

Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет
Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «МАГІСТР»

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА
СЕРТИФІКАЦІЇ СУБ'ЄКТІВ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ

спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

освітня програма «Туризм»

Виконав: здобувач вищої освіти
Групи ТРм 21
ДИЧКО Юрій Васильович

Керівник:
Д.е.н., професор
МАТВІЙЧУК Людмила Юріївна

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 20__ р.
К.пед.н., доцент
Гарант освітньої програми:
ЗУБЕХІНА Тетяна Василівна

Луцьк – 2024 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Ступінь вищої освіти: магістр
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність: 242 «Туризм і рекреація»
Освітня програма: «Туризм»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Л. Матвійчук
« ____ » _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Дичку Юрію Васильовичу

1. Тема кваліфікаційної роботи «Перспективи розвитку стандартизації та сертифікації суб'єктів гостинності України»
Керівник роботи: *Матвійчук Людмила Юріївна, д.е.н., професор*
затверджені наказом вищого навчального закладу від «30» грудня 2023 р.
№ **437/01-02**
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.12.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи *нормативні документи діяльності суб'єктів гостинності України, світові та національні стандарти сфери гостинності, наукова література за темою роботи, періодичні видання, Інтернет-ресурси, статистичні дані України, ГО «Асоціація гостинності України», Національної туристичної організації.*
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
Вступ.
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку стандартизації та сертифікації суб'єктів гостинності.
Розділ 2. Діагностика процесів сертифікації та стандартизації в індустрії гостинності.
Розділ 3. Напрями вдосконалення стандартизації і сертифікації продукції та послуг гостинності в контексті євроінтеграції.
Висновки та рекомендації
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
 1. *Графічне відображення структури надходжень до бюджету різних суб'єктів індустрії гостинності.*
 2. *Графічне відображення оцінки якості готельних послуг «Моjo» за відгуками на сайті.*

6. Консультанти розділів роботи

Розділи	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Гарант освітньої програми	доцент Зубехіна Т.В.		
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку стандартизації та сертифікації суб'єктів гостинності	професор Матвійчук Л.Ю.		
Розділ 2. Діагностика процесів сертифікації та стандартизації в індустрії гостинності	професор Матвійчук Л.Ю.		
Розділ 3. Напрями вдосконалення стандартизації і сертифікації продукції та послуг гостинності в контексті євроінтеграції	професор Матвійчук Л.Ю.		
Висновки та рекомендації	професор Матвійчук Л.Ю.		
Нормоконтроль	доцент Зубехіна Т.В.		

7. Дата видачі завдання 01.11.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 01.11.2023	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 01.02.2024	
3	Розділ 1. Теоретичні засади розвитку стандартизації та сертифікації суб'єктів гостинності	до 01.04.2024	
4	Розділ 2. Діагностика процесів сертифікації та стандартизації в індустрії гостинності	до 01.06.2024	
5	Розділ 3. Напрями вдосконалення стандартизації і сертифікації продукції та послуг гостинності в контексті євроінтеграції	до 01.10.2024	
6	Висновки	до 01.11.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 10.11.2024	
8	Формування додатків	до 15.11.2024	
9	Оформлення ілюстративного матеріалу	до 20.11.2024	
10	Нормоконтроль	до 24.11.2024	
11	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 26.11.2024	
12	Представлення кваліфікаційної роботи магістра до захисту	до 01.12.2024	

Здобувач вищої освіти

_____ (Дичко Ю.В.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (Матвійчук Л.Ю.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Дичко Ю.В. «Перспективи розвитку стандартизації та сертифікації суб'єктів гостинності України». Рукопис.

Кваліфікаційна робота магістра ОП «Туризм» спеціальності 242 «Туризм і рекреація». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2024.

Кваліфікаційна робота магістра складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

У роботі розроблено «Волинський стандарт гостинності», який може стати важливим кроком до розвитку туристичного потенціалу регіону, забезпечуючи високий рівень обслуговування, інтеграцію місцевої культури та дотримання екологічних принципів. Стандарт сприятиме формуванню позитивного іміджу Волинської області як унікального туристичного напрямку, збільшенню кількості відвідувачів та економічного зростання регіону. Така ініціатива може об'єднати місцевий бізнес, громаду та владу, створюючи умови для сталого розвитку та збереження природної й культурної спадщини Волині.

Визначено та систематизовано цінності носіїв Волинського стандарту гостинності. Чітко сформульовані принципи – екологічність, професіоналізм, відкритість і турбота про клієнтів – забезпечують якісний підхід до обслуговування та формують позитивний досвід у гостей, що не лише підвищує конкурентоспроможність туристичної сфери Волині, але й сприяє збереженню її історико-культурної спадщини та розвитку сталого туризму. Такий підхід надихає гостей повертатися, створюючи довготривалу довіру

Ключові слова: індустрія гостинності, перспективи розвитку, фактори впливу, стандарти.

ANNOTATION

Dychko Y.V. «Prospects for the development of standardization and certification of hospitality entities in Ukraine». Manuscript.

Master's qualification work OP «Tourism» specialty 242 «Tourism and recreation». Lutsk National Technical University, Lutsk, 2024.

Master's qualification work consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of sources used.

The work developed the «Volyn Hospitality Standard», which can be an important step towards the development of the region's tourism potential, ensuring a high level of service, integration of local culture and compliance with environmental principles. The standard will contribute to the formation of a positive image of the Volyn region as a unique tourist destination, increasing the number of visitors and economic growth of the region. Such an initiative can unite local business, community and government, creating conditions for sustainable development and preservation of the natural and cultural heritage of Volyn.

The values of the Volyn hospitality standard bearers have been defined and systematized. Clearly formulated principles – environmental friendliness, professionalism, openness and customer care – ensure a high-quality approach to service and create a positive experience for guests, which not only increases the competitiveness of the Volyn tourism sector, but also contributes to the preservation of its historical and cultural heritage and the development of sustainable tourism. This approach inspires guests to return, creating long-term trust

Keywords: hospitality industry, development prospects, influencing factors, standards.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ СУБ'ЄКТІВ ГОСТИННОСТІ	10
1.1. Інституційне забезпечення стандартизації та сертифікації індустрії гостинності	10
1.2. Зміст сертифікації і стандартизації продукції та послуг індустрії гостинності	17
1.3. Міжнародна практика сертифікації і стандартизації продукції та послуг індустрії гостинності	24
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ПРОЦЕСІВ СЕРТИФІКАЦІЇ ТА СТАНДАРТИЗАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	27
2.1. Особливості організації процесів сертифікації і стандартизації індустрії гостинності в Україні	27
2.2. Діагностика стану та розвитку продукції та послуг індустрії гостинності в Україні	30
2.3. Аналіз розвитку сертифікації і стандартизації індустрії гостинності Волинської області	34
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СТАНДАРТИЗАЦІЇ І СЕРТИФІКАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В КОНТЕКСТІ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ	40
3.1. Шляхи євроінтеграції індустрії гостинності України	40
3.2. Гармонізація вітчизняного законодавства щодо стандартизації та сертифікації індустрії гостинності в контексті європейської інтеграції	44
3.3. Розробка регіонального стандарту індустрії гостинності Волині	46
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дослідження. Сучасний розвиток індустрії гостинності в Україні вимагає посиленої уваги до питань стандартизації та сертифікації, які є ключовими елементами забезпечення конкурентоспроможності та якості послуг. Глобалізація ринку гостинності, зростання кількості міжнародних туристів, а також потреба в інтеграції до європейських і світових стандартів ставлять перед суб'єктами господарювання нові виклики щодо відповідності нормативним вимогам. У цьому контексті стандартизація стає важливим інструментом для створення довіри між клієнтами і постачальниками послуг, підвищення репутації підприємств та сприяння сталому розвитку галузі. Сертифікація, у свою чергу, забезпечує об'єктивну оцінку відповідності діяльності суб'єктів гостинності стандартам, що сприяє підвищенню якості послуг, зміцненню позицій на ринку та розширенню партнерських зв'язків.

Актуальність дослідження також зумовлена сучасними тенденціями та викликами, пов'язаними з реформуванням нормативно-правової бази України у сфері гостинності, а також необхідністю адаптації до міжнародних стандартів ISO та інших сертифікаційних систем. Підвищення якості послуг у сфері гостинності є важливим фактором економічного розвитку регіонів, зокрема у контексті розвитку внутрішнього і в'їзного туризму. Крім того, стандартизація та сертифікація дозволяють забезпечити безпеку, інноваційність і екологічність послуг, що особливо важливо в умовах сучасних запитів споживачів та інтеграції України в міжнародний ринок гостинності.

Стан вивченості проблеми. Проблема стандартизації та сертифікації у сфері гостинності активно досліджується як українськими, так і зарубіжними науковцями, проте залишається недостатньо розкритою в контексті адаптації українських підприємств до міжнародних стандартів. Зокрема, значний внесок у вивчення теоретичних та практичних аспектів стандартизації зробили такі дослідники, як Г. Петрова та М. Козлов, які аналізували нормативно-правове

забезпечення у сфері гостинності. О. Бабакова досліджувала питання впровадження міжнародних стандартів ISO в Україні, а праці О. Суботіна присвячені впливу сертифікації на підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі. Водночас комплексний аналіз перспектив розвитку стандартизації та сертифікації в умовах сучасного ринку України залишається актуальним і потребує додаткових досліджень.

Об'єктом дослідження є процеси стандартизації та сертифікації індустрії гостинності України, що охоплюють діяльність суб'єктів господарювання, нормативно-правове регулювання, механізми впровадження регіональних стандартів та їх вплив на якість і конкурентоспроможність послуг.

Предметом дослідження є теоретичні, методологічні та практичні аспекти впровадження та розвитку систем стандартизації й сертифікації в діяльності суб'єктів гостинності України, їхній вплив на якість обслуговування, конкурентоспроможність підприємств та інтеграцію гостинності в глобальний ринок.

Метою роботи є аналіз сучасного стану, виявлення проблем та визначення перспектив розвитку стандартизації та сертифікації суб'єктів гостинності в Україні, а також розробка рекомендацій щодо їх удосконалення з урахуванням міжнародного досвіду.

З метою досягнення зазначеного були поставлені такі *завдання*:

- систематизувати інституційне забезпечення стандартизації та сертифікації індустрії гостинності;
- дослідити міжнародну практику сертифікації і стандартизації продукції та послуг індустрії гостинності;
- здійснити діагностику стану та розвитку продукції та послуг індустрії гостинності в Україні;
- виявити перспективні напрями вдосконалення стандартизації і сертифікації продукції та послуг гостинності в контексті євроінтеграції;
- розробити регіональний стандарт гостинності Волині.

Перелік використаних у ході проведення дослідження методів. У ході проведення дослідження було використано комплекс методів, що забезпечують його системність і всебічність. Зокрема, застосовано методи аналізу та синтезу для вивчення наукових джерел і нормативно-правових документів, а також порівняльний метод для аналізу міжнародного та українського досвіду стандартизації й сертифікації у сфері гостинності. Метод системного підходу дозволив дослідити взаємозв'язок між впровадженням стандартів і підвищенням конкурентоспроможності підприємств. Емпіричні методи, зокрема спостереження та анкетування, були використані для збору практичної інформації про стан сертифікації підприємств. Метод моделювання допоміг сформулювати пропозиції щодо вдосконалення процесів стандартизації та сертифікації в Україні.

Джерела інформаційної бази дослідження. Інформаційну базу кваліфікаційної роботи складають законодавчі та нормативні акти; статистичні та соціо-економічні дані регіонів і підприємств індустрії гостинності; результати досліджень та фактологічні дані розміщені у спеціалізованих виданнях індустрії гостинності; матеріали конференцій, монографічні дослідження; оприлюднені дані Всесвітньої туристичної організації, аналітична звітність Національної туристичної організації, оприлюднені дані ГО «Асоціація гостинності України» ГО «Асоціація рестораторів України».

Практична цінність одержаних результатів роботи полягає в тому, що запропоновані рекомендації та висновки можуть бути корисними в роботі суб'єктів господарювання індустрії гостинності, а також в роботі відповідних департаментів, управлінь та відділів відповідальних за розвиток туризму в регіонах країни, територіальних громад. Дослідження можуть бути використанні для підготовки фахівців з індустрії гостинності загалом та туристичної діяльності зокрема.

Структура роботи складається із вступу, трьох розділів, висновків та рекомендацій; містить 62 сторінок тексту, 6 рисунків, 6 таблиць. Список джерел включає 60 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ СУБ'ЄКТІВ ГОСТИННОСТІ

1.1. Інституційне забезпечення стандартизації та сертифікації індустрії гостинності

Стандартизація та сертифікація є ключовими інструментами забезпечення якості послуг у сфері гостинності. У сучасних умовах глобалізації та підвищення конкуренції ці процеси стають важливими для задоволення зростаючих очікувань споживачів і гармонізації діяльності суб'єктів гостинності з міжнародними практиками. Теоретичні засади цих процесів формують основу для створення ефективної системи управління якістю, що відповідає потребам як національного, так і міжнародного ринку [12].

Розвиток стандартизації та сертифікації в індустрії гостинності сприяє підвищенню довіри до послуг, забезпеченню прозорості діяльності суб'єктів та формуванню позитивного іміджу регіону чи країни. Важливим аспектом є узгодженість міждержавних норм і стандартів, що дозволяє суб'єктам господарювання інтегруватися у світову систему туризму та обслуговування. У цьому контексті значну роль відіграє дослідження теоретичних основ цих процесів, їх еволюції та сучасних підходів до впровадження.

Сучасна теорія стандартизації та сертифікації розглядає не лише технічні й регуляторні аспекти, а й соціально-економічний вплив на галузь гостинності, що включає вдосконалення обслуговування, підвищення професійного рівня персоналу та створення умов для сталого розвитку індустрії [32]. Таким чином, дослідження теоретичних засад стандартизації й сертифікації є важливим етапом на шляху до забезпечення високих стандартів якості та конкурентоспроможності суб'єктів гостинності.

Інституційне забезпечення є фундаментальною складовою ефективного функціонування системи стандартизації та сертифікації в індустрії гостинності.

Воно передбачає створення чіткої нормативно-правової бази, визначення повноважень уповноважених органів і розробку механізмів координації між усіма зацікавленими сторонами. У сучасному світі високі стандарти якості в сфері гостинності стають критично важливими для забезпечення задоволеності споживачів, підвищення конкурентоспроможності та сталого розвитку галузі.

Розвиток інституційного забезпечення у сфері стандартизації та сертифікації є одним із ключових завдань державної політики та регіональних програм підтримки індустрії гостинності. Ефективна діяльність інституцій, таких як національні органи сертифікації, професійні асоціації та акредитаційні установи, сприяє гармонізації внутрішніх стандартів із міжнародними, що важливо для інтеграції України до глобальних ринків туристичних послуг. Крім того, розвиток таких інституцій підвищує довіру до якості послуг і стимулює впровадження інновацій у галузі [36].

Особливого значення інституційне забезпечення набуває в контексті створення сприятливих умов для розвитку підприємництва та професійного зростання персоналу в індустрії гостинності. Воно формує основу для впровадження сучасних стандартів обслуговування, сприяє розвитку партнерських відносин між державою, бізнесом і громадськістю, а також допомагає адаптувати галузь до викликів сучасного ринку. Таким чином, дослідження інституційного забезпечення стандартизації та сертифікації є важливим для вдосконалення механізмів управління якістю та зміцнення позицій індустрії гостинності.

Система управління національною стандартизацією та сертифікацією відіграє важливу роль у забезпеченні якості продукції та послуг, конкурентоспроможності українських підприємств на міжнародному ринку та гармонізації з глобальними стандартами. Вона створює основу для ефективного функціонування економіки, забезпечуючи прозорість і доступність нормативної бази для бізнесу, наукових установ і громадськості [3]. Налагоджена структура взаємодії між ключовими інституціями, такими як ДП «УкрНДНЦ», технічні комітети та інформаційні центри, дозволяє швидко адаптувати стандарти до

сучасних викликів та сприяє інтеграції України в міжнародні економічні процеси.

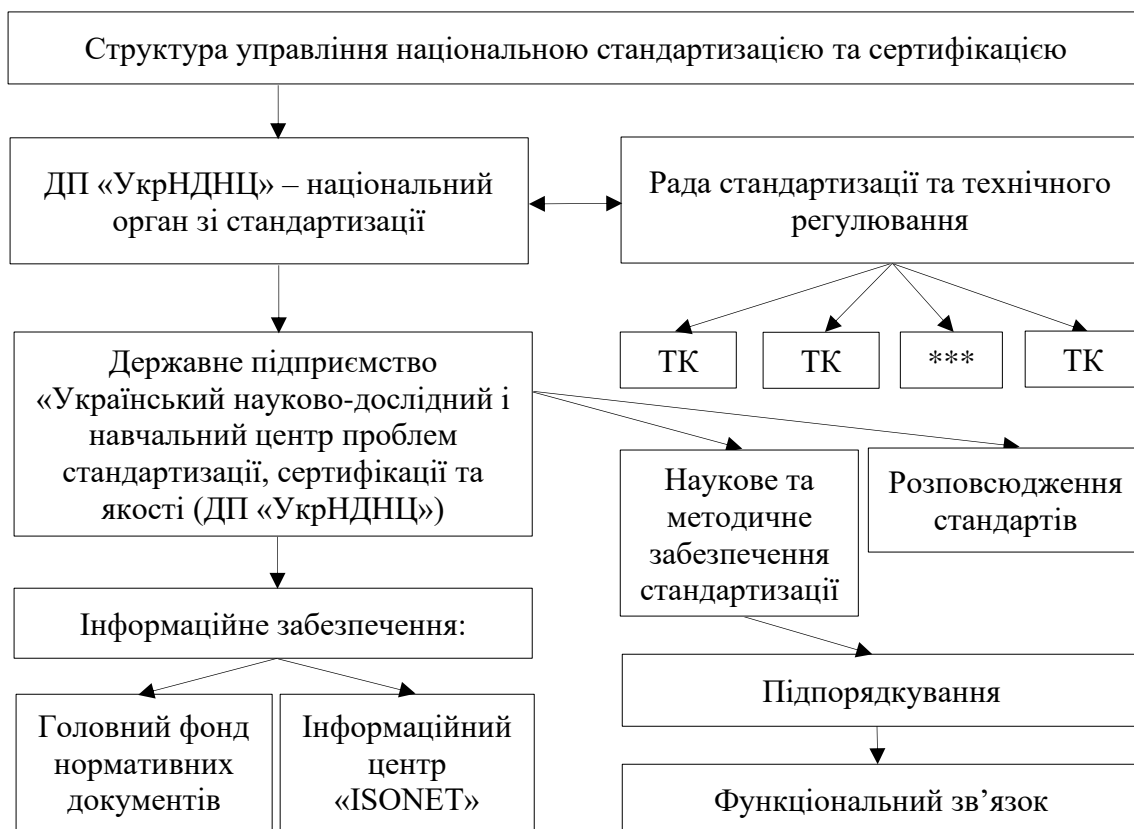


Рисунок 1.1. Структура управління національною стандартизацією в Україні

В Україні основну роль відіграє Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»). Воно виконує функції національного органу зі стандартизації, забезпечуючи розробку, впровадження та поширення стандартів. ДП «УкрНДНЦ» координує діяльність у сфері стандартизації, виступає як ключова ланка між урядом, бізнесом і технічними комітетами.

Рада стандартизації та технічного регулювання підтримує діяльність ДП «УкрНДНЦ» шляхом прийняття стратегічних рішень і визначення політики у сфері стандартизації. Рада виконує наглядові функції, контролює відповідність національних стандартів вимогам міжнародних норм і гармонізує їх із потребами економіки.

Технічні комітети відіграють важливу роль у створенні стандартів. Вони складаються з експертів різних галузей, які розробляють специфічні вимоги до стандартів. Комітети забезпечують наукове та методичне супроводження, адаптуючи міжнародні стандарти до національних умов.

Інформаційний центр «ISONET» і головний фонд нормативних документів забезпечують доступ до стандартів і супутніх матеріалів, що гарантує прозорість процесу стандартизації та доступність інформації для всіх зацікавлених сторін, включаючи бізнес і громадські організації.

Усі елементи схеми працюють у тісному взаємозв'язку, створюючи ефективну систему управління стандартизацією. Функціональні зв'язки забезпечують координацію дій між технічними комітетами, ДП «УкрНДНЦ» і Радою стандартизації, що дозволяє швидко реагувати на потреби ринку та впроваджувати інновації. Схема управління національною стандартизацією та сертифікацією в Україні є структурованою та ефективною. Вона забезпечує координацію між державними, науковими та бізнесовими інституціями, створюючи умови для розробки стандартів, що відповідають міжнародним вимогам та підтримують економічний розвиток країни.

Актуальність завдань стандартизації та сертифікації індустрії гостинності зумовлена необхідністю забезпечення високої якості послуг, безпеки туристів і збереження унікальних природних та культурних ресурсів України. У сучасних умовах зростаючої конкуренції на туристичному ринку країна має інтегрувати міжнародні стандарти, адаптуючи їх до місцевих умов, для підвищення своєї привабливості. Стандартизація дозволяє встановити чіткі вимоги до якості обслуговування, забезпечити безпеку туристичних об'єктів і створити нормативно-правову базу для ефективного функціонування галузі [25]. Зазначене не лише сприяє задоволенню потреб споживачів, а й стимулює розвиток сталого туризму, що є критично важливим у контексті економічного та екологічного розвитку країни. Завдання стандартизації та сертифікації індустрії гостинності систематизовано на рис. 1.2.

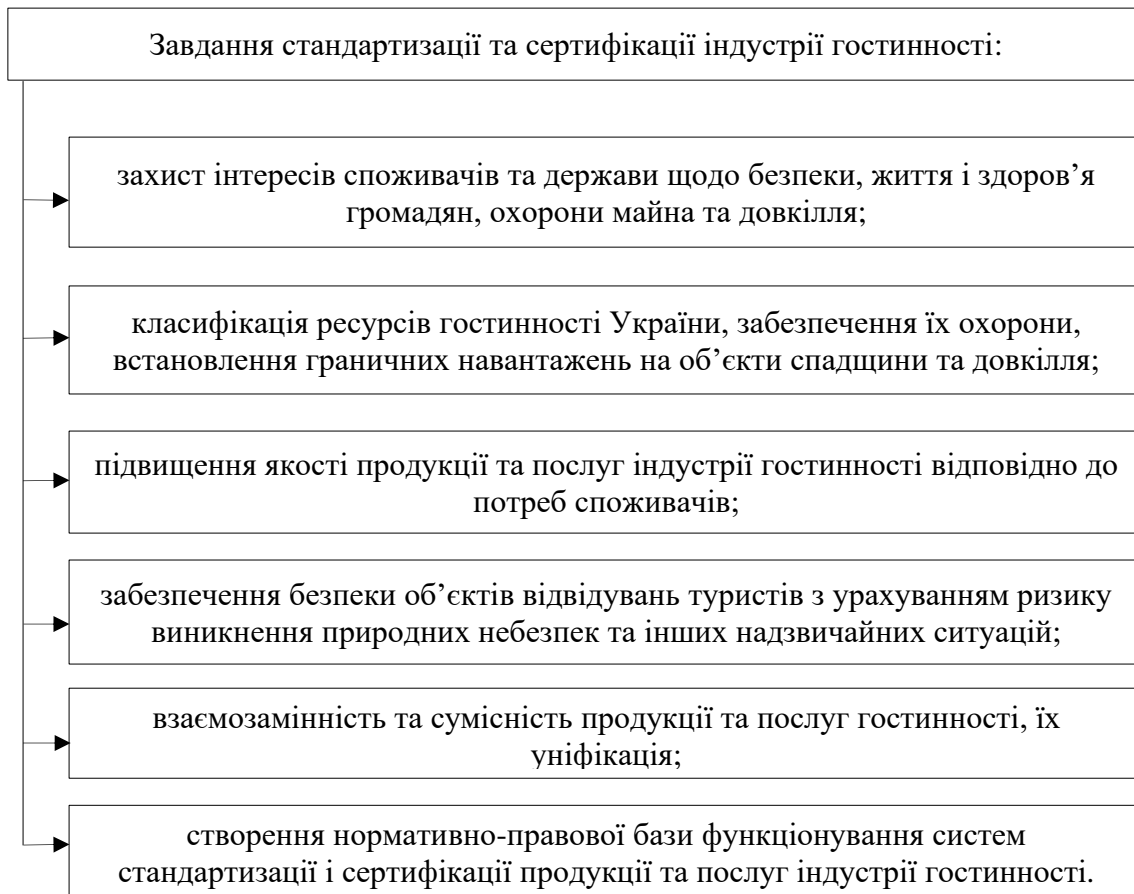


Рисунок 1.2. Завдання стандартизації та сертифікації індустрії гостинності

Одне з важливих завдань стандартизації та сертифікації – забезпечення безпеки життя, здоров'я громадян, охорони майна та довкілля, що включає встановлення вимог до якості послуг, які мають гарантувати захист інтересів туристів і місцевого населення, а також відповідність послуг і продукції індустрії гостинності міжнародним нормам. Класифікація ресурсів гостинності передбачає створення системи класифікації туристичних ресурсів, забезпечення їх охорони та визначення меж допустимого навантаження на об'єкти спадщини та довкілля [17]. Такий підхід допомагає зберігати унікальні природні та культурні ресурси, зберігаючи їх для майбутніх поколінь. Стандартизація орієнтована на вдосконалення якості послуг і продукції відповідно до сучасних потреб споживачів, що забезпечує зростання задоволеності клієнтів і сприяє формуванню позитивного іміджу України як туристичного напрямку.

Забезпечення безпеки об'єктів відвідування полягає у створенні умов для безпечного відвідування туристичних об'єктів, враховуючи ризики природних небезпек і надзвичайних ситуацій, що стосується як архітектурних пам'яток, так і природних парків, де важливо мінімізувати потенційні загрози для туристів. Стандартизація сприяє взаємозамінності та сумісності продукції й послуг індустрії гостинності. Уніфікація створює передумови для спрощення процесів обслуговування, забезпечує прогнозованість і комфорт для клієнтів, а також підвищує ефективність діяльності компаній. Створення нормативно-правової бази охоплює розробку та впровадження системи нормативно-правових актів, які регламентують стандартизацію та сертифікацію продукції й послуг. Чітка регуляторна база є основою для ефективної роботи індустрії гостинності, забезпечуючи дотримання встановлених стандартів [48].

Завдання стандартизації та сертифікації індустрії гостинності спрямовані на створення якісного та безпечного середовища для туристів, збереження ресурсів і розвиток конкурентоспроможного туристичного сектору, що є важливою умовою для сталого розвитку індустрії гостинності, яка здатна ефективно реагувати на сучасні виклики.

Інституційне забезпечення стандартизації та сертифікації є важливим фактором розвитку індустрії гостинності, адже воно створює основу для забезпечення високої якості послуг, підвищення довіри споживачів та посилення конкурентоспроможності суб'єктів галузі. Важливу роль у цьому процесі відіграють національні та міжнародні організації, що формують нормативно-правову базу, акредитаційні механізми та професійні стандарти, які відповідають сучасним викликам і вимогам ринку. Гармонізація інституційних процесів із міжнародними нормами сприяє інтеграції України у світову систему туризму та гостинності [7].

Зміцнення інституційної інфраструктури, розвиток партнерських відносин між державою, бізнесом і громадянськістю, а також впровадження інноваційних механізмів сертифікації забезпечують динамічний розвиток галузі. Зазначене дозволяє не лише підвищити якість послуг, але й створити

умови для сталого розвитку індустрії гостинності, зростання інвестицій та економічної стабільності. Ефективна діяльність інституцій у сфері стандартизації та сертифікації є ключем до формування позитивного іміджу країни на міжнародній арені та зміцнення її позицій як конкурентоспроможного туристичного напрямку [11].

Завдання стандартизації та сертифікації індустрії гостинності є ключовими для забезпечення її сталого розвитку, підвищення якості послуг і продукції, а також збереження природних та культурних ресурсів. Вони сприяють створенню безпечного, комфортного та конкурентоспроможного середовища для туристів, одночасно забезпечуючи дотримання міжнародних норм і гармонізацію національних стандартів із глобальними. Впровадження уніфікації, класифікації ресурсів і створення нормативно-правової бази не лише задовольняє потреби споживачів, але й формує позитивний імідж країни на міжнародному ринку туризму. Такий підхід дає змогу індустрії гостинності ефективно реагувати на сучасні виклики, розвиватися та підтримувати економічний потенціал регіонів.

Інституційне забезпечення стандартизації та сертифікації індустрії гостинності є важливим механізмом для розвитку конкурентоспроможної, якісної та безпечної туристичної сфери. Злагоджена взаємодія державних органів, технічних комітетів, науково-дослідних установ та бізнесу дозволяє забезпечити впровадження ефективних стандартів і створення прозорої нормативно-правової бази. Це сприяє гармонізації національних стандартів із міжнародними вимогами, підвищенню довіри до послуг індустрії гостинності, збереженню культурної та природної спадщини, а також забезпеченню сталого розвитку регіонів. Ефективне інституційне забезпечення стає запорукою підвищення якості туристичних послуг та інтеграції України у світовий туристичний ринок.

1.2. Зміст сертифікації і стандартизації продукції та послуг індустрії гостинності

Сертифікація та стандартизація є важливими інструментами забезпечення якості продукції та послуг у сфері гостинності. Такі процеси визначають єдині вимоги до послуг, що надаються, сприяють впровадженню сучасних технологій обслуговування та формують довіру споживачів. У сучасних умовах глобалізації та зростаючої конкуренції стандарти якості стають ключовим фактором успіху для суб'єктів індустрії гостинності, адже вони впливають на задоволення потреб клієнтів і репутацію організації.

Важливість сертифікації та стандартизації в індустрії гостинності також зумовлена необхідністю гармонізації національних вимог із міжнародними стандартами. Це дозволяє суб'єктам галузі інтегруватися у глобальні ринки, підвищувати свій рівень обслуговування та адаптуватися до змінних потреб споживачів. Завдяки сертифікації підтверджується відповідність продукції та послуг встановленим стандартам, що створює конкурентні переваги для готельних, ресторанних і туристичних підприємств [13].

Стандартизація і сертифікація є важливими інструментами сталого розвитку індустрії гостинності. Вони сприяють впровадженню екологічних, соціальних та інноваційних підходів, які підвищують ефективність підприємств та їхню відповідальність перед суспільством. Зазначені процеси забезпечують не лише високу якість послуг, але й сприяють розвитку туризму, зміцненню економіки та формуванню позитивного іміджу країни на міжнародній арені.

Визначення послуг, які сертифікуються в індустрії гостинності України, є надзвичайно важливим для формування чіткої системи стандартів, що забезпечує якість і безпеку туристичних послуг. Це дозволяє створити єдині правила для всіх учасників ринку, які сприяють захисту прав споживачів, гармонізації з міжнародними нормами та підвищенню довіри до українського туристичного сектору. Чітко окреслений перелік послуг, що підлягають сертифікації, сприяє професіоналізації галузі, розвитку конкурентного

середовища та забезпеченню прозорості у наданні послуг [26]. Таким чином, це є основою для сталого розвитку індустрії гостинності, яка здатна задовольняти вимоги як внутрішніх, так і міжнародних туристів.

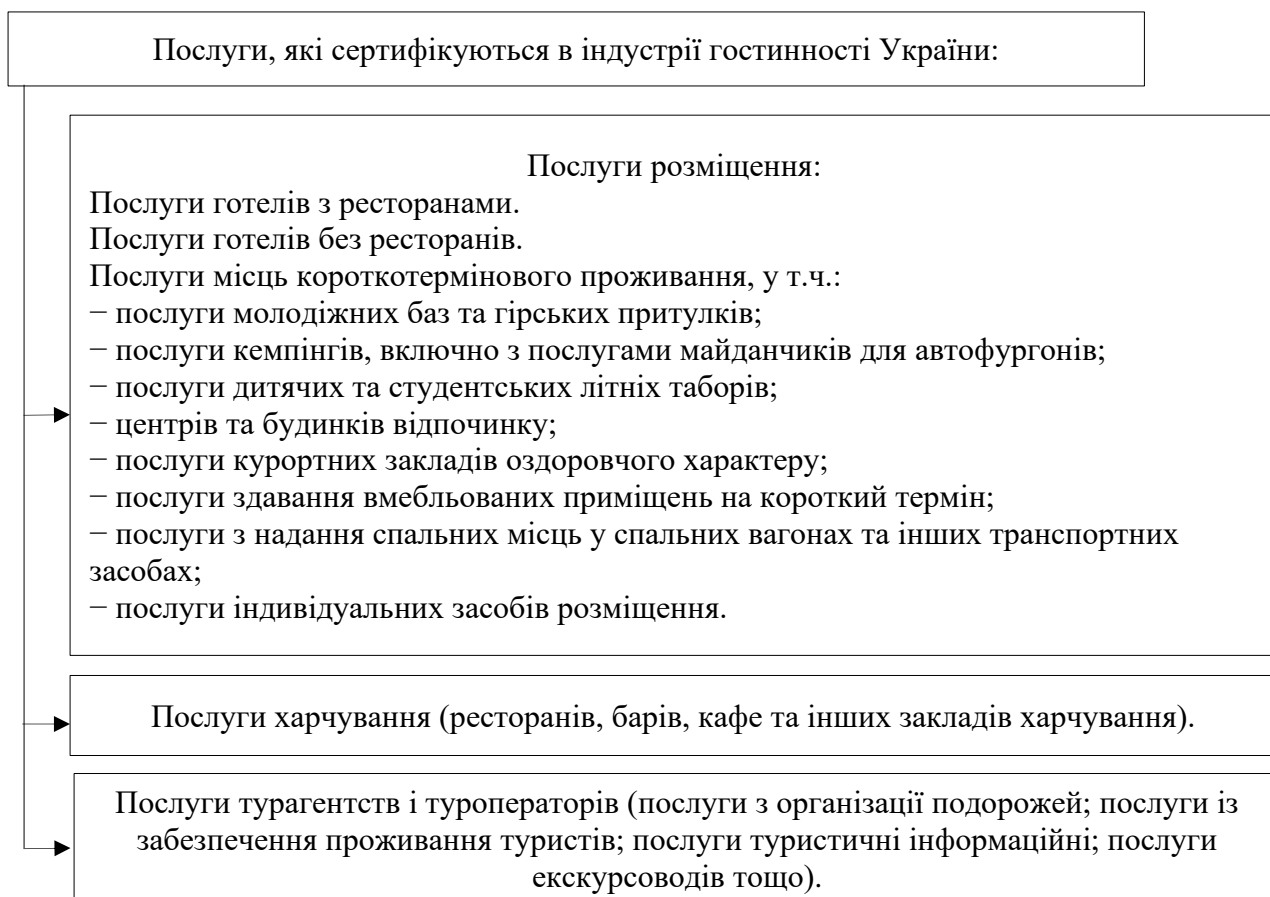


Рисунок 1.3. Послуги, які сертифікуються в індустрії гостинності України

Сертифікація послуг в індустрії гостинності України охоплює ключові напрямки, які забезпечують якість, безпеку та комфорт для туристів. Основною категорією є послуги розміщення, які включають готелі, місця короткотермінового проживання (молодіжні бази, кемпінги, дитячі табори) та індивідуальні засоби розміщення, такі як спальні місця у транспортних засобах. Сертифікація цих послуг спрямована на встановлення єдиних стандартів, які забезпечують комфортне та безпечне перебування гостей, незалежно від формату розміщення. Особливу увагу приділяють курортним закладам оздоровчого характеру, які мають відповідати специфічним вимогам щодо збереження здоров'я та добробуту туристів [57].

Другим важливим сегментом є послуги харчування, які охоплюють ресторани, бари, кафе та інші заклади. Сертифікація в цій галузі гарантує дотримання санітарно-гігієнічних норм, безпеки харчових продуктів та високого рівня обслуговування. Зазначені стандарти важливі не лише для забезпечення якісного харчування, але й для підвищення репутації закладів гостинності. Контроль якості дозволяє уникнути ризиків, пов'язаних із порушенням норм, і забезпечує позитивний досвід для клієнтів.

Третім напрямом є послуги турагентств і туроператорів, які займаються організацією подорожей, наданням туристичної інформації та організацією екскурсій. Сертифікація цих послуг перевіряє професійність і компетентність працівників, відповідність послуг очікуванням клієнтів, а також якість обслуговування під час екскурсій. Високі стандарти в цьому напрямі сприяють формуванню довіри туристів, підвищенню їх задоволеності та розвитку туризму в Україні [52]. Загалом сертифікація всіх цих категорій спрямована на підвищення конкурентоспроможності української індустрії гостинності на міжнародному ринку.

Стандарти індустрії гостинності України систематизовано на схемі.

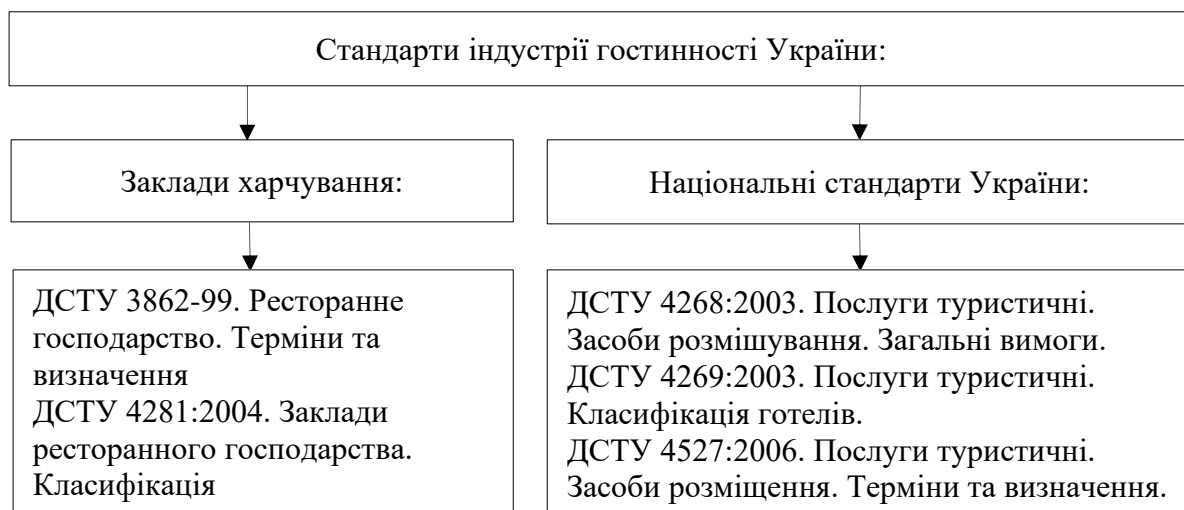


Рисунок 1.4. Стандарти індустрії гостинності України

Представлені стандарти регулюють діяльність індустрії гостинності України та встановлюють єдині вимоги до надання туристичних та ресторанных послуг, що сприяє підвищенню якості обслуговування, безпеки туристів і

конкуренентоспроможності закладів. Стандарти охоплюють дві основні категорії: туристичні послуги та заклади харчування, що забезпечує комплексний підхід до регулювання туризму.

До туристичних послуг належать:

- ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги – регламентує базові стандарти для готелів, хостелів та інших засобів розміщення, забезпечуючи мінімальні умови комфорту та безпеки для туристів;

- ДСТУ 4269:2003. Класифікація готелів – встановлює критерії для категоризації готелів за системою зірок, що допомагає туристам орієнтуватися у рівні якості послуг;

- ДСТУ 4527:2006. Засоби розміщення. Терміни та визначення – визначає терміни, які уніфікують поняття в індустрії гостинності, забезпечуючи прозорість у спілкуванні між учасниками ринку.

Стандарти закладів харчування регулюють діяльність ресторанного господарства:

- ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення – формує єдину термінологію у сфері ресторанного бізнесу;

- ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація – встановлює критерії класифікації закладів харчування, визначаючи їх типи (кафе, ресторани, бари тощо) залежно від рівня обслуговування та інших характеристик. Впровадження стандартів забезпечує узгодженість і прозорість надання послуг у сфері гостинності, що сприяє покращенню туристичного досвіду. Крім того, стандарти підтримують гармонізацію української індустрії гостинності з міжнародними практиками, підвищуючи її репутацію на глобальному ринку [16]. Схема стандартів індустрії гостинності України демонструє структурований підхід до регулювання галузі, забезпечуючи високу якість послуг, безпеку та комфорт для туристів, що сприяє створенню конкурентного середовища, підтримуючи розвиток сталого туризму в країні.

Впровадження стандартів в індустрії гостинності є надзвичайно важливим, оскільки вони встановлюють чіткі вимоги до якості послуг,

забезпечують безпеку клієнтів і сприяють формуванню позитивного іміджу закладів. Стандарти допомагають уніфікувати рівень обслуговування незалежно від місця розташування, що створює передбачуваний і комфортний досвід для гостей. Крім того, вони стимулюють розвиток бізнесу, підвищують довіру клієнтів і забезпечують відповідність сучасним екологічним та інноваційним вимогам. Таким чином, стандарти стають інструментом сталого розвитку і конкурентоспроможності у глобальній та регіональній економіці. Ієрархія регіональних стандартів гостинності представлена в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Ієрархія регіональних стандартів гостинності

Тип стандартів	Опис	Приклади
Міжнародні стандарти	Вимоги до якості послуг, що діють на глобальному рівні; включають класифікацію закладів, безпеку, екологічні стандарти.	ISO 9001 (система менеджменту якості), Hotelstars Union (європейська класифікація готелів).
Європейські стандарти	Стандарти, що впроваджуються в межах країн Європи; враховують критерії оцінки послуг, інфраструктури, комфорту.	Hotelstars Union, НАССР (аналіз ризиків у харчовій сфері).
Національні стандарти	Класифікації, розроблені державами; враховують місцеві особливості, культурні та економічні фактори.	Класифікація готелів у Франції (Atout France), системи стандартів у Німеччині, Швейцарії.
Регіональні стандарти	Місцеві ініціативи, спрямовані на адаптацію міжнародних і національних вимог для розвитку гостинності в регіоні.	Розробка стандартів якості послуг гостинності у Вінницькій області України.
Екологічні стандарти	Вимоги до енергоефективності, зменшення впливу на довкілля, управління відходами.	Програми сертифікації Green Key, LEED для готельної індустрії.
Галузеві стандарти	Специфічні для окремих секторів індустрії гостинності (готелі, ресторани, курорти); передбачають стандарти обслуговування, харчування, безпеки.	НАССР, класифікація Michelin (ресторани), туристичні сертифікати якості (Tripadvisor Excellence).

Міжнародні стандарти встановлюють загальні вимоги до якості послуг у сфері гостинності, що діють на глобальному рівні. Вони охоплюють аспекти управління якістю, безпеку, екологічні норми та класифікацію закладів. Наприклад, ISO 9001 забезпечує систему менеджменту якості, а Hotelstars Union пропонує стандартизовану європейську систему оцінки готелів. Зазначені

стандарти спрямовані на забезпечення високого рівня обслуговування та задоволення потреб клієнтів незалежно від місця розташування закладу.

В межах Європи діють специфічні стандарти, що враховують регіональні потреби та культурні особливості. Одним із важливих європейських стандартів є класифікація Hotelstars Union, яка базується на більш ніж 200 критеріях, що стосуються якості послуг, комфорту та інфраструктури. Іншим важливим стандартом є система НАССР, яка забезпечує аналіз ризиків і контроль за безпекою продуктів харчування у закладах гостинності.

Кожна країна може розробляти власні стандарти для закладів гостинності, враховуючи національні особливості, культурні традиції та економічні умови. Наприклад, у Франції класифікацію готелів здійснює державне агентство Atout France за п'ятизірковою шкалою. У Німеччині та Швейцарії системи стандартів для готелів визначаються галузевими асоціаціями [38]. Зазначені стандарти забезпечують адаптацію міжнародних норм до місцевих умов.

У межах окремих регіонів можуть створюватися стандарти, що відображають специфіку місцевого ринку. Такі ініціативи часто спрямовані на адаптацію міжнародних і національних стандартів до локальних потреб. Наприклад, у Вінницькій області України розроблено стандарт Вінницький стандарт гостинності, які покликані відповідати кращим міжнародним практикам, що включає залучення місцевого бізнесу до створення конкурентоспроможного туристичного продукту.

Екологічні стандарти стають дедалі важливішими в індустрії гостинності. Вони охоплюють аспекти енергоефективності, зменшення впливу на довкілля та управління відходами. Наприклад, програми сертифікації Green Key та LEED спрямовані на розвиток «зеленого» бізнесу. Дотримання цих стандартів підвищує екологічну свідомість закладів і приваблює гостей, які цінують стійкість.

Галузеві стандарти враховують специфіку окремих секторів індустрії гостинності. Наприклад, у ресторанній сфері застосовуються стандарти Michelin для оцінки якості харчування, тоді як у готелях основними є вимоги до

безпеки та комфорту гостей. Крім того, туристичні сертифікати якості, такі як TripAdvisor Excellence, допомагають визначити заклади з високим рівнем обслуговування [15]. Систематизовані стандарти є основою для підтримання якості та розвитку конкурентоспроможності в індустрії гостинності.

Сертифікація та стандартизація продукції й послуг індустрії гостинності є ключовими чинниками забезпечення якості, підвищення конкурентоспроможності підприємств і зміцнення довіри споживачів. Вони створюють уніфіковані вимоги до рівня обслуговування, відповідності продукції та послуг сучасним стандартам, сприяючи гармонізації національних та міжнародних норм. Завдяки цим процесам суб'єкти індустрії гостинності отримують можливість ефективно функціонувати на глобальному ринку, підвищуючи свій імідж і розширюючи клієнтську базу.

Окрім забезпечення якості, сертифікація та стандартизація сприяють впровадженню сталих та інноваційних практик у галузі, що включає екологічну відповідальність, дотримання етичних норм і впровадження новітніх технологій обслуговування. Такі заходи забезпечують стабільний розвиток індустрії гостинності, формуючи сприятливі умови для інвестицій, економічного зростання та розвитку туристичних територій. Таким чином, стандартизація та сертифікація є не лише інструментами контролю якості, а й важливим елементом стратегічного розвитку індустрії гостинності.

Стандарти індустрії гостинності, будь то міжнародні, національні чи регіональні, відіграють ключову роль у забезпеченні високої якості послуг, безпеки та комфорту для гостей. Вони враховують специфіку кожного рівня, від глобальних екологічних ініціатив до місцевих адаптацій, спрямованих на розвиток туристичного потенціалу регіонів. Інтеграція таких стандартів сприяє підвищенню конкурентоспроможності закладів, створенню унікальних пропозицій для гостей та формуванню довіри до якості обслуговування. Сертифікація послуг в індустрії гостинності України є ключовим інструментом для забезпечення високої якості обслуговування, безпеки туристів та відповідності міжнародним стандартам.

1.3. Міжнародна практика сертифікації і стандартизації продукції та послуг індустрії гостинності

Міжнародна практика сертифікації та стандартизації продукції та послуг індустрії гостинності відіграє вирішальну роль у забезпеченні якості та підвищенні конкурентоспроможності підприємств на світовому ринку. В умовах глобалізації туристичний сектор стикається з вимогами до єдиного рівня стандартів, які гарантують високу якість обслуговування, безпеку та екологічну відповідальність. Оскільки галузь гостинності є міжкультурною та міжнародною за своєю суттю, узгодження стандартів на глобальному рівні стає необхідністю для успішної інтеграції в міжнародний ринок.

Міжнародні організації, такі як ISO (Міжнародна організація зі стандартизації), а також різні національні сертифікаційні органи, розробили універсальні норми, що визначають вимоги до якості послуг у готелях, ресторанах, туристичних компаніях тощо. Ці стандарти не лише забезпечують узгодженість з найкращими світовими практиками, але й допомагають уникнути ризиків, пов'язаних із низькою якістю обслуговування, що може вплинути на репутацію підприємств [22]. До того ж міжнародні сертифікати служать важливим інструментом маркетингу та дозволяють підприємствам привертати більшу кількість туристів та інвесторів.

Інтеграція міжнародних стандартів у національну практику сертифікації та стандартизації продукції й послуг індустрії гостинності є необхідним кроком для забезпечення їх високої якості та відповідності світовим вимогам. Впровадження міжнародних стандартів сприяє створенню єдиного середовища для обміну досвідом та технологіями серед підприємств галузі, допомагає знижувати витрати, підвищувати ефективність і забезпечувати сталий розвиток сектору в цілому.

Таблиця 1.2 – Міжнародна практика сертифікації і стандартизації продукції та послуг індустрії гостинності в Європі

Країна	Орган/Система сертифікації	Основні стандарти та вимоги	Досвід і особливості
Німеччина	DEHOGA (Німецька асоціація готелів та ресторанів)	- Система класифікації готелів (1–5 зірок). - Сертифікація НАССР для безпеки харчових продуктів.	Німеччина має детальну систему категоризації, орієнтовану на міжнародні вимоги, і активно підтримує екологічні ініціативи.
Франція	Atout France	- Класифікація готелів за зірковою системою (1–5 зірок). - Вимоги до комфорту, гігієни та послуг.	Франція адаптувала свою класифікацію до міжнародних стандартів, зберігаючи акцент на локальній культурі та автентичності.
Італія	National Institute for Tourism Promotion	- Регіональні вимоги до класифікації готелів. - Програми сертифікації екологічного туризму (Green Key).	Італія приділяє увагу якості обслуговування та екологічності, що особливо актуально для курортних зон і культурного туризму.
Швейцарія	Swiss Tourism Federation	- Swiss Hotel Classification (1–5 зірок). - Сертифікація екологічних практик (Ibex Fairstay).	Високі стандарти комфорту та обслуговування, акцент на стійкому розвитку туризму і збереженні природних ресурсів.
Іспанія	ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española)	- Сертифікація Q для якості туризму. - Система класифікації готелів та закладів харчування.	Іспанія активно впроваджує сертифікацію якості з фокусом на відповідність міжнародним стандартам та національним традиціям.
Велика Британія	Visit Britain	- National Accessible Scheme (доступність для всіх туристів). - Green Tourism сертифікація.	Британія приділяє увагу інклюзивності та екологічній відповідальності, що підвищує привабливість її туристичних об'єктів.
Нідерланди	Green Key Certification	- Сертифікація екологічних стандартів для готелів та закладів харчування.	Нідерланди зосереджуються на екологічних аспектах та енергоефективності закладів гостинності.
Швеція	Nordic Ecolabel	- Сертифікація екологічності послуг і продуктів.	Швеція відома суворими вимогами до екологічної відповідальності та енергоефективності закладів гостинності.

Міжнародна практика сертифікації та стандартизації продукції й послуг індустрії гостинності є основою для забезпечення високого рівня якості, безпеки та довіри клієнтів. Завдяки впровадженню міжнародних стандартів

підприємства галузі отримують можливість конкурувати на світовому ринку, адаптувати свої послуги до потреб глобального споживача та зміцнювати свій імідж. Інструменти сертифікації, такі як ISO 9001, ISO 22000 чи системи екологічного менеджменту, допомагають створювати єдиний підхід до обслуговування, знижуючи ризики та підвищуючи ефективність діяльності.

Адаптація міжнародної практики до національних умов сприяє гармонізації стандартів, покращенню взаємодії між державними органами, підприємствами та міжнародними партнерами. Ці процеси стимулюють інновації, сталий розвиток індустрії гостинності та підвищують її привабливість для інвесторів і туристів. Таким чином, міжнародна сертифікація та стандартизація є не лише засобами забезпечення якості, а й важливим інструментом інтеграції у світовий ринок і підтримки довгострокового розвитку індустрії гостинності.

Європейські країни демонструють різноманітні підходи до сертифікації та стандартизації продукції й послуг індустрії гостинності, зосереджуючись на якості, екологічності та інклюзивності. Німеччина та Франція впроваджують детальні системи класифікації готелів за зірковою шкалою, акцентуючи увагу на міжнародних вимогах і локальній культурі. Швейцарія та Швеція приділяють особливу увагу сталому туризму, екологічним стандартам і збереженню природних ресурсів, а Велика Британія лідирує у впровадженні стандартів доступності для різних категорій туристів. Іспанія та Нідерланди акцентують увагу на якості послуг і енергозбереженні. Цей досвід може стати важливим орієнтиром для вдосконалення системи сертифікації в Україні, орієнтованої на гармонізацію з міжнародними стандартами та розвиток конкурентоспроможності.

РОЗДІЛ 2

ДІАГНОСТИКА ПРОЦЕСІВ СЕРТИФІКАЦІЇ ТА СТАНДАРТИЗАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

2.1. Особливості організації процесів сертифікації і стандартизації індустрії гостинності в Україні

Діагностика процесів сертифікації та стандартизації в індустрії гостинності є важливим інструментом оцінки ефективності управління якістю послуг та відповідності встановленим нормам. У сучасних умовах глобалізації та зростаючої конкуренції якісні стандарти обслуговування стають ключовим фактором розвитку галузі. Проведення системної діагностики дозволяє визначити слабкі місця в процесах сертифікації та стандартизації, виявити можливості для їх вдосконалення та сприяти впровадженню інноваційних підходів у забезпечення якості послуг.

Особливу увагу в діагностиці слід приділити відповідності процесів сертифікації та стандартизації міжнародним вимогам, адже інтеграція до глобального ринку потребує гармонізації національних норм із міжнародними стандартами. Крім того, аналіз внутрішніх механізмів сертифікації допомагає забезпечити прозорість, надійність та довіру до суб'єктів індустрії гостинності. Це дозволяє не лише підтримувати високий рівень якості, але й створювати умови для формування позитивного іміджу підприємств та регіонів [30].

Діагностика є основою для розробки стратегій розвитку та модернізації процесів стандартизації та сертифікації. Вона дозволяє отримати дані для прийняття обґрунтованих рішень, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності галузі, задоволення очікувань споживачів і забезпечення сталого розвитку індустрії гостинності. Таким чином, діагностика процесів сертифікації та стандартизації є необхідною складовою ефективного управління якістю в цій сфері.

Організація процесів сертифікації та стандартизації в індустрії гостинності в Україні є важливим чинником забезпечення якості послуг і

конкурентоспроможності підприємств на внутрішньому та міжнародному ринках [51]. Сучасна індустрія гостинності, яка охоплює готельний, ресторанний бізнес та туристичні послуги, потребує впровадження ефективних механізмів контролю якості відповідно до національних та міжнародних стандартів, що створює умови для задоволення потреб споживачів і стимулює розвиток галузі.

Особливості організації цих процесів в Україні обумовлені необхідністю гармонізації національних стандартів із міжнародними нормами, такими як ISO 9001, ISO 22000 чи системами екологічної сертифікації. Крім того, важливу роль відіграє державна політика, яка сприяє розвитку нормативно-правової бази, а також діяльність професійних асоціацій і органів сертифікації. Водночас виклики, пов'язані з адаптацією українських підприємств до глобальних вимог, потребують інноваційних підходів до організації процесів сертифікації та стандартизації.

Особливості цих процесів в Україні також зумовлені різноманітністю підприємств, що працюють у сфері гостинності, а також їхнім рівнем розвитку. Ефективна організація сертифікації та стандартизації передбачає створення механізмів, які враховують потреби як великих, так і малих підприємств, що дозволить підвищити якість послуг, посилити довіру споживачів і забезпечити сталий розвиток індустрії гостинності, що є стратегічно важливим для економіки України.

Особливості організації процесів сертифікації та стандартизації індустрії гостинності в Україні визначаються необхідністю гармонізації національних стандартів із міжнародними вимогами, а також врахуванням специфіки місцевих умов. Сертифікація в цій сфері включає оцінювання відповідності послуг та продукції встановленим нормам, що забезпечує безпеку, якість обслуговування та комфорт для споживачів. Основними нормативними документами є державні стандарти України (ДСТУ), які регулюють класифікацію готелів, терміни та визначення в галузі розміщення, а також вимоги до закладів харчування [14]. Однак сучасна система сертифікації часто

стикається з викликами, такими як недостатня прозорість, відсутність єдиної бази даних сертифікованих об'єктів і низька інформованість суб'єктів ринку про переваги сертифікації.

Особливістю стандартизації в Україні є спроба адаптувати міжнародні стандарти, такі як ISO 9001 (менеджмент якості) та HACCP (система аналізу ризиків у харчовій промисловості), до українських реалій. Це сприяє покращенню конкурентоспроможності підприємств на глобальному ринку та формуванню довіри споживачів. Однак значна частина підприємств у сфері гостинності все ще працює без належної сертифікації через складність процедур або високі витрати. Для розв'язання цих проблем необхідно впроваджувати цифровізацію процесів, забезпечувати державну підтримку в покритті витрат на сертифікацію та розробляти регіональні стандарти, які враховують місцеві туристичні особливості та сприяють розвитку сталого туризму.

Особливості організації процесів сертифікації та стандартизації в індустрії гостинності в Україні зумовлені необхідністю інтеграції національних вимог із міжнародними стандартами та адаптацією місцевих підприємств до сучасних вимог ринку. Створення ефективної нормативно-правової бази та розвиток механізмів сертифікації дозволяє забезпечити високий рівень якості послуг, що надаються, підвищити конкурентоспроможність та привабливість української індустрії гостинності на міжнародному ринку.

Забезпечення якості та стандартів у галузі гостинності в Україні вимагає гнучкого підходу, який би враховував специфіку різних підприємств, від великих готельних комплексів до малих туристичних агентств. Водночас важливою є роль професійних асоціацій та органів сертифікації, що сприяють розвитку галузі, а також підтримують адаптацію підприємств до глобальних вимог. Завдяки цьому процеси сертифікації та стандартизації можуть стати важливими інструментами для сталого розвитку індустрії гостинності в Україні.

2.2. Діагностика стану та розвитку продукції та послуг індустрії гостинності в Україні

Діагностика стану та розвитку продукції та послуг індустрії гостинності в Україні є важливим етапом для оцінки ефективності функціонування галузі, виявлення сильних та слабких сторін, а також розробки стратегій для її подальшого розвитку. Індустрія гостинності, яка включає готельний, ресторанний, туристичний та інші сегменти, є важливою частиною економіки країни, що забезпечує значну частину доходів і робочих місць. В умовах глобалізації та зміни споживчих переваг, ефективна діагностика дозволяє адаптувати підприємства до нових реалій та підвищити їх конкурентоспроможність [28].

Процеси діагностики в індустрії гостинності охоплюють різноманітні аспекти, від якості обслуговування та рівня задоволення клієнтів до економічної ефективності підприємств та їх здатності реагувати на зовнішні виклики. Оцінка цих факторів дозволяє виявити наявні проблеми, пов'язані з управлінням, технологіями, інфраструктурою або маркетинговими стратегіями, а також дає змогу запропонувати конкретні заходи для підвищення ефективності та розвитку.

Важливим аспектом діагностики є також визначення перспектив і тенденцій розвитку індустрії гостинності в Україні, зокрема в контексті розвитку внутрішнього та міжнародного туризму, а також впровадження інноваційних підходів у сфері обслуговування та управління. Актуальність цієї проблеми зростає в умовах постійних змін у попиті споживачів, розвитку нових технологій та змін у соціально-економічному середовищі країни [14]. Оцінка стану та розвитку галузі допомагає приймати ефективні управлінські рішення, що сприятимуть сталому розвитку індустрії гостинності в Україні.

Структура надходжень до бюджету різних суб'єктів індустрії гостинності у 2022 році

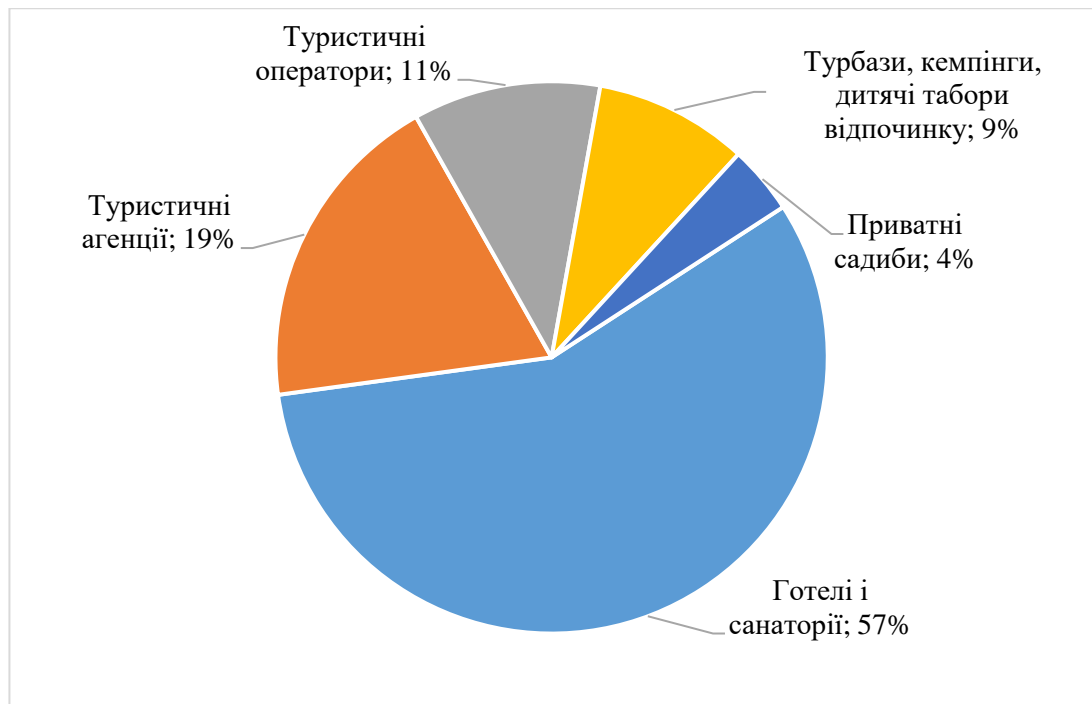


Рисунок 2.1. Структура надходжень до бюджету різних суб'єктів індустрії гостинності (2022 рік)

У 2022 році структура надходжень до бюджету від суб'єктів індустрії гостинності продемонструвала нерівномірність внесків різних секторів. Готелі та заклади розміщення забезпечили основну частку доходів, складаючи близько 40% від загальних надходжень, завдяки туристичному збору та податку на прибуток. Заклади харчування, включаючи ресторани та кафе, внесли 35% завдяки високому попиту на послуги харчування. Турагентства та туроператори надали 15%, що свідчить про залежність цього сегмента від зовнішніх факторів, таких як туристичні потоки. Розважальні заклади додали близько 10%, підкреслюючи їхній потенціал у регіонах із розвиненим внутрішнім туризмом. Ці показники демонструють, що для збалансованого розвитку необхідно стимулювати менш активні сектори та посилювати підтримку індустрії гостинності загалом [34].

Індустрія гостинності в Україні є важливим елементом національної економіки, забезпечуючи значний внесок у ВВП та створюючи робочі місця. До її складу входять готелі, ресторани, турагентства, заклади розміщення та харчування, а також послуги розважального характеру. Незважаючи на

наявність багатих природних ресурсів і культурної спадщини, розвиток індустрії стикається з численними викликами, такими як нерівномірність інфраструктурного забезпечення, нестача кваліфікованого персоналу, відсутність уніфікованих стандартів і низький рівень інвестицій.

На сьогоднішній день галузь демонструє позитивні тенденції, зокрема зростання інтересу до внутрішнього туризму, розвиток еко- та культурного туризму, а також впровадження цифрових технологій у сфері бронювання та обслуговування туристів. Проте рівень конкурентоспроможності української індустрії гостинності на міжнародному ринку залишається низьким, що зумовлено недостатньою гармонізацією з міжнародними стандартами та обмеженим маркетинговим просуванням.

Сфера гостинності в Україні пропонує широкий спектр послуг: готельні номери, ресторанне харчування, турпакети, екскурсійні програми, спа- та оздоровчі послуги. Основна частина продукції орієнтована на середній і нижчий ціновий сегмент, що обмежує її привабливість для туристів із високими запитами. Готелі часто не відповідають міжнародним стандартам у частині обслуговування та інфраструктури. Ресторани демонструють високий рівень адаптації до локальних традицій, але недостатньо уваги приділяється інноваціям та якості обслуговування. Послуги турагентств та операторів також потребують вдосконалення, зокрема в контексті цифровізації та персоналізації туристичних продуктів [53]. Основною проблемою залишається слабка інтеграція екологічних стандартів у діяльність закладів індустрії гостинності. Лише незначна частка закладів впроваджує «зелені» практики, що не відповідає сучасним вимогам сталого розвитку.

Виклики та проблеми:

- відсутність єдиних стандартів якості. Деякі заклади працюють за своїми критеріями, що ускладнює створення передбачуваного досвіду для туристів;
- недостатня підтримка з боку держави. Обмежене фінансування, нестача стратегічного планування та низька ефективність інституційного регулювання;

- кадровий дефіцит. Брак кваліфікованих працівників у сфері гостинності через низьку оплату праці та відсутність мотиваційних програм;
- інфраструктурні обмеження. Низька якість доріг, нестача сучасних засобів розміщення та недостатній розвиток цифрових технологій;
- низький рівень екологічної відповідальності. Відсутність екологічних сертифікацій і програм енергозбереження.

Вважаємо за доцільне гармонізувати стандарти. Запровадження сертифікаційних вимог, що відповідають міжнародним системам, таких як Hotelstars Union або HACCP. Крім того, розробка програм фінансування та пільгового оподаткування для бізнесу, що інвестує в індустрію гостинності. Організація професійних курсів і тренінгів для працівників готелів, ресторанів та турагентств. Модернізація транспортної мережі, інтернет-покриття та створення туристичних кластерів для залучення інвесторів. Заохочення закладів до впровадження екологічних практик, таких як сортування відходів, використання енергоефективного обладнання та сертифікація Green Key.

Індустрія гостинності України має значний потенціал для розвитку, проте її зростання гальмують структурні проблеми, низький рівень інвестицій та недостатня якість обслуговування. Спрямовання зусиль на гармонізацію стандартів, підвищення кваліфікації персоналу, розвиток інфраструктури та впровадження екологічних практик може забезпечити сталий розвиток галузі. Це не лише підвищить конкурентоспроможність України на міжнародному туристичному ринку, але й сприятиме економічному зростанню регіонів і збереженню їхньої природної та культурної спадщини.

Діагностика стану та розвитку продукції та послуг індустрії гостинності в Україні є важливим інструментом для визначення проблем та потенціалу галузі. Аналіз факторів, що впливають на ефективність роботи підприємств, дозволяє не лише виявити слабкі місця, а й розробити стратегії для їхнього покращення. У результаті, це сприяє підвищенню якості послуг, зростанню конкурентоспроможності та впровадженню інновацій, що є необхідним для інтеграції української індустрії гостинності в міжнародний ринок.

2.3. Аналіз розвитку сертифікації і стандартизації індустрії гостинності Волинської області

Розвиток регіональних стандартів гостинності є важливим аспектом забезпечення якості обслуговування та підвищення конкурентоспроможності на місцевому рівні. У зв'язку з різноманіттям культурних, соціальних та економічних особливостей регіонів, існує необхідність у розробці та впровадженні специфічних стандартів, які б відповідали місцевим потребам та вимогам. Регіональні стандарти можуть сприяти розвитку місцевих туристичних маршрутів, підвищенню якості послуг у готельному та ресторанному бізнесі, а також забезпеченню екологічної та соціальної відповідальності підприємств.

Аналіз розвитку регіональних стандартів в Україні вимагає комплексного підходу, що включає вивчення національних і міжнародних нормативів, а також адаптацію їх до конкретних регіональних умов. У процесі формування регіональних стандартів важливо враховувати специфіку місцевих туристичних ресурсів, традицій, інфраструктури та економічних можливостей, що дозволяє створити унікальні пропозиції для туристів та підвищити рівень задоволення клієнтів [26]. Крім того, таке адаптування стандартів може сприяти розвитку місцевої економіки та сприяння сталому туризму.

Процес розвитку регіональних стандартів гостинності в Україні є важливим для зміцнення іміджу країни на міжнародній арені, а також для забезпечення високого рівня обслуговування на місцевих туристичних ринках. Вивчення та аналіз існуючих підходів до стандартизації, а також досвід успішних регіональних практик дають змогу створити більш ефективні механізми впровадження стандартів, що сприятимуть підвищенню якості послуг і розвитку індустрії гостинності в Україні.

Сертифікація і стандартизація індустрії гостинності є важливими складовими забезпечення якісного розвитку туристичного сектору. Вони спрямовані на впровадження єдиних правил і вимог до послуг і продукції, які

гарантують комфорт, безпеку та відповідність очікуванням туристів. Волинська область, як регіон із багатою культурною спадщиною, мальовничими природними ресурсами та зростаючим потенціалом внутрішнього туризму, потребує особливого підходу до організації цих процесів [30]. Ефективна система сертифікації та стандартизації може не лише підвищити якість обслуговування в закладах гостинності, але й зміцнити конкурентоспроможність області як туристичного напрямку.

У контексті Волинської області актуальність аналізу розвитку сертифікації і стандартизації визначається необхідністю інтеграції місцевих закладів у національну та міжнародну туристичну мережу. З огляду на зростання вимог туристів до послуг, гармонізація регіональних стандартів із загальнодержавними та міжнародними є стратегічним пріоритетом. Вивчення стану сертифікації та стандартизації в регіоні дозволить ідентифікувати ключові проблеми, перспективи розвитку та запропонувати ефективні механізми покращення ситуації, що сприятиме створенню позитивного іміджу Волині на туристичній карті України та світу.

Аналіз розвитку регіональних стандартів гостинності в Україні показує, що ефективне впровадження таких стандартів є важливим чинником для підвищення якості послуг та розвитку туризму на місцевому рівні. Регіональні стандарти, які враховують особливості культурних, економічних та соціальних умов конкретних регіонів, сприяють створенню унікальних туристичних пропозицій, що відповідають потребам місцевих споживачів та туристів, щодозволяє забезпечити конкурентні переваги для підприємств, підвищуючи їх привабливість та довіру з боку клієнтів [8].

Врахування регіональних аспектів у процесі стандартизації також має важливе значення для сталого розвитку індустрії гостинності в Україні. Вдосконалення регіональних стандартів дозволяє не лише підвищити рівень обслуговування, а й сприяє розвитку місцевих економік, створенню нових робочих місць та підтримці соціальної та екологічної відповідальності підприємств. Тому подальший розвиток та вдосконалення регіональних

стандартів гостинності має важливе значення для стабільного та сталого розвитку туристичного сектору України.

Вважаємо, що якість є одним із основних показників розвитку сертифікації і стандартизації індустрії гостинності Волинської області, оскільки вона безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів, їхню лояльність та привабливість регіону як туристичного напрямку. Високі стандарти якості обслуговування створюють позитивний імідж області, сприяють збільшенню туристичного потоку та економічному розвитку місцевої громади. Зокрема, відповідність послуг міжнародним вимогам, таким як ISO чи HACCP, дозволяє готелям, ресторанам та іншим закладам Волині інтегруватися у світову туристичну спільноту.

Якість у контексті сертифікації та стандартизації визначається не лише рівнем обслуговування, але й дотриманням екологічних стандартів, безпеки, а також збереженням культурної спадщини регіону. Для Волинської області це означає впровадження регіональних стандартів, які враховують місцеві особливості та відповідають потребам сучасних туристів [42]. Тому підвищення якості обслуговування через ефективну сертифікацію є важливим інструментом для забезпечення сталого розвитку індустрії гостинності та зміцнення її позицій як на національному, так і на міжнародному рівнях. Аналіз якості послуг гостинності міста Луцьк за відгуками розміщеними на сервісі Booking

Таблиця 2.1 – Аналіз якості послуг гостинності

м. Луцьк за відгуками на сервісі Booking

Назва	Місце розміщення	Параметри	Кількість відгуків	Оцінка за критеріями		
				розташування	за коментарями	загальна
«Моjo»	Луцьк	бар, тераса, ресторан, Wi-Fi	435	9,4	чудово	9,0
«Noble»	Луцьк	бар, зона для відпочинку	532	9,7	відмінно	9,5
«Срібні лелеки»	Луцьк	Wi-Fi, критий басейн і сауна	717	9,3	чудово	9,2
«Ромбус»	Луцьк	бар, спільний лаунж, тераса	866	9,6	чудово	9,4
«Україна»	Луцьк	розташований у центрі, за 1 км від замку	514	9,6	блискуче	8,7

На основі відгуку користувачів платформи Booking. У ній розглянуто п'ять закладів, які отримали оцінки за такими критеріями, як розташування, загальна якість та коментарі від клієнтів. Кількість відгуків варіюється від 435 до 866, що свідчить про різний рівень популярності серед гостей. Найвищу загальну оцінку (9,7) отримав заклад «Noble», що підкреслює його відмінну репутацію завдяки зоні відпочинку та якісному сервісу. Заклад «Ромбус» також демонструє високий рейтинг (9,6) та найбільшу кількість відгуків (866), що свідчить про його популярність серед туристів. Заклад «Україна», хоча і має вигідне розташування в центрі міста, отримав найнижчу оцінку за коментарями (8,7), що вказує на можливі аспекти, які потребують покращення.

Загалом, аналіз свідчить про високу якість послуг у більшості закладів гостинності Луцька, де середня загальна оцінка перевищує 9 балів. Заклади пропонують широкий спектр зручностей, як-от Wi-Fi, бари, басейни, що задовольняє потреби різних категорій клієнтів. Проте існують нюанси, які можна вдосконалити, зокрема рівень обслуговування або додаткові послуги. Це відкриває можливості для підвищення стандартів сервісу та посилення конкурентоспроможності Луцька як туристичної локації, здатної задовольнити високі очікування сучасних туристів [22]. Аналіз відгуків на Booking.com дозволяє отримати детальну картину.

На основі відгуків, зібраних станом на 01.01.2024 року, готель «Моjo» отримав високі оцінки від користувачів за кількома ключовими критеріями. Цей аналіз дозволяє оцінити якість послуг, які надає заклад, та зрозуміти, які аспекти клієнти вважають найсильнішими, а які потребують покращення. Оцінка базується на відгуках, що надають користувачі платформи, відображаючи їхній досвід перебування.

Високі оцінки свідчать про якісне обслуговування, зручне розташування та наявність сучасних зручностей, таких як Wi-Fi, бар і тераса. Клієнти позитивно відгукуються про атмосферу та комфорт, що створює сприятливе враження про готель і формує його репутацію як популярного закладу для відпочинку.

Попри загальні високі оцінки, деякі аспекти, можливо, отримали нижчі оцінки через суб'єктивні причини, такі як індивідуальні переваги клієнтів. Аналіз відгуків може вказати на конкретні моменти, які варто вдосконалити, наприклад, розширення меню або покращення додаткових послуг. Оцінка якості послуг готелю «Моґо» демонструє, що заклад є одним із лідерів у своїй категорії, забезпечуючи високий рівень задоволеності клієнтів. Врахування коментарів і адаптація до потреб гостей дозволять готелю зберегти конкурентні переваги та підтримувати свою репутацію на високому рівні.

Оцінка якості послуг гостинного закладу «Моґо» за відгуками на сайті представлено на рис. 2.2.

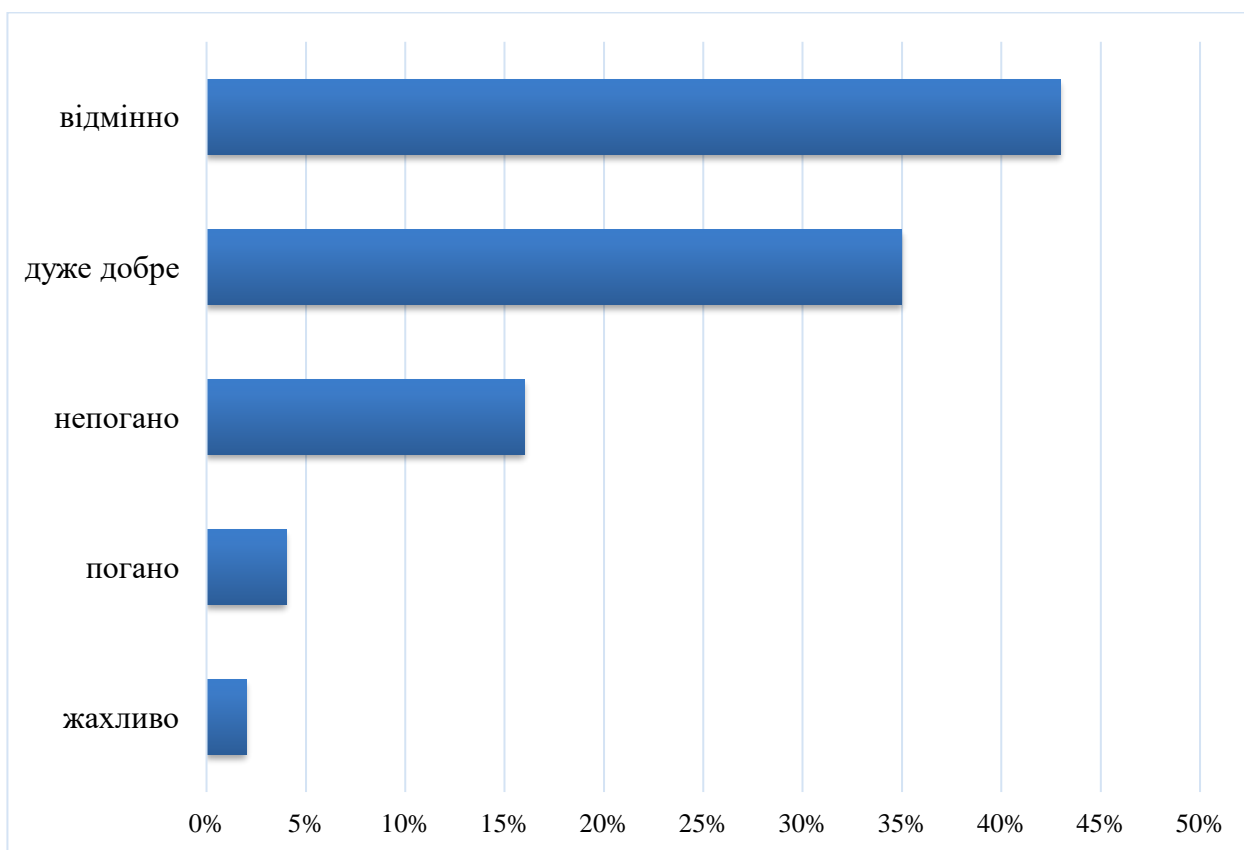


Рис. 2.2. Оцінка якості готельних послуг «Моґо» за відгуками на сайті станом на 01.01.2024 р.

Станом на 01.01.2024 року готель «Моґо» отримав високі оцінки за якість своїх послуг, зокрема за обслуговування, комфорт, розташування та доступність сучасних зручностей, таких як Wi-Fi, бар і тераса. Відгуки

користувачів свідчать про позитивний досвід перебування, що формує репутацію закладу як одного з найкращих у своїй категорії. Попри це, аналіз коментарів вказує на потенційні зони для вдосконалення, які можуть стосуватися розширення додаткових послуг або адаптації до індивідуальних потреб гостей. Така оцінка підкреслює сильні сторони готелю та вказує на можливості для подальшого розвитку.

Готель «Моjo» демонструє високий рівень якості послуг, що підтверджується позитивними оцінками клієнтів станом на 01.01.2024 року. Завдяки зручному розташуванню, сучасним зручностям і якісному обслуговуванню заклад утримує конкурентні позиції на ринку гостинності. Водночас, аналіз відгуків вказує на можливості вдосконалення, зокрема розширення додаткових послуг для покращення клієнтського досвіду. Такий підхід дозволить готелю не лише зберігати свою репутацію, але й зміцнювати її, приваблюючи більше гостей та відповідати зростаючим очікуванням сучасних туристів.

Аналіз розвитку сертифікації та стандартизації індустрії гостинності Волинської області свідчить про значний потенціал регіону у сфері туризму та гостинності, але також виявляє ключові виклики, які стримують її розвиток. Гармонізація національних стандартів із міжнародними вимогами, підвищення рівня сертифікації послуг і впровадження екологічних стандартів є важливими кроками для підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможності регіону. Акцент на регіональних особливостях, зокрема культурній та природній унікальності, у поєднанні із впровадженням інноваційних рішень сприятиме створенню якісного туристичного продукту, який відповідатиме сучасним потребам клієнтів та стимулюватиме економічний розвиток Волинської області.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СТАНДАРТИЗАЦІЇ І СЕРТИФІКАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В КОНТЕКСТІ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ

3.1. Шляхи євроінтеграції індустрії гостинності України

В умовах євроінтеграції стандартизація та сертифікація продукції та послуг індустрії гостинності в Україні набувають особливого значення, оскільки інтеграція до єдиного європейського простору вимагає відповідності високим міжнародним стандартам, що включає не тільки адаптацію до європейських норм якості, але й підвищення рівня обслуговування, впровадження інноваційних технологій та екологічних підходів. В умовах зростаючої конкуренції на світовому туристичному ринку важливо забезпечити відповідність продукції та послуг не лише вимогам внутрішнього ринку, але й стандартам, що діють у Європейському Союзі [10].

Одним з основних напрямів вдосконалення є адаптація національних стандартів до європейських вимог, що включає гармонізацію національних процедур сертифікації з міжнародними стандартами, такими як ISO, а також покращення регулювання якості на рівні підприємств. У цьому контексті важливими є не тільки законодавчі ініціативи, але й активне залучення підприємств індустрії гостинності до процесу сертифікації та стандартизації, що дозволяє підвищити конкурентоспроможність українських компаній на європейському та світовому ринку.

Подальше вдосконалення стандартів сертифікації та стандартизації продукції та послуг у галузі гостинності вимагає активної співпраці між державними органами, міжнародними організаціями та підприємствами галузі. Враховуючи сучасні виклики та потреби євроінтеграційних процесів, цей процес має бути спрямований на забезпечення високих стандартів якості

обслуговування, впровадження екологічно чистих технологій, а також забезпечення соціальної відповідальності бізнесу [49].

До шляхів євроінтеграції індустрії гостинності України віднесено:

- гармонізація стандартів з європейськими нормами;
- провадження міжнародних стандартів якості (ISO, HACCP, Green Key) у заклади гостинності;
- адаптація класифікації готелів до системи Hotelstars Union;
- підвищення рівня сертифікації послуг;
- Створення прозорої системи сертифікації відповідно до вимог ЄС;
- розробка національних сертифікаційних програм, які враховують локальну специфіку та відповідають європейським вимогам;
- розвиток сталого туризму;
- впровадження екологічних практик у закладах гостинності;
- стимулювання сертифікації за екологічними програмами, такими як Green Globe або Nordic Ecolabel;
- цифровізація індустрії гостинності;
- використання європейських платформ і цифрових інструментів для управління обслуговуванням споживачів;
- інтеграція з міжнародними системами бронювання та туристичних сервісах;
- підвищення кваліфікації персоналу;
- участь у програмах обміну досвідом з європейськими країнами;
- провадження міжнародних стандартів у навчальні програми закладів освіти у сфері гостинності;
- розвиток інфраструктури відповідно до стандартів ЄС;
- модернізація готельних і ресторанних закладів для відповідності європейським вимогам;
- створення інклюзивної інфраструктури для забезпечення доступності послуг.

Ці шляхи забезпечать підвищення якості послуг, інтеграцію української індустрії гостинності в європейський ринок та підвищення її конкурентоспроможності.

Євроінтеграція є важливим стратегічним напрямом розвитку індустрії гостинності України, оскільки вона передбачає не тільки відкриття нових можливостей на міжнародних ринках, а й адаптацію до високих стандартів обслуговування та якості, що діють в Європейському Союзі. Сучасні виклики, пов'язані з глобалізацією, збільшенням мобільності населення та зміною споживчих вподобань, вимагають від українських підприємств гостинності швидкої адаптації до європейських стандартів якості, безпеки, екологічності та інновацій [36]. Такий підхід створює умови для посилення конкурентоспроможності українських готелів, ресторанів та інших об'єктів гостинності на європейському ринку.

Основним шляхом євроінтеграції індустрії гостинності України є адаптація національних стандартів до європейських норм, зокрема у питаннях сертифікації послуг, управління якістю та екологічної відповідальності. Важливими етапами цього процесу є гармонізація законодавчої та нормативної бази, а також створення ефективних механізмів моніторингу і контролю за якістю послуг. Крім того, необхідно активно впроваджувати інновації в галузі, зокрема в сфері технологій обслуговування, автоматизації процесів та сталого розвитку, що дозволить не лише підвищити рівень послуг, але й зробити індустрію гостинності України більш привабливою для міжнародних туристів.

Шляхи євроінтеграції української індустрії гостинності також включають розвиток туристичних маршрутів, адаптованих до європейських стандартів, покращення інфраструктури та підготовку висококваліфікованих кадрів. Співпраця з міжнародними асоціаціями, навчальними закладами та органами сертифікації є важливим кроком на шляху інтеграції в європейський туристичний простір. Оскільки євроінтеграція відкриває нові горизонти для розвитку туризму, національні підприємства гостинності мають усі шанси стати активними учасниками глобальної туристичної індустрії [19].

Шляхи євроінтеграції індустрії гостинності України спрямовані на адаптацію до високих європейських стандартів якості, безпеки та екологічної відповідальності. Адаптація національних стандартів, гармонізація законодавчої та нормативної бази, а також впровадження інноваційних технологій обслуговування є необхідними кроками для підвищення конкурентоспроможності української індустрії гостинності на міжнародному ринку. Водночас важливим елементом є розвиток інфраструктури та професійна підготовка кадрів, що дозволить створити якісне та ефективне обслуговування, яке відповідає вимогам європейських туристів.

Забезпечення євроінтеграційного процесу в індустрії гостинності України відкриває нові можливості для розвитку туризму та підвищення рівня міжнародної співпраці. Спільні зусилля державних органів, підприємств гостинності та міжнародних партнерів дозволять створити конкурентоспроможний туристичний продукт, що відповідає вимогам європейських стандартів. Завдяки цьому, українська індустрія гостинності зможе стати важливим учасником глобального туристичного ринку та сприяти сталому розвитку національної економіки.

Євроінтеграція індустрії гостинності України є стратегічним напрямом розвитку, що сприяє підвищенню якості послуг, конкурентоспроможності та залученню міжнародних туристів. Гармонізація стандартів з європейськими нормами, впровадження екологічних практик, цифровізація та модернізація інфраструктури дозволяють створити сучасний туристичний продукт, який відповідає очікуванням європейських споживачів. Акцент на навчанні персоналу, інституційній співпраці та маркетинговому просуванні відкриває нові можливості для позиціонування України як привабливого туристичного напрямку. Реалізація цих шляхів дозволить інтегруватися у світовий туристичний ринок, посилюючи економічний потенціал країни та її міжнародний імідж.

3.2. Гармонізація вітчизняного законодавства щодо стандартизації та сертифікації індустрії гостинності в контексті європейської інтеграції

Гармонізація вітчизняного законодавства щодо стандартизації та сертифікації індустрії гостинності в контексті європейської інтеграції є важливим кроком на шляху до інтеграції України в єдиний європейський економічний простір. Євроінтеграційні процеси ставлять перед Україною завдання адаптувати національні стандарти та процедури сертифікації до високих вимог Європейського Союзу, що вимагає значних змін в законодавчій базі. Це передбачає не лише удосконалення національних стандартів якості, але й розробку чітких механізмів контролю та сертифікації продукції та послуг, що надаються в індустрії гостинності.

Процес гармонізації законодавства вимагає детального вивчення європейських нормативних актів і стандартів, таких як ISO, європейські правила щодо екологічної безпеки, безпеки харчових продуктів, захисту прав споживачів та працівників індустрії гостинності. Це дозволяє Україні адаптувати внутрішні процедури сертифікації та стандартизації до європейських вимог і сприяє покращенню якості наданих послуг, що є важливим для розвитку туризму та готельного бізнесу в країні [22]. Окрім того, гармонізація дозволяє створити сприятливе середовище для залучення іноземних інвестицій та співпраці з європейськими партнерами.

Важливим аспектом є також підвищення прозорості процесів сертифікації та стандартизації, що дозволяє забезпечити відповідність високим міжнародним вимогам і підвищити конкурентоспроможність українських підприємств на європейському ринку. Оскільки стандартизація та сертифікація є критичними елементами у розвитку індустрії гостинності, їх гармонізація з європейськими нормами дозволить створити нові можливості для зростання галузі, покращення рівня обслуговування та забезпечення сталого розвитку туризму в Україні.

Процес європейської інтеграції України висуває високі вимоги до гармонізації національного законодавства у сфері стандартизації та

сертифікації індустрії гостинності. Інтеграція передбачає адаптацію українських норм і процедур до європейських стандартів, що є обов'язковою умовою для забезпечення конкурентоспроможності на міжнародному ринку. Важливість цього процесу полягає в необхідності створення єдиного регуляторного поля, яке дозволить українським закладам гостинності відповідати очікуванням європейських споживачів та міжнародним вимогам до якості й безпеки послуг [13].

Гармонізація охоплює впровадження європейських директив, таких як Регламент ЄС №305/2011, що встановлює вимоги до продуктів і послуг у будівництві, та Регламент №852/2004 про гігієну харчових продуктів, які є базовими для закладів індустрії гостинності. Важливими також є директиви, пов'язані з охороною навколишнього середовища, інклюзією та безпекою праці, які створюють стандарти для екологічного та соціально відповідального функціонування галузі. Гармонізація вітчизняного законодавства щодо стандартизації та сертифікації індустрії гостинності в контексті європейської інтеграції є необхідною умовою для інтеграції України в єдиний європейський економічний простір. Адаптація національних стандартів до європейських вимог дозволяє не лише покращити якість обслуговування та підвищити рівень безпеки, але й зробити українську індустрію гостинності більш привабливою для інвесторів і туристів. Гармонізація законодавства сприятиме розвитку туристичного потенціалу країни та інтеграції українських підприємств на міжнародному ринку.

Процес адаптації вітчизняних стандартів до європейських норм відкриває нові можливості для сталого розвитку індустрії гостинності в Україні, що включає впровадження інноваційних технологій, підвищення рівня професіоналізму кадрів та покращення екологічної відповідальності. Гармонізовані стандарти та сертифікація нададуть змогу створити єдиний простір для ефективної взаємодії з європейськими партнерами, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності національної індустрії гостинності та забезпечить її інтеграцію в глобальний туристичний ринок.

3.3. Розробка регіонального стандарту індустрії гостинності Волині

Розробка регіонального стандарту індустрії гостинності Волині є важливим етапом у забезпеченні високого рівня послуг та розвитку туристичної інфраструктури регіону. Волинь, із її багатою історією, культурними традиціями та природними ресурсами, має великий потенціал для розвитку туризму. У цьому контексті створення спеціалізованого стандарту гостинності, який враховує особливості місцевої економіки, культури та інфраструктури, є необхідним для забезпечення конкурентоспроможності регіону на ринку внутрішнього та міжнародного туризму.

Регіональний стандарт гостинності має на меті підвищення якості обслуговування, впровадження сучасних методів управління та адаптацію до потреб туристів, зокрема враховуючи зростаючий попит на екологічно чисті та культурно збагачені туристичні продукти. Окрім того, розробка таких стандартів дозволяє формувати єдину якісну пропозицію для туристів, забезпечуючи відповідність національним та міжнародним вимогам. Впровадження регіонального стандарту також допоможе оптимізувати ресурси та підвищити ефективність роботи місцевих підприємств у сфері гостинності.

Створення регіонального стандарту вимагає співпраці між органами влади, бізнесом та громадськими організаціями, а також врахування світових тенденцій у галузі туризму та гостинності [57]. Такий підхід сприятиме формуванню стійкої інфраструктури для розвитку туризму в Волині, поліпшенню взаємодії між різними секторами економіки та стимулюванню інвестицій у регіон. Розробка таких стандартів забезпечить не тільки підвищення якості послуг, але й зміцнення іміджу Волині як туристичного регіону на національному та міжнародному рівнях.

Актуальність проекту «Волинський стандарт гостинності» обумовлена необхідністю підвищення конкурентоспроможності туристичного сектору Волинської області. Попри багаті природні ресурси, історико-культурну спадщину та географічну привабливість, регіон стикається з проблемами

недостатньої якості обслуговування, відсутності єдиних стандартів і низької екологічної свідомості у закладах гостинності. Запровадження регіонального стандарту дозволить покращити якість інфраструктури та сервісу, створити сприятливі умови для зростання туристичного потоку, підтримати місцевий бізнес і забезпечити сталість розвитку [10]. Такий підхід відповідає сучасним вимогам ринку та очікуванням туристів, які все частіше обирають напрямки з високими стандартами обслуговування, культурною автентичністю та екологічною відповідальністю. Проєкт «Волинський стандарт гостинності» представлено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Проєкт «Волинський стандарт гостинності»

Назва проєкту	«Волинський стандарт гостинності»
Мета проєкту	Розробка та впровадження регіонального стандарту якості гостинності для підвищення конкурентоспроможності туризму.
Основні завдання	- Адаптація міжнародних стандартів до локальних умов. - Інтеграція культурної та екологічної складових. - Підготовка сертифікаційної програми.
Актуальність	Стандартизація послуг сприятиме соціально-економічному розвитку регіону, підвищенню довіри туристів і популяризації Волині.
Основні компоненти	1. Інфраструктура: обладнання, навігація. 2. Якість послуг: тренінги, моніторинг. 3. Екологія: сортування, енергозбереження. 4. Культура: маршрути, заходи, локальні продукти.
Етапи реалізації	1. Аналітичний етап: аналіз стандартів, консультації. 2. Розробка стандарту: вимоги, сертифікація. 3. Впровадження: навчання, пілотні проєкти. 4. Моніторинг: аудит, вдосконалення.
Очікувані результати	- Підвищення якості послуг. - Брендування Волині як туристичного напрямку. - Зростання кількості туристів. - Збереження екології та культури.
Бюджет	100000 грн
Джерела фінансування	- Гранти міжнародних організацій. - Місцеві бюджети. - Інвестиції бізнесу та громадських організацій.
Зацікавлені сторони	- Місцева влада. - Туристичний бізнес (готелі, ресторани, агенції). - Місцева громада. - Громадські організації. - Міжнародні партнери.

Проект «Волинський стандарт гостинності» має на меті створення регіонального стандарту для закладів туристичної індустрії, який забезпечить високу якість послуг, адаптуючи міжнародні вимоги до місцевих умов. Цей стандарт охоплює вимоги до інфраструктури, обслуговування, екологічної відповідальності та культурної інтеграції. Планується, що він сприятиме підвищенню конкурентоспроможності регіону, покращенню туристичного досвіду та залученню більшої кількості туристів. У межах проекту передбачається розробка вимог до закладів гостинності, впровадження навчальних програм для персоналу, сертифікація закладів і створення механізмів моніторингу якості [21]. Особлива увага буде приділена збереженню культурної спадщини Волині, інтеграції локальних продуктів і популяризації екотуризму.

Реалізація проекту включає кілька етапів: від аналізу міжнародних стандартів і консультацій з місцевими громадами до пілотного впровадження і постійного моніторингу. Очікується, що впровадження стандарту сприятиме брендуванню Волинської області як унікального туристичного напрямку, зростанню доходів регіону та забезпеченню сталого розвитку індустрії гостинності. Фінансування проекту планується залучити з грантів міжнародних організацій, місцевих бюджетів і приватних інвесторів. Результатом стане єдина система якості, що підвищить довіру туристів, підтримуватиме місцевий бізнес і зберігатиме природні та культурні ресурси.

Визначення цінностей для носіїв Волинського стандарту гостинності є доцільним, оскільки вони слугують орієнтиром для формування якісного туристичного продукту та впровадження єдиних стандартів обслуговування. Чітко визначені цінності дозволяють закладам гостинності адаптувати свою діяльність до очікувань сучасних туристів, які шукають не лише комфорт, але й автентичність, екологічну відповідальність та позитивні емоції, що також сприяє узгодженій співпраці між бізнесом, місцевою громадою та органами влади, формуючи спільне розуміння пріоритетів розвитку [41]. Зрештою, визначення цінностей забезпечує цілісність стандарту, підтримує

довгострокову репутацію регіону та стимулює його сталий розвиток. Цінності Волинського стандарту гостинності систематизовано в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2 – Цінності Волинського стандарту гостинності

Цінності	Зміст цінності
Безпека та комфорт	Забезпечення базових умов для гостей: чистота, зручність, безпечне середовище, відповідність санітарним нормам.
Якість обслуговування та інфраструктури	Професіоналізм персоналу, сучасне обладнання, ефективність сервісів і прозорість комунікації.
Довіра та клієнтоорієнтованість	Створення середовища, де гості відчують повагу, врахування їхніх потреб і зручність взаємодії із закладами.
Локальна автентичність і унікальність	Інтеграція традицій, кухні, ремесел і культурної спадщини Волині у туристичний продукт.
Відповідальність за довкілля	Використання ресурсозберігаючих технологій, популяризація екологічного способу життя, зменшення впливу на природу.
Гостинність та незабутні враження	Формування атмосфери привітності, тепла та створення позитивних емоцій для гостей.
Репутація та сталість розвитку	Підвищення іміджу регіону, формування довготривалих відносин із клієнтами та забезпечення сталого розвитку.

Піраміда цінностей носіїв Волинського стандарту гостинності є основою для формування високоякісного туристичного продукту регіону, що відповідає сучасним очікуванням гостей. Вона охоплює всі важливі аспекти: від базових потреб у безпеці та комфорті до створення емоційного зв'язку з туристами через локальну автентичність, екологічну відповідальність та незабутні враження. Вершина піраміди підкреслює важливість довготривалої репутації та сталого розвитку, що сприяє формуванню довіри до Волині як унікального туристичного напрямку. Така структура допомагає збалансувати прагнення до комерційного успіху із соціальною та екологічною відповідальністю, забезпечуючи гармонійний розвиток регіону.

Актуальність визначення цінностей носіїв Волинського стандарту гостинності полягає у створенні основи для побудови унікального бренду регіону, що відповідає сучасним запитам туристів. У світі, де подорожі все більше орієнтуються на автентичність, екологічність і якість обслуговування, Волинь має можливість виділитися, запропонувавши неповторний досвід, заснований на локальних традиціях і високих стандартах сервісу [46]. Чіткі цінності сприяють формуванню спільного бачення серед усіх учасників

індустрії гостинності, забезпечуючи єдність підходів до обслуговування та посилюючи конкурентоспроможність регіону, що особливо важливо для розвитку сталого туризму, який поєднує економічні вигоди з екологічною та культурною відповідальністю. Зміст цінностей носіїв Волинського стандарту гостинності визначено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3 – Зміст цінностей носіїв Волинського стандарту гостинності

Навіщо?	Зробити волинську гостинність впізнаваною.
Чому?	Створити цінність професій сфери гостинності
Як?	Екологічно, пристрасно, оперативно, компетентно, легко, чуйно.
Що робимо?	Ми уважні до дрібниць, з душею створюємо комфорт, відповідаємо заявленому, надихаємо повернутися.
Хто ми?	Приємні та відкриті люди комфортного, неспішного й історико-культурного регіону.

1. *Навіщо?* Метою визначення цінностей є формування впізнаваності волинської гостинності. Це допомагає створити єдиний стиль та концепцію регіону, який сприйматиметься туристами як унікальний і привабливий напрямок. Впізнаваність сприяє залученню більшої кількості туристів, формуванню лояльності гостей і підвищенню конкурентоспроможності регіону.

2. *Чому?* Важливість цього завдання полягає у створенні цінності професій у сфері гостинності. Повага до праці працівників готелів, ресторанів та інших туристичних закладів сприяє підвищенню стандартів якості, що стає запорукою довіри гостей. Визнання професійності учасників індустрії також мотивує їх розвиватися і працювати на високому рівні.

3. *Як?* Завдання реалізується через конкретні підходи: екологічно, тобто з турботою про природу; пристрасно, з любов'ю до своєї роботи; оперативно, забезпечуючи швидке реагування на потреби гостей; компетентно, демонструючи професіоналізм; легко, створюючи невимушену атмосферу; чуйно, приділяючи увагу кожному клієнту. Такий підхід забезпечує цілісне сприйняття гостинності.

4. *Що робимо?* Основна діяльність фокусується на деталях: уважність до дрібниць, створення комфортних умов з душею, відповідність очікуванням

гостей та натхнення їх повертатися. Це підхід, який підкреслює унікальність Волині, забезпечуючи незабутній досвід для туристів.

5. *Хто ми?* Носії стандарту позиціонують себе як приємні та відкриті люди, які представляють комфортний, неспішний та історико-культурний регіон. Це формує образ Волині як дружнього, гостинного місця, де туристи відчують себе бажаними гостями.

Запропонований стандарт є основою для формування стандартизованого підходу до гостинності, що відображає унікальність Волині, її культуру та потенціал.

Пропонуємо Кодекс стейкхолдерів гостинності.

1. Ми свідомо використовуємо Волинський стандарт гостинності, розуміємо його користь і значимість.

2. Ми створюємо безпечне та комфортне середовище, піклуючись про наших гостей і один про одного.

3. Ми створюємо доступне середовище, щоб кожен, незалежно від його потреб, відчував себе комфортно.

4. Ми відкриті та доброзичливі до всіх, із ким комунікуємо.

5. Ми розвиваємось як експерти своєї справи та допомагаємо змінюватись іншим.

6. Ми вміємо слухати і чути, бачити проблему, знаходити шляхи її вирішення та перетворювати це в цінний досвід.

7. Ми відповідальні за свої слова і дії, чесні зі своїми гостями та колегами.

8. Ми пишаємося своїм містом, своєю професією, своїми колегами, усіма амбасадорами Волинського стандарту гостинності!

Крім того, вважаємо за доцільне визначити вісім кроків до серця гостя Волині. Опорні точки/кроки Волинського стандарту гостинності:

1. Спіймай погляд, привітайся українською, зацікався гостем.

– Спіймай погляд: це ознака небайдужості й очікування.

– Привітайся українською: це відображення культурно-соціального середовища, у яке потрапив гість.

– Зацікався гостем, прояви повагу та гостинність і почни надавати сервіс з першого моменту встановлення контакту.

2. Створи комфортні умови та занур в атмосферу.

– Задовольни нагальні потреби (поясни, проведи, покажи, принеси, поклич).

– Коротким словесним описом ознайом нового гостя із закладом та його концепцією у такий спосіб, щоб у нього виникла зацікавленість.

– Розповідай так, щоб у гостя склалося цілісне враження про місце, де він перебуває.

3. Відчуй настрій гостя та запитай: «Ви у нас вперше?»

– Попередні пункти знайомлять не тільки гостя з нами, але й нас з гостем, і в цьому процесі легко проаналізувати настрій, бажання й типаж гостя, що створює підґрунтя для майбутньої роботи з ним.

– Чи ви у нас вперше? Будь-яка відповідь, або ж її відсутність надає інформацію щодо гостя та дозволяє в подальшому використовувати різні скрипти роботи.

– Аналіз відповіді на попереднє питання та продовження розмови згідно з отриманою інформацією.

4. Зупини час, дай нам насолодитися.

– Зупини час: надай гостю можливість самому ознайомитися з усім тим, про що ти раніше розповідав.

– Дай нам насолодитися: це час, коли ми максимально сконцентровані та чітко виконуємо роботу, а гість нічим не обтяжений і відпочиває.

– Необхідно час від часу цікавитися враженнями гостя задля контролю того, чи все відбувається на належному рівні; коло людині щось подобається, їй не менш приємно про це розповісти.

5. Поділись закоханістю у своє місто та залиш яскравий спогад.

– Коли розповідаєш про речі, які подобаються, це відчувається, люди приязніше це сприймають і співпереживають. Порадь улюблені місця.

– Залиш яскравий спогад: будь-яка дрібничка, що чітко асоціюється з цим місцем, де ти отримав яскраві та приємні емоції, здатна і через десятки років, навіть на іншому кінці світу пробудити частинку вже пережитих вражень.

– Саме така подарована закоханість у певне місце та дрібнички, що про неї будуть нагадувати, спонукатимуть гостя повертатися, розповідати та заохочувати інших.

6. Продемонструй готовність допомогти, запитай про враження.

– Відчуття постійної готовності допомогти від іншого завжди викликає приязнь до цієї людини, незалежно від обставин. Запропонуй конкретну допомогу.

– Запитай про враження. Це не просто інструмент для отримання відповіді від гостя – це, в контексті вищеперерахованого, турбота про виконану роботу, яка демонструє нашу нематеріальну зацікавленість у її оцінці.

– Будь-яка відповідь стане додатковим поштовхом вперед при правильному аналізі.

7. Дізнайся, чи гість повернеться.

– Таким питанням демонструється наше очікування на повернення гостя.

– Відштовхуючись від відповіді, можна запросити його на якусь заплановану подію, і не одного, а з друзями, колегами чи родиною.

– Зазвичай на цьому етапі гість уже оплатив усі послуги, і подальша така турбота підкупає його ще більше.

8. Побажай гарного дня/вечора.

– Чудове закінчення взаємодії.

– Останні слова запам'ятовуються емоційно, і ними можна як покращити враження, так і погіршити.

– Прощання – як уклін у театрі: без нього вистава не відбулася.

Розробка регіонального стандарту індустрії гостинності Волині є необхідним кроком для підвищення конкурентоспроможності туристичної

галузі регіону, сприяючи зростанню кількості туристів та покращенню якості обслуговування. Впровадження таких стандартів дозволить створити єдину систему вимог до підприємств сфери гостинності, що відповідатиме як національним, так і міжнародним стандартам. Це забезпечить Волині конкурентні переваги на туристичному ринку, підвищить її привабливість для туристів та інвесторів.

Крім того, регіональний стандарт сприятиме розвитку місцевої економіки, зокрема через створення нових робочих місць, поліпшення інфраструктури та стимулювання місцевих підприємств до впровадження інновацій. Залучення усіх зацікавлених сторін, включаючи органи влади, бізнес та громади, дозволить ефективно реалізувати стратегію розвитку індустрії гостинності, яка враховує специфіку та потенціал Волині, сприяючи сталому розвитку регіону в цілому.

Впровадження «Волинського стандарту гостинності» стане важливим кроком до розвитку туристичного потенціалу регіону, забезпечуючи високий рівень обслуговування, інтеграцію місцевої культури та дотримання екологічних принципів. Стандарт сприятиме формуванню позитивного іміджу Волинської області як унікального туристичного напрямку, збільшенню кількості відвідувачів та економічного зростання регіону. Така ініціатива може об'єднати місцевий бізнес, громаду та владу, створюючи умови для сталого розвитку та збереження природної й культурної спадщини Волині.

Визначення та систематизація цінностей носіїв Волинського стандарту гостинності є важливим кроком до створення впізнаваного та унікального іміджу регіону. Чітко сформульовані принципи – екологічність, професіоналізм, відкритість і турбота про клієнтів – забезпечують якісний підхід до обслуговування та формують позитивний досвід у гостей, що не лише підвищує конкурентоспроможність туристичної сфери Волині, але й сприяє збереженню її історико-культурної спадщини та розвитку сталого туризму. Такий підхід надихає гостей повертатися, створюючи довготривалу довіру.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Доведено, що інституційне забезпечення стандартизації та сертифікації індустрії гостинності є важливим механізмом для розвитку конкурентоспроможної, якісної та безпечної туристичної сфери. Злагоджена взаємодія державних органів, технічних комітетів, науково-дослідних установ та бізнесу дозволяє забезпечити впровадження ефективних стандартів і створення прозорої нормативно-правової бази, що сприяє гармонізації національних стандартів із міжнародними вимогами, підвищенню довіри до послуг індустрії гостинності, збереженню культурної та природної спадщини, а також забезпеченню сталого розвитку регіонів.

Досліджено міжнародні практики сертифікації і стандартизації продукції та послуг індустрії гостинності. Європейські країни демонструють різноманітні підходи до сертифікації та стандартизації продукції й послуг індустрії гостинності, зосереджуючись на якості, екологічності та інклюзивності. Німеччина та Франція впроваджують детальні системи класифікації готелів за зірковою шкалою, акцентуючи увагу на міжнародних вимогах і локальній культурі. Швейцарія та Швеція приділяють особливу увагу сталому туризму, екологічним стандартам і збереженню природних ресурсів, а Велика Британія лідирує у впровадженні стандартів доступності для різних категорій туристів. Іспанія та Нідерланди акцентують увагу на якості послуг і енергозбереженні. Цей досвід може стати важливим орієнтиром для вдосконалення системи сертифікації в Україні, орієнтованої на гармонізацію з міжнародними стандартами та розвиток конкурентоспроможності.

Євроінтеграція індустрії гостинності України є стратегічним напрямом розвитку, що сприяє підвищенню якості послуг, конкурентоспроможності та залученню міжнародних туристів. Гармонізація стандартів з європейськими нормами, впровадження екологічних практик, цифровізація та модернізація інфраструктури дозволяють створити сучасний туристичний продукт, який відповідає очікуванням європейських споживачів. Акцент на навчанні

персоналу, інституційній співпраці та маркетинговому просуванню відкриває нові можливості для позиціонування України як привабливого туристичного напрямку. Реалізація цих шляхів дозволить інтегруватися у світовий туристичний ринок, посилюючи економічний потенціал країни та її міжнародний імідж.

Проведено діагностику стану та розвитку продукції та послуг індустрії гостинності в Україні. Індустрія гостинності України має значний потенціал для розвитку, проте її зростання гальмують структурні проблеми, низький рівень інвестицій та недостатня якість обслуговування. Спрямування зусиль на гармонізацію стандартів, підвищення кваліфікації персоналу, розвиток інфраструктури та впровадження екологічних практик може забезпечити сталий розвиток галузі. Це не лише підвищить конкурентоспроможність України на міжнародному туристичному ринку, але й сприятиме економічному зростанню регіонів і збереженню їхньої природної та культурної спадщини.

Розроблено «Волинський стандарт гостинності», який може стати важливим кроком до розвитку туристичного потенціалу регіону, забезпечуючи високий рівень обслуговування, інтеграцію місцевої культури та дотримання екологічних принципів. Стандарт сприятиме формуванню позитивного іміджу Волинської області як унікального туристичного напрямку, збільшенню кількості відвідувачів та економічного зростання регіону. Така ініціатива може об'єднати місцевий бізнес, громаду та владу, створюючи умови для сталого розвитку та збереження природної й культурної спадщини Волині.

Визначено та систематизовано цінності носіїв Волинського стандарту гостинності. Чітко сформульовані принципи – екологічність, професіоналізм, відкритість і турбота про клієнтів – забезпечують якісний підхід до обслуговування та формують позитивний досвід у гостей, що не лише підвищує конкурентоспроможність туристичної сфери Волині, але й сприяє збереженню її історико-культурної спадщини та розвитку сталого туризму. Такий підхід надихає гостей повертатися, створюючи довготривалу довіру.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2009. 342 с.
2. Андросова Т.В., Власова Н.О., Михайлова Н.В. Оцінка конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства: монографія.. Харків, 2010. 144 с.
3. Аветисова А.О. Структурні зміни на ринку ресторанного господарства: монографія. Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Туган-Барановського; за загально. Редакцією Аветисова А.О. Донецьк: Дон НУЕТ, 2003. 177 с.
4. Алексєєва Т. А., Обозна А.О., Шабельник Н.М. (2017) Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Харківського політехнічного інституту*. № 2. С. 89-92
5. Балацька Н.Ю. (2020) Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. *Інфраструктура ринку*. Вип 42. С. 117-122. URL: <https://doi.org/10.32843/infrastruct42-20>.
6. Барвінок Н.В. (2022) Перспективи розвитку воєнного туризму на території України після закінчення російсько-української війни. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 18 (2). С. 206-217. URL: <https://doi.org/10.15330/apred.2.18.206-217>.
7. Букреева О.С., Рибалко І.В. Основи стандартизації та оцінки відповідності: електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків: ХНАДУ, 2019. 76 с.
8. Бутенко О.П. (2019) Стан ресторанного господарства України та перспективи його розвитку. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. Вип. 56. С. 18-24. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vetp_2016_56.
9. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі: навч. посібник. Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.

10. Гудзь П.В. (2018) Польський досвід для України у регулюванні розвитку готельного ринку регіону. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки*. Вип.1-2(69-70). С.60-68.

11. Гінда М.І. Тенденції розвитку ресторанного господарства. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/ginda.htm.

12. Гірняк Л., Глагола В. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2018. Вип. 16. С. 71-77.

13. Глубоченко К. О., Дорошенко О. М. (2021) Аналіз сучасного стану ринку та перспективи туристичних послуг в Україні. *Електронне наукове фахове видання з економічних наук «Modern Economics»*, №30, 71-75 URL: <https://modecon.mnau.edu.ua>.

14. Гросул В., Зубков С., Іванова Т. (2018) Методичний інструментарій оцінювання рівня інноваційної активності підприємств ресторанного господарства. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. № 1. С. 284-294.

15. Гусєв С. Половина грошей на їжу: скільки заробляють і на що витрачають українці. URL: <https://ukr.segodnva.ua/economics/enews/skolko-zarabativvavut-i-na-chto-tratvatikgaipcy-1117848.Біт11.1Шр5://aa7e1a.иа/ag1icle5/есопотіс5/nazvali-seredniichek-ukravinciv-u-restoranah/7582051>

16. Деркач О. (2022) Розвиток стандартизації готельно-ресторанного господарства в Україні: виклики та перспективи. *Журнал туризму і гостинності*, №3, с. 45-57.

17. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. (2017) Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету*. Економічні науки. Вип. 52. С. 39-41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8

18. ДСТУ-Н 1.3:2015 Національна стандартизація. Настанова. Технічні умови України. Настанови щодо розроблення.

19. ДСТУ 3278-95 Система розроблення та поставлення продукції на виробництво. Основні терміни та визначення.

20. ДСТУ 1.6:2004 Національна стандартизація. Правила реєстрації нормативних документів.

21. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»

22. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2018. № 2. С. 93-102.

23. Закон України Про технічні регламенти та оцінку відповідності. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>

24. Закон України Про стандартизацію. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>

25. Закон України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-16>.

26. Зубков В. (2021) Вплив стандартизації на конкурентоспроможність готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник економіки та менеджменту*, 2, с. 78-89.

27. Коваль С.П., Козій Т.В. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: навч.-метод. посібн. Переяслав-Хмельницький: ДВНЗ «Переяслав Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди», 2019. 350 с.

28. Коренець Ю.М. Стандартизація, сертифікація і метрологія: навч. посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2023. 90 с.

29. Кирніс Н. Інновації у сфері підприємств ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги. Економіко-правова парадигма розвитку сучасного суспільства. 2017. № 1. URL: <https://studlib.org.ua/index.php/eprs/article/view/105/102>

30. Лагодієнко В., Богданова М. (2023). Інвестиційна привабливість ресторанного бізнесу: теоретичні і практичні аспекти. *Таврійський науковий*

вісник. Серія: Економіка, (18), 106-113. URL: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2023.18.11>

31. Лепетюха Н.В. Оцінка впливу факторів зовнішнього середовища на діяльність підприємства харчової промисловості. Глобальні та національні проблеми економіки. Вип. 14. 2016. С. 413-417.

32. Лушик С. Основні ресторанны тренди світу, чим живе прогресивна ресторанна індустрія сьогодні. URL: <https://posteat.ua/obzory/osnovni-restoranni-trendi-svitu-chim-zhive-progresivna-restoranna-industriya-sogodni/>.

33. Роз'яснення щодо дії міждержавних стандартів в Україні. URL: <http://quality.ua/roz-yasnennya-shhodo-diyi-mizhderzhavnih-standartiv-gost-vukrayini/>

34. Ринок ресторанного бізнесу в Україні. URL: <http://poglyad.com/blog/4/437>

35. Петрук Ю. (2014) Актуальні завдання управління розвитком підприємств ресторанного господарства в Україні. *Схід*. № 4. С. 4147

36. Онищук Н.В. (2019) Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 4 (21). 297-304.

37. Ончаренко Л.О. (2015) Особливості використання сучасних методів управління змінами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Ефективна економіка*. № 10, URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6214>

38. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

39. Офіційний сайт Головного управління статистики у Волинській області. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>.

40. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (UNWTO World Tourism Organization). URL: <http://www.world-tourism.org>.

41. Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: <https://ntoukraine.org>

42. Офіційний сайт ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: <https://aigu.org.ua/>.

43. Офіційна сторінка Порталу «Zruchno.Travel». URL: <https://zruchno.travel/News/New/3101?lang=ua> (дата звернення: 01.05.2024).
44. Офіційний сайт Державного підприємства «Український науководослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості (ДП «УкрНДНЦ»). URL: <http://uas.gov.ua/> (дата звернення: 02.11.2024).
45. Прокопюк А. (2015) Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства України та Польщі. *Науковий вісник НЛТУ України*. Випуск 25 (4). С. 259-265
46. Портал Волинь туристична. URL: www.vturyzn.com.ua .
47. П'ятницької Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Підручник для вищих навчальних закладів. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
48. Салухіна Н.Г., Язвінська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 426 с.
49. Семенюк Л.В. Обліково-аналітичне забезпечення стратегічного розвитку підприємств ресторанного господарства: Дис. канд. екон. наук/ Львівський національний університет імені Івана Франка. Л., 2016. 275с.
50. Сучасні тенденції та стратегії відновлення індустрії гостинності після COVID-19 та карантинних обмежень: монографія / Г.О. Горіна, Г.А. Богатирьова, Ю.С. Дорош, Р.І. Дудченко та ін.; наук. ред. Г.О. Горіна. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ, 2023. 142 с. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2745/>
51. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю: підручник / Баль-Прилипко Л. В., Слободянюк Н. М., Поліщук Г. Є., Паска М. З., Бурак В. Є. Київ : Компринт, 2017. 571 с.
52. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-p>.
53. Стойко І.І. Шерстюк Р.П. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні

завдання, термінологічний словник, тести, нормативні документи). Навчально-методичний посібник. Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя. 2021. 224 с.

54. Сидорук С. (2022) Експертиза якості обслуговування людей з обмеженими можливостями у сучасному готельно-туристичному просторі. *Товарознавчий вісник*, 2(15), 114-123. <https://doi.org/10.36910/6775-2310-5283-2022-16-10>.

55. Угода про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/997_102#Text

56. Шамара І. М. (2013) Тенденції розвитку ресторанного господарства як складової туристичної галузі України. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»* №1042. С. 151-154

57. Шидловська О.Б. Організація виробництва у ресторанному господарстві: URL: <http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43.41A.pdf>

58. Що таке гнучке вегетаріанство і в чому його користь. URL: <https://life.nv.ua/ukr/blogs/shcho-take-hnuchke-vehetarianstvo-i-v-chomu-joho-korist-2454309.html>.

59. Якимишин Л.Я. (2017) Формування ланцюга поставок на основі ідентифікації споживчих потреб. *Вісник Національного університету Львівська політехніка. Логістика*. № 863. С. 245-258.

60. COVID-19 Наслідки для бізнесу та дії за умов кризи URL: https://eba.com.ua/wpcontent/uploads/2020/04/EY_Survey_results_COVID_19_2.0.pdf



Рис. 3.2. Діаграма Ішикави (причинно-наслідкова) забезпечення процесу стандартизації туристичних послуг Волинської області.