равління якістю, з метою формування чіткого уявлення про роль і відповідальність кожного в загальному процесі поліпшення якості.

По-друге, вважається, що іншою проблемою є орієнтація лише на виробництво. Дана проблема загрожує власникам закладів ресторанного господарства низьким прибутком та фінансовими втратами, оскільки не беручи до уваги бажань та потреб цільової аудиторії, споживачі купуватимуть ті послуги, які пропонують максимум переваг. В такому випадку рекомендується залишити принцип «виробництво понад усе» та зорієнтувати його відповідно до потреб цільової аудиторії, що в довгостроковій перспективі призведе до появи нових послуг, а отже й до більшої задоволеності споживачів.

По-третє, люди схильні до отримання кращого, тому важливим є поліпшення надаваних послуг. Якщо не вдосконалювати те, що пропонується споживачам, то є ризик їх втрати, а отже й прибуток. Тому вкрай важливу роль грає постійне проведення регулярного аналізу результатів діяльності і координації напрямів вдосконалення. Для цього пропонується проводити навчальні програми серед персоналу з питань удосконалення якості. Окрім того, якщо на підприємстві виникає проблема, пов'язана із якістю, і вона є хронічною, то в такому разі важливе місце займає розробка коригуючих дій та заходів, що, в першу чергу, напрямлені на дані постійно повторювані проблеми.

Отже, як було зазначено вище, якість – це поняття комплексне, і для її вдосконалення необхідний комплексний підхід. Треба мотивувати керівництво й персонал, та інформувати їх про такий термін, як «якість». Також, необхідно мати попереджувальні заході у разі виникнення проблем, пов'язаних з якістю.

ОСОБЛИВОСТІ СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Гомонець Т.В.
Науковий керівник – ***Соколенко А.С., канд. екон. наук, доцент***

Сертифікація - процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю, систем екологічного управління, персоналу встановленим законодавством вимогам [1].

У сучасному суспільстві гостро постає питання якості надання послуг. В першу чергу споживачі мають бути впевнені в безпечності послуги для їх життя та відсутності шкоди навколишньому середовищу. Таким чином саме сертифікація послуг є гарантією відповідності.

Сертифікація є найважливішим механізмом управління якістю послуг. Вона забезпечує відповідність вимогам екологічної чистоти, гарантує безпеку виробництва послуги для людини і навколишнього середовища, сприяє підвищенню конкурентоздатності продукції. Сертифікація підтверджує виправдане встановлення цін на послуги та діяльність в рамках існуючих законів, створює умови для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі [2].

Сертифіковані послуги викликають більше довіри з боку споживачів, не дивлячись на необов'язковість даної процедури. Це, в свою чергу, сприяє підвищенню туристських потоків. Наявність сертифікату відповідності допомогає підприємству вигідно позиціонувати свої послуги на ринку.

Сертифікація послуг готельних та ресторанних підприємств в Україні є добровільною з 2012 року. ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ» створив Систему добровільної сертифікації УкрСЕПРО, яка базується на основних принципах і підходах до оцінки відповідності продукції, робіт, послуг.

При отриманні готелем категорії, що є обов'язковою умовою діяльності готелю, від повинен пройти обов'язкову сертифікацію послуг з тимчасового розміщення стосовно рівня безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілл [3].

На рівні суспільства сертифікація сприяє збільшенню держбюджету за рахунок збільшення податкової бази, а також зменшення витрат держбюджету в звязку зі скороченням коштів, що виділяються на охорону здоровя. Оскільки послуги органів по сертифікації оплачуються в основному заявником, то зростання надходжень у держбюджет у визначеній мірі йде на утримання і розвиток самої сертифікації, а також стандартизації і метрології, покликаних вирішувати загальну задачу - забезпечення якості продукції і послуг[4].

Система сертифікації в Україні є недосконалою, оскільки вона користується застарілими стандартами та правилами, більшість положень яких, є не актуальними на даний момент. На сьогоднішній день проводяться заходи по удосконаленню процесів сертифікації та гармонізації їх із загальноєвропейськими та світовими стандартами. Але поки що ці зміни не стосуються нормативних документів, які регулюють діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства.

1. Закон України «Про підтвердження відповідності» [Електронний ресурс]: Закон України №2406-111 від 17.05.2001 р. - Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2406-14, (дата звернення 10.02.2020) – Назва з екрана.

2. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 336 с.

3. Інформаційне забезпечення у сфері технічного регулювання ДП "Укрметртестстандарт" [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Київ 2009-2019, – Режим доступу: http://csm.kiev.ua, (дата звернення 10.02.2020) – Назва з екрана.

4. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів : навч. посіб. / В. І. Павлов, О. В. Мишко, І. В. Опьонова, Н. В. Павліха. - вид. друге, доп. - К. : Кондор, 2009. - 230 с.

НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ УКРАЇНСЬКОЇ ТА АМЕРИКАНСЬКОЇ КУХНІ

Дейкун Т.Д.

Науковий керівник – ***Соколенко А.С., канд. екон. наук, доцент***

У сучасних умовах постійної конкуренції серед закладів харчування вибір національної кухні як основи меню відіграє важливу роль, оскільки дає змогу створити відповідну атмосферу і підкреслити переваги. Кожне підприємство ресторанного господарство акцентує увагу на виборі концепції закладу і, відповідно, меню з перевагою певної кухні. У наш час популярні ресторани, які спеціалізуються на національній кухні та дозволяють познайомитися із культурою іншої країни не покидаючи свого міста. Національна кухня – це набір страв, що характерні для певної країни які виражають культурні цінності, традиції, символи і асоціюються з ревною нацією. Національна їжа відображає спосіб життя та мораль людей, рівень пристосованості до навколишнього середовища, переважаючи кулінарні смаки та харчові уподобання. У широкому сенсі національна кухня містить усі аспекти національної культури:

- матеріальну (продукти для приготування, посуд);
- духовну (заборони щодо вживання певних продуктів, вірування, ритуали);
- поведінкову (правила поведінки за столом, норми харчування та етикет);
- організаційну (традиційна кількість прийомів їжі на день).

Національні особливості проявляються у способі приготування страв, інгредієнтах та спеціях що використовуються, історичних особливостях місцевості, клімату і тепловому режиму, а також користі отриманої від споживання.

Українська кухня взяла свій початок від простих у приготуванні страв, основою яких є злакові та овочі (картопля, капуста, буряк, гриби) тому в ній присутній великий асортимент овочевих страв: борщ, капустняк, голубці, квашена капуста, солоні огірки, гарбузова ка-