

**Терещук Н.В.**

*доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманського  
національного університету садівництва*

## **СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

На сучасному етапі якість обслуговування на підприємствах індустрії гостинності України є об'єктом вивчення й аналізу, планування та управління як на рівні підприємства, так і на державному та міжрегіональному рівнях. Одним з основних методів державного контролю якості послуг їх є стандартизація та сертифікація. Остання являє собою систему заходів, які засвідчують і документально підтверджують відповідність послуг встановленим стандартам. Досвід інших країн, зокрема Росії, свідчить про те, що цей метод державного контролю є досить ефективним, адже вже під час підготовки до сертифікації послуг керівництво й персонал підприємства докладають максимальних зусиль до вдосконалення показників якості обслуговування, ставлячи за мету отримання сертифікату вищого рівня.

Сфера обслуговування вкрай важлива для економіки країни та розвитку туризму. Щоб гості відчували себе бажаними, отримували якісні послуги, завжди залишались задоволеними та повертались ще, необхідно слідкувати за певними нормами щодо надання готельних послуг. Через таку необхідність були введені певні стандарти, яким мають відповідати послуги готельних закладів, а самі заклади періодично проходять сертифікацію.

До основних методів державного контролю якості послуг належить їхня стандартизація – найвагоміший спосіб управління, що встановлює норми і правила, сформульовані у вигляді нормативного документа з юридичної чинності.

Стандарт – це нормативно-технічний документ, який визначає комплекс норм, правил і вимог до якості готельних послуг, затверджений компетентним органом стандартизації. Стандарти встановлюють порядок та методи планування підвищення якості обслуговування на всіх етапах гостьового циклу, вимоги до засобів і методів контролю й оцінки якості обслуговування. Державний стандарт якості готельних

послуг відображає міждержавні, галузеві стандарти, стандарти якості окремих готельних корпорацій.

«Як об'єкт стандартизації, послуга представляє певну складність, оскільки не всі її характеристики можуть бути виражені кількісно. Об'єктом стандартизації є конкретні готельні послуги: прийом і розміщення гостей, послуги покоївки з прибирання номерів, послуги харчування. У цьому ж полягає і особливість сертифікації послуг» [1].

ISO 9000 – це норми міжнародної стандартизації, що зумовили початок сертифікації якісних послуг. Завдяки цьому стандарту користувачі послуг отримали право активно впливати на якість надання готельних послуг. Для якісного обслуговування у готелях заклади повинні діяти згідно стандартів ISO 9000.

Сертифікація – це сукупність процедур, що проводяться задля підтвердження послуги або продукту відповідності стандартам і технічним умовам.

Сертифікація готельних послуг виконує певні функції:

1. Забезпечує захист життя та здоров'я гостей;
2. Захищає споживачів від неякісного надання послуг.

В Україні використовуються добровільна та обов'язкова сертифікації.

Добровільна сертифікація проводиться на вимоги до послуг, що не є обов'язковими, якщо заклад господарювання виявив на це бажання.

Обов'язкова сертифікація передбачає проведення перевірки послуги або продукту, щоб визначити їх показники та характеристики і надалі за ними здійснювати державний нагляд. «Обов'язкову сертифікацію готельних послуг здійснюють органи сертифікації, які отримали акредитацію в Системі сертифікації УкрСЕПРО» [2].

Готельні послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації:

1. Послуги готелів, які мають в своєму складі ресторан;
2. Послуги готелів, які не мають ресторану в своєму складі;
3. Послуги кемпінгів;
4. Послуги гірських притулків та молодіжних баз;
5. Послуги будинків відпочинку;
6. Послуги оздоровчих закладів;
7. Послуги літніх таборів.

Після того, як суб'єкт пройшов сертифікацію, йому надається відповідний сертифікат, що підтверджує відповідність рівня якості послуг. Ці сертифікати мають різні терміни дії, залежно від номеру схеми сертифікації:

1. Проводяться: оцінювання процесу надання послуги, вибіркова перевірка результатів послуг, технічний нагляд – сертифікат видається не більше, ніж на 1 рік;
2. Проводяться: атестація підприємства, вибіркова перевірка результатів послуг, технічний нагляд – сертифікат надається не більше, ніж на 3 роки;
3. Проводяться: сертифікація системи якості, вибіркова перевірка результатів послуг, технічний нагляд – сертифікат видається не більше, ніж на 5 років.

Не пізніше як за три місяці до закінчення терміну дії сертифікату власний суб'єкту господарювання має подати нову заяву в орган сертифікації.

Під час перевірки готельних послуг проводяться:

1. Обстеження комісією готельних приміщень, у яких надаються послуги та перевірка претензій щодо них;
2. Перевірка відповідності кваліфікації працівників, згідно їх посадових інструкцій;
3. Оцінка самого процесу надання послуг;
4. Перевірка відповідності готельних приміщень санітарно-гігієнічним вимогам
5. Перевірка необхідної нормативної документації.

Зазвичай процес сертифікації, що включає в себе оцінку процесу надання послуг, рекомендують проводити закладам готельного господарства, що мають категорію дві зірки (\*\*\*) та більше.

Якщо ж після отримання сертифікату органу сертифікації надходять скарги від гостей та органів державного або громадського контролю за готельними послугами щодо сертифікованих послуг, то цей орган має право провести додаткову позапланову перевірку.

Дія сертифікату може бути зупиненою, якщо:

1. Готельні послуги не відповідають вимогам нормативної документації;
2. Не гарантується безпека готельних послуг;
3. Порушуються правила користування сертифікатом;

4. Заявник відмовляється оплачувати роботи з технічного нагляду.

«Після призупинення дії сертифіката відповідності орган сертифікації в триденний термін надає письмову інформацію про прийняте рішення (призупинити або відмінити дію сертифіката) в Держстандарт України, його територіальний орган, Держкомтуризм України та заявнику. Таке рішення про призупинення дії сертифіката відповідності можна відмінити у випадку здійснення коригуючих заходів заявником у термін визначених органом сертифікації готельних послуг. Після закінчення цього терміну виконують технічний нагляд за спрощеною процедурою з урахуванням результатів попереднього технічного нагляду» [3]. Підприємство після виправлення порушень може подати заяву на повторну сертифікацію.

Заявник має право подати апеляцію, якщо він не погоджується з рішенням про відміну дії сертифікату в орган сертифікації готельних послуг, а орган у місячний строк зобов'язаний її розглянути. Для вирішення цього питання створюється апеляційна комісія.

Заклади, що надають готельні послуги і які не проходять сертифікацію, сплачують штрафні санкції у сумі, що диктує закон.

Ліцензування діяльності в готельній сфері, згідно зі законодавчою та нормативною базою України щодо засобів, котрі надають послуги з тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного обслуговування, розваг та інших туристських послуг, але не забезпечують розробку і комплексну пропозицію туристських послуг (туроператорська діяльність) і не здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту або реалізацію супутніх послуг (тур-агентська діяльність), не підлягають ліцензуванню.

Готельні підприємства, окрім обов'язкової сертифікації, можуть проходити добровільну сертифікацію, однак лише щодо системи якості послуг.

#### **Список використаних джерел**

1. Стандартизація та сертифікація якості послуг в готельному господарстві.  
URL: <http://infotour.in.ua/rykunova.htm> (дата звернення: 20.10.2021).
2. Сертифікація готельних послуг. URL:  
<http://testmetrstandart.com.ua/sertifikacziya-gotelnih-poslug/> (дата звернення 20.10.2021).

3. Стандартизація якості готельних послуг. URL: [https://pidru4niki.com/12920522/turizm/standartizatsiya\\_yakosti\\_gotelnih\\_poslug](https://pidru4niki.com/12920522/turizm/standartizatsiya_yakosti_gotelnih_poslug) (дата звернення 20.10.2021).