Н.С. Ковалевська, канд. екон. наук, доц. *(ХДУХТ, Харків)*
І.В. Нестеренко, канд. екон. наук, доц. *(ХДУХТ, Харків)*

СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ ЯК ПЕРЕДУМОВА РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

В умовах глобалізації ринку головною метою управління будь-яким готельним підприємством стає забезпечення належної якості послуг, які надаються. Ефективне управління якістю є найважливішою передумовою успіху готелю, а досягнення конкурентних переваг неможливе без комплексного підходу на основі впровадження міжнародних стандартів якості. Великий і різносторонній попит на готельні та туристичні послуги в усьому світі робить необхідним взаємне визнання результатів діяльності. Найвищий рівень такого визнання – сертифікація, яка гарантує, що послуга (продукт) відповідає певним вимогам і має відповідну якість.

Сертифікація – сукупність дій і процедур, проведених з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам. Залежно від того, хто її проводить, сертифікація буває трьох видів: самосертифікація, яка проводиться самим підприємством-виробником продукції чи послуг; сертифікація, яка здійснюється споживачем; сертифікація, яка здійснюється третьою стороною – спеціальною організацією, незалежною від виробника і споживача. Найбільшою довірою у міжнародній і вітчизняній практиці користується сертифікація, яка здійснюється третьою стороною.

В Україні розрізняють обов'язкову й добровільну сертифікації. Обов’язкова сертифікація здійснюється уповноваженими на те органами сертифікації, охоплює перевірку й випробування продукції з метою визначення її характеристик (показників) та подальший державний нагляд за сертифікованими виробами. Добровільна сертифікація може проводитись з ініціативи самих суб’єктів господарювання на відповідність продукції вимогам, які не є обов’язковими. В разі позитивного вирішення питання щодо сертифікації суб’єкта готельної діяльності йому у встановленому порядку видається сертифікат, що підтверджує рівень якості послуг.

Схеми, що використовуються під час сертифікації послуг з розміщення визначає орган сертифікації. При цьому враховуються особливості надання послуги з розміщення та пропозиції заявника.

Перша схема – обстеження засобу розміщування – здійснюється згідно з вимогами ДСТУ 3957, з метою встановлення його відповідності вимогам ДСТУ 4268, ГОСТ 28681.3, ДСанПіН 5.5.5.23

(для дитячих оздоровчих закладів), ГОСТ 12.1.004, ДБНВ 2.2-9, СНиП 2.04.01, СанПіН 42-128-4690, СанПіН 42-123-5777, Правилам готельних послуг, Правилам пожежної безпеки.

Друга схема – атестація готелю чи іншого засобу розміщування – здійснюється за бажанням виконавця послуг з метою підтвердження категорії готелю вимогам ДСТУ 4269. У цьому випадку додатково до робіт, які проводяться під час проведення перевірки за попередньою схемою, здійснюється перевірка матеріально-технічної оснащеності, переліку надаваних послуг та кваліфікації персоналу, регламентованих для готелів заявленої категорії.

Третя схема – сертифікація системи управління якістю щодо надання послуг з розміщення – здійснюється на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001 за бажанням виконавця послуг з метою забезпечення впевненості органу сертифікації послуг у тому, що: засіб розміщування здатен систематично надавати послуги, які задовольняють вимоги замовника та обов'язкові вимоги нормативних документів або додатково вимоги ДСТУ 4269 до певної категорії; зорієнтований на підвищення задоволеності замовника завдяки результативному застосуванню системи, у тому числі процесів для постійного поліпшення системи, а також забезпечення відповідності вимогам замовника та обов'язковим вимогам нормативних документів або додатково вимогам ДСТУ 4269 до певної категорії.

Багаторічний досвід провідних готельних підприємств розвинених країн світу свідчить про те, що наявність сертифіката ISO підтверджує якість процесу надання послуг, поліпшує імідж компанії та підвищує рівень довіри. У той час як у Європі й світі застосовуються сучасні методи поліпшення якості, в Україні не популяризується досвід підприємств, які досягли високого рівня ділової досконалості, не налагоджено взаємодію та обмін інформацією між ними, розрив у якості послуг України й провідних компаній розвинених країн збільшується.

Серед переваг впровадження систем управління якістю варто виділити: підвищення якості готельних послуг, рівня задоволеності споживачів; розширення кола замовників та ринків збуту, отримання можливості співпраці з іноземними партнерами; підвищення ефективності системи управління; покращення фінансових результатів; зміцнення ділової репутації готельного підприємства, підвищення рівня його конкурентноздатності; можливість використання сертифікату в рекламних цілях; чіткий розподіл відповідальності та повноважень як в межах підрозділу, так і в межах усього готельного підприємства.