. Босовська М.В. Удосконалення організаційно-правового механізму управління якістю послуг у готельному господарстві. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2020. Випуск 1. С. 200-204.

17. Клопотенко Є. Збірник рецептур страв для харчування дітей шкільного віку в організованих освітніх та оздоровчих закладах https://school22.rv.ua/doc/zbirnik_klopotenka.pdf

18. Матвійчук, Л., Чепурда, Л., Чепурда, Г. (2022). Перспективи впровадження системи управління безпечністю та якістю продукції ресторанного господарства. Інновації та технології в сфері послуг і харчування, 2 (6), С. 9-14. URL: <http://www.journals.chdu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/61>.

19. Матвійчук Л., Чепурда Л. (2021) Регіональні аспекти забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності. Економічні науки: зб. наук. праць Луцького НТУ. Серія «Регіональна економіка». 18 (71) Луцьк: РВВ ЛНТУ. DOI: [https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18\(71\)-13](https://doi.org/10.36910/2707-6296-2021-18(71)-13)

20. Matviichuk L., Karpiuk I. (2021) The factors of influence on the quality of tourist services in the region. *Global Prosperity*, 1 (1-2), С. 32-39. URL: <http://www.gprosperity.org/index.php/journal/article/view/15>

21. Матвійчук Л.Ю., Дащук Ю.Є. (2022). Європейський вектор сталого розвитку індустрії гостинності України. Економіка та суспільство, (45). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-28>

22. Матвійчук Л., Смаль Б., Філіпчук С. Регіональні стандарти гостинності як інструменти інтеграції локальних продуктів та послуг. Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку: збірник матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 5 грудня 2024 р.) / за заг. ред. Н. Маковецької, Л. Безкоровайної, Д. Лютої. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2024. 304 с. С. 180-186.

23. Методичні вказівки для підготовки до практичних занять, підсумкового оцінювання та самостійної роботи з освітньої компоненти Стандартизація та сертифікація продукції (робіт, послуг) здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Укладач: Павлова С.І. – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2023. 43 с.

24. Стойко І.І. Шерстюк Р.П. Стандартизація, сертифікація, метрології (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, термінологічний словник, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ. 2023. 224 с.

25. Стойко І.І. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, термінологічний словник, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя. 2020. 210 с.

26. Сидорук С.В. Матвійчук Л.Ю., Подоляк В.М. (2024) Підвищення якості управління технологічними процесами маркетингових комунікацій у готельно-ресторанних комплексах. *Український економічний часопис*. №6. С. 132-137 <https://journals.dpu.kyiv.ua/index.php/economy>

27. Сидорук С., Матвійчук Л., Лепкий М. (2023). Особливості стратегічної діагностики сфери HORECA у військовий період. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 2(8), С. 5-11. URL: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(8\).2023.1](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(8).2023.1)

28. Смаль Б.А. (2021). Регіональна політика підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. № 32. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/758>

29. Тихонова О. Г. Якість послуг у сфері гостинності: навчальний посібник. Харків: Видавництво ХНУ, 2023. 240 с.

Додаткова

30. Матвійчук Л.Ю. Барський Ю.М. Управління якістю туристичних послуг в умовах поширення пандемії. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі [колективна монографія] /за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю., проф. Барського Ю.М., доц. Лепкого М.І. Видання сьоме. Луцьк: ІВВ ЛНТУ, 2021. С. 196-232, 448 с. С. 38-67.

31. Матвійчук Л.Ю., Корсак В.І., Смаль Б.А. (2023) Проектний підхід як інструмент забезпечення конкурентоспроможності індустрії гостинності України. *Економічний форум*. Том 1 № 3. URL:http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyy_forum/issue/view/41/58

32. Чепурда Л., Осипенкова І., Сухенко В., Сухенко Є. (2024). Ключові аспекти впровадження системи управління якістю ISO 9001:2015 у готельно-ресторанній індустрії. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 1 (11), С. 26-31. DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(11\).2024.5](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.5).

Стандартизація, сертифікація та категоризація в індустрії гостинності: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, денної та заочної форми навчання /уклад.: Матвійчук Л.Ю., Панова А.С. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 74 с.

Комп'ютерний набір
Редактор

А.С. Панова
Л.Ю. Матвійчук

Підп. до друку _____ 2025 р. Формат 60x84/16. Папір офс. Гарнітура Таймс.
Ум. друк. арк. ____ Тираж ____ прим. Зам. _____

Відділ іміджу та промоції Луцького національного технічного університету
43018 м. Луцьк, вул. Львівська, 75

