

## **СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Проблема якості надання готельних послуг є дуже актуальною для готелів в умовах ринкової економіки, оскільки ті готелі, що не приділяють належної уваги забезпеченню якості, втрачають свої конкурентні переваги і програють конкурентну боротьбу. Будь-які інвестиції у модернізацію та розвиток готелів доцільні лише в тому випадку, якщо готель надаватиме послуги високої якості, що будуть користуватися попитом у споживачів.

Досвід зарубіжних країн свідчить, що вирішення проблем якості готельних послуг має стати головною ідеєю готелю, носити загальний характер, що вимагає охоплення усіх елементів та процесів надання послуг.

У більшості розвинених країн існує розвинена законодавча база в області стандартизації, сертифікації і метрології, національні системи яких гармонізовані між собою.

Сучасний підхід до стандартизації з боку основних суб'єктів цієї діяльності - державних органів та виробників продукції та послуг – визначається тим, що стандартизація сьогодні – це ключова ланка політики в галузі торгових відносин у світовому масштабі, стабілізуючий фактор забезпечення функціонування соціально-економічної сфери життєдіяльності суспільства і сукупність інструментів підвищення конкурентоспроможності національних економік. Сутність цього підходу полягає в розділенні відповідальності держави і відповідальності виробника. Держава несе відповідальність за такі глобальні категорії, як захист здоров'я і життя населення, охорона навколишнього середовища проживання, захист майна. Виробник, у свою чергу, бере на себе відповідальність за виробництво конкурентоспроможної продукції.

Закордонна практика правового регулювання діяльності по стандартизації на національному рівні має справу з наступними видами нормативних актів:

- закони про стандартизацію;
- закони, що регулюють такі соціально-економічні сфери, як охорона здоров'я населення, технічна безпека, контроль і охорона навколишнього середовища, захист інтересів і прав споживачів і вимагають для конкретизації своїх нормативів розробки національних стандартів (у всіх розвинених країнах);

– закони про створення та правовий статус національної організації по стандартизації;

– договори між урядами і національними організаціями з стандартизації.

Для України основна мета стандартизації – це оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації для прискорення науково-технічного прогресу, підвищення ефективності виробництва, поліпшення якості продукції, удосконалення організації управління виробництвом.

Для підвищення конкурентоспроможності українських готелів на міжнародному ринку необхідно гармонізувати національні стандарти і стандарти розвинених країн. Цьому має сприяти введення категоризації готелів на базі стандартів HOTREC. Тому, в умовах глобалізації і інтеграції до світової спільноти, корінним змінам повинні підлягати такі сфери діяльності щодо управління якістю, як стандартизація і сертифікація.

В даний час сертифікація стала одним з найважливіших механізмів управління якістю, який дає можливість об'єктивно оцінювати продукцію, надавати споживачеві підтвердження її безпеки, забезпечувати контроль за відповідністю продукції вимогам екологічної чистоти, а також підвищувати її конкурентоспроможність.

Цілі сертифікації в сфері послуг – захист споживачів готельних послуг від недобросовісної діяльності організацій, які їх пропонують; захист життя, здоров'я гостя; підтвердження заявлених показників якості готельного обслуговування; формування сприятливого громадського, правового та економічного середовища для інтенсивного розвитку готельного бізнесу; вироблення заходів державної підтримки готельного господарства як важливого сектора економіки.

Сертифікація дасть позитивний результат, особливо що стосується правильної організації діяльності готелю. Згідно зі статистикою Міжнародного інституту менеджменту втрати через неправильної організації процесу в українських готелях складають близько 50% прибутку. Щоб уникнути втрат, необхідно постійно здійснювати контроль – на кожній стадії процесу, в кожному департаменті готельного комплексу. Для виконання цього завдання, необхідна надійна працююча система управління якістю, яка дозволить готельному підприємству відповідати вимогам законодавства і запитам клієнтів.

Таким чином, сертифікація і стандартизація готелів мають стати запорукою високої якості готельних послуг.