

УДК 351.84:640.41

А.С. КОЛЕСНІЧЕНКО

ІНСТРУМЕНТИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

В ході дослідження визначено роль туристичної індустрії в економічному розвитку країни та обґрунтовано необхідність зовнішнього впливу на функціонування сфери обслуговування. Проаналізовано найбільш поширені в міжнародній та вітчизняній практиці підходи державного регулювання якості надання готельних послуг як важливої складової туризму. Доведено, що зважаючи на досвід провідних лідерів галузі, удосконалення методичного інструментарію державного регулювання якості надання готельних послуг дозволить стимулювати розвиток готельного бізнесу в нашій країні. На цій основі сформульовано заходи, які доцільно реалізувати для підвищення якості надання готельних послуг та розвитку туристичної індустрії в нашій країні.

Ключові слова: державне регулювання, інструменти, туризм, готельні послуги, якість послуг

В ходе исследования определена роль туристической индустрии в экономическом развитии страны и обоснована необходимость внешнего воздействия на функционирование сферы обслуживания. Проанализированы наиболее распространенные в международной и отечественной практике подходы государственного регулирования качества предоставления гостиничных услуг как важной составляющей туризма. Доказано, что учитывая опыт ведущих лидеров отрасли, совершенствование методического инструментария государственного регулирования качества предоставления гостиничных услуг позволит стимулировать развитие гостиничного бизнеса в нашей стране. На этой основе сформулированы мероприятия, которые целесообразно реализовать для повышения качества предоставления гостиничных услуг и развития туристической индустрии в нашей стране.

Ключевые слова: государственное регулирование, инструменты, туризм, гостиничные услуги, качество услуг

In the course of the study, the role of the tourism industry in the economic development of the country was determined and the need for external influence on the functioning of the service sector was justified. It was analyzed the most common approaches to state regulation of the quality of hotel services as an important component of tourism in international and domestic practice. It is proved that taking into account the experience of leading industry leaders, the improvement of the methodological tools of state regulation of the quality of hotel services will stimulate the development of hotel business in our country. On this basis, it was formulated activities that are appropriate to implement to improve the quality of providing hotel services and the development of the tourism industry in our country.

Keywords: state regulation, tools, tourism, hotel services, quality of services

Постановка проблеми. Україна посідає одну з провідних позицій в Європі за критерієм наявності туристичних і курортно-рекреаційних ресурсів, пам'яток культурної спадщини тощо. Ця потужна й динамічна галузь економіки та регіонального розвитку формує ліву частку джерела прибутків у структурі ВВП багатьох відомих туристичних країн світу.

За даними Міжнародної туристичної організації частка туризму в світовому ВВП становить близько 9 % та близько 30 % в світовому експорті послуг та 6 % від обсягів світової торгівлі. В галузі туризму працює більш ніж 235 млн. осіб або кожний 12 працівник. В 2015 році послугами туристичної галузі скористалося близько 983 млн. іноземних туристів, у 2017 році їх кількість досягла 1 млрд. осіб. На період 2017 року товарообіг світового туризму досягнув понад 1,2 трильйонів дол. США [24].

За наявним туристично-рекреаційним потенціалом Україна має великі шанси стати туристичною державою світового рівня, що обумовлено ресурсною базою, спроможною забезпечити подальший розвиток національної туристичної сфери. Запорукою досягнення таких

завдань, що дозволить посісти важливе місце у світовому співтоваристві України, стає систематичне забезпечення розвитку туризму в державі на підґрунті раціонального та ефективного використання наявних ресурсів туристичного призначення: природних, історико-культурних, соціально-побутових тощо.

Урядовим органом державного управління, який утворено в складі Міністерства культури і туризму України, є Державна служба туризму і курортів. Цей інститут здійснює ряд важливих функцій та завдань. До ключових із них можна віднести: реалізація державної політики в галузі туризму і організацію курортного дозвілля, забезпечення правового регулювання суб'єктів туристичного підприємництва, захист прав споживачів туристичного продукту, удосконалення нормативно-правової бази, підтримка й заохочення активної міжнародної діяльності, популяризація національної туристичної галузі та паралельна інтеграція туристичного сектору України у міжнародний туристичний простір [13].

Україна має широкі туристичні можливості, туризм замає відносно невеликий відсоток у структурі української економіки. Впродовж останніх років в

Україні переважає виїзний туризм над в'їзним, тобто більше імпортується туристичних послуг, ніж експортується.

Туристичні потоки в нашій країні, характерні для останніх країн, зображено на рис. 1.

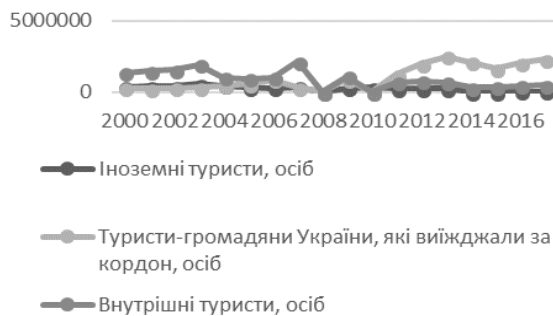


Рис. 1. Динаміка туристичних потоків в Україні
Примітка: складено автором на основі даних [14]

Проаналізувавши дані рис. 1, можна відзначити, що оцінка динаміки туристичних потоків свідчить про те, що протягом 2008–2010 рр. мали місце негативні тенденції щодо розвитку туризму, а саме, спостерігався спад туристичних потоків, який у більшій мірі міг бути спричиненим економічним спадом у цей період. Дещо покращилась ситуація у 2011–2013 рр., однак в останні роки мають місце негативні результати за туристичними потоками, як іноземних туристів, так і внутрішніх.

Важливим фактором, який здійснює значний вплив на розвиток туристичної індустрії, виступає ефективність готельних мереж та наявність висококласних готелів, що мають гостинний і високопрофесійний обслуговуючий персонал, системи безпеки, сучасну інфраструктуру та ін. На даний момент Україні функціонує 1 731 готель, однак з них лише 16 п'ятизіркових. Серед них: «Опера», «Хаятт Рідженсі», «Прем'єр Палац», «Флотель Фараон», «Інтерконтиненталь» у Києві; «Палас Дель Мар», «Отрада», «Марістелла Клуб», «Аркадія Плаза» в Одесі; «Нобіліс», «Леополіс» у Львові; «РіксосПрикарпаття» у Трускавці; «Україна» у Дніпрі [21]. При цьому, лише приблизно 5% з 79 833 номерів у цих готелях відповідають міжнародним стандартам [21].

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. Цій проблематиці приділяють увагу такі науковці, як: Л.Г. Агафонов, Г.А. Бондаренко, Д. Боуен, А.В. Вакуленко, Й.М. Голик, А.В. Дубодєдова, М.І. Кабушкін, О.С. Кусков, Л.Г. Лук'янова, М.П. Мальська [16–17], Л.В. Мінкевич, В.В. Окрепилов, О.Л. Ремеслова, Д.В. Рудаков, Д.І. Чернявський, Л.В. Чоренька, І.В. Щоголева та багато інших науковців.

Особливу увагу проблемам впровадження різних методик державного регулювання в сфері готельного

господарства приділяють такі вчені: В.П. Анісімов [8], Ю.В. Гладуняк [10], Л.П. Данилюк [12], І.І. Стойко [24], М.І. Шаповал [26] та ін.

При цьому, залишаються нерозкритими деякі питання щодо забезпечення відповідності якості послуг, що надаються у туристичній галузі, розробленим та встановленим стандартам на державному рівні.

Мета даної статті – проаналізувати найбільш поширені в міжнародній та вітчизняній практиці інструменти державного регулювання якості надання готельних послуг, визначити шляхи удосконалення процесу управління якістю в сфері готельного господарства.

Основна частина. Центральне місце в туристично-рекреаційному комплексі належить готельній індустрії. Готельне господарство виступає важливим фактором стимулювання розвитку туризму, однією з форм проведення змістовного дозвілля, відпочинку, прийняття стратегічних рішень бізнес-структурами як вираження ділового мовлення, пізнання національної історико-культурної спадщини та місцевих традицій.

В умовах становлення конкурентного ринку послуг гостинності як відносно нового сектору, прагнення суб'єктів господарювання максимізувати прибуток та зростаюча платоспроможність споживачів послуг, не лише спонукає підприємства готельного бізнесу забезпечити проживання та харчування, але й зумовлює необхідність розширення обсягу додаткових і супутніх послуг. Це збагачує зміст поняття «готельний бізнес», розширює сферу діяльності готельних підприємств, які надають послуги не тільки власного виробництва, але й суміжних галузей [16].

Готельна інфраструктура України є сьогодні невід'ємною складовою світового готельного господарства. Готельний бізнес виступає дієвим засобом формування ринкового механізму господарювання, надходження значних коштів до бюджету, створення нових робочих місць, а також є передумовою покращення якості життя громадян.

Управління якістю послуг в готельній сфері – одна з складових механізму управління, спосіб організації діяльності готельного підприємства. Управління якістю послуг охоплює коригування відносин між учасниками процесу надання послуг, між підприємством і споживачами послуг, формами та методами впливу на процес виробництва та реалізації послуг, організаційною структурою управління та умовами стимулювання персоналу.

За своєю сутністю управління якістю готельних послуг (далі - УЯГП) має спрямовуватися на продукування управлінських рішень та здійснення комплексу управлінських дій щодо створення, надання і планування послуг високого рівня якості.

Система УЯГП розглядається як своєрідний механізм управлінських відносин сформований з таких елементів:

- закони управління якістю, тобто суттєві й періодично повторювані взаємозв'язки між елементами системи управління якістю, які забезпечують її функціонування та цілісність;

- об'єкт управління якістю, яким можуть виступати: структурні підрозділи у підприємствах готельного господарства, керівники середнього і низового рівнів управління та підпорядкованого їм персоналу;

- предмет управління якістю – готельної послуги або комплексу послуг, які надаються у підприємствах готельного господарства;

- фактори управління якістю, на що спрямовано діяльність у сфері якості з метою досягнення визначених цілей;

- функції та методи управління якістю, тобто конкретні форми і засоби цілеспрямованого впливу органів управління якістю на інтереси та умови життєдіяльності працівників готелю;

- інформація – сукупність даних для прийняття управлінських рішень з питань якості послуг;

- методики – встановлений спосіб діяльності та інструментарій впливу суб'єкта управління якістю на об'єкт, серед чого: плани, технології, рішення, норми та нормативи, форми матеріального та морального стимулювання;

- організаційна структура – обов'язки, повноваження і взаємовідносини, подані у вигляді схеми, відповідно до якої готельне підприємство виконує свої функції, тобто внутрішня будова системи якості, яка відображає розподіл праці в готелі та специфіку виконання конкретних функцій і методів діяльності у сфері якості;

- технічні засоби збору, обробки та збереження інформації, технології виконання робіт, які підвищують продуктивність та ефективність управлінської праці в сфері якості;

- кадри управління якістю, до яких належать: керівники, спеціалісти, допоміжний персонал та інші [16, с. 177].

Процес УЯГП охоплює стратегію реалізації якості, що визначає основні напрями та цілі готелю у сфері якості, офіційно затверджені керівництвом з урахуванням вимог споживачів, завдань у сфері якості, методів виконання, ролі персоналу в реалізації стратегії, іміджу готелю та ін. Стратегія готельного підприємства в сфері якості може бути здійснена шляхом послідовної реалізації короткострокової або довгострокової цілі й передбачати отримання таких результатів: покращення економічних показників функціонування готелю, досягнення вищого рівня якості послуг відповідно до рівня провідних готелів, орієнтування на задоволення потреб певних категорій споживачів або сегментів ринку, розвиток та покращення якості надання додаткових послуг.

Основою формування стратегії готельного підприємства в сфері якості виступає законодавча та нормативно-технічна база в сфері стандартизації та сертифікації. Засобом реалізації стратегії якості є система якості, на підґрунті якої здійснюється планування якості, оперативне управління якістю, покращення якості [17, с. 178].

Нормативно-правові методи контролю відіграють визначальну роль в системі державного управління якістю обслуговування, гарантуючи високу стабільність та стійкість якості послуг.

Необхідність підвищення якості обслуговування в готельній індустрії також обумовлена невідповідністю національних стандартів світовим. Тому на державному рівні виникла необхідність гармонізації національної та міжнародної нормативно-технічної документації відповідно до чинної законодавчої бази України.

Комплексно поставлені завдання обумовлюють набір інструментів, якими керуються державні органи при виконанні функцій забезпечення необхідного рівня розвитку сфери обслуговування.

Так, значну увагу цим питанням приділяє Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Протягом останніх років цим органом було затверджено ряд важливих наказів, які сприяють розвитку туризму й курортних зон нашої країни у стратегічній перспективі. До основних документів належать:

- Наказ Мінекономрозвитку від 28.12.2017 №1902 "Про затвердження плану заходів з реалізації Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року у 2018 році";

- Наказ Мінекономрозвитку від 29.11.2017 № 1736 "Про затвердження річного плану здійснення заходів державного нагляду (контролю) за додержанням ліцензіатами вимог Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 № 991, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України на 2018 рік";

- Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 23.08.2017 № 1263 "Про утворення робочої групи з питань статистики у сфері туризму та курортів";

- Наказ Мінекономрозвитку від 01.08.2017 №1149 "Про утворення міжвідомчої робочої групи з питань розвитку сталого туризму в Карпатському регіоні";

- Наказ Мінекономрозвитку від 14.07.2017 № 1022 "Про утворення робочої групи з питань знакування та маркування маршрутів активного туризму";

- Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 14.04.2017 № 570 "Про робочу групу з питань залучення інвестицій та розвитку природних курортних територій селища Затока Одеської області" та інші [18].

Якість послуг у готелях України регулюється правовою та нормативною базою. Правову основу забезпечує Закон України «Про туризм», Закон України «Про стандартизацію», Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності.

Якщо проаналізувати положення регуляторного законодавства, то одним з головних недоліків є відсутність багатьох термінів, які присутні в законах, наказах та актах, а також недостатня чіткість, ясність в існуючих визначеннях. Це спричиняє неоднозначне трактування таких документів.

Крім цього, не налагоджено зв'язок між державними органами, підприємствами, які готують фахівців даного напрямку, які б допомогли у

визначенні термінології. Таким способом була б урегульована проблема нечіткого викладення матеріалу в законах, неясність у їх розумінні безпосередніми виконавцями та відсутність діалогу представників сфери із владою [15, с. 13].

Шлях створення єдиної міжнародної класифікації готелів має тривалу і складну історію. Перші спроби можна віднести до 1952 року, коли IUOTO – Міжнародний союз офіційних туристичних організацій (попередник ВТО) розробив стандарт «Hotel Trade Charter», в якому було визначено основні критерії класифікації готелів. У 1971 році прийнято рішення, згідно з яким кожна універсальна система класифікації для успішної адаптації та функціонування в умовах конкретної країни повинна створюватись у тісній співпраці з фаховими готельними асоціаціями. Після створення у 1975 році Всесвітньої туристичної організації всі попередні рекомендації й документи IUOTO були формально прийняті як офіційні [24].

Одним з основних методів державного контролю якості послуг є їх стандартизація та сертифікація. Остання являє собою систему заходів, які засвідчують і документально підтверджують відповідність послуг встановленим стандартам.

Стандарт – це нормативно-технічний документ, який визначає комплекс норм, правил, вимог до якості готельних послуг, затверджений компетентним органом стандартизації.

За допомогою стандартів встановлюють порядок і методи планування підвищення якості обслуговування на всіх етапах гостювального циклу, визначають вимоги щодо засобів та методів контролю й оцінки якості обслуговування. Державний стандарт якості готельних послуг відображає міждержавні, галузеві стандарти, стандарти якості окремих готельних корпорацій.

Сертифікація та ліцензування – являють систему заходів, яка засвідчує та документально підтверджує відповідність послуг встановленим державним стандартам на завершальному етапі.

Сертифікація відповідності послуг – документ, який підтверджує якість надання готельних послуг та їх відповідність конкретному стандарту, або іншому нормативному документу.

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 акумулюють всі можливості з метою максимального вдосконалення показників якості обслуговування, що дозволить отримання сертифікат вищого рівня.

Обов'язкову сертифікацію готельних послуг в Україні мають право проводити підприємства (організації, установи) державної форми власності, акредитовані як органи сертифікації готельних послуг в системі УкрСЕПРО. Ці органи детально поінформовані про порядок проведення сертифікації на основі довідника УкрСЕПРО, виданого Держкомстандартом України в 1997 р. Довідник призначений для суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язаної з наданням туристичних та

готельних послуг в Україні, а також для фахівців органів з сертифікації послуг та випробувальних (соціологічних) лабораторій.

У довіднику наведені необхідні документи, які створюють передумови введення в Україні з 1998 р. обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг та регламентують процеси її здійснення. Довідник містить загальні відомості про державну систему сертифікації України — УкрСЕПРО, доповнення до переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації у частині туристичних та готельних послуг, а також інформацію про акредитовані в УкрСЕПРО на час опублікування довідника органи сертифікації послуг та випробувальні (соціологічні) лабораторії.

Порядок, методи проведення, схеми (моделі) сертифікації, а також сукупність характеристик, що підтверджуються під час обов'язкової сертифікації туристичних та готельних послуг, та система нормативних документів, які регламентують ці показники, визначені Правилами обов'язкової сертифікації за видами послуг, останні редакції яких включено до довідника.

В Україні сертифікація здійснюється за трьома моделями:

- сертифікація системи якості;
- сертифікаційні випробовування;
- атестація надання послуг.

Атестація надання послуг та сертифікація системи якості здійснюється лише при обов'язковій сертифікації, а сертифікаційні випробовування — в основному при добровільній.

Сертифікаційні випробовування рекомендовані для готелів, які не відповідають вимогам найнижчої категорії, а саме: для беззіркових готелів, та для інших засобів короткострокового проживання. Сертифікат відповідності видається на термін не більше одного року.

Атестація надання послуг рекомендована для готелів (мотелів), які прагнуть до присвоєння певної категорії. Сертифікат відповідності видається на термін не більше трьох років.

Сертифікація системи якості здійснюється за моделлю міжнародних стандартів і рекомендується для готелів, що вже отримали категорію (п'ять зірок). Сертифікат відповідності видається на термін не більше п'яти років.

Державну систему сертифікації організовує державний комітет України з стандартизації, метрології та сертифікації – національний орган України з сертифікації, який проводить та координує роботу щодо забезпечення її функціонування. Цей інститут визначає основні принципи, структуру та правила системи сертифікації в Україні, затверджує перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, призначає органи з сертифікації продукції тощо [17, с. 183].

Обов'язкова сертифікація послуг готелів України здійснюється відповідно до наступних нормативних документів:

- ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению

безпеки туристів і екскурсантів;

- ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц;

- ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования;

- ДСТУ 180 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Настанови щодо послуг;

- СНИП 2.08.02-89 Строительные нормы и правила. Общественные здания и сооружения;

- СанПиН 42-123-5777-91 Санитарно-гигиенические нормн. Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое;

- СНИП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий;

- СанПиН 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест;

- ДК 016-2010 Государный классификатор продукции та послуг (ДКПП).

Крім обов'язкової сертифікації, існує також добровільна сертифікація. До моменту введення в Україні обов'язкової сертифікації вітчизняні готелі мали можливість за допомогою добровільної сертифікації проводити власну атестацію для підтвердження своєї категорії. Нині добровільна сертифікація готелів здійснюється лише в разі сертифікації системи якості.

У більшості країн класифікація встановлена державними органами управління, зокрема: місцевими, як в Іспанії, чи центральними, як у Франції. У Швейцарії, система класифікації розроблена недержавною організацією.

3 8 жовтня 2012 р. набув чинності наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, який виключив з переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, готельні послуги й послуги харчування, що надають суб'єкти туристичної діяльності. Альтернативою була введена добровільна сертифікація послуг і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії на основі договору між органом з сертифікації і власником. Тобто, присвоєння “зірок” готелям стало можливим за результатами добровільної сертифікації. Зовні таке рішення виглядало як лібералізація контролю держави за веденням туристичної діяльності.

Ряд країн, зокрема Польща, Литва, Латвія, напередодні вступу до ЄС привели свої нормативні документи в галузі готельного господарства до єдиних європейських стандартів, які не передбачають обов'язкової сертифікації. Головною проблемою стало те, що скасовано сертифікацію послуг щодо безпеки для життя і здоров'я людей, хоча це найважливіша вимога для роботи готелів. Враховуючи, що іноземці обережно ставляться до поїздок Україною, цей факт може відіграти негативну роль у розвитку українського туризму. Анулювання єдиної системи сертифікації без впровадження нової системи можна розцінити як нелогічний крок. Більш доцільним є розробка нового, сучасного механізму

контролю, який нівелює можливі ризики [15, с. 12].

Європейські держави, які відмовилися від обов'язкової державної сертифікації, прийняли єдині стандарти класифікації готелів HOTREC, затверджені Європейською готельно-ресторанною конфедерацією, та з метою бути конкурентоспроможними, стали використовувати нові стандарти для підтвердження своєї категорії.

Деякі українські готелі, відчувши свободу, стали самостійно присвоювати собі необхідну кількість зірок, без додаткових турбот і зайвих витрат. У результаті цього, окрім готелів, що самостійно оцінили свій рівень і втратили врешті-решт левову частку клієнтів, збитки понесли й туроператори, оселивши своїх гостей у готелі з неофіційними “зірочками”.

Заслуговує на увагу оригінальна класифікація, розроблена авторитетною в готельному бізнесі фірмою Business Travel International (її дотримується також і ВТА — Туристична Адміністрація Великобританії). Відповідно до цієї класифікації всі готелі поділяються на 9 розрядів. Характеристика готелів 5 вищих розрядів наведена нижче (рис. 2).

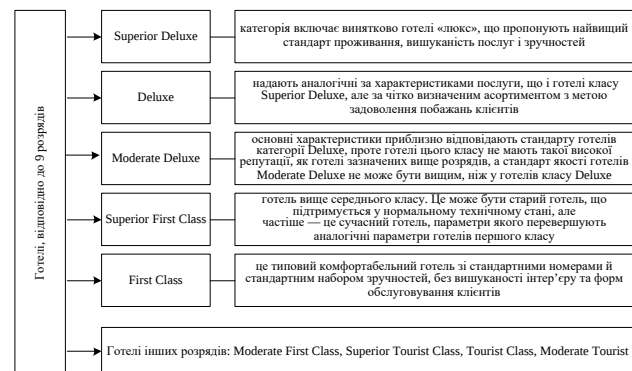


Рис. 2. Класифікація готелів, розроблена фірмою Business Travel International

До інших розрядів належать переважно готелі туристичних класів: Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist.

При цьому автори наведеної системи класифікації вважають, що вона відрізнятиметься у будь-якому разі від загальноприйнятої міжнародної, а її стандарт не відповідатиме стандарту, прийнятому в тій чи іншій країні.

Оскільки для оцінки класу готелю фірма Business Travel International залучає незалежних експертів, що мають високу кваліфікацію в цій галузі, то клас готелю, зазначений у довіднику фірми, одержує міжнародне підтвердження. У такий спосіб готелі класу Deluxe у Києві нічим не будуть поступатися готелям того ж класу в Парижі чи Токіо.

Необхідно також зазначити, що ціна однієї доби проживання, оголошена готелем, може змінюватися залежно від сезону, пільг, що надаються певним категоріям клієнтів (наприклад, власникам кредитних карток, членам ряду клубів, постійним клієнтам) та інших факторів. Тому поряд з основною ціною вказуються ціни зі знижками.

Міжнародна диференціація цін на рівнозначні за рівнем комфорту готельні номери є досить високою, що пояснюється національними особливостями розвитку готельного бізнесу. Досить порівняти ціни (в дол. США) двомісного номеру в чотиризіркових готелях різних країн: «Савой» (Москва) — 380, «Дипломат» (Брюссель) — 208, «Форум» (Будапешт) - 250, «Йосифов» (Відень) - 196, «Форум» (Лондон) - 177, «Імператор» (Мадрид) — 139, «Новотель» (Варшава) — 104. Діапазон коливань складає 104 - 380 дол. США, тобто 365%. Значний діапазон коливань цін спостерігається і на інші категорії номерів готелів.

У переліку державних категорій стандартів національні стандарти, затверджені Держкомстандартом України та які містять обов'язкові й рекомендовані вимоги, яких необхідно дотримуватись. До обов'язкових з них належать:

- вимоги, які забезпечують безпеку продукції чи послуг для життя, здоров'я та майна громадян, її сумісність і взаємозамінність, охорону навколишнього природного середовища;

- вимоги технічної безпеки і гігієни праці з посиланням на відповідні санітарні норми та правила;

- метрологічні норми, правопис, вимоги та положення, які забезпечують достовірність і єдність вимірювань;

- положення, які забезпечують технічну єдність під час розробки, виготовлення та експлуатації продукції [17, с. 182].

При всій різноманітності національних оціночних систем існують головні критерії класифікації готелів за рівнем комфорту, які можна об'єднати у дві групи:

- Привабливість готельних споруд, їхнє територіальне розміщення, функціональне призначення приміщень, їх площа, технічне оснащення, обладнання номерів.

- Якість обслуговування, що залежить від компетентності персоналу та від рівня організації роботи служб готелю.

Говорячи про першу групу, до неї відносять «статичні» показники комфорту, які визначаються на етапі проектування та зведення споруди готелю й залежать від архітектурно-планувальних особливостей будівлі, функціонального складу та площі приміщень, їх технічного оснащення. Статичні показники залишаються незмінними протягом багатьох років і саме вони є основою щодо оцінки рівня комфортності готелю. Рівень комфорту залежить від зміни цієї групи показників.

Не менш важливими виступають «динамічні» показники комфорту, які визначаються на етапі експлуатації готелю. До них належать характеристики санітарного стану приміщень, асортименту та якості процесу надання послуг, кваліфікації та професійних навичок персоналу, культури спілкування тощо. Ці показники. Порівняно з першою групою, більш легко піддаються вдосконаленню. Однак, підвищити класність готелю за рахунок вдосконалення «статичних» показників можливо лише в тому разі, якщо це дозволяє будівельний стандарт споруди

готелю.

Саме тому у міжнародній практиці існують два підходи до класифікації готелів за рівнем комфорту. Один з них віддає перевагу «статичним» показникам, тобто твердо встановленому відсотковому співвідношенню площі номерів з ванною кімнатою та санітарним вузлом, наявності таких приміщень, як, наприклад, критий басейн, сауна тощо. Такий підхід орієнтується на порівняно нову сучасну матеріальну базу, оригінальність архітектурно-планувальних вирішень при будівництві готелю. Інший підхід ґрунтується на «динамічних показниках», тобто показниках якості служби сервісу. Його прибічники вважають, що жорсткі співвідношення архітектурно-планувальних рішень без об'єктивної оцінки функціональної якості обслуговування не забезпечують достовірної картини фактичного якісного стандарту готелю. Відтак у міжнародній системі стандартизації та сертифікації послуг готелів на сучасному етапі існують два підходи, характеристика яких представлена у табл. 1.

Таблиця 1 – Характеристика існуючих підходів у міжнародній системі стандартизації та сертифікації послуг готелів

Назва підходу	Характеристика	Переваги та недоліки
Кількісний	При віднесенні готелю до певної категорії беруться до уваги нормативи площі приміщень, відсоткового співвідношення кількості номерів з санвузлом, телефоном та іншими зручностями у загальній кількості місць, наявність відповідного асортименту послуг	Переваги: більшість таких показників можна представити у цифровому вираженні, що зручно для проведення аналітичних процедур
Якісний	Оцінюється місце розташування готелю відповідно до його призначення, якісні показники процесу надання послуг, санітарний стан території та будівлі, досконалість меблів та обладнання, рівень кваліфікації персоналу тощо. Оцінка дається у певній кількості балів	Недоліки: часто застосовуються недостатньо конкретні критерії оцінки, такі як «гарний район», «зручні ліжка», «доброякісне харчування», «досвідчений персонал»

При розробці вимог до вітчизняних готелів різних категорій доцільно брати до уваги рекомендації регіональної європейської системи класифікації. Оціночні показники системи вимог до вітчизняних підприємств розміщення враховують ряд важливих параметрів, зокрема: сучасні вимоги до споруди готелю, його технічного обладнання, наявності зручностей для гостя в номері, а також до приміщень загального користування, громадського харчування, асортименту побутових та інших послуг. Але більшість вимог оцінюється за кількісними показниками: площа приміщень, розміри та кількість

необхідних меблів, перелік обладнання, інвентарю, забезпечення предметами санітарно-гігієнічного призначення, відсоткове співвідношення типів номерів, а відповідність матеріальної бази та функціональної якості послуг готелю до вимог певної категорії фіксується оцінкою «відповідає» чи «не відповідає» показник вимогам нормативної документації. Так, складно надати однозначну оцінку таким показникам: «здатність персоналу до створення в готелі атмосфери гостинності» та «виявлення доброзичливості щодо клієнтів» або «наявність умов для приймання й обслуговування інвалідів, що використовують крісла на колесах», «відповідність показників мікроклімату в приміщеннях для обслуговування туристів установленим санітарно-гігієнічним вимогам», «ступінь зручності під'їзних шляхів» та «упорядкованості території готелю» тощо.

Постає необхідність розробки національної системи сертифікації готельних послуг, яка б враховувала як «статичні» так і «динамічні» критерії оцінки якості обслуговування та сучасний стан матеріально-технічної бази з урахуванням типів підприємств готельного господарства (готелі, мотелі, кемпінги) та їх спеціалізації (ділові, рекреаційні, спортивні, мобільні тощо). Крім цього, суттєві колективні засоби розміщення характеризуються певними відмінностями, зокрема: готельні, туристичні комплекси, кемпінги, а також індивідуальними: бунгало, намет, ротель, що необхідно враховувати при формуванні системи сертифікації послуг розміщення окремих категорій клієнтів.

З 1 січня 2018 року готелі не можуть отримувати державні свідоцтва становлення категорії. Причина – скасування державної сертифікації у зв'язку зі змінами, що вступили в силу у Законі про Техрегулювання і оцінку відповідності. Але користуючись даними Реєстру можна констатувати, що за період з 01.01.2018 р. не всі готелів пройшли процедуру одержання свідоцтва.

Для полегшення надання туристами рівня сервісу в тому чи іншому засобі розміщення необхідно уніфікувати всі засоби тимчасового розміщення та розробити єдину загальну прозору систему оцінювання обсягу та якості послуг, що надаються [15, с. 11].

Одним з шляхів поліпшення ситуації можна вважати створення комісії з оцінювання один раз або користуватися послугами фахівців тієї чи іншої консалтингової фірми. При цьому позбавитися проміжних оцінювань і одразу після подачі власником готелю заявки на сертифікацію відправляти до нього комісію, яка є офіційним представником органу з сертифікації, на місці все розгляне, оцінить і ухвалить рішення, про яке сповістить власника готелю та керівництво органу сертифікації. Якщо власника не влаштовує категорія, яку йому можуть присвоїти, йому надають рекомендації на півроку, якщо усуне недоліки – заново викликає комісію. Дані про перевірку не знищують, а зберігають в архівах і виставляються на офіційному сайті органу сертифікації, щоб кожна людина могла переглянути, як проведено оцінювання та які недоліки виявлені.

З метою поширення інформації про туристичний

потенціал України на внутрішньому та зовнішньому ринках необхідно створювати відеоролики соціального характеру, які будуть презентувати можливості для відпочинку в нашій країні, культуру, мистецтво, туристичну та інвестиційну привабливість. Такий відеоматеріал доцільно транслювати центральними та регіональними державними телерадіокомпаніями.

Важливими кроками у напрямі популяризації вітчизняної туристичної галузі, подальшої інтеграції національного туризму у світовий економічний простір виступає проведення інформаційно-реklamних прес-турів по Україні, зокрема, за участю представників внутрішніх та закордонних ЗМІ, демонстрація відеопродукції на вокзалах, в аеропортах, у літаках тощо, виготовлення високоякісних буклетів, карт, каталогів, путівників, проведення презентацій інформаційно-реklamного характеру, робота з представниками дипломатичних установ тощо.

Забезпечення контролю системи якості, постійний характер пропонованих послуг, єдиного підходу в системі оцінювання якості послуг готельними підприємствами та споживачами, безперервний процес професійної підготовки персоналу потребує запровадження галузевого стандарту. Говорячи про внутрішній стандарт у готелі, необхідно відзначити, що завдяки його впровадженню можна ідентифікувати торгіву марку готельного підприємства, а також стає можливим зміцнення позицій суб'єкта господарювання у визначеному сегменті ринку [17, с. 174].

Мова йде про впровадження корпоративних стандартів, які відображають попередній досвід в управлінні якістю підприємства, дозволяють ідентифікувати спеціалізацію готелю, розвиток споживчого попиту на готельні послуги, їх специфічні властивості та конкуренцію. В сьогодишніх відносинах на ринку кожний відомий міжнародний бренд обирає свій корпоративний стандарт, якого ретельно дотримується, незалежно від країни розташування готелю, національного стандарту, системи класифікації готелів у цій країні тощо.

Висновки. Таким чином, для підвищення якості надання вітчизняних готельних послуг та розвитку туристичної індустрії необхідно реалізовувати ряд удосконалюючих заходів, зокрема. на підґрунті впровадження інструментів державного регулювання. Буде доцільно у цьому контексті:

- розробити національну систему класифікації підприємств готельного господарства, з виділенням: готелів, мотелів, кемпінгів та ін., за рівнем комфортності проживання з урахуванням типів засобів розміщення та їхньої спеціалізації, зокрема: ділові, спортивні, рекреаційні та ін.; більш повно відобразити в ній критерії технічної та функціональної якості обслуговування клієнтів — як кількісні, так і якісні критерії сертифікації готельних послуг;

- сприяти подальшому розвитку матеріально-технічної бази готелів з урахуванням їх спеціалізації та міжнародних вимог до рівня комфортності проживання, забезпечити стимулювання прямих

інвестицій з власних коштів підприємств та спеціальних фондів, створених, в тому числі, й за рахунок коштів готельного збору;

- прискорити вирішення проблеми функціонування існуючих готелів як цілісних комплексів, що спроектовані та зведені в системі з відповідною інфраструктурою, до якої входять: ресторани, бари, автостоянки тощо, а у нинішньому стані функціонують як окремі господарські об'єкти з розірваним циклом надання послуг;

- розробити галузеві методики калькулювання собівартості готельних послуг з урахуванням стандартів бухгалтерського обліку та визначення готельних тарифів, цін на додаткові послуги й цінової політики на єдиній методологічній основі;

- з метою стимулювання високої й стабільної якості готельного обслуговування забезпечити розвиток відносин франчайзингу в готельному господарстві України, що сприятиме закріпленню високої якісної марки готельних послуг і позитивного іміджу вітчизняних готельних підприємств та їх об'єднань.

На сучасному етапі розвитку індустрії гостинності слід удосконалювати методи державного регулювання якості надання готельних послуг, які дозволять стимулювати розвиток готельного бізнесу в нашій країні, зважаючи на досвід провідних лідерів галузі.

Подальші дослідження доцільно проводити у напрямі розробки методичного забезпечення державного інструментарію в регулюванні та управлінні готельним господарством.

Список літератури

1. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII // Верховної Ради України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
2. Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. // Офіційний вісник України. – 2009. – № 58.
3. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 11.
4. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Наказ Держспоживстандарту України від 03.09.2007 р. // Офіційний вісник України. – 2008. – № 1.
5. Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні : Наказ Держспоживстандарту України від 01.02.2005 р. // Офіційний вісник України. – 2005. – № 19.
6. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.
7. Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорій готелю : Наказ Міністерства культури і туризму України від 10.03.2010 р. // Офіційний вісник України. – 2010. – № 23.
8. Анисимов В. П. Метрологія, стандартизація й сертифікація (в сфері туризму) : учеб. посіб. / В. П. Анисимов, А. В. Якук. – Москва : Альфа-М : ИНФРАМ, 2006. – 252 с.
9. Вишневецька О. О. Туристичне країнознавство : підручник / О. О. Вишневецька, А. Ю. Парфінченко, В. І. Сідоров. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2011. – 594 с.
10. Гладуник Ю. В. Державне регулювання розвитку готельного господарства: проблеми та перспективи / Ю. В. Гладуник // Наук. вісн. Нац. ун-ту держ. податкової служби України (економіка, право). – 2009. – № 3. – С. 29-36.
11. Галасюк С. С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні / С. С. Галасюк // Вісник ДІТБ : зб. наук.

праць. – Донецьк : Донецький інститут туристичного бізнесу, 2010. – Вип. 14. – С. 262–267.

12. Данилюк Л. П. Сутність управління якості готельних послуг / Л. П. Данилюк // Вісник Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ – 2013. – № 12 – С. 78-83.

13. Державна служба туризму і курортів Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.status-ua.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=168&Itemid=29

14. Державна служба статистики України [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/tyr_ut/potoki2006_u.htm

15. Захарова С. Г. Державне регулювання якості готельних послуг шляхом їх сертифікації / С. Г. Захарова // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2015. – № 1(49). – С. 10-15.

16. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько // К.: Центр учбової літератури, 2009. – 409 с.

17. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-ге вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

18. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Офіційний веб-сайт. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&id=ebcdab5e76d-405a-b22f-29d4828f422e&tag=NakaziMert>

19. Мунін Г. Б. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / Г. Б. Мунін, А. О. Зміюв, Г. О. Зінов'єв, Є. В. Самарцев, О. О. Гаца; за ред. С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра, 2005. – 156 с.

20. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К. : ЦУЛ, 2009. – 344 с.

21. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.2.unwto.org/en>

22. Офіційний сайт Державного агентства України з туризму та курортів [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/>

23. Сенін В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учеб. посіб. / В. С. Сенін, А. В. Денисенко. – Москва : Финансы и статистика, 2006. – 144 с.

24. Стойко І. І. Європейська система сертифікації готельних послуг / І. І. Стойко, Р. П. Шерстюк // Матеріали V Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів. Актуальні задачі сучасних технологій – Тернопіль 17-18 листопада 2016. – С. 369-370.

25. Туризм в Україні: куди їдуть найбільше і які напрями потрібно розвивати [Електронний ресурс] // – Режим доступу: <http://expres.ua/news/2017/10/05/265404-turyzm-ukrayini-kudy-vidut-naybilshe-napryamypotribno-rozvyvaty>.

26. Шаповал М. І. Основи стандартизації управління якістю і сертифікації : навч. посіб. / М. І. Шаповал. – Київ : УФІМБ, 2000. – 167 с.

References (transliterated):

1. Pro standartizatsiiu : Zakon Ukrainy vid 05.06.2014 r. № 1315-VII [About standardization: Law of Ukraine dated May 06, 2014 No 1315-VII]. [Elektronnyy resurs] – Rezhym dostupu: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
2. Pro poriadok vstanovlennya kategoriy gotelyam ta inshim obyektam sho pryznachayutsya dlya nadannya poslug z tymchasovogo rozmishennya (prozhyvannya) : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 29.07.09 r. [On the procedure for establishing categories for hotels and other objects intended for provision of temporary accommodation services (accommodation): Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated July 29, 2009]. Ofitsiyny visnyk Ukrainy. – 2009. – № 58.
3. Pro poriadok nadannya poslug z tymchasovogo rozmishennya (prozhyvannya) : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 15.03.06 r. [On the procedure for provision of temporary accommodation services (accommodation): Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated March 15, 2006]. Ofitsiyny visnyk Ukrainy. – 2006. – № 11.
4. Pravyla obovyazkovoyi sertyfikatsiyi poslug z tymchasovogo rozmishennya (prozhyvannya) : Nakaz Derzhspozhyvstandartu Ukrainy vid 03.09.2007 r. [Rules of mandatory certification of services for temporary accommodation (accommodation): Order of Derzhspozhyvstandart of Ukraine dated September 3, 2007]. Ofitsiyny visnyk Ukrainy. – 2008. – № 1.

5. Pro zatverdzhennya Pereliku produktsiyi sho pidlyagaye obov'yazkoviy sertyfikatsiyi v Ukraini : Nakaz Derzhapozhyvstandartu Ukrainy vid 01.02.2005 r. [On Approval of the List of Products Subject to Mandatory Certification in Ukraine: Order of Derzhspozhyvstandart of Ukraine dated 01.02.2005]. Ofitsiyny visnyk Ukrainy. – 2005. – № 19.
6. Pravyly korystuvannya gotelyamy y analogichnymy zasobany rozmyshennya ta nadannya gotelnykh poslug : Nakaz Derzhavnoyi turystychnoyi administratsiyi Ukrainy vid 16.03.04 r. [Rules for the use of hotels and similar means of accommodation and provision of hotel services: Order of the State Tourism Administration of Ukraine dated March 16, 2004]. Ofitsiyny visnyk Ukrainy. – 2004. – № 14.
7. Pro zatverdzhennya formy svidotstva pro vstanovlennya kategoriyi gotelyu : Nakaz Ministerstva kultury i turizmu Ukrainy vid 10.03.2010 r. [About approval of the form of certificate of establishment of a hotel category: Order of the Ministry of Culture and Tourism of Ukraine dated 10.03.2010.]. Ofitsiyny visnyk Ukrainy. – 2010. – № 23.
8. Anisimov V. P. *Metrologiya, standartyzatsiya i sertyfikatsiya : uch. pos. [Metrology, Standardization and Certification (in the sphere of tourism): a training manual]*. Moskov, Alfa-M : INFARM, 2006. 252 p.
9. Vyshnevskaya O. O. *Tutystychnye krayinoznavstvo : pidruchnyk [Tourist region studies: manual]*. Kharkov, HNU im. V. T. Karazina, 2011. 594 p.
10. Gladunyak Yu. V. *Derzhavne reguluvannya rozvutku gotelnogo gospodarstva: problem ta perspektivy [State regulation of the hotel industry development: problems and perspectives]*. Nauk. Visn. Nats. Un-tu derzh. Podatkov. Sl. Ukr. (economica, pravo), 2009, vol. 3, pp. 29-36.
11. Galasyuk S. S. *Problemy kategorizatsiyi gotelnykh pidpryyemstv v Ukraini [Problems of categorization of hotel enterprises in Ukraine]*. Visnyk DITB : zb. Nauk. Prast, 2010, vol. 14, pp.262-267.
12. Danylyuk L. P. *Sutnist upravlinnya yakosti gotelnykh poslug [The essence of quality management of hotel services]*. Visnyk Vinnytskogo torgovelno-ekonomichnogo instytutu KNTEU, 2013, vol. 12, pp. 78-83.
13. Dergavna sluzhba turizmu i kurortiv Ministerstva kultury i turizmu Ukrainy [State Service for Tourism and Resorts of the Ministry of Culture and Tourism of Ukraine]. [Elektronniy resurs] – Rezhym dostupu: http://www.status-ua.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=168&Itemid=29
14. Dergavna sluzhba statystyky Ukrainy [State Statistics Service of Ukraine]. [Elektronniy resurs] – Rezhym dostupu: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/tyr_u/potoki2006_u.htm
15. Zaharova S. G. *Derzhavne reguluvannya yakosti gotelnykh poslug shlyahom yih sertyfikatsiyi [State regulation of the quality of hotel services through their certification]*. Derzhava ta region. Seriya: Derzhavne upravlinnya, 2015, vol. 1(49), pp. 10-15.
16. Malska M. P. *Mizhnarodny turizm i sfera poslug [International tourism and services]*. Kyiv, Tsentr uchbovoyi literatury, 2009, P. 409.
17. Malska M. P. *Gotelnyy biznes: teoriya ta praktyka [Hotel business: theory and practice. Textbook]*. Pidruchnyk. Kyiv, Tsentr uchbovoyi literatury, 2012, P. 472.
18. *Ministerstvo ekonomichnogo rozvytku i torgivli Ukrainy [Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine. Official website]*. [Elektronniy resurs] – Rezhym dostupu: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&id=ebcdab5-e76d-405a-b22f-29d4828f422e&tag=NakaziMert>
19. Munin G. B. *Upravlinnya sychasnym gotelnym kompleksom : navch. posibn. [Management of the modern hotel complex: teaching. manual]*. Kyiv, Lira, 2005, P. 156.
20. Nechayuk L. I. *Gotelno-restorannyy biznes : menedzhment : navch. posibn. [Hotel and restaurant business: management: teaching. manual]*. Kyiv, TZUL, 2009, P. 344.
21. *Ofitsiyny sayt Vsesvitnyoyi turystychnoyi organizatsiyi [Official website of the World Tourism Organization]*. [Elektronniy resurs] – Rezhym dostupu: <http://www.2.unwto.org/en>
22. *Ofitsiyny sayt Derzhavnogo agentstva Ukrainy z turizmu ta kurortiv [Official site of the State Agency of Ukraine for Tourism and Resorts]*. [Elektronniy resurs] – Rezhym dostupu: <http://www.tourism.gov.ua/>
23. Senin V. S. *Gostinichnyy biznes: klasifikatsiya gostinits i drugih sredstv razmesheniya : uch. posobite. [Hotel business: the classification of hotels and other accommodation facilities: training.]. Moskov, Finance and statistics, 2006, P. 144.*
24. Stoyko I. I. *Yevropeyska sistema sertyfikatsiyi gotelnykh poslug. [European Hotel Services Certification System]*. Materialy V Mizhnarodnoyi naukovu-tehnichnoyi konferentsiyi molodykh uchenykh ta studentiv, Ternopil, 17-18 november 2016, pp. 369-370.
25. *Turizm v Ukraini: kudy yidut naybilshе i yaki napryamy potribno rozvyvaty [Tourism in Ukraine: where to go the most and which directions need to be developed]*. [Elektronniy resurs] – Rezhym dostupu: <http://expres.ua/news/2017/10/05/265404-turizm-ukrayini-kudy-yidut-naybilshе-napryamy-potribno-rozvyvaty>.
26. Shapoval M. I. *Osnovy standartyzatsiyi upravlinnya yakistyu i sertyfikatsiyi : navch. posibn. [Fundamentals of Standardization of Quality Management and Certification: Teaching. manual]*. Kyiv, UFIMB, 2000, P. 167.

Відомості про авторів / Сведения об авторах / About the Authors

Інструменти державного регулювання якості надання готельних послуг / А.С. Колєсніченко // Е-КОНОМІКА : Електронна збірка наукових праць. – Х.: НТУ «ХПІ». – 2017. – №1(1). – С. 175-183

Инструменты государственного регулирования предоставления гостиничных услуг / А.С. Колесниченко // Е-КОНОМІКА : Электронный сборник научных работ. – Х.: НТУ «ХПИ». – 2017. – №1(1). – С. 175-183

Tools of state regulation of the provision of hotel services / A.S. Koliesnichenko // E-CONOMICS : Electronic collection of scientific papers. – Kharkov : NTU “KHPi”. – 2017. – №1(1). – P. 175-183

Відомості про авторів / Сведения об авторах / About the Authors

Колєсніченко Анастасія Сергіївна – Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», асистент кафедри економічного аналізу та обліку; тел. (099) 078-31-25; e-mail: anastasihpi@gmail.com.

Колесниченко Анастасия Сергеевна – Национальный технический университет «Харьковский политехнический институт», ассистент кафедры экономического анализа и учета; тел. (099) 078-31-25; e-mail: anastasihpi@gmail.com.

Koliesnichenko Anastasiia Sergeevna – National Technical University «Kharkiv Polytechnic Institute», assistant of Department of economic analysis and accounting; tel. (099) 078-31-25; e-mail: anastasihpi@gmail.com.

Посилання на статтю / Reference a Journal Article:

ІНСТРУМЕНТИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ [Електронний ресурс] / А.С. КОЛЄСНІЧЕНКО // «Е-КОНОМІКА». Електронна збірка наукових праць. – 2017. – № 1 (1). – С. 175-183. – Режим доступу до журн.: <http://e-economics.hpi.kh.ua/index.php/e-economics/issue/view/1>