

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 «БАКАЛАВР»

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
Групи ГРС 41
СНИТЮК Вікторія Миколаївна

(підпис)

Керівник:
д.е.н., професор
ЧЕПУРДА Лариса Михайлівна

(підпис)

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«30» травня 2024 р.
Гарант освітньої програми:
к.г.н., доцент
ГРОМИК Оксана Миколаївна

(підпис)

Луцьк – 2024року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Ступінь вищої освіти: бакалавр
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Л. Матвійчук
«_____» _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Снитюк Вікторії Миколаївні

1. Тема кваліфікаційної роботи «Перспективи розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України»
Керівник роботи: *Чепурда Лариса Михайлівна, д.е.н., професор*
затверджені наказом вищого навчального закладу від «30» грудня 2023 р. № 439/01-02
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи *нормативні документи діяльності готельно-ресторанних господарств в Україні, світові та національні стандарти гостинності, наукова література за темою роботи, періодичні видання, Інтернет-ресурси, статистичні дані України, ГО «Асоціація гостинності України».*
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
Вступ.
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства.
Розділ 2. Аналіз та оцінка розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства.
Розділ 3. Перспективні напрями розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства.
Висновки та рекомендації
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Графічне відображення алгоритму процесу розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства.

6. Консультанти розділів роботи

Розділи	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства	д.е.н., проф. Чепурда Л.М.		
Розділ 2. Аналіз та оцінка розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства	д.е.н., проф. Чепурда Л.М.		
Розділ 3. Перспективні напрями розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства	д.е.н., проф. Чепурда Л.М.		
Висновки та рекомендації	д.е.н., проф. Чепурда Л.М.		

7. Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 15.12.2023	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 10.01.2024	
3	Розділ 1. Теоретичні засади розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства	до 10.02.2024	
4	Розділ 2. Аналіз та оцінка розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства	до 10.03.2024	
5	Розділ 3. Перспективні напрями розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства	до 10.04.2024	
6	Висновки та рекомендації	до 01.05.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 10.05.2024	
8	Формування додатків	до 15.05.2024	
9	Оформлення ілюстративного матеріалу	до 20.05.2024	
10	Нормоконтроль	до 24.05.2024	
11	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 26.05.2024	
12	Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту	до 01.06.2024	

Здобувач вищої освіти

_____ (Снитюк В.М.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (проф. Чепурда Л.М.)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Снитюк В.М. «Перспективи розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України». Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2024. Окреслені завдання стандартизації у готельно-ресторанному господарстві включають створення нормативних вимог до якості продукції та послуг, формування єдиної системи показників якості, забезпечення точності та єдності вимірювань, удосконалення систем термінології та позначень, та розробку нормативної документації. Такі завдання направлені на підвищення стандартів обслуговування, забезпечення безпеки і якості послуг, та впорядкування внутрішніх процесів в індустрії готельно-ресторанного господарства, що сприяє кращому взаєморозумінню між постачальниками і споживачами.

Запропоновано інструменти розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства, які забезпечують систематичне вдосконалення та стандартизацію досліджуваних процесів, сприяючи підвищенню якості послуг, безпеки та задоволення гостей. Впровадження інструментів стандартизації в готельно-ресторанному господарстві України є необхідною умовою для підвищення якості послуг, забезпечення безпеки та зміцнення конкурентоспроможності закладів на міжнародному ринку. Використання нормативних документів, національних та міжнародних стандартів, створення інструкцій, системний контроль, інструктування персоналу, регламенти функціонування, нормування якості, а також контроль та звітність сприяють ефективному управлінню.

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

Ключові слова: стандартизація, готельно-ресторанне господарство, якість продукції.

ANNOTATION

Snytyuk V.M. «Prospects for the development of standardization of the hotel and restaurant industry of Ukraine». Manuscript.

Bachelor's qualification work of OP «Hotel and restaurant business» specialty 241 «Hotel and restaurant business». Lutsk National Technical University, Lutsk, 2024. The outlined tasks of standardization in the hotel and restaurant industry include the creation of normative requirements for the quality of products and services, the formation of a unified system of quality indicators, ensuring the accuracy and unity of measurements, improving systems of terminology and designations, and the development of regulatory documentation. Such tasks are aimed at raising service standards, ensuring the safety and quality of services, and streamlining internal processes in the hotel and restaurant industry, which promotes better mutual understanding between suppliers and consumers.

Tools for the development of standardization of the hotel and restaurant industry are proposed, which ensure systematic improvement and standardization of the studied processes, contributing to the improvement of the quality of services, safety and satisfaction of guests. The implementation of standardization tools in the hotel and restaurant industry of Ukraine is a necessary condition for improving the quality of services, ensuring safety and strengthening the competitiveness of establishments on the international market. The use of regulatory documents, national and international standards, creation of instructions, system control, personnel training, operating regulations, quality regulation, as well as control and reporting contribute to effective management.

The bachelor's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions and a list of used sources.

Keywords: standardization, hotel and restaurant business, product quality.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	10
1.1. Зміст та значення стандартизації в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства	10
1.2. Світовий та вітчизняний досвід впровадження стандартизації в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства	19
1.3. Чинники впливу на впровадження стандартизації в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ	31
2.1. Методичні підходи дослідження процесу розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства	31
2.2. Аналіз розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України	35
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ	42
3.1. Оновлення систем стандартизації готельно-ресторанного господарства	42
3.2. Інструменти розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства	46
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	56

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дослідження. Стандартизація готельно-ресторанного господарства в Україні відіграє важливу роль у забезпеченні якості послуг та конкурентоспроможності цієї галузі на міжнародному ринку. З розвитком індустрії гостинності та зростанням інтересу до України як до привабливого гостинного напрямку, актуалізується потреба у впровадженні єдиних стандартів, які б допомогли підвищити рівень сервісу та забезпечити високу якість обслуговування. Стандартизація дозволяє не тільки оптимізувати робочі процеси, але й забезпечити споживачам чіткість та прозорість у виборі послуг, що сприяє підвищенню довіри та лояльності. Адаптація до міжнародних стандартів може значно підвищити імідж України як країни, що пропонує якісні та надійні послуги гостинності, що не тільки сприятиме притоку іноземних гостей, але й відкриє нові можливості для інвестицій у готельно-ресторанний бізнес. Особлива увага до стандартизації дозволить Україні ефективно інтегруватися у світовий економічний простір, підвищуючи як загальну привабливість країни, так і специфічну привабливість у сфері гостинності. Зазначене визначає актуальність кваліфікаційної роботи бакалавра.

Стан вивченості проблеми. Важливий внесок у вивчення цієї теми зробили дослідники, О. Деркач, який зосереджує свою увагу на розробці національних стандартів, що відповідають європейським вимогам. В. Зубков досліджує вплив стандартизації на конкурентоспроможність українських готелів та ресторанів. Їх роботи дозволяють краще зрозуміти необхідність та можливості інтеграції міжнародних стандартів у вітчизняну практику. Дослідження О. Коваленко також є значним внеском у розвиток стандартизації в цій галузі. Вона аналізує різні підходи до впровадження стандартів якості обслуговування, розглядаючи міжнародний досвід та його адаптацію до українських умов. І. Петренко у своїх працях розглядає питання сертифікації персоналу готельно-ресторанного бізнесу, підкреслюючи важливість

професійної підготовки та підвищення кваліфікації. Завдяки таким дослідженням формується комплексне уявлення про сучасний стан та перспективи розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства в Україні.

Об'єктом дослідження є готельно-ресторанне господарство України як комплексний сектор послуг, що включає в себе готелі, ресторани, кафе та інші заклади громадського харчування, які підлягають стандартизації для підвищення рівня якості послуг та конкурентоспроможності.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти, а також методи та процеси стандартизації в готельно-ресторанному господарстві, аналіз національних та міжнародних стандартів, їх вплив на управління якістю послуг в готельно-ресторанній індустрії України, а також розробка та впровадження рекомендацій щодо оптимізації та гармонізації стандартів.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є розробка пропозицій щодо вдосконалення системи стандартизації готельно-ресторанного господарства для підвищення конкурентоспроможності його продукції та послуг на міжнародному рівні.

З метою досягнення зазначеного були поставлені такі *завдання*:

- проаналізувати зміст та значення стандартизації в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства;
- дослідити світовий досвід впровадження стандартизації в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства;
- здійснити діагностику розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України;
- запропонувати інструменти розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства .

Перелік використаних у ході проведення дослідження методів. Для досягнення поставлених завдань у роботі бакалавра використовувалися такі методи дослідження: аналіз документації (з метою вивчення законодавчих та нормативних актів України, що регулюють стандартизацію в готельно-

ресторанній індустрії, а також міжнародних стандартів), експертні інтерв'ю (з метою проведення спілкування з фахівцями галузі, включно з керівниками готелів та ресторанів, експертами у сфері стандартизації, що допомогло отримати глибинне розуміння поточних викликів та перспектив розвитку); кейс-стадії (з метою детального аналізу конкретних прикладів успішної імплементації стандартів у готелях та ресторанах, що включало аналіз бізнес-процесів, управління якістю та вплив на споживче задоволення); метод систематизації (для визначення прикладів стандартів у готельно-ресторанному господарстві України); статистичний аналіз даних (з метою використання кількісних методів для аналізу зібраних даних).

Джерела інформаційної бази дослідження. Інформаційну базу кваліфікаційної роботи бакалавра складають офіційні документи, такі як законодавчі та нормативні акти України, міжнародні стандарти ISO, наукові та аналітичні матеріали з фахових журналів і конференцій, а також результати опитувань і інтерв'ю з фахівцями галузі. Важливу роль відіграють також статистичні дані від галузевих асоціацій та інших організацій, які займаються вивченням та розвитком готельно-ресторанного бізнесу, а також аналітична звітність ГО «НТО України» та ГО «Асоціація гостинності України».

Практична цінність одержаних результатів. Рекомендації, розроблені на основі аналізу міжнародного досвіду та адаптації найкращих практик, дозволять вирішити існуючі проблеми у стандартизації та внести значний вклад у стратегічний розвиток галузі, зокрема через впровадження інноваційних підходів до управління якістю послуг.

Апробація результатів дослідження. Дослідження про розвиток стандартизації гостинності апробовано на I Всеукраїнській інтернет-конференції молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні і світі» (травень, 2024 року).

Структура роботи складається із вступу, трьох розділів, висновків та рекомендацій; містить 57 сторінок тексту, 9 рисунків, 7 таблиць, 1 додаток. Список джерел включає 50 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Зміст та значення стандартизації в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства.

Теоретичні засади розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства є основою у підвищенні якості послуг і забезпечення сталого розвитку цієї галузі. Вивчення та розробка теоретичних основ допомагають зрозуміти потреби ринку, вимоги споживачів та тенденції розвитку індустрії гостинності. Це забезпечує можливість формування ефективних стандартів, які відповідають як місцевим, так і міжнародним критеріям якості. Розробка та впровадження стандартів, базованих на глибокому теоретичному аналізі, сприяють оптимізації робочих процесів, зменшенню витрат та підвищенню конкурентоздатності підприємств галузі. Значення теоретичних досліджень у стандартизації також полягає у встановленні єдиної методологічної бази для всіх учасників ринку, що включає створення універсальних критеріїв та індикаторів оцінки якості, які дозволяють споживачам робити обґрунтований вибір послуг [18]. Теоретичне підґрунтя допомагає також у формулюванні законодавчих норм, які забезпечують захист прав споживачів та здорову конкуренцію серед надавачів послуг.

Науковий підхід до стандартизації сприяє інноваційному розвитку галузі, відкриваючи нові можливості для підприємців та інвесторів. Теорії, які лежать в основі стандартів, спонукають до постійного удосконалення сервісу та розробки нових продуктів, що відповідають змінним умовам ринку та вимогам споживачів. В результаті, готельно-ресторанна індустрія стає більш гнучкою, ефективною та орієнтованою на споживача, що сприяє її довгостроковому та успішному розвитку.

Стандартизація в готельно-ресторанному господарстві є одним із фундаментальних інструментів для забезпечення якості послуг, підвищення

задоволення споживачів та зміцнення репутації на ринку. Впровадження чітких стандартів дозволяє готелям та ресторонам систематизувати свої процедури, від елементів обслуговування до управління гігієною та безпекою, гарантуючи при цьому послідовність і високу якість послуг на всіх етапах взаємодії з споживачем [36].

Чітко визначені стандарти також сприяють поліпшенню внутрішніх операцій та оптимізації ресурсів у закладах готельно-ресторанного господарства. Це забезпечує не лише краще управління витратами, але й знижує ймовірність помилок або недоліків у сервісі, що особливо критично в умовах високої конкуренції. Стандартизація також важлива для об'єктивної оцінки якості послуг, що допомагає управлінцям робити обґрунтовані рішення щодо подальших напрямків розвитку та інвестицій.

Крім того, впровадження міжнародних стандартів може значно підсилити позиції готельно-ресторанних підприємств на світовому ринку, залучаючи іноземних гостей та бізнес-споживачів, які чекають однакового рівня сервісу, незалежно від країни перебування. Це дозволяє не лише розширювати споживчу базу, але й забезпечує додаткові можливості для масштабування та розвитку бізнесу у міжнародному форматі.

В умовах зростаючої конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг, стандартизація стає ключовим фактором, який визначає успіх підприємства та його здатність задовольнити високі очікування споживачів. Імплементация стандартів в готельно-ресторанний бізнес не лише спрощує управління якістю і операційні процеси, але й відіграє критичну роль у формуванні позитивного гостьового досвіду. Основні поняття і визначення, що лежать в основі стандартизації, слугують фундаментом для створення уніфікованих вимог і процедур, які гарантують високу якість послуг, незалежно від розташування або специфіки закладу [2]. Розуміння та застосування цих концепцій дозволяють закладам готельно-ресторанного господарства домогтися значних поліпшень у сферах обслуговування, безпеки, гігієни, а також управління відгуками споживачів та загального рівня задоволення споживачів. Теоретичні

засади, які будуть далі розглянуті, відіграють вирішальну роль у створенні систем, які допомагають у стандартизації послуг і продуктів, сприяючи тим самим сталому розвитку індустрії гостинності. Цей аналіз має на меті глибше дослідити і систематизувати основні поняття та визначення, пов'язані зі стандартизацією у готельно-ресторанному господарстві, акцентуючи на їхньому значенні та впливі на ефективність і якість роботи підприємств цього сектора.

Зміст основних понять та визначень стандартизації готельно-ресторанного господарства наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Основні поняття та визначення стандартизації
продукції та послуг готельно-ресторанного господарства [15, 16, 17, 37]

Термін	Визначення	Значення в готельно-ресторанному господарстві
Стандартизація	Процес встановлення і застосування правил з метою досягнення оптимального порядку в готельно-ресторанному господарстві.	Забезпечує послідовність і високу якість продукції та послуг, оптимізує процеси і сприяє глобальній конкурентоспроможності.
Якість послуг	Відповідність послуг очікуванням споживачів та їхньому рівню задоволеності.	Основа для залучення та утримання споживачів, впливає на репутацію та доходи готельно-ресторанних підприємств.
Система управління якістю	Організована структура процедур та ресурсів для постійного вдосконалення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.	Допомагає в ідентифікації та вирішенні проблем, забезпечує високий рівень обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.
Гостьовий досвід	Сукупність вражень, які споживач отримує від взаємодії з готельно-ресторанним закладом.	Впливає на задоволеність споживачів та їхню лояльність, є основою для створення позитивного іміджу готельно-ресторанного закладу.
Сертифікація	Процес верифікації продукції та послуг щодо відповідності встановленим стандартам.	Забезпечує довіру споживачів та юридичну відповідність, підвищує престиж та впізнаваність бренду.
Інтеграція стандартів	Впровадження міжнародних та національних стандартів у локальну практику управління для забезпечення глобальної конкурентоздатності та відповідності глобальним вимогам.	Розширює ринкові можливості, допомагає у глобальній інтеграції готельно-ресторанної продукції та послуг, а також залученні іноземних інвестицій.

Важливість чіткої термінології в питаннях стандартизації готельно-ресторанного господарства є беззаперечною, адже це сприяє уніфікації послуг та підвищує їх якість на міжнародному рівні. Стандартизація дозволяє готелям та ресторанам ефективно спілкуватися з споживачами, надаючи зрозумілу інформацію про послуги, що вони пропонують [23]. Це також полегшує порівняння послуг між різними закладами, забезпечуючи прозорість та чесну конкуренцію.

Крім того, чітка термінологія допомагає у стандартизації процесів управління, навчання персоналу, і навіть маркетингу. Це важливо для забезпечення високого рівня обслуговування споживачів і задоволення їхніх очікувань у будь-якій частині світу. Використання уніфікованих стандартів також сприяє легкості ведення міжнародного бізнесу, дозволяючи готельним мережам та ресторанним групам розширювати свою присутність з меншими зусиллями та витратами на адаптацію під місцеві особливості.

Типи стандартизації готельно-ресторанного господарства наведено на рис. 1.1.



Рис. 1.1. Типи стандартизації готельно-ресторанного господарства [37].

Стандартизація в готельно-ресторанному господарстві є процесом, що завершується випуском стандартів еталонів або інших нормативних документів. Цей процес має поступовий розвиток і включає різні аспекти, такі

як одиниці мір і ваги, закони, моральні норми, і сприяє культурному, науково-технічному та економічному прогресу на всіх етапах розвитку готельно-ресторанного господарства [8].

Процес стандартизації готельно-ресторанного господарства передбачає ряд структурних елементів, що представлено на рис. 1.2.

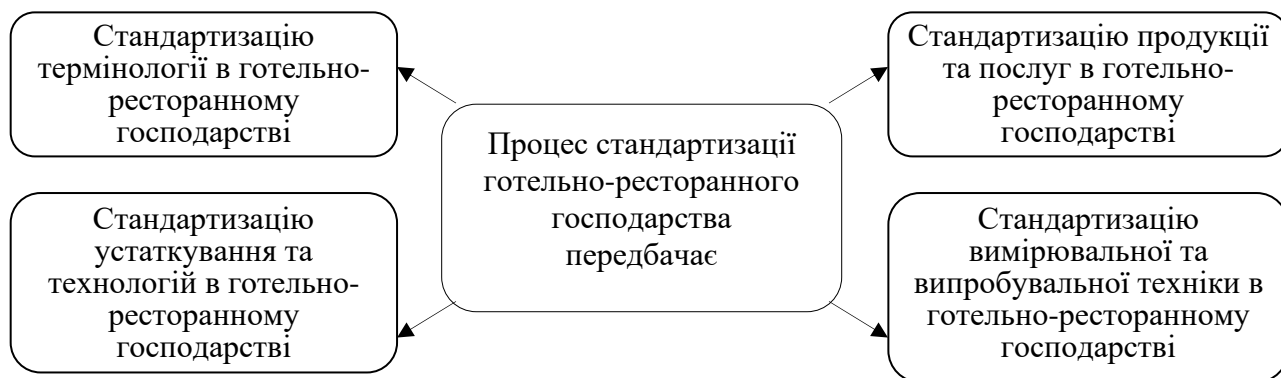


Рис. 1.2. Зміст процесу стандартизації готельно-ресторанного господарства [16, 37].

Стандартизація термінології включає уніфікацію та нормалізацію фахової мови, що використовується у готельно-ресторанному господарстві. Це дозволяє гарантувати зрозумілість та узгодженість комунікації всередині галузі та з споживачами. Стандартизація продукції та послуг забезпечує відповідність продуктів та послуг визначеним стандартам якості, що включає все, від чистоти кімнат до якості обслуговування у ресторанах. Стандартизація виміральної та випробувальної техніки включає використання стандартизованої техніки для забезпечення точності та надійності вимірювань і тестувань, що проводяться у готелях і ресторанах, наприклад, контроль якості їжі чи точності білизни в готельному номері. Стандартизація устаткування та технологій включає нормалізацію обладнання та технологічних рішень, що використовуються в готельно-ресторанному господарстві для забезпечення якості операцій та підвищення їх ефективності. Кожен з цих елементів відіграє значну роль у підвищенні ефективності, забезпеченні високої якості обслуговування та зміцненні довіри споживачів до готельно-ресторанного бізнесу [45].

Крім того, різні види стандартизації продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві охоплюють різні аспекти діяльності цієї індустрії і відіграють критичну роль у формуванні загальної якості послуг, що надаються. Такі види стандартизації можуть бути класифіковані на основі їх застосування:

- стандартизація процесів обслуговування включає стандартизацію кроків обслуговування споживачів, процедур реєстрації та виїзду, процедур обслуговування в ресторанах і барах. Це також стосується тренінгів персоналу для забезпечення послідовного виконання обслуговування на високому рівні;

- стандартизація якості продукції харчування стосується забезпечення відповідності стандартам якості і безпеки харчових продуктів, які подаються в ресторанах готелів, що включає дотримання гігієнічних норм, методів приготування та подачі страв;

- стандартизація умов проживання встановлює вимоги до розміщення, забезпечення комфорту, а також стандартів чистоти і безпеки в номерах, що включає стандартизацію розміру кімнат, меблів, освітлення, а також систем кондиціонування повітря;

- стандартизація споживчого сервісу включає розробку стандартів для обслуговування споживачів, разом з вирішенням скарг та запитів, забезпеченням інформаційної підтримки та іншими сервісами;

- екологічна стандартизація сприяє розробці стандартів, які забезпечують сталий розвиток та зменшення впливу на довкілля, що може включати використання екологічно чистих матеріалів, енергозберігаючих технологій та методів утилізації відходів;

- технологічна стандартизація – це стандартизація інформаційних систем та технологічних рішень, які використовуються для керування резерваціями, управління споживчими відносинами та автоматизації операцій.

Розвиток і дотримання зазначених стандартів є основою для підвищення рівня задоволеності споживачів, забезпечення ефективності операцій та зміцнення конкурентоспроможності на ринку. Інтеграція цих стандартів веде до більш організованого і професійного підходу у всіх аспектах готельно-

ресторанної діяльності, сприяючи загальному розвитку індустрії гостинності [9]. Основні завдання стандартизації готельно-ресторанного господарства представлено на рис. 1.3.

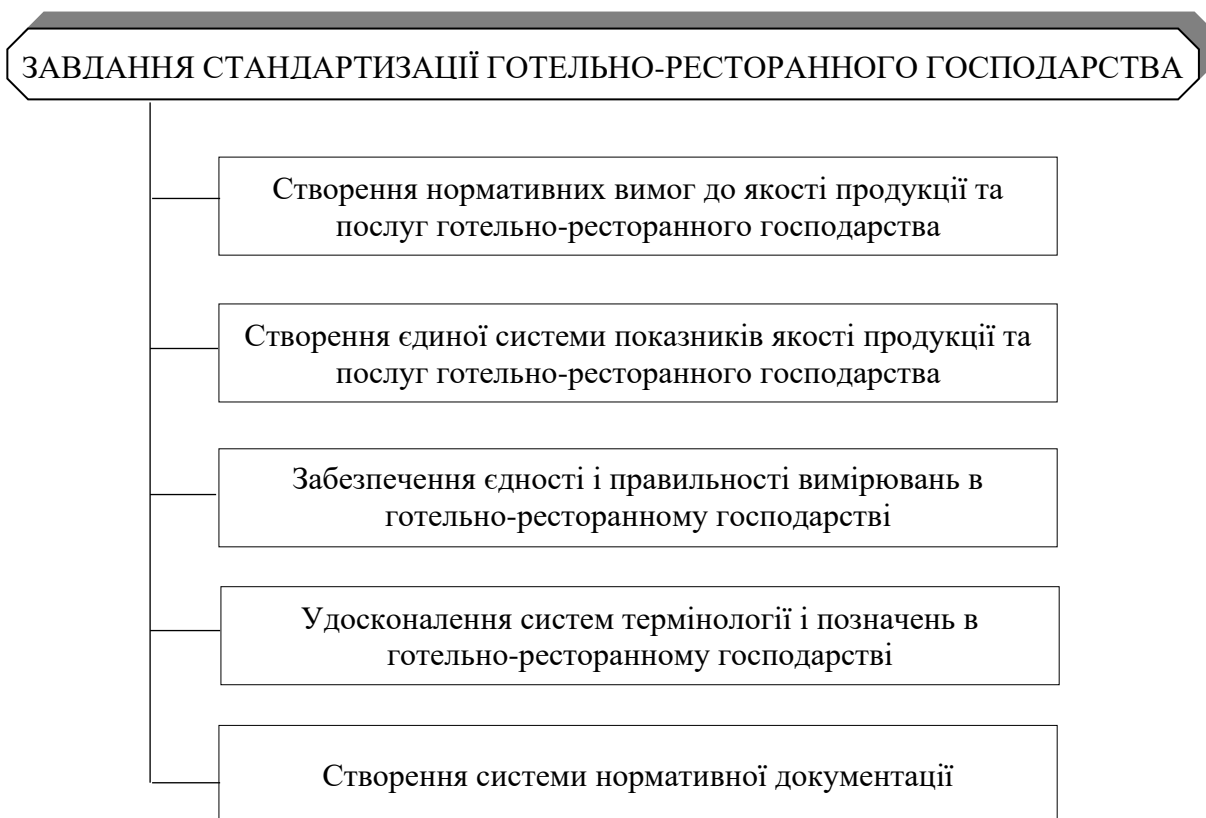


Рис. 1.3. Основні завдання стандартизації готельно-ресторанного господарства [15, 16, 37]

Основні завдання стандартизації в готельно-ресторанному господарстві включають створення нормативних вимог до якості продукції та послуг, розробку єдиної системи показників якості, забезпечення точності вимірювань, удосконалення термінології, і створення оновленої системи нормативної документації. Такі дії спрямовані на підвищення надійності та структурованості сервісів, забезпечуючи захист і задоволення як виробників, так і споживачів у цій галузі [32].

Впровадження різних видів стандартизації в готельно-ресторанному господарстві є ключовим для забезпечення високої якості послуг і підвищення рівня задоволеності споживачів. Стандартизація процесів обслуговування,

якості продукції харчування, умов проживання, споживчого сервісу, екологічних практик і технологій є фундаментальними для створення послідовного та надійного споживчого досвіду.

Стандартизація дозволяє готельно-ресторанним підприємствам оптимізувати свої внутрішні процеси, знижувати витрати та підвищувати ефективність діяльності. Впровадження екологічних стандартів та інтеграція сучасних технологій також сприяють сталому розвитку та інноваціям у галузі, відкриваючи нові можливості для зростання та розвитку бізнесу. Систематична стандартизація є вирішальною для підвищення загальної продуктивності готельно-ресторанного господарства і відіграє важливу роль у формуванні більш ефективної, відповідальної та зорієнтованої на споживача індустрії [47].

Основні функції стандартизації в готельно-ресторанному господарстві представлено на рис. 1.4.



Рис. 1.4. Функції стандартизації в готельно-ресторанному господарстві [15].

Нормативно-правова функція стосується формування норм, правил та вимог до послуг, продукції, процесів та методів у готельно-ресторанному господарстві, що забезпечує юридичну основу для регулювання і контролю якості в цій галузі. Регулятивна функція стандартизації впливає на ринок

продукції, послуг і товарів, допомагаючи регулювати рівень конкуренції та встановлюючи технологічні бар'єри, які можуть впливати на вхід нових учасників на ринок. Соціально-економічна функція включає захист виробників і споживачів готельно-ресторанної продукції та послуг. Стандартизація також забезпечує безпеку продукції та послуг і підтримує високий рівень якості. Захист прав споживачів забезпечує права споживачів, які є захищені, особливо в контексті якості та безпеки продукції та послуг [26]. Кожна з цих функцій є важливою для стабільності та розвитку готельно-ресторанної галузі, сприяючи як внутрішньому розвитку, так і здатності галузі конкурувати на міжнародному рівні. Принципи стандартизації в готельно-ресторанному господарстві представлено на рис. 1.5.

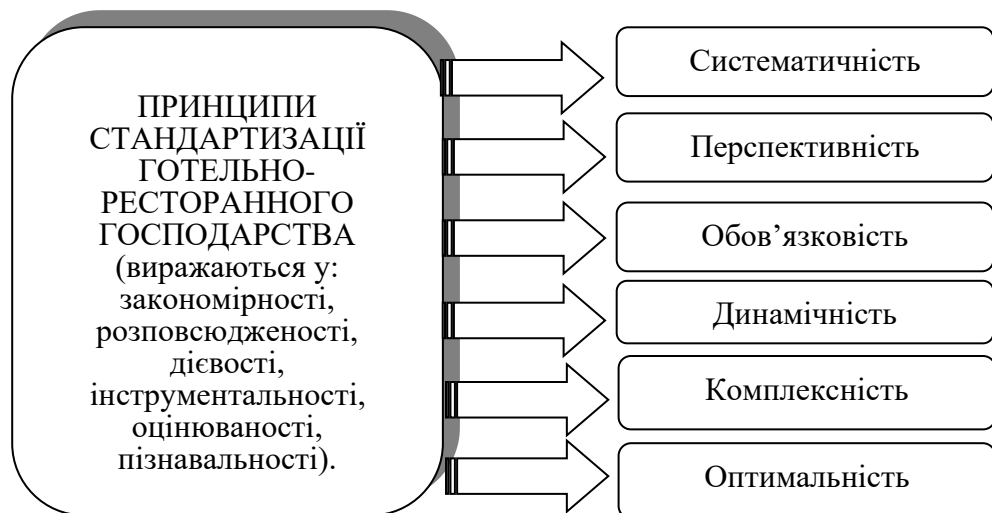


Рис. 1.5. Принципи стандартизації в готельно-ресторанному господарстві.

Окреслені завдання стандартизації у готельно-ресторанному господарстві включають створення нормативних вимог до якості продукції та послуг, формування єдиної системи показників якості, забезпечення точності та єдності вимірювань, удосконалення систем термінології та позначень, та розробку нормативної документації. Такі завдання направлені на підвищення стандартів обслуговування, забезпечення безпеки і якості послуг, та впорядкування внутрішніх процесів в індустрії готельно-ресторанного господарства, що сприяє кращому взаєморозумінню між постачальниками і споживачами.

1.2. Світовий та вітчизняний досвід впровадження стандартизації в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства.

Стандартизація в галузі готельно-ресторанного господарства відіграє ключову роль у забезпеченні якості обслуговування та задоволення очікувань споживачів у всьому світі. Впровадження міжнародних стандартів допомагає закладам відповідати глобальним вимогам безпеки, гігієни та якості послуг, що особливо важливо в умовах зростаючої конкуренції та глобалізації ринків. Світовий досвід показує, що стандартизація не тільки підвищує ефективність операційних процесів, але й сприяє формуванню позитивного іміджу закладу, покращуючи тим самим його конкурентоспроможність та привабливість для інвесторів [45].

В Україні досвід впровадження стандартизації у готельно-ресторанний бізнес також набуває все більшого розповсюдження. Національні стандарти, розроблені на основі міжнародних вимог, дозволяють підвищити якість послуг та забезпечити їхню відповідність світовим практикам, що стає важливим фактором не тільки для приваблення гостей, але й для розвитку всієї індустрії. Поступове усвідомлення важливості стандартизації серед власників та управлінців закладів сприяє більш широкому впровадженню норм та правил, що в кінцевому підсумку позитивно впливає на загальний стан галузі в країні.

Стандартизація в готельно-ресторанному господарстві відіграє критичну роль у забезпеченні високої якості послуг і задоволення очікувань споживачів. Наявність загальноприйнятих стандартів допомагає закладам не тільки підвищити рівень свого сервісу, але й сприяє підтримці здорової конкуренції в індустрії. Стандарти такі як зіркова класифікація, ISO 22000, або LEED встановлюють чіткі критерії для всіх аспектів діяльності – від безпеки харчових продуктів до екологічної стійкості і енергоефективності, забезпечуючи при цьому прозорість і довіру споживачів [32].

Ці стандарти також сприяють міжнародній інтеграції ринку, оскільки готелі та ресторани, що дотримуються міжнародних норм, можуть ефективніше

працювати на глобальному рівні, приваблюючи гостей та бізнес-подорожуючих з різних куточків світу. Встановлення та дотримання стандартів забезпечує здорові умови праці, сприяє сталому розвитку і гарантує, що кожен візит споживача відповідає його високим очікуванням, що є ключем до успіху в цій динамічній галузі. Найбільш поширені світові систем стандартизації для закладів готельно-ресторанного господарства наведено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Основні аспекти світових систем стандартизації
для закладів готельно-ресторанного господарства [37]

Стандарт	Зміст	Основний фокус
Зіркова класифікація	Система оцінки готелів від 1 до 5 зірок на основі якості послуг, зручностей та загального враження.	Якість обслуговування, зручності, загальне враження.
ISO 22000	Міжнародний стандарт для управління безпекою харчових продуктів.	Безпека харчових продуктів у ресторанах.
HACCP	Система управління, що ідентифікує ризики і встановлює контрольні точки для забезпечення безпеки харчових продуктів.	Безпека харчових продуктів.
LEED	Стандарти для сталого і енергоефективного дизайну і управління готелями.	Енергоефективність, сталість.
AAA	Система класифікації, що використовує діаманти для оцінки готелів та ресторанів у США.	Якість послуг, розкіш.
Michelin Guide	Рейтинговий путівник, який оцінює готелі та ресторани за рівнем вишуканості.	Вишуканість, якість.
Forbes Travel Guide	Рейтинг від п'яти зірок для розкішних готелів та ресторанів.	Розкіш, вишуканість послуг.
EcoLabel	Європейська екологічна маркування для закладів, що дотримуються екологічних стандартів.	Екологічність, сталість.

Особливості стандартизації закладів готельно-ресторанного господарства включають ряд міжнародних та регіональних систем, кожна з яких має свої особливості і критерії оцінки:

Зіркова класифікація – це широко використовувана система, яка оцінює готелі за шкалою від однієї до п'яти зірок. Оцінка залежить від таких чинників, як якість обслуговування, наявність і якість зручностей, а також загальне враження від проживання. Ця система допомагає споживачам зробити

інформований вибір, заснований на відповідності готелю певному рівню комфорту і сервісу.

ISO 22000 – міжнародний стандарт, який забезпечує встановлення ефективних систем управління безпекою харчових продуктів у ресторанах. Стандарт включає вимоги до усіх аспектів виробництва їжі, від поставок і зберігання сировини до обробки, приготування і подачі страв.

HACCP (Аналіз ризиків і критичні контрольні точки) – система, що виявляє, оцінює та контролює значущі ризики безпеки харчових продуктів. Впровадження HACCP дозволяє ресторанам проактивно управляти потенційними загрозами для здоров'я споживачів, забезпечуючи високий рівень безпеки їжі.

LEED (Лідерство в енергії та екологічному дизайні) – це система оцінки, яка мотивує готелі підвищувати енергоефективність та використовувати екологічні практики у будівництві та експлуатації. Готелі, що отримують сертифікацію LEED, забезпечують високий рівень сталості та зменшення впливу на довкілля.

AAA – американська класифікація, яка використовує від одного до п'яти діамантів для оцінки готелів і ресторанів, надаючи відвідувачам інформацію про рівень сервісу та зручності. Чим більше діамантів, тим вище розкіш і витонченість закладу.

Michelin Guide – знаменитий рейтинговий путівник, який оцінює готелі та ресторани, надаючи від однієї до трьох зірок. Вишуканість і висока якість обслуговування є ключовими критеріями оцінки в цьому путівнику.

Forbes Travel Guide – цей рейтинг також використовує систему від однієї до п'яти зірок і оцінює готелі за критеріями розкоші та якості обслуговування. Він вважається одним з найпрестижніших у світі.

EcoLabel – європейська маркування, що підтверджує, що готель або ресторан відповідає певним екологічним стандартам. Заклади з такою маркуванням забезпечують екологічну сталість у своїй діяльності.

Такі стандарти та системи класифікації сприяють підвищенню якості послуг у готельно-ресторанному господарстві та забезпечують споживачам додаткову впевненість при виборі закладу. Стандартизація в готельно-ресторанному господарстві має важливе значення для забезпечення високої якості послуг, задоволення вимог споживачів та підтримки стабільної конкуренції в індустрії. Використання міжнародних стандартів, таких як ISO, HACCP, LEED та інші, допомагає готелям і ресторанам вдосконалювати свої операції, підвищувати рівень задоволення споживачів і розширювати своє міжнародне присутність [11]. Крім того, ці стандарти сприяють сталому розвитку, забезпечуючи екологічність та безпеку, що стає все більш актуальним в сучасному світі. Враховуючи ці переваги, ясно, що дотримання та постійне оновлення стандартів є ключовими для тривалого успіху та розвитку в готельно-ресторанному бізнесі. Приклади використання стандартів у готельно-ресторанному господарстві різними країнами представлено в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Світовий досвід впровадження стандартизації
в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства

Країни	Перелік стандартів, які вони застосовують
США	Зіркова класифікація, ISO 22000, HACCP, LEED, AAA, Forbes Travel Guide, Michelin Guide (обмежено)
Канада	Зіркова класифікація, ISO 22000, HACCP, LEED, AAA
Європейський Союз	Зіркова класифікація, ISO 22000, HACCP, LEED, EcoLabel, Michelin Guide
Японія	Зіркова класифікація, ISO 22000, HACCP, LEED, Michelin Guide
Австралія	Зіркова класифікація, ISO 22000, HACCP, LEED
Франція	Зіркова класифікація, ISO 22000, HACCP, LEED, Michelin Guide, Forbes Travel Guide
Великобританія	Зіркова класифікація, ISO 22000, HACCP, LEED, Michelin Guide, Forbes Travel Guide

Кожна країна має свої підходи до стандартизації в готельно-ресторанному господарстві, використовуючи різноманітні міжнародні та національні стандарти для забезпечення якості послуг і безпеки.

США використовує широкий спектр стандартів, включаючи зіркову класифікацію, ISO 22000, HACCP, LEED, а також специфічні американські

стандарти, як AAA і Forbes Travel Guide. Michelin Guide також присутній, але його діяльність обмежена великими містами, такими як Нью-Йорк і Чикаго. Це забезпечує високий стандарт гостинності та безпеки харчових продуктів.

Канада слідує схожим шаблоном, використовуючи стандарти, такі як зіркова класифікація, ISO 22000, HACCP, LEED та AAA для оцінки та забезпечення якості своїх готельно-ресторанних послуг. Такі стандарти допомагають підтримувати консистентність і надійність в галузі.

Європейський Союз використовує широкий спектр стандартів, включаючи зіркову класифікацію, ISO 22000, HACCP та LEED. Особливо виділяється EcoLabel, що підкреслює екологічну стійкість закладів. Michelin Guide також активно використовується у багатьох країнах ЄС для оцінки ресторанів.

Японія дотримується міжнародних стандартів, таких як зіркова класифікація, ISO 22000, HACCP, LEED, і також високо цінує рейтинги від Michelin Guide, що відображає її зосередженість на вишуканості та якості обслуговування.

Австралія також приймає зіркову класифікацію, ISO 22000, HACCP і LEED, що дозволяє готелям та ресторанам підтримувати високі стандарти безпеки та якості сервісу.

Франція є рідною країною для Michelin Guide і активно використовує цей стандарт разом з іншими, як ISO 22000, HACCP, і LEED. Вони також використовують Forbes Travel Guide для оцінки розкішних готелів.

Великобританія включає використання зіркової класифікації, ISO 22000, HACCP, і LEED, а також широко застосовує Michelin Guide і Forbes Travel Guide для оцінки готелів і ресторанів.

Кожна з цих країн адаптує стандартизацію до своїх національних потреб та міжнародних зобов'язань, забезпечуючи глобальну конкурентоспроможність і високий рівень задоволення споживачів у готельно-ресторанному господарстві. Досвід Польщі у стандартизації готельно-ресторанного господарства є цікавим прикладом адаптації міжнародних і європейських норм до місцевих умов. Польща активно використовує ряд міжнародних та

європейських стандартів для підтримки якості та безпеки в готельній та ресторанній індустрії, зокрема ISO 22000 та HACCP для забезпечення безпеки харчових продуктів, а також впровадження зелених стандартів, таких як EcoLabel, для сприяння екологічно стійкому розвитку.

Польща також розробила свою національну систему зіркової класифікації для готелів, яка адаптована до місцевих потреб та стандартів, але водночас узгоджується з європейськими критеріями. Така система оцінює готелі від однієї до п'яти зірок на основі таких критеріїв, як комфорт, доступність послуг, якість обслуговування та інші зручності. Іншим важливим аспектом є акцент на культурну унікальність та туристичну привабливість. Польські готелі та ресторани часто використовують місцеві культурні та історичні особливості як засіб залучення відвідувачів, використовуючи місцеві продукти та кулінарні традиції у своїх стравах та послугах. Активне впровадження міжнародних стандартів та адаптація їх до місцевих умов у Польщі сприяло підвищенню якості послуг у готельно-ресторанній індустрії, підтримуючи туристичну привабливість країни та забезпечуючи високий рівень задоволення споживачів [16]. Основні рівні стандартизації готельно-ресторанного господарства представлено на рис. 1.6.

Рівні стандартизації в готельно-ресторанному господарстві включають міжнародну стандартизацію, яка відкрита для участі країн по всьому світу, національну стандартизацію, що зосереджена на конкретній країні, та регіональну стандартизацію, яка стосується географічних або економічних регіонів певної країни. Державна система стандартизації визначає загальні правила та принципи для всіх видів робіт із стандартизації. Нормативні документи встановлюють характеристики або принципи для діяльності в індустрії, в той час як затверджені стандарти регулюють практики на міжнародному або регіональному рівнях, а також затверджені на національному рівні, як наприклад, Державний стандарт України.



Рис. 1.6. Рівні стандартизації готельно-ресторанного господарства.

Україна пройшла значний шлях у розвитку стандартів у готельно-ресторанному господарстві, особливо з моменту здобуття незалежності та активізації євроінтеграційних процесів. Основні міжнародні стандарти, які використовуються в Україні, включають ISO 22000 і HACCP для забезпечення безпеки харчових продуктів. Такі системи є важливими для ресторанів, які прагнуть гарантувати високу якість їжі та обслуговування.

Зіркова класифікація готелів також використовується в Україні, причому місцеві стандарти розроблені з урахуванням міжнародних норм. Це дозволяє готелям відповідати очікуванням міжнародних та вітчизняних туристів, забезпечуючи різні рівні комфорту та послуг. В контексті екологічних та сталого розвитку ініціатив, деякі українські готелі та ресторани почали впроваджувати «зелені» стандарти, такі як використання екологічно чистих матеріалів та енергоефективних технологій, що відповідає глобальним тенденціям у готельній індустрії і сприяє залученню свідомих споживачів [43].

Також важливим аспектом є розвиток культурного туризму. Українські готелі та ресторани часто використовують національні кулінарні та культурні особливості як частину своєї унікальної пропозиції. Впровадження національних тематичних заходів та меню, які відображають місцеву культуру, створює особливий зв'язок з відвідувачами та підвищує їхнє задоволення від перебування в Україні. Цілком зрозуміло, що розвиток стандартів у готельно-ресторанному господарстві України сприяє підвищенню конкурентоспроможності країни на міжнародному ринку послуг гостинності, водночас забезпечуючи безпеку, комфорт та задоволення потреб відвідувачів. Досвід України у впровадженні стандартизації в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства представлено в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4.

Досвід України впровадження стандартизації
в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства [37]

Стандарт	Зміст
1	2
ISO 22000	Міжнародний стандарт, який забезпечує безпеку харчових продуктів на всіх етапах їх виробництва та подачі. Використовується ресторанами для гарантії якості обробки, зберігання та подачі їжі.
НАССР	Система аналізу ризиків і критичних контрольних точок, що визначає, оцінює та контролює значущі ризики безпеки харчових продуктів. Широко застосовується в ресторанах та інших харчових підприємствах.
Зіркова класифікація	Національна система класифікації готелів від 1 до 5 зірок, яка адаптована до міжнародних норм, оцінює зручності, якість обслуговування та інші фактори.
Зелені стандарти	Ініціативи для впровадження екологічно чистих технологій та матеріалів у готельній індустрії. Включає заходи по зменшенню впливу на довкілля, такі як зниження водо- та енергоспоживання.

Україна активно інтегрує міжнародні та національні стандарти в готельно-ресторанну індустрію, щоб підвищити якість послуг та забезпечити безпеку своїх споживачів. В Україні ISO 22000 є фундаментальним міжнародним стандартом, який гарантує безпеку харчових продуктів на всіх етапах харчового ланцюга, від виробництва до кінцевого споживача. Його впровадження в українських ресторанах сприяє підвищенню довіри споживачів та забезпеченню їхнього здоров'я, шляхом строгого контролю за дотриманням гігієнічних норм та процедур безпеки. Готельно-ресторанне господарство України також впроваджує систему НАССР, яка є ще однією критично важливою системою, що виявляє потенційні небезпеки у виробництві харчових продуктів та розробляє ефективні заходи для їх усунення або мінімізації. Зазначена система є особливо значущою в контексті зростаючих вимог до якості харчування та підвищення привабливості країни.

Зіркова класифікація готелів в Україні оцінює заклади від однієї до п'яти зірок, забезпечуючи гостям зручний механізм для вибору готелів залежно від їхніх вимог та бюджету. Цей стандарт допомагає підвищити прозорість ринку та стимулює готелі підвищувати якість послуг і зручностей для отримання вищої оцінки. Зелені стандарти стали особливо актуальними в умовах глобального занепокоєння зміною клімату та необхідності сталого розвитку. Українські готелі та ресторани, що впроваджують ці стандарти, сприяють збереженню ресурсів, зниженню викидів та використанню екологічно чистих матеріалів. Це не тільки покращує екологічний профіль країни, але й приваблює еко-свідомих гостей. Зазначені стандарти спільно формують фундамент для якісного та безпечного сервісу в готельно-ресторанній індустрії України, забезпечуючи її конкурентоздатність на міжнародній арені та внутрішньому ринку, підвищуючи загальний рівень задоволеності гостей та довіри до українських закладів. Стандарти відіграють важливу роль у забезпеченні високої якості послуг, безпеки харчових продуктів, а також сприяють розвитку сталого туризму в Україні.

1.3. Чинники впливу на впровадження стандартизації в розвитку закладів готельно-ресторанного господарства.

Впровадження стандартизації в готельно-ресторанному господарстві є критичним аспектом забезпечення високої якості послуг і сприяє розвитку привабливості країн. Стандартизація надає можливість гарантувати консистентність у рівні сервісу, безпеці харчових продуктів, комфорті та зручностях, що надаються закладами, що не тільки підвищує довіру споживачів, але й забезпечує їх задоволення, що є основою для формування позитивного іміджу регіону чи держави як гостинного напрямку [50]. Ключовими чинниками, які впливають на рішення про впровадження та розвиток стандартів, є міжнародні вимоги, конкурентний тиск, і потреби місцевого ринку.

Основними драйверами стандартизації є також законодавчі вимоги та глобальні індустріальні тенденції. Уряди часто вводять стандартизаційні норми для підвищення рівня національної безпеки, охорони здоров'я та забезпечення справедливої конкуренції серед бізнесу. З іншого боку, глобальні тенденції, такі як зростання екотуризму та вимоги до стійкості, спонукають заклади інтегрувати «зелені» стандарти та впроваджувати енергоефективні технології. Все це разом формує динамічне середовище, в якому стандартизація стає не лише інструментом виживання, а й ключовим елементом стратегічного розвитку у сфері готельно-ресторанного господарства.

Визначення чинників стандартизації в готельно-ресторанному господарстві є важливим для забезпечення якості, ефективності та конкурентоспроможності в цій динамічній індустрії. Стандартизація допомагає створювати чіткі, зрозумілі та прийнятні рамки для всіх учасників ринку, від споживачів до власників бізнесу і регуляторів. Перший крок у стандартизації полягає у визначенні технічних чинників, що забезпечують впровадження новітніх технологій та методів у дизайні та виробництві послуг і продукції. На організаційному рівні, чітке розуміння стандартизації дозволяє підприємствам

готельно-ресторанного господарства ефективніше управляти внутрішніми процесами, від контролю якості до зв'язків з споживачами [16]. Такий підхід сприяє поліпшенню сервісу та збільшенню задоволеності споживачів, що є вирішальним для утримання споживчої бази та розширення ринкової долі. Основні чинники стандартизації в готельно-ресторанному господарстві представлено на рис. 1.7.



Рис. 1.7. Чинники стандартизації в готельно-ресторанному господарстві.

Основні чинники стандартизації в готельно-ресторанному господарстві, пропонуємо розділити на технічні, організаційні, та соціально-економічні. Технічні чинники включають науково-технічні аспекти проектування продукції та послуг, використання новітніх технологій у виробництві, технологічну дисципліну та належну технічну оснащеність, що дозволяє підтримувати високі норми у створенні та реалізації продукції та послуг. Організаційні чинники охоплюють сучасні форми і методи організації виробництва та управління, включаючи методи контролю на всіх стадіях виготовлення продукції та послуг.

Важливим аспектом є також розвиток прямих господарських зв'язків між виробниками та споживачами, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності та передового досвіду у галузі. Соціально-економічні чинники стандартизації зосереджені на системі прогнозування і планування якості продукції та послуг, формуванні прийнятних цін для виробників і споживачів, а також на ефективній мотивації та активізації людського чинника через кадрову політику, адаптовану до ринкових умов. Такі чинники підкреслюють важливість взаємодії між людськими ресурсами і стандартизацією в галузі для досягнення високого рівня задоволення споживачів.

Таким чином, через визначення і застосування стандартів на міжнародному, національному, та регіональному рівнях, заклади можуть значно покращити якість своїх послуг та продукції, що безпосередньо впливає на задоволеність і лояльність споживачів. Впровадження стандартів дозволяє також ефективно управляти внутрішніми процесами, оптимізувати виробництво та забезпечувати високий рівень обслуговування, що сприяє створенню безпечного, надійного та привабливого середовища для споживачів, що є основою для успішного бізнесу в готельно-ресторанній індустрії. Залучення соціально-економічних аспектів в процес стандартизації допомагає адаптувати бізнес до змінюваних ринкових умов, забезпечуючи стійкість та адаптивність закладів. Завдяки активній кадровій політиці та мотивації персоналу, готелі та ресторани можуть ефективно відповідати на виклики ринку та зберігати високу конкурентоздатність.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ

2.1. Методичні підходи дослідження процесу розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства

Дослідження процесу розвитку стандартизації в готельно-ресторанному господарстві є значущим завданням, що вимагає глибокого розуміння як теоретичних, так і практичних аспектів стандартизації. Стандартизація впливає на всі сфери готельно-ресторанного бізнесу, від покращення якості послуг до забезпечення безпеки та впровадження інноваційних технологій. Отже, методичний підхід до такого дослідження повинен включати комплексний аналіз існуючих стандартів, визначення їхнього впливу на ринкову конкурентоспроможність та задоволеність споживачів [14].

Для ефективного дослідження процесу розвитку стандартизації критично важливим є вибір методології, яка дозволить оцінювати і виявляти нові тренди і вимоги в галузі. Використання кількісних та якісних методів дослідження, таких як анкетування, інтерв'ювання ключових стейкхолдерів, аналіз випадків та компаративний аналіз різних міжнародних практик, може забезпечити належне розуміння складності та динаміки стандартизації в цій галузі. Зазначені знання є необхідними для розробки ефективних стратегій та поліпшення нормативної бази, що відповідає сучасним вимогам індустрії гостинності.

Визначення методів дослідження стандартизації в готельно-ресторанному господарстві є фундаментальним для ефективного аналізу та управління процесами, що сприяють підвищенню якості, безпеки та загальної задоволеності споживачів у цій галузі. Адекватний вибір методів дозволяє дослідникам та практикам глибше зрозуміти, як різні стандарти впливають на операційну діяльність, взаємодії з споживачами та внутрішню логістику

закладів [29]. Методи дослідження стандартизації готельно-ресторанного господарства представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Методи дослідження стандартизації готельно-ресторанного господарства

Метод	Характеристика	Основні застосування
Анкетування та опитування	Збір кількісних даних від широкої аудиторії.	Вимірювання рівня задоволеності послугами, оцінка сприйняття стандартів, вплив на споживачів.
Інтерв'ювання	Детальне збирання якісних даних через безпосереднє спілкування з ключовими учасниками галузі.	Глибоке розуміння внутрішніх процесів, мотивацій, викликів і перспектив у стандартизації.
Кейс-стадії	Аналіз конкретних прикладів впровадження стандартизації для вивчення їх успішності або провалу.	Вивчення реальних практик, отримання уроків з успішних та неуспішних випадків впровадження стандартів.
Компаративний аналіз	Порівняння стандартів, методів і результатів між різними країнами або регіонами.	Ідентифікація кращих практик, можливостей для удосконалення і адаптації.
Документальний аналіз	Вивчення офіційних документів, норм та стандартів.	Отримання інформації про регуляторні вимоги, історію стандартизації, офіційні політики і стандарти.

Для глибокого розуміння процесу стандартизації в готельно-ресторанному господарстві можна застосувати різні методи дослідження, кожен з яких має свої особливості та призначення. Метод анкетування та опитування є важливим для збору кількісних даних від великої аудиторії, що допомагає оцінювати рівень задоволеності послугами та вплив стандартизації на споживачів. Цей метод забезпечує широке охоплення та можливість виявлення загальних трендів та уподобань в індустрії.

Інтерв'ювання дозволяє отримати більш глибокі та якісні дані, включаючи внутрішні переконання та думки ключових учасників галузі, що надзвичайно корисно для розуміння складних процесів та внутрішніх мотивацій, що лежать в основі практик стандартизації. Кейс-стадії, в свою чергу, надають змогу детально аналізувати конкретні ситуації стандартизації, вивчаючи як успішні, так і неуспішні приклади, що сприяє кращому розумінню факторів успіху або провалу [43].

Компаративний аналіз та документальний аналіз є додатковими важливими методами. Компаративний аналіз дозволяє порівнювати стандарти та практики між різними регіонами або країнами, ідентифікуючи кращі практики та можливості для удосконалення. Документальний аналіз забезпечує глибоке розуміння офіційних документів та нормативних положень, що регулюють стандартизацію в галузі, дозволяючи вивчати історичні та сучасні контексти їх застосування. Такі методи разом формують комплексний підхід до дослідження стандартизації в готельно-ресторанному господарстві, допомагаючи розробникам політик та бізнес-лідерам ухвалювати обґрунтовані рішення [10]. Алгоритм процесу розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства сформовано на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Алгоритм процесу розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства.

Процес розвитку стандартизації в готельно-ресторанному господарстві можна розділити на декілька важливих етапів, що забезпечують систематичний підхід до впровадження та підтримки стандартів у галузі. На першому етапі відбувається збір інформації про поточний стан послуг та продукції, визначення потреб споживачів та очікувань ринку, а також аналіз законодавчих та регуляторних вимог [9]. Цей етап допомагає виявити ключові напрямки для розробки стандартів, забезпечуючи, що вони відповідають як внутрішнім потребам галузі, так і зовнішнім вимогам регуляторів.

Другий етап полягає в розробці стандартів, що включає формування робочих груп з фахівців гостинності, розробку проектів стандартів, які враховують технічні, економічні та соціальні аспекти. Також проводяться обговорення із зацікавленими сторонами для вдосконалення стандартів. Цей процес сприяє створенню збалансованих і виконуваних стандартів, які відображають реалії галузі та забезпечують конкурентоспроможність послуг.

Третій крок включає узгодження та затвердження стандартів, що передбачає представлення проектів стандартів для громадського обговорення, отримання зворотного зв'язку, адаптацію стандартів на основі отриманих коментарів, та остаточне затвердження стандартів компетентними органами. Після затвердження відбувається впровадження стандартів через розробку методик та процедур для їхньої імплементації, навчання персоналу, і встановлення системи моніторингу для перевірки дотримання стандартів. Регулярний збір даних про ефективність стандартів, а також періодичний перегляд і оновлення стандартів допомагають адаптувати процеси стандартизації до змін у законодавстві, технологіях та потребах ринку, забезпечуючи тривалий розвиток і успіх у готельно-ресторанній індустрії.

Таким чином, стандартизація дозволяє закладам готельно-ресторанного господарства адаптуватися до змінних умов ринку, інновацій у технологіях та вимог законодавства, в той же час підвищуючи рівень довіри та задоволеності споживачів. Впровадження ефективних стандартів є ключем до успіху в індустрії, що вимагає високої якості послуг та продукції.

2.2. Аналіз розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України.

Аналіз розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України є актуальною темою досліджень в умовах зростаючої конкуренції та інтеграції національної економіки до світового ринку. Успішний розвиток готельно-ресторанної індустрії багато в чому залежить від якості послуг, які надаються, а стандартизація відіграє ключову роль у забезпеченні цієї якості. Впровадження міжнародних стандартів дозволяє підвищити рівень обслуговування, покращити управлінські процеси та зміцнити позиції на ринку. Зважаючи на це, дослідження перспектив та проблем стандартизації у цій сфері набувають особливої значущості [10].

Розвиток стандартизації в готельно-ресторанному бізнесі України є багатограним процесом, що включає в себе гармонізацію з міжнародними нормами, впровадження нових технологій та методів управління, а також вдосконалення професійної підготовки персоналу. Вітчизняні науковці та практики активно досліджують різні аспекти цього процесу, аналізуючи як позитивні результати, так і виклики, що виникають на шляху до відповідності світовим стандартам. Важливими аспектами досліджень є також питання сертифікації, якості обслуговування та впровадження інноваційних рішень, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності українських готелів та ресторанів на міжнародному рівні.

Аналіз розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України є надзвичайно актуальним у сучасних умовах інтеграції національної економіки до світового ринку. Готельно-ресторанна індустрія відіграє важливу роль у розвитку гостинності та економіки країни в цілому. Висока якість послуг, що надаються в цій сфері, значною мірою залежить від впровадження та дотримання стандартів, які відповідають міжнародним вимогам, що дозволяє підвищити рівень обслуговування, покращити управлінські процеси та зміцнити позиції на ринку. Зважаючи на це, дослідження перспектив та

проблем стандартизації у готельно-ресторанному господарстві України набувають особливої значущості [16].

Стандартизація у готельно-ресторанному господарстві включає в себе кілька ключових аспектів, кожен з яких має своє значення для загального підвищення якості послуг. Один із основних аспектів – це гармонізація національних стандартів з міжнародними, що передбачає адаптацію українських нормативів до вимог таких організацій, як ISO (Міжнародна організація зі стандартизації) та HACCP (Аналіз ризиків і критичні контрольні точки). Вчені наголошують на важливості гармонізації стандартів як способу підвищення конкурентоспроможності українських закладів на міжнародному рівні, вказуючи що відповідність міжнародним стандартам є необхідною умовою для залучення іноземних гостей та інвесторів.

Ще один важливий аспект – це стандартизація якості обслуговування. Дослідники у своїх працях підкреслює, що впровадження стандартів обслуговування сприяє підвищенню задоволеності споживачів та їхньої лояльності. Стандартизація процесів обслуговування допомагає забезпечити стабільну якість послуг, що є важливим фактором у створенні позитивного іміджу закладу. Впровадження таких стандартів, як ISO 9001, дозволяє систематизувати управлінські процеси та забезпечити постійне покращення якості послуг. Попри виклики, перспективи розвитку стандартизації у готельно-ресторанному господарстві України є досить обнадійливими. Впровадження стандартів сприятиме підвищенню якості послуг, покращенню управлінських процесів та зміцненню конкурентоспроможності українських закладів на міжнародному ринку. З огляду на це, важливо продовжувати дослідження та впроваджувати кращі практики, що дозволить забезпечити сталий розвиток цієї галузі [34].

Аналіз розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України свідчить про значний потенціал цієї сфери для підвищення якості послуг та конкурентоспроможності на міжнародному рівні. Дослідження показують, що впровадження міжнародних стандартів дозволяє не лише

покращити якість обслуговування, але й оптимізувати управлінські процеси та знизити витрати. Однак для успішного розвитку стандартизації необхідно подолати низку викликів, зокрема забезпечити належний рівень підготовки персоналу та залучити достатні інвестиції. Перспективи розвитку стандартизації є досить обнадійливими, і з огляду на це важливо продовжувати дослідження та впроваджувати кращі практики, що дозволить забезпечити сталий розвиток готельно-ресторанного господарства України. Приклади стандартів у готельно-ресторанному господарстві України представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Приклади стандартів у готельно-ресторанному господарстві України

Назва стандарту	Зміст стандарту
ISO 9001	Система менеджменту якості, спрямована на постійне покращення якості послуг та задоволення потреб споживачів.
ISO 22000	Система менеджменту безпеки харчових продуктів, забезпечує контроль на всіх етапах виробництва та обігу харчових продуктів.
НАССР	Аналіз ризиків і критичні контрольні точки, система забезпечення безпеки харчових продуктів шляхом ідентифікації та контролю критичних точок.
ДСТУ 4268:2003	Стандарт на послуги туристичні та засоби розміщення. Загальні вимоги.
ДСТУ ISO 14001	Система екологічного менеджменту, спрямована на покращення екологічної ефективності підприємства.
ДСТУ ISO 45001	Система менеджменту охорони здоров'я та безпеки праці, спрямована на покращення умов праці та безпеки персоналу.
ДСТУ EN ISO 22000:2007	Система менеджменту безпеки харчових продуктів, гармонізована з міжнародним стандартом ISO 22000:2005.
ДСТУ ISO 10002:2008	Управління якістю. Задоволеність споживачів. Настанови щодо оброблення скарг в організаціях.

ISO 9001 це міжнародний стандарт системи менеджменту якості, який спрямований на постійне покращення якості послуг та задоволення потреб споживачів. Він встановлює вимоги до управлінських процесів, що допомагають організаціям систематизувати свою діяльність, підвищити ефективність і покращити продуктивність. У готельно-ресторанному господарстві цей стандарт допомагає забезпечити високий рівень обслуговування споживачів і зберегти їхню лояльність.

ISO 22000 – це міжнародний стандарт, що встановлює вимоги до системи менеджменту безпеки харчових продуктів. Він охоплює всі етапи виробництва та обігу харчових продуктів, забезпечуючи контроль за безпекою на кожному з них. У готельно-ресторанному бізнесі цей стандарт є важливим для забезпечення високих стандартів безпеки харчування, що є критично важливим для здоров'я та безпеки споживачів.

НАССР (Аналіз ризиків і критичні контрольні точки) – це система управління безпекою харчових продуктів, яка ідентифікує, оцінює та контролює ризики, що можуть вплинути на безпеку харчових продуктів. Впровадження НАССР дозволяє готельно-ресторанним закладам забезпечити безпеку продукції та уникнути проблем, пов'язаних з харчовими отруєннями та інфекціями.

ДСТУ 4268:2003 – це національний стандарт України, який визначає загальні вимоги до послуг гостинності та засобів розміщення. Такий стандарт включає в себе вимоги до якості обслуговування, безпеки, санітарних умов та інших аспектів, що впливають на комфорт та безпеку споживачів. Дотримання цього стандарту допомагає українським закладам відповідати очікуванням споживачів та забезпечувати високий рівень сервісу.

ДСТУ ISO 14001 – це міжнародний стандарт системи екологічного менеджменту, який спрямований на покращення екологічної ефективності підприємства. У готельно-ресторанному бізнесі впровадження цього стандарту дозволяє мінімізувати негативний вплив на навколишнє середовище, зменшити витрати ресурсів та підвищити екологічну свідомість як персоналу, так і споживачів.

ДСТУ ISO 45001 – це стандарт системи менеджменту охорони здоров'я та безпеки праці, який спрямований на покращення умов праці та безпеки персоналу. Впровадження цього стандарту у готельно-ресторанному бізнесі допомагає створити безпечні та здорові умови праці, що сприяє підвищенню продуктивності та зменшенню ризику нещасних випадків на робочому місці.

ДСТУ EN ISO 22000:2007 – це національний стандарт, гармонізований з міжнародним стандартом ISO 22000:2005, який встановлює вимоги до системи менеджменту безпеки харчових продуктів. Такий стандарт дозволяє готельно-ресторанним закладам забезпечити безпеку харчових продуктів на всіх етапах їх обробки та зберігання, що є важливим для захисту здоров'я споживачів.

ДСТУ ISO 10002:2008 – це стандарт управління якістю, який встановлює настанови щодо оброблення скарг у організаціях. Впровадження цього стандарту у готельно-ресторанному бізнесі дозволяє ефективно обробляти скарги споживачів, покращувати якість обслуговування та підвищувати задоволеність споживачів. Він допомагає виявляти проблемні моменти у сервісі та своєчасно реагувати на них, що сприяє поліпшенню іміджу закладу.

НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points – аналіз ризиків і критичні контрольні точки) – це системний підхід до забезпечення безпеки харчових продуктів, який ідентифікує, оцінює та контролює небезпечні фактори на всіх етапах харчового ланцюга: від виробництва сировини до споживання кінцевим користувачем [38]. Такий стандарт став основою для багатьох національних та міжнародних систем безпеки харчових продуктів.

Основні принципи НАССР:

- проведення аналізу небезпечних факторів. Ідентифікація потенційних біологічних, хімічних або фізичних небезпечних факторів, які можуть виникнути під час виробництва харчових продуктів;

- визначення критичних контрольних точок. Визначення точок, етапів або процедур у виробничому процесі, де можна застосувати контроль для запобігання, усунення або зменшення небезпеки до прийняттого рівня;

- встановлення критичних меж для кожної ССР. Визначення критеріїв, таких як температура, час, рівень вологи, рН, які необхідно дотримуватися для забезпечення того, що кожна ССР під контролем;

- розробка системи моніторингу ССР. Встановлення процедури для моніторингу критичних контрольних точок і забезпечення дотримання критичних меж;

- встановлення коригувальних дій. Розробка дій, які необхідно здійснити, якщо моніторинг показує відхилення від встановлених критичних меж;
- розробка процедур верифікації. Встановлення методів, процедур і тестів для перевірки того, що система НАССР працює ефективно;
- ведення документації та записів. Встановлення процедур ведення документації та записів усіх процесів, що стосуються НАССР, включаючи моніторинг, коригувальні дії та верифікацію.

Впровадження НАССР у готельно-ресторанному бізнесі забезпечує системний підхід до управління безпекою харчових продуктів, що є критично важливим для захисту здоров'я споживачів. Система НАССР дозволяє ідентифікувати та контролювати небезпеки, які можуть виникнути під час приготування та зберігання харчових продуктів. Основні кроки впровадження НАССР у готельно-ресторанному бізнесі:

- формування НАССР-групи – залучення команди експертів, які мають знання та досвід у всіх аспектах харчового виробництва та безпеки;
- опис продукту – докладний опис кожного продукту, включаючи його інгредієнти, способи приготування та зберігання;
- визначення призначення та способу використання – аналіз того, хто буде використовувати продукт і як він буде споживатися;
- розробка схеми технологічного процесу – візуалізація всіх етапів виробництва, від отримання сировини до подачі готового продукту;
- підтвердження схеми технологічного процесу на місці – перевірка точності схеми технологічного процесу та її відповідність реальним умовам;
- проведення аналізу небезпек та визначення ССР – ідентифікація потенційних небезпек та встановлення критичних контрольних точок у виробничому процесі;
- встановлення критичних меж, моніторинг та коригувальні дії – визначення параметрів контролю та методів моніторингу, а також розробка дій на випадок відхилень від критичних меж;

- документування та верифікація – ведення записів про всі дії, пов'язані з HACCP, та періодична перевірка ефективності системи.

Переваги HACCP для готельно-ресторанного бізнесу:

- підвищення безпеки харчових продуктів – зменшення ризику харчових отруєнь та інших небезпечних ситуацій, що може значно підвищити репутацію закладу;

- відповідність законодавчим вимогам – виконання вимог національних та міжнародних регуляторних органів;

- підвищення довіри споживачів – демонстрація відповідальності за безпеку харчових продуктів сприяє зміцненню довіри та лояльності споживачів;

- зменшення втрат та відходів – оптимізація процесів виробництва та зберігання харчових продуктів сприяє зменшенню втрат і відходів.

Впровадження HACCP у готельно-ресторанному бізнесі є важливим кроком для забезпечення безпеки харчових продуктів та підвищення якості обслуговування, що сприяє зміцненню позицій закладу на ринку та підвищенню його конкурентоспроможності [43].

В Україні до вторгнення росії, активно впроваджувалась відзнака Національної туристичної організації України «Подорожуй Безпечно» (додаток А).

Таким чином, аналіз розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України показує, що цей процес є важливим елементом підвищення якості послуг та конкурентоспроможності на міжнародному рівні. Стандартизація сприяє уніфікації вимог до обслуговування гостей, забезпеченню безпеки та комфорту, що особливо актуально в умовах зростаючої туристичної активності. Українські готелі та ресторани поступово впроваджують міжнародні стандарти, такі як ISO, HACCP, що дозволяє їм відповідати світовим тенденціям та покращувати свій імідж. Водночас, необхідно враховувати локальні особливості та національні традиції, що додає унікальності та привабливості українському готельно-ресторанному бізнесу.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ

3.1. Оновлення систем стандартизації готельно-ресторанного господарства.

Оновлення систем стандартизації готельно-ресторанного господарства є критично важливим завданням в умовах сучасного розвитку індустрії гостинності. У світі, де вимоги споживачів постійно зростають, а конкуренція між закладами стає дедалі жорсткішою, впровадження нових стандартів є запорукою успішної діяльності. Стандартизація дозволяє забезпечити високий рівень якості послуг, підвищити довіру гостей та відповідати міжнародним нормам, що є особливо важливим для країн, які прагнуть залучити іноземних туристів [19].

В Україні готельно-ресторанна галузь переживає значні трансформації, що вимагають адаптації до сучасних викликів. Впровадження нових стандартів, таких як ISO та HACCP, допомагає українським закладам відповідати світовим тенденціям та покращувати свій імідж на міжнародному ринку. Крім того, оновлення систем стандартизації сприяє підвищенню рівня безпеки, якості обслуговування та загального комфорту для відвідувачів, що є ключовими факторами у виборі готелів та ресторанів.

Однією з важливих складових процесу оновлення є врахування локальних особливостей та національних традицій, що додає унікальності українському готельно-ресторанному бізнесу, що дозволяє не лише відповідати загальноприйнятим міжнародним стандартам, але й зберігати культурну самобутність, яка є привабливою для гостей. Таким чином, гармонійне поєднання світових норм та національних особливостей сприяє стійкому розвитку галузі [22].

В умовах глобалізації та інтеграції в світову економіку, оновлення систем стандартизації стає необхідним кроком для забезпечення

конкуренентоспроможності українських готелів та ресторанів, що включає постійне вдосконалення процесів управління якістю, модернізацію технологічного обладнання та підвищення професійного рівня персоналу. В результаті, українська готельно-ресторанна галузь має всі шанси стати одним із провідних гравців на світовому ринку послуг гостинності. Шляхи оновлення систем стандартизації готельно-ресторанного господарства України систематизовано в таблиці 3.1

Таблиця 3.1

**Шляхи оновлення систем стандартизації
готельно-ресторанного господарства України**

Шляхи оновлення систем стандартизації	Зміст
Впровадження міжнародних стандартів	Інтеграція міжнародних стандартів, таких як ISO 9001, ISO 22000 та HACCP, для підвищення рівня конкурентоспроможності.
Підвищення кваліфікації персоналу	Навчання та підвищення кваліфікації працівників через тренінги, курси та семінари.
Модернізація технологічного обладнання	Оновлення та вдосконалення технологічного обладнання, використання сучасних інформаційних систем для управління бізнесом.
Розробка національних стандартів з урахуванням міжнародного досвіду	Створення та впровадження національних стандартів, що базуються на міжнародних практиках, з урахуванням локальних особливостей.
Інтеграція цифрових технологій	Використання цифрових рішень, таких як автоматизовані системи бронювання, електронні меню, мобільні додатки для гостей.
Постійний моніторинг та аудит	Регулярний моніторинг якості послуг, проведення незалежних аудитів та сертифікаційних перевірок.
Співпраця з міжнародними організаціями	Активна співпраця з міжнародними організаціями та асоціаціями для отримання актуальної інформації та найкращих практик.
Розробка та впровадження регіональних стандартів гостинності	Впровадження регіональних стандартів, які враховують місцеві традиції, культуру та специфіку обслуговування, для забезпечення унікального досвіду гостинності.

Впровадження міжнародних стандартів є одним із ключових шляхів оновлення систем стандартизації. Інтеграція таких міжнародних стандартів, як ISO 9001 (системи управління якістю), ISO 22000 (системи управління безпекою харчових продуктів) та HACCP (аналіз ризиків і критичні контрольні точки), сприятиме підвищенню рівня конкурентоспроможності українських

закладів на світовому ринку. Підвищення кваліфікації персоналу включає регулярне навчання та підвищення кваліфікації працівників через тренінги, курси та семінари, що дозволяє працівникам бути в курсі новітніх стандартів і практик обслуговування, що значно покращує якість наданих послуг. Модернізація технологічного обладнання передбачає оновлення та вдосконалення технологічного обладнання, а також використання сучасних інформаційних систем для управління бізнесом, що допомагає підвищити ефективність, швидкість обслуговування та забезпечити більш точний контроль за якістю послуг [46].

Розробка національних стандартів з урахуванням міжнародного досвіду полягає у створенні та впровадженні національних стандартів, що базуються на найкращих міжнародних практиках, але враховують локальні особливості, що дозволяє зберегти унікальність українського готельно-ресторанного господарства, при цьому відповідаючи загальноприйнятим світовим нормам. Інтеграція цифрових технологій включає використання таких рішень, як автоматизовані системи бронювання, електронні меню, мобільні додатки для гостей тощо. Цифрові технології сприяють підвищенню рівня комфорту та зручності для гостей, а також оптимізації внутрішніх процесів у закладах. Постійний моніторинг та аудит передбачає регулярний моніторинг якості послуг, проведення незалежних аудитів та сертифікаційних перевірок, що дозволяє виявляти недоліки та своєчасно впроваджувати необхідні зміни для забезпечення відповідності встановленим стандартам. Співпраця з міжнародними організаціями є важливим аспектом оновлення систем стандартизації. Активна співпраця з міжнародними організаціями, асоціаціями та консалтинговими компаніями допомагає українським закладам отримувати актуальну інформацію та найкращі практики, а також брати участь у міжнародних проектах та ініціативах [33].

Розробка та впровадження регіональних стандартів гостинності включає створення стандартів, які враховують місцеві традиції, культуру та специфіку обслуговування, що дозволяє забезпечити унікальний досвід гостинності для

гостей, що підвищує привабливість регіонів та сприяє розвитку внутрішнього туризму.

Оновлення систем стандартизації готельно-ресторанного господарства України є ключовим фактором для підвищення конкурентоспроможності та якості наданих послуг у цій галузі. Впровадження міжнародних стандартів, таких як ISO та HACCP, дозволяє українським закладам відповідати світовим вимогам і бути привабливими для іноземних гостей. Такий процес потребує постійного навчання та підвищення кваліфікації персоналу, що є запорукою професійного обслуговування гостей.

Модернізація технологічного обладнання та інтеграція цифрових технологій сприяють оптимізації внутрішніх процесів і підвищенню ефективності роботи закладів. Важливо також враховувати локальні особливості та традиції при розробці національних та регіональних стандартів гостинності, що додає унікальності та привабливості українському готельно-ресторанному бізнесу. Постійний моніторинг та аудит якості послуг забезпечують відповідність встановленим стандартам і дозволяють оперативно впроваджувати необхідні зміни. Співпраця з міжнародними організаціями та асоціаціями відкриває доступ до актуальних практик і нових можливостей для розвитку галузі.

Таким чином, оновлення систем стандартизації є багатокомпонентним процесом, що потребує комплексного підходу та постійної адаптації до сучасних викликів, що дозволить українському готельно-ресторанному господарству не лише підвищити якість наданих послуг, але й зміцнити свої позиції на міжнародному ринку, сприяючи сталому розвитку та гостинності в Україні.

3.2. Інструменти розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства.

В сучасних умовах глобалізації та зростаючої конкуренції на ринку гостинності, стандартизація стає важливою складовою успішного функціонування готельно-ресторанних закладів. Інструменти впровадження стандартизації відіграють ключову роль у забезпеченні високої якості послуг, безпеки та задоволення потреб гостей. Впровадження чітких стандартів дозволяє закладам не лише відповідати міжнародним нормам, але й формувати довіру та лояльність серед відвідувачів. Важливість інструментів впровадження стандартизації полягає в їх здатності забезпечити уніфікацію процесів обслуговування, що сприяє підвищенню ефективності роботи закладів та зменшенню операційних витрат. Використання стандартів допомагає створити передбачуване та надійне середовище для гостей, що є особливо важливим у сфері гостинності, де досвід гостей має вирішальне значення [11].

Інструменти стандартизації сприяють підвищенню професійного рівня персоналу через систематичне навчання та контроль за дотриманням встановлених норм, що забезпечує постійне вдосконалення якості послуг та сприяє створенню позитивного іміджу закладу на ринку. Інструменти стандартизації також допомагають готельно-ресторанним закладам швидко адаптуватися до змін у вимогах гостей та ринкових умовах, залишаючись конкурентоспроможними та інноваційними.

Таким чином, впровадження інструментів стандартизації є важливим аспектом розвитку готельно-ресторанного господарства у всіх регіонах України, що сприятиме забезпеченню стабільного підвищення якості продукції та послуг гостинності, задоволення споживачів готельно-ресторанної продукції та послуг, а також зміцнення конкурентних позицій на міжнародному ринку. Запропоновані інструменти розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України представлено на рисунку 3.1.



Рис. 3.1. Інструменти розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства.

Нормативні документи є інструментом, що включає закони, норми, постанови, регіональні стратегії та програми розвитку готельно-ресторанного господарства, а також розпорядження органів місцевого самоврядування. Такі документи встановлюють основні правила і вимоги до діяльності закладів, забезпечуючи відповідність національним та міжнародним стандартам. Вони є основою для розробки внутрішніх політик та процедур, що гарантують високу якість послуг і безпеку гостей. Наявні стандарти ДСТУ до яких належать такі стандарти, як ДСТУ 4268-2003, ДСТУ 4527:2006, ДСТУ 4269:2003, які визначають вимоги до різних аспектів готельно-ресторанного господарства. Впровадження цих стандартів сприяє уніфікації послуг, забезпечуючи стабільність і передбачуваність для гостей. Дотримання ДСТУ допомагає закладам підвищити свою конкурентоспроможність та відповідати очікуванням споживачів. Створення інструкцій та правил поведінки стейкхолдерів включає розробку детальних інструкцій і правил, що регламентують дії та взаємодію всіх учасників процесу розвитку готельно-ресторанного господарства. Такий підхід допомагає забезпечити чіткість і послідовність у виконанні завдань, знижуючи ризик помилок та підвищуючи ефективність роботи. Системний контроль передбачає регулярний нагляд за дотриманням встановлених

стандартів та процедур через складені акти, протоколи і заяви. Такий інструмент дозволяє вчасно виявляти недоліки і вживати заходів для їх усунення, забезпечуючи постійне вдосконалення якості послуг [24].

Регламенти є документами, що встановлюють порядок і правила функціонування готельно-ресторанного господарства. Вони допомагають структурувати діяльність закладів, забезпечуючи організованість і системність у виконанні щоденних операцій. Нормування якості включає встановлення конкретних показників якості, яких мають дотримуватися готельно-ресторанні заклади, що дозволяє оцінювати і порівнювати якість послуг, що надаються, з метою їх постійного покращення. Інструктування персоналу передбачає навчання і підвищення кваліфікації працівників через різноманітні тренінги та курси, що допомагає забезпечити високу професійність і компетентність персоналу, що безпосередньо впливає на рівень обслуговування гостей. Контроль та звітність включає регулярний моніторинг діяльності закладів та складання звітів про результати, що дозволяє оцінювати ефективність впроваджених стандартів і приймати рішення щодо подальшого розвитку.

Таким чином, комплексне застосування цих інструментів забезпечує систематичне вдосконалення та стандартизацію готельно-ресторанного господарства, сприяючи підвищенню якості послуг, безпеки та задоволення гостей. впровадження інструментів стандартизації в готельно-ресторанному господарстві України є необхідною умовою для підвищення якості послуг, забезпечення безпеки та зміцнення конкурентоспроможності закладів на міжнародному ринку. Використання нормативних документів, національних та міжнародних стандартів, створення інструкцій, системний контроль, інструктування персоналу, регламенти функціонування, нормування якості, а також контроль та звітність сприяють структурованому та ефективному управлінню, що дозволяє створювати передбачуване та надійне середовище для гостей, підвищуючи їхню довіру та задоволення. Таким чином, комплексний підхід до стандартизації сприяє сталому розвитку готельно-ресторанного господарства та підвищенню його привабливості для гостей.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Окреслено завдання стандартизації у готельно-ресторанному господарстві, які включають створення нормативних вимог до якості продукції та послуг, формування єдиної системи показників якості, забезпечення точності та єдності вимірювань, удосконалення систем термінології та позначень, та розробку нормативної документації. Такі завдання направлені на підвищення стандартів обслуговування, забезпечення безпеки і якості послуг, та впорядкування внутрішніх процесів в індустрії готельно-ресторанного господарства, що сприяє кращому взаєморозумінню між постачальниками і споживачами.

Доведено, що Україна активно інтегрує міжнародні та національні стандарти в готельно-ресторанну індустрію, щоб підвищити якість послуг та забезпечити безпеку своїх споживачів. В Україні ISO 22000 є фундаментальним міжнародним стандартом, який гарантує безпеку харчових продуктів на всіх етапах харчового ланцюга, від виробництва до кінцевого споживача. Його впровадження в українських ресторанах сприяє підвищенню довіри споживачів та забезпеченню їхнього здоров'я, шляхом строгого контролю за дотриманням гігієнічних норм та процедур безпеки. Готельно-ресторанне господарство України також впроваджує систему НАССР, яка є ще однією критично важливою системою, що виявляє потенційні небезпеки у виробництві харчових продуктів та розробляє ефективні заходи для їх усунення або мінімізації. Зазначена система є особливо значущою в контексті зростаючих вимог до якості харчування та підвищення привабливості країни.

Систематизовано основні чинники стандартизації в готельно-ресторанному господарстві, які запропоновано розділити на технічні, організаційні, та соціально-економічні. Технічні чинники включають науково-технічні аспекти проектування продукції та послуг, використання новітніх технологій у виробництві, технологічну дисципліну та належну технічну оснащеність, що дозволяє підтримувати високі норми у створенні та реалізації

продукції та послуг. Організаційні чинники охоплюють сучасні форми і методи організації виробництва та управління, включаючи методи контролю на всіх стадіях виготовлення продукції та послуг. Важливим аспектом є також розвиток прямих господарських зв'язків між виробниками та споживачами, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності та передового досвіду у галузі. Соціально-економічні чинники стандартизації зосереджені на системі прогнозування і планування якості продукції та послуг, формуванні прийнятних цін для виробників і споживачів, а також на ефективній мотивації та активізації людського чинника через кадрову політику, адаптовану до ринкових умов. Такі чинники підкреслюють важливість взаємодії між людськими ресурсами і стандартизацією в галузі для досягнення високого рівня задоволення споживачів.

Запропоновано інструменти розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства, які забезпечують систематичне вдосконалення та стандартизацію досліджуваних процесів, сприяючи підвищенню якості послуг, безпеки та задоволення гостей. Впровадження інструментів стандартизації в готельно-ресторанному господарстві України є необхідною умовою для підвищення якості послуг, забезпечення безпеки та зміцнення конкурентоспроможності закладів на міжнародному ринку. Використання нормативних документів, національних та міжнародних стандартів, створення інструкцій, системний контроль, інструктування персоналу, регламенти функціонування, нормування якості, а також контроль та звітність сприяють структурованому та ефективному управлінню, що дозволяє створювати передбачуване та надійне середовище для гостей, підвищуючи їхню довіру та задоволення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеева Т. А. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Харківського політехнічного інституту*. 2017. № 2. С. 89-92.
2. Асоціація індустрії гостинності України: аналітика. URL: <https://aigu.org.ua/analitika/> (дата звернення: 24.02.2024).
3. Безучко Л. С., Білоус С. В., Філь М. І. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2145/2074> (дата звернення: 20.02.2024)
4. Букреєва О. С., Рибалко І. В. Основи стандартизації та оцінки відповідності: електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків: ХНАДУ, 2019. 76 с.
5. Васишин М.В. Стандартизація в готелях. Конспект лекцій для студентів кооперативних коледжів. Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа К.: Укоопосвіта, 2019. 102 с.
6. Власенко І.В., Рябенка М.О., Лук'янець А.В. Динаміка розвитку закладів готельного господарства та їх вплив на економіку держави. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів*: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2020.
7. Гончар Л., Беляк А. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 26. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/332> (дата звернення: 29.01.2024).
8. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. / О.А.Ніколайчук, Н.С.Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.

9. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Іванченко І.С., 2018. 448 с.

10. Доценко В. Ф. Корпоративне управління в готельно-ресторанному господарстві: організація, стандартизація, фінансіалізація. *Бізнес Інформ*. 2020. № 6. С. 181–189.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20. 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.

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

22. Лупашко А. У якій ситуації опинився готельний бізнес під час війни URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/09/28/691984/> (дата звернення: 20.12.2023)

23. Мазуркевич І.О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів*: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.

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

25. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4 (21). 297-304.

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

27. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/company/43851744> (дата звернення: 05.03.2024).

28. Офіційний сайт Головного управління статистики у Волинській області URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 01.04.2024).

29. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 01.03.2024).

30. Офіційний вебсайт Національного органу стандартизації ДП «УкрНДНЦ». URL: <http://uas.gov.ua/>

31. Офіційний сайт Національного органу стандартизації ДП «УкрНДНЦ». URL: <http://uas.gov.ua/>.

32. Паска М. З. Маслійчук О. Б. Впровадження НАССР у технології м'ясних посічених напівфабрикатів з рослинною сировиною. Сучасні тенденції

з розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Якість і безпечність продуктів харчування: збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції Львів : ЛІЕТ, 2020. С. 15–20.

33. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 15 березня 2006 р. № 297.

34. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні: Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 531/1556.

35. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 426 с.

36. Снитюк. В.М. Перспективи розвитку стандартизації готельно-ресторанного господарства України. І Всеукраїнська інтернет-конференція молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні і світі» (травень, 2024 року).

37. 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.

38. 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>.

39. Сторінка у соціальних мережах ГО «Асоціація готельних об'єднань та готельних міст України. URL: <https://www.facebook.com/hotelua/> (дата звернення: 05.03.2024).

40. Столярчук П. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах готельно-ресторанного господарства. Вимірювальна техніка та метрологія. 2008. № 69. С. 143-151.

41. 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.

42. Сидоренко Т. М. Особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану. *Підприємництво і торгівля*. 2022. № 33. С. 66-70.

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

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

45. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. №56. С.68-73.

46. Шацька З.Я., Шевель А.А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8249> (дата звернення: 09.04.2024).

47. Олійник О.В., Мостенська Т.Л., Тарасюк Г.М., Чагайда А.О. Перспективи розвитку готелів у стилі глемпінг в Україні. *Економіка, управління та адміністрування*. 2019. № 4 (90). С. 38-46.

48. Як український ресторанный бізнес адаптується до викликів війни: дослідження. URL: <https://business.rayon.in.ua/news/547964-yak-ukrainskiy-restoranniy-biznes-adaptuetsya-do-viklikiv-viynidoslidzhennya> (дата звернення: 24.12.2023).

49. Як відновити ресторанный бізнес під час війни: досвід співвласниці ресторанної мережі Rose Family. URL: <https://womo.ua/yak-vidnoviti-restoranniy-biznes-pid-chas-viyni-dosvid-spivvlasnitsi-restorannoyi-merezhi-rosefamily/>.

50. HoReCa SHOOL. Access mode: URL: https://www.instagram.com/horeca_school.lviv/?hl=uk

ДОДАТКИ



Рис. 1. Відзнака Національної туристичної організації України «Подорожуй Безпечно» («Safe travels»).