

**Список використаних джерел:**

1. Гловацька В. В. Європейська наука ХХІ століття: стратегія і перспективи розвитку 2006 : м-ли міжнар. наук.-практ. конф. – Т. 7: Економічні науки. – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2006. – С. 5–7.
2. Рутинський М. Й., Ю. В. Зінько Сільський туризм / М. Й. Рутинський, Ю. В. Зінько. – К., 2006.
3. Закон України «Про туризм» від 15.09.95 р. № 324/95-ВР, у редакції Закону України від 18.11.2003 р. № 742-IV.
4. Соколенко С. Особливості діяльності та розвитку об'єктів зеленого туризму у регіонах та проблеми створення міжнародних кластерів у цій галузі [Електронний ресурс] / С. Соколенко, М. Бузинський. – Режим доступу : [http://tourlib.net/statti\\_ukr/sokolenko.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/sokolenko.htm)
5. Офіційний сайт державної служби туризму і курортів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua>
6. Туристична бібліотека – все про туризм [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://tourlib.net>

**Лихачевська А. Ю.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

**ОСОБЛИВОСТІ КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ У ВЕЛИКІЙ БРИТАНІЇ**

Готельний бізнес є сферою діяльності, яка характеризується високим рівнем конкуренції, отже у боротьбі за споживача готельєри вимушені зосереджувати зусилля на максимальному задоволенні споживчих потреб та очікувань, з метою збільшення постійних та лояльних клієнтів. Це підвищує актуальність досліджень, направлених на підвищення ефективності механізму категоризації готельних підприємств в частині формування споживачем уявлення про готель, яке є максимально наближеним до реалій. Одним із напрямків досліджень є аналіз світового досвіду та тенденцій застосування систем класифікації (категоризації) готельних підприємств в різних країнах, в тому числі в Європі, зокрема Великобританії. Британський готельний бізнес має певні особливості, вивчення яких може дати поштовх до розробки заходів направлених на вдосконалення вітчизняної системи категоризації готелів.

Класифікація готелів Великобританії передбачає відразу кілька різних градацій, де класичні зірки є далеко не єдиним способом оцінки того чи іншого британського готелю. Для готелів Великобританії існує цілих три типи зірок: чорні, червоні і золоті. Чорні «зірки» – символ відображення класу готелю, що

відповідає загальноприйнятим світовим стандартам. Зовсім інша справа – це червоні і золоті зірки. Їх отримати не так то просто. Червоні і золоті зірки надає готелям Великобританії Автомобільна Асоціація АА, (відповідальна за нагородження готелів в США) і Королівський Автомобільний клуб. Червоні зірки за версією Автомобільної Асоціації (далі АА) присвоюються «особливо рекомендованим» готелям Великобританії. Золоті зірки АА – це знак особливого класу, який видається за результатами інспекції представників автоклубу. В країні існує п'ять рівнів якості від однієї до п'яти зірок. Щоб отримати вищий рейтинг зірок, готель повинен мати найвищу якість обслуговування і максимальний діапазон послуг. Для отримання зірок важливим є виконання вимог щодо матеріально-технічного забезпечення готелю, з особливим акцентом у шести напрямках – чистоті, обслуговуванні, харчуванні, спальні, ванні кімнати та гостинність. Готелі за правилами АА можуть функціонувати у наступних формах: готель (формальне розміщення з повним обслуговуванням. Мінімум п'ять гостей, але, швидше за все, більше 20); садибний готель (готель з широкими грунтами або садами, в сільській або напівсільській місцевості з акцентом на спокій і тишу); міський готель (в якому забезпечено високу якість обслуговування, високий коефіцієнт уваги персоналу до гостя, наявність індивідуального стилю, максимальна кількість номерів – 50 номерів); метро-готель (міський готель, який надає повні готельні послуги); малий готель (готелі з максимум 20 спальнями. Ними керують особисто власники, вони мають невеликий спектр послуг). Така класифікація дозволяє споживачам більш чітко зрозуміти, що собою являють різні види готелів

Для більш повного розуміння від чого залежить кількість зірок необхідно дослідити критерії за якими ці зірки надаються. Одна зірка надається, коли виконується від 36-40 % від повного списку обов'язків готелю, що претендує на п'ять зірок. Отже до критеріїв однозіркового готелю за стандартами якості АА входять: наявність мінімум п'яти номерів, які здаються в користування гостям; постійні гості, отримують певні символи лояльності (картки, візитки та ін.); наявність їдальні / ресторану; бар/або зона; готель має бути загалом відкритий сім днів на тиждень та мати рівень обслуговування й стану приміщення відповідно

до його зіркового рейтингу; власник та / або персонал має бути доступним протягом дня і ввечері; має бути чітко позначена зона прийому для гостей. Готелі зі статусом «дві зірки» в додаток до вимог однозіркового готелю мають виконувати всі стандартні вимоги двозіркового готелю щодо чистоти, технічного обслуговування, гостинності, якісного стану обладнання у готелі та доставки послуг гостям. Готелі, які бажають відповідати тризірковому рівню, в додаток до вимог двозіркового готелю, мають відповідати стандартами тризіркового готелю з чистоти, технічного обслуговування, гостинності, якісного стану обладнання у готелі та доставки послуг гостям; після реєстрації жителі мають доступ до приміщення готелю увесь час з ранку до вечора без використання ключа; наявність вечері у готелі мінімум 6 днів на тиждень; до обслуговування номерів входить невеликі гарячі страви, холодні напої, легкі закуски; доступна мережа Wi-Fi у громадських приміщеннях (ресторан, бар, тощо.). Готелі, що бажають отримати оцінку готелю у кількості чотирьох зірок, повинні, в додаток до стандартів трьох зіркового готелю, виконувати наступні стандарти: вищий рівень обслуговування гостей; цілодобове обслуговування номерів; принаймні один ресторан; всі спальні мають бути з окремими ваннами кімнати, з туалетом і душем з гарячою та холодною водою; Wi-Fi або Інтернет підключення повинно бути надано в номерах. П'ять зірок на додаток передбачає відмінний рівень персоналу з добре структурованими виділеннями команди; проактивне обслуговування клієнтів.

Отже, критерії класифікації британських готелів більш-менш чітко визначені, що дає споживачам змогу формувати власне уявлення про готель та формувати споживчі очікування. З метою вдосконалення української системи категоризації готелів можливо застосовувати деякі критерії та показники, що використовують у британській системі та які визначають належність готелю до певного класу.

#### **Список використаних джерел:**

1. Світова туристична організація UNWTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www2.unwto.org/en>
2. Classification of hotel establishments within the EU [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel\\_establishment\\_classification\\_EU\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf)
3. Тімар І. В. Категоризація підприємств готельного бізнесу: вітчизняний та світовий досвід / І. В. Тімар // Управління розвитком. – 2016. – № 3. – С.71–77.

4. Timar I. V. Hospitality services in Ukraine: current state, problems and prospects for further development / I. V. Timar // Economics, management, law: realities and perspectives: Collection of scientific articles. Les Editions L'Originale, Paris, France, 2016. – P. 241–244.
5. Grynko T. V. Organizational culture and a factor in the competitiveness of tourism and hotel enterprises / T. V. Grynko, O. P. Krupskyi, I. V. Timar // National Economic Reform: experience of Poland and prospects for Ukraine : Collective monograph. – Poland : Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2016. – Vol. 3. – P. 252–270.

### **Піскунова Н. О.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

### **ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Впровадження, реалізація та функціонування системи управління якістю на вітчизняних підприємствах у сучасних умовах господарювання регулюються такими нормативно-правовими актами, як закон України «Про ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції», закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність», закон України «Про основні засади державного нагляду у сфері господарської діяльності», закон України «Про підтвердження відповідності», закон України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності», ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» та низкою інших.

Відповідно до ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» «СУЯ охоплює дії, за допомогою яких організація ідентифікує свої цілі та визначає процеси й ресурси, потрібні для досягнення бажаних результатів. СУЯ керує взаємодійними процесами та ресурсами, потрібними, щоб створити цінності та здобути результати для відповідних зацікавлених сторін. СУЯ дає змогу найвищому керівництву оптимізувати використання ресурсів, урахувавши як короткострокові та довгострокові наслідки його рішень. СУЯ забезпечує засоби ідентифікування дій щодо вирішування передбачених і непередбачених наслідків у постачанні продукції та наданні послуг» [1, с. 2].

Основним документом стосовно існування системи управління якістю суб'єктів господарювання є настанова з якості, яка застосовується разом