

Today, all service companies need to pay special attention to working with people and invest in them. Otherwise, due to constant staff turnover, the quality of customer service will decrease, which can lead to a loss of loyalty on their part and lost profits.

References

1. Michaels C. War for talent / E. Michaels, H. Handfield-Jones, B. Excelrod. - 5th ed. Moscow. Mann, Ivanov and Ferber. 2012. - 280 p.
2. Kuttim M. Entrepreneurs human capital increative industries: A case of Baltic Searegion countries/ M. Kuttim, U. Venesaar, E. Kolbre// Actual Problems of Economics. 2011. No.126. PP.381-391.
3. Official site of the British Personnel Institute (CIPD) [Electronic resource]. Access mode: <https://www.cipd.co.uk/knowledge/strategy/resourcing/talent-factsheet>

Науковий керівник – Котикова О. І., докторка економічних наук, професорка, завідувачка кафедри економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет

СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ЛІЦЕНЗУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Пантюхіна В.О., здобувач вищої освіти,

Миколаївський національний аграрний університет

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.

Конкуренція на туристичному ринку постійно посилюється як через розширення видів пропонованих послуг, так і за причини постійного збільшення виробників однотипних послуг. Якість послуг стала визначальним фактором їх конкурентоспроможності; ось чому сертифікація послуг як об'єктивна оцінка їх якості достатньо розвинена в зарубіжних країнах. Предметом сертифікації у сфері гостинності є послуги з розміщення, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в колективних та індивідуальних засобах розміщення (готелях, молодіжних туристичних базах і гірських притулках, кемпінгах та майданчиках для автофургонів, дитячих та студентських літніх таборів, центрах та будинках відпочинку, санаторних та курортних закладах оздоровчо-профілактичного характеру, мебльованих приміщеннях, морських та річкових суднах тощо)

Обов'язкова сертифікація послуг розміщення Системі УкрСЕПРО здійснюється з метою встановлення відповідності цих послуг обов'язковим вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів, уключених до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні. Добровільна сертифікація послуг розміщення Системі УкрСЕПРО здійснюється відповідно до вимог, що не віднесені нормативними документами до обов'язкових. Додатково на бажання заявника орган сертифікації послуг з розміщення (далі – ОСПР) може провести сертифікацію послуг розміщення на підтвердження відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам до певної категорії згідно з ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». При цьому, сертифікація на відповідність усім обов'язковим вимогам нормативних документів виконується у будь-якому випадку.

. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності. Державна політика у сфері ліцензування ґрунтується (згідно із ст. 3 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 5.9.2017 р. №2145-VIII) на принципах єдиної державної системи ліцензування територіальності, дотримання законності та пріоритетності захисту прав, законних інтересів, життя і здоров'я людини, навколишнього природного середовища, захисту обмежених ресурсів держави та забезпечення безпеки держави. Формування та реалізацію державної політики у сфері ліцензування (у встановленому цим Законом порядку) здійснюють Кабінет Міністрів України, спеціально уповноважений орган і Експертно-апеляційна рада з питань ліцензування та орган ліцензування і його територіальні підрозділи – шляхом прийняття нормативно-правових актів у сфері ліцензування

В Україні наразі тільки один вид туристичної діяльності – туроператорська – підлягає ліцензуванню, що закріплено у Законі України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

Науковий керівник – Мельник І.О., канд. екон. наук, доцент, кафедра економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет