

УДК 338.48

JEL classification: L15, L83, L51, D18

[https://doi.org/10.31891/dsim-2026-13\(1\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2026-13(1))**СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ЛІЦЕНЗУВАННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ****НЕСТОРИШЕН Ігор**

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0000-0003-0765-195X>e-mail: [nestor\\_nema@ukr.net](mailto:nestor_nema@ukr.net)**ЖОВТАНІ Руслана**

кандидат філологічних наук, доцент, Кафедра міжнародних комунікацій

Державний вищий навчальний заклад «Ужгородський національний університет»

<https://orcid.org/0000-0002-7421-148X>e-mail: [ruslana.zhovtani@uzhnu.edu.ua](mailto:ruslana.zhovtani@uzhnu.edu.ua)**РУДНИЧЕНКО Євгеній**

доктор економічних наук, професор, професор кафедри менеджменту та адміністрування

Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0000-0002-9407-2026>e-mail: [e.m.rudnichenko@gmail.com](mailto:e.m.rudnichenko@gmail.com)

*В статті досліджено сучасний стан нормативно-правового регулювання системи якості у сфері туризму та готельно-ресторанної справи, визначено основні проблеми її функціонування та напрями вдосконалення відповідно до європейських і міжнародних стандартів. Узагальнено зарубіжний досвід країн ЄС, зокрема Іспанії, Франції, Польщі та Хорватії, у частині імплементації добровільних і змишаних систем сертифікації та категоризації тимчасових засобів розміщення. Показано, що ефективне державне регулювання якості послуг у сфері туризму та гостинності передбачає поєднання нормативного контролю, добровільної сертифікації та ринкових механізмів оцінювання. Обґрунтовано необхідність гармонізації українських стандартів із міжнародними вимогами ISO та інтеграції України до єдиного європейського простору якості. Особливу увагу приділено ролі Національної туристичної організації України як ключового координатора процесів стандартизації, сертифікації та категоризації у сфері туризму.*

*Ключові слова: туризм, якість, туристичні послуги, готельно-ресторанні послуги, стандартизація, сертифікація, ліцензування, державне регулювання.*

**STANDARDIZATION, CERTIFICATION AND LICENSING AS TOOLS OF STATE REGULATION OF THE QUALITY OF TOURISM AND HOTEL-RESTAURANT SERVICES IN UKRAINE****NESTORYSHEN Ihor, RUDNICHENKO Yevhenii**

Khmelnitskyi National University

**ZHOVTANI Ruslana**

State Higher Educational Institution «Uzhhorod National University»

*In the modern context of national economic recovery, the issue of improving the quality of tourism and hotel-restaurant services is gaining particular importance for the development of the domestic tourism and hospitality industry. Today, this industry is viewed not only as a part of the service sector but also as a significant driver of economic growth, the formation of a positive international image of the country, an increase in its investment attractiveness, and an instrument of regional development. At the same time, global trends such as digitalization, the growing role of sustainable tourism, and stricter safety and environmental requirements necessitate the transformation of the state management system for the quality of tourism and hospitality services. The purpose of this research is to substantiate the theoretical and methodological foundations and practical approaches to the use of standardization, certification, and licensing as tools of state regulation of the quality of tourism and hotel-restaurant services in Ukraine. The study involves an analysis of the current regulatory framework of the quality system, identification of the problems of its functioning, generalization of foreign experience in quality management in tourism and hospitality, and determination of directions for improving the national system of regulation in accordance with European and international standards. Under conditions of dynamic market development of tourism and hotel-restaurant services, objectification of the processes of standardization, certification, and licensing becomes particularly important. Their effective functioning increases consumer trust, market transparency, and contributes to forming a positive image of the national tourism product in the international arena. It has been determined that the current system of normative regulation is gradually transforming towards harmonization with ISO international standards, which corresponds to the country's European integration course. A significant role in these processes is played by the National Tourism Organization of Ukraine, which serves as a platform for implementing modern approaches to quality assessment, voluntary certification, and categorization of tourism infrastructure facilities. At the same time, there is a recognized need to update methodological approaches to certification and to improve the state supervision system, particularly through digitalization of procedures and the creation of unified registers.*

*Key words: tourism, quality, tourism services, hotel and restaurant services, standardization, certification, licensing, state regulation.*



## **ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ**

В сучасних умовах відновлення національної економіки питання підвищення якості туристичних та готельно-ресторанних послуг набуває особливого значення для розвитку вітчизняної індустрії туризму та гостинності, адже ця індустрія розглядається не лише як складова сфери послуг, а як вагомий чинник економічного зростання, формування позитивного міжнародного іміджу держави, підвищення її інвестиційної привабливості та ефективний інструмент регіонального розвитку. Водночас глобальні тенденції цифровізації, зростання ролі сталого туризму та посилення вимог до безпечності й екологічності обслуговування потребують трансформації системи державного управління якістю туристичних, готельно-ресторанних послуг. В цьому контексті ключовими інструментами забезпечення якості виступають стандартизація, сертифікація та ліцензування, які створюють нормативну основу для гармонізації національної системи управління якістю з європейськими та міжнародними стандартами. Вони забезпечують прозорість ринку, довіру споживачів, підвищують конкурентоспроможність підприємств галузі та сприяють залученню інвестицій у сферу туризму і гостинності. Актуальність проблематики також зумовлена необхідністю удосконалення механізмів державного регулювання у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу в умовах децентралізації, переходу до європейських стандартів управління якістю та інтеграції України у світовий туристичний простір. Питання оновлення нормативно-правової бази, адаптації національних стандартів до вимог ISO, а також запровадження ефективної системи контролю й оцінювання якості туристичних, готельних і ресторанных послуг набувають першочергового значення.

Отже, дослідження стандартизації, сертифікації та ліцензування як інструментів державного регулювання якості є своєчасним і важливим для формування сучасної політики управління якістю у сфері туризму та гостинності. Це, у свою чергу, сприятиме підвищенню довіри до українського туристичного продукту, формуванню культури якості обслуговування та зміцненню позицій України на внутрішньому й міжнародному ринках туристичних і готельно-ресторанних послуг.

## **АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ**

Аналіз сучасних наукових публікацій щодо механізмів державного регулювання забезпечення якості туристичних та готельно-ресторанних послуг показує, що зазначені питання знаходяться в колі наукових інтересів як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Зокрема, О. Степанова та О. Тонких досліджували особливості управління інноваційним процесом забезпечення якості послуг туристичного та готельно-ресторанного бізнесу [20], О. Побігун та Я. Коробейникова аналізували особливості впровадження інноваційних технологій в готельну індустрію з метою підвищення якості надання послуг [9.], Чуєва І., Безкоровайна, Л., Ніколаєва, Т. вивчали питання формування система якості туристичного продукту як невід'ємної частини стандартизації послуг в міжнародному туристичному бізнесі [14], О. Никига В., С. Мороз, Р. Нога систематизували сучасні підходи до управління якістю туристичних послуг [7], Й. Гюнаидин вивчав вплив якості послуг у гостинності на намір повторного відвідування [18].

## **ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ СТАТТЯ**

Незважаючи на наявність значної кількості наукових публікацій, присвячених питанням управління якістю у сфері туризму та гостинності, на сьогодні недостатньо дослідженими залишаються аспекти інтеграції механізмів стандартизації, сертифікації та ліцензування в єдину систему державного регулювання. Недостатньо розробленими також є методичні підходи до оцінювання ефективності таких інструментів у контексті після воєнного відновлення галузі, її цифрової трансформації та переходу до сталих моделей розвитку. Актуальною залишається проблема гармонізації національної нормативно-правової бази із європейськими та міжнародними стандартами якості, а також забезпечення практичної реалізації принципів сталого управління в діяльності суб'єктів туристичного і готельно-ресторанного бізнесу.

## **ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)**

Метою дослідження є обґрунтування теоретико-методичних засад та практичних підходів до використання стандартизації, сертифікації та ліцензування як інструментів державного регулювання якості туристичних і готельно-ресторанних послуг в Україні. У межах дослідження передбачається проаналізувати сучасний стан нормативно-правового забезпечення системи якості, виявити проблеми її функціонування, узагальнити зарубіжний досвід управління якістю у сфері туризму та гостинності, а також визначити напрями вдосконалення національної системи регулювання відповідно до європейських та міжнародних стандартів.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

В умовах динамічного розвитку ринку туристичних та готельно-ресторанних послуг особливого значення набуває об'єктивізація процесів стандартизації, сертифікації та ліцензування. Її сутність полягає у створенні прозорих, науково обґрунтованих та уніфікованих підходів до оцінювання якості послуг, що забезпечує рівні умови для всіх учасників ринку. Об'єктивізація цих процесів дозволяє зменшити суб'єктивний вплив при прийнятті управлінських рішень, підвищити довіру споживачів і партнерів, а також гарантувати відповідність діяльності підприємств вимогам міжнародних стандартів. Саме вона є ключовим чинником формування конкурентоспроможної, сталої та безпечної індустрії туризму й гостинності в Україні.

Зауважимо, для більшості країн світу державне регулювання якості туристичних і готельно-ресторанних послуг має іншу логіку, ніж в Україні, адже воно є комплексом державно-приватних механізмів, де держава встановлює рамкові вимоги, а стандарти та сертифікація здебільшого здійснюються на добровільній або змішаній основі через професійні асоціації, міжнародні організації та галузеві стандарти. Таким чином, державне регулювання якості туристичних і готельно-ресторанних послуг базується на поєднанні нормативного контролю, добровільної сертифікації та ринкових механізмів оцінювання. Держава визначає рамкові умови – безпека, санітарні норми, професійна відповідальність, а оцінювання якості передається незалежним сертифікаційним структурам або професійним асоціаціям. В Європейському Союзі сформовано цілісний рамковий підхід до забезпечення якості туристичних і готельно-ресторанних послуг, який базується на принципах гармонізації, прозорості та взаємного визнання стандартів. Центральне місце у цій системі займають міжнародні стандарти ISO, зокрема ISO 18513:2021 «Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation» [22], а також стандарти EN (European Norms), що визначають вимоги до якості, безпеки, сталості та взаємодії суб'єктів ринку. Сертифікація в більшості країн ЄС має добровільний характер, однак її достовірність гарантується системою акредитації, яку координує Європейська кооперація з акредитації (European Co-operation for Accreditation) (табл. 1).

Таблиця 1.

#### Міжнародний досвід управління якістю туристичних та готельно-ресторанних послуг

| Країна   | Основні інструменти управління якістю                                                                                         | Особливості                                                                                                                                          |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Україна  | стандартизація, сертифікація, ліцензування: Закон України «Про туризм» (№ 324/95-ВР), ДСТУ ISO 9001:2015, накази ДАРТ         | система ще у трансформації; відсутня єдина національна програма якості туризму; адаптація до європейських норм триває                                |
| Іспанія  | добровільна сертифікація «Q de Calidad Turística», стандарти UNE 302001-302018, класифікація засобів розміщення               | лідер у ЄС за кількістю сертифікованих об'єктів; управління здійснює державна організація ICTE; участь у програмах добровільна, але престижна        |
| Франція  | система знаків якості («Qualité Tourisme», «Tourisme & Handicap»), державна класифікація готелів і кемпінгів, стандарти AFNOR | високий ступінь державного контролю; сертифікація поєднує якість і соціальну відповідальність; розвинута система доступності для осіб з інвалідністю |
| Польща   | класифікація засобів розміщення (категорії 1★–5★), добровільна сертифікація Польської туристичної організації (POT), ISO 9001 | система ближча до європейських стандартів; велика увага до регіональних брендів якості; поєднання державного та приватного контролю                  |
| Хорватія | Державна класифікація об'єктів, сертифікація за європейськими стандартами, проєкт «Croatia 365» для цілорічної якості послуг  | система орієнтована на сталість і сезонне вирівнювання; активно впроваджує екостандарти (Green Tourism Label)                                        |

Джерело: узагальнено на основі [1, 2, 7, 9, 16, 17, 20]

Кожна держава-член ЄС має власну національну систему категоризації готелів, проте вони уніфіковані на основі спільних європейських критеріїв, зокрема через ініціативу Hotelstars Union, яка включає Німеччину, Австрію, Чехію, Польщу, Угорщину та інші країни [2]. Водночас якість туристичних послуг регулюється і на наднаціональному рівні – через Директиву (ЄС) 2015/2302 про пакетні тури та пов'язані туристичні послуги, що забезпечує захист прав споживачів, підвищує рівень безпеки та прозорості ринку [16].

У Великій Британії система управління якістю ґрунтується на принципах ринкового саморегулювання під контролем державних органів, зокрема VisitBritain та The Quality Assurance Scheme. Сертифікація здійснюється незалежними організаціями – AA (Automobile Association), VisitEngland тощо – за уніфікованими критеріями чистоти, гостинності, якості харчування та стандартів обслуговування. Держава встановлює лише мінімальні вимоги у сфері санітарії, безпеки й правового регулювання, залишаючи бізнесу право добровільної участі у програмах сертифікації [17].

В Франції категоризація готелів має державний статус і реалізується через делегований орган Atout France, який розробляє критерії, проводить оцінювання та присвоює зірки. Для ресторанної сфери важливе значення має Charte Qualité Tourisme™ – національна хартія якості, що поєднує державний нагляд і добровільну участь бізнесу. Окрім цього, у Франції значна увага приділяється екологічній сертифікації, зокрема через системи Green Key та Écolabel Européen, які відображають інтеграцію сталої розв'язки у політику якості [15].

У США регулювання якості є децентралізованим: держава контролює лише безпеку, ліцензування та фінансові аспекти діяльності. Основна система сертифікації має приватний характер і здійснюється готельними брендами (Marriott, Hilton тощо) або авторитетними асоціаціями – AAA (American Automobile Association), Forbes Travel Guide. Основний акцент зроблено на ринкових механізмах довіри – репутації бренду, споживчих рейтингах, онлайн-відгуках та незалежних аудитах [19].

У міжнародному контексті ключовим координатором розроблення стандартів виступає ISO/TC 228 «Tourism and related services», який визначає базові принципи якості, безпеки та сталості для всіх типів туристичних і готельно-ресторанних послуг. Поряд із цим, у глобальній практиці дедалі більшого значення набувають Глобальні критерії сталого туризму (GSTC), що виступають універсальним індикатором відповідального управління якістю. Впровадження ініціатив Hotelstars Union, Green Globe, Safe Travels WTTC демонструє тенденцію до наддержавної уніфікації стандартів якості, безпеки та екологічності, що створює єдиний світовий простір довіри у сфері туризму та гостинності [21] (табл. 2).

Таблиця 2.

**Особливості впровадження ініціатив Hotelstars Union, Green Globe, Safe Travels WTTC**

| Назва системи                       | Hotelstars Union (HSU)                                                                       | Green Globe                                                                                 | Safe Travels (WTTC)                                                                         |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Організація-засновник / координатор | заснована у 2009 р. під егідою HOTREC (Асоціація готельних та ресторанных об'єднань Європи)  | заснована у 1993 р. за підтримки UNWTO і WTTC                                               | ініціатива Всесвітньої ради з подорожей і туризму (WTTC), заснована у 2020 р                |
| Основна мета                        | уніфікація системи класифікації готелів у Європі, підвищення прозорості та довіри споживачів | просування сталого туризму, екологічної відповідальності та соціальної стійкості            | забезпечення безпеки подорожей після COVID-19 через єдині протоколи гігієни та санітарії    |
| Тип / Сфера дії                     | система класифікації готелів (1★–5★)                                                         | екологічна сертифікація підприємств туризму (готелі, туроператори, курорти)                 | маркування / знак безпеки для туристичних організацій, регіонів і країн                     |
| Країни-учасниці                     | 20+ європейських країн (Німеччина, Австрія, Чехія, Угорщина, Швеція тощо)                    | 90+ країн світу                                                                             | 100+ країн, що приєдналися до програми                                                      |
| Сертифікація / критерії             | 270+ критеріїв: комфорт, чистота, обладнання, сервіс, персонал, послуги                      | 44 основних критерії та 380 показників: енергоефективність, вода, відходи, локальні громади | виконання «Global Safe Travel Protocols» WTTC (чистота, дистанціювання, навчання персоналу) |

Джерело: [15, 19, 22]

Таким чином, зарубіжна практика засвідчує, що ефективне державне регулювання якості у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу досягається не лише через нормативне забезпечення, а й через інтеграцію механізмів добровільної сертифікації, професійного саморегулювання та міжнародного партнерства. Це формує багаторівневу систему управління якістю, у якій ключову роль відіграють прозорість, акредитація, довіра та орієнтація на сталий розвиток.

На нашу думку, для України доцільно перейняти європейську модель співрегулювання, де сертифікація, стандартизація та ліцензування залишаються елементами державного нагляду, але водночас підкріплюються добровільними галузевими стандартами, системами рейтингування та участю у міжнародних сертифікаційних програмах (ISO, GSTC, Hotelstars Union). Це дозволить створити баланс між державним контролем і ринковою довірою, що є ключовою ознакою зрілої системи управління якістю у сфері туризму та гостинності.

Зауважимо, стратегічну роль у розбудові системи управління якістю у сфері туризму та гостинності відіграє Національна туристична організація України (далі – НТОУ). Її діяльність спрямована на консолідацію фахівців галузі, експертів із якості, міжнародних і національних органів сертифікації для організації повного циклу створення та впровадження стандартів якості. В сучасних умовах зростаючої конкуренції, невизначеності та підвищення вимог до безпечності туристичних послуг НТОУ виступає провідним координатором процесів стандартизації, об'єднуючи державний, бізнесовий і науковий сфери навколо спільної мети – підвищення конкурентоспроможності українського туристичного продукту на внутрішньому та міжнародному ринках [12]. НТОУ розроблено та впроваджено Методичні рекомендації з метою підвищення якості туристичних послуг, забезпечення впорядкованості діяльності суб'єктів туристичного ринку та узгодження їхньої роботи відповідно до міжнародних стандартів. Документ спрямований на уніфікацію підходів до класифікації, організації та надання туристичних і супутніх послуг. Рекомендації мають добровільний характер застосування та можуть використовуватися всіма зацікавленими підприємствами, установами, організаціями й фізичними особами-підприємцями, які працюють у сфері туризму та гостинності. Зміст документа ґрунтується на неофіційному перекладі міжнародних стандартів і має інформаційно-довідкове призначення. Для комерційного або професійного використання слід застосовувати офіційні версії міжнародних стандартів ISO, EN або національні стандарти ДСТУ. Отримати чинні офіційні копії ДСТУ можна на сайті державного органу стандартизації – ДП «УкрНДНЦ». В цілому, основними напрямками діяльності НТОУ є методологічна підтримка процесів стандартизації, розроблення

рекомендацій із надання туристичних і супутніх послуг, а також участь у Технічному комітеті стандартизації № 169 «Туризм та послуги сфери туризму». Організація співпрацює з органами сертифікації, сприяючи гармонізації національних вимог із міжнародними стандартами ISO та EN, що дозволяє забезпечити прозорість процедур, підвищити рівень довіри споживачів і створити умови для сталого розвитку галузі. Важливим є те, що НГОУ розглядає якість не лише як технічну відповідність, але й як багатовимірне поняття, що включає соціальну відповідальність, етичні стандарти та екологічну складову.

Науково-економічний аналіз цієї діяльності свідчить про низку переваг. По-перше, системна стандартизація дозволяє підвищити якість туристичних послуг і зміцнити конкурентні позиції українських суб'єктів господарювання. По-друге, консолідація учасників ринку створює синергетичний ефект – спільні стандарти, методики та критерії оцінювання забезпечують узгодженість дій у сфері управління якістю. По-третє, гармонізація з міжнародними нормами відкриває нові можливості для інтеграції українського туризму в глобальні ланцюги створення цінності. Крім того, впровадження стандартів сприяє підвищенню ефективності управління, зниженню ризиків, покращенню безпеки праці й охорони довкілля, що узгоджується з принципами сталого розвитку. Водночас існують певні виклики. Для малого та середнього бізнесу стандартизація часто залишається складною і малодоступною через нестачу ресурсів, знань або адміністративну підтримку. Існує ризик формального підходу, коли стандарти виконуються лише на папері, без реального впливу на якість послуг. Крім того, надмірна регламентація може знизити гнучкість підприємств, що особливо небезпечно в динамічному туристичному середовищі. В умовах воєнного стану та економічної нестабільності ці проблеми посилюються, адже реалізація програм стандартизації потребує стабільних інвестицій та ресурсів.

Перспективним вектором розвитку є створення адаптивної моделі стандартизації, що поєднує міжнародні вимоги з урахуванням національного контексту. Доцільно розробити інструменти підтримки малих і середніх підприємств у сфері якості, зокрема навчальні програми, консультаційні центри, сертифікаційні гранти. Важливим завданням є регулярний моніторинг ефективності впроваджених стандартів і поширення кращих практик через систему професійної освіти. Також необхідно забезпечити комунікацію з підприємствами, пояснюючи, що стандартизація є не бюрократичним обмеженням, а стратегічним інструментом підвищення довіри та стійкості бізнесу. Таким чином, діяльність Національної туристичної організації України у сфері стандартизації, сертифікації та категоризації об'єктів туристичної інфраструктури має не лише прикладне, а й стратегічне значення для економічного розвитку країни. Вона формує інституційні передумови для створення єдиного простору якості у туризмі, сприяє інтеграції України у міжнародний туристичний простір і підвищує роль галузі в економіці знань. Науково обґрунтоване впровадження стандартів якості може стати основою переходу від екстенсивної моделі розвитку туризму до інноваційної, орієнтованої на сталість, безпечність і конкурентоспроможність.

Зазначимо, на офіційному сайті Міністерства економіки України наведено перелік національних стандартів у сфері туризму, який є ключовим елементом формування нормативно-методичного забезпечення управління якістю туристичних і готельно-ресторанних послуг. Документ систематизує чинні стандарти, що регулюють вимоги до організації туристичної діяльності, класифікації об'єктів розміщення, екскурсійного обслуговування, безпеки та сталого розвитку туризму. Його значення полягає у створенні єдиного інформаційного поля для суб'єктів господарювання, органів державного управління та організацій сертифікації. Впровадження національних стандартів забезпечує гармонізацію внутрішньої нормативної бази з міжнародними документами ISO, EN та рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), що сприяє підвищенню конкурентоспроможності українських підприємств на світовому ринку послуг. Перелік демонструє орієнтацію України на адаптацію європейських підходів до стандартизації, зокрема щодо вимог до якості обслуговування, безпечності туристичної діяльності та екологічної відповідальності. Особливу увагу приділено стандартизації у сферах готельного господарства, рекреаційних послуг та сталого туризму, що відповідає сучасним глобальним тенденціям розвитку індустрії гостинності. Водночас аналіз структури переліку засвідчує необхідність його подальшого оновлення, оскільки частина стандартів має застарілі редакції або втратила актуальність через зміну нормативного середовища. Таким чином, наявність і системне оновлення переліку національних стандартів є стратегічною умовою підвищення ефективності державного регулювання якості у сфері туризму, забезпечення прозорості ринку послуг, формування довіри споживачів та інтеграції України у світовий туристичний простір [8]. Таким чином можна узагальнити підходи до зазначених категорії (табл. 3).

На думку В. Тарасової та І. Ковалевської, стандартизація галузі туризму є тим інструментом управління, що обмежує можливості суб'єкта управління у виборі будь-якої дії, як-то ініціативи чи творчого пошуку. Об'єктом стандартизації можуть виступати процедури, правила, процеси або послуги, функції, методи, діяльність. В результаті впровадження стандартизації створюється документ, що встановлює правила, загальні принципи або характеристики для загального і багаторазового застосування з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі [13]. Згідно статті 4 Закон України «Про стандартизацію», метою стандартизації в Україні є формування єдиної системи вимог і правил, що забезпечують належну якість, безпечність та ефективність використання об'єктів стандартизації. Вона спрямована на досягнення відповідності продукції, послуг і процесів їх функціональному призначенню,

раціоналізацію виробництва та управління різноманітністю з урахуванням принципів сумісності й взаємозамінності. Стандартизація покликана гарантувати захист життя та здоров'я людини, дотримання прав і законних інтересів споживачів, безпеки умови праці, а також сприяти збереженню довкілля та раціональному використанню ресурсів. Крім того, її завданням є усунення технічних бар'єрів у торгівлі, запобігання їх появі та підвищення міжнародної конкурентоспроможності національної продукції й послуг [4].

Таблиця 3.

| Підходи до трактування категорій «стандартизація», «сертифікація» та «ліцензування» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Категорія                                                                           | Визначення                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Джерело                                                                                                                 |
| Стандартизація                                                                      | діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері                                                                                                                                                                                                                  | Закон України «Про стандартизацію»                                                                                      |
|                                                                                     | особливий спосіб об'єднання різних нормативних документів з метою задоволення потреб споживачів з урахуванням безпеки держави та інтересів підприємств туристичної індустрії                                                                                                                                                                                                                                                     | Тарасова В.В., Ковалевська І.М.                                                                                         |
| Сертифікація                                                                        | процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність об'єкта сертифікації вимогам, установленим законодавством. Сертифікації в туризмі підлягають або туристичні послуги, або послуги готелів (як у більшості європейських країн). Процедуру підтвердження відповідності здійснює орган сертифікації – незалежна від споживача й виконавця уповноважена на це організація | Сертифікація туристичних об'єктів. Національна туристична організація України                                           |
| Ліцензування                                                                        | з метою створення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг та забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристичного обслуговування здійснюється ліцензування туроператорської діяльності                                                                                                                    | Закон України «Про туризм»<br>Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності : Постанова КМУ |

Джерело: [3, 4, 5, 11]

Національна туристична організація України запровадила добровільну систему сертифікації туристичних об'єктів і послуг, спрямовану на підвищення якості сервісу та впорядкування діяльності суб'єктів туристичного бізнесу. Ця ініціатива є складовою формування національної системи якості та досконалості у сфері туризму, де сертифікація розглядається не лише як інструмент оцінювання, а як стратегічний механізм розвитку конкурентоспроможності галузі. Добровільний характер сертифікації створює мотиваційне середовище для підприємств, які прагнуть підтвердити свою відповідність високим стандартам і водночас підвищити довіру споживачів. При цьому роль держави у процесі регулювання якості трансформується з примусового контролю на опосередковане стимулювання через інституційні механізми, зокрема через діяльність НТОУ. Водночас ефективність сертифікаційної системи залежить від рівня суспільного визнання та довіри до неї, як серед українських споживачів, так і серед міжнародних партнерів. Важливою умовою її успішності є гармонізація сертифікаційних критеріїв із міжнародними стандартами ISO та EN, що забезпечить можливість інтеграції України у світову систему управління якістю. Разом із тим, потенційним ризиком залишається формалізація процедури сертифікації без належного аудиту чи контролю. Значну роль у реалізації програми відіграє просвітницька діяльність НТОУ, спрямована на підвищення рівня обізнаності підприємств щодо стандартів якості та етичних норм обслуговування. Важливим аспектом є поєднання сертифікації з навчальними ініціативами, зокрема програмами Academy NTO.UA, що створює замкнений цикл професійного розвитку та контролю якості. У перспективі така система може стати основою для переходу від добровільної сертифікації до усталеного елементу національної політики забезпечення якості туристичних і готельно-ресторанних послуг [11]. В цілому, це дозволяє сформувати порівняльну характеристику систем стандартизації, сертифікації та ліцензування у сфері туризму та гостинності (табл. 4).

Таблиця 4.

**Порівняльна характеристика систем стандартизації, сертифікації та ліцензування у сфері туризму і гостинності**

| Критерій       | Стандартизація                                                                                     | Сертифікація                                                                                | Ліцензування                                                                              |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1              | 2                                                                                                  | 3                                                                                           | 4                                                                                         |
| Сутність       | установлення норм, вимог і характеристик до послуг, процесів, термінів та систем управління якістю | підтвердження відповідності продукції, послуг або систем управління встановленим стандартам | надання суб'єктам господарювання офіційного дозволу на здійснення певного виду діяльності |
| Мета           | забезпечення єдиних вимог до якості послуг і процесів у сфері туризму та гостинності               | гарантування споживачам відповідності послуг установленим стандартам                        | контроль доступу на ринок і забезпечення дотримання мінімальних умов безпеки та якості    |
| Правова основа | Закон України «Про стандартизацію»                                                                 | Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності                              | Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності                            |

| 1                              | 2                                                                                              | 3                                                                                                | 4                                                                         |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Органи реалізації              | Національний орган стандартизації (ДП «УкрНДНЦ»), технічні комітети                            | органи з оцінки відповідності, акредитовані Національним агентством з акредитації України (НААУ) | Міністерство економіки України, інші уповноважені органи виконавчої влади |
| Рівень обов'язковості          | переважно добровільна (крім випадків, визначених законом)                                      | добровільна або обов'язкова залежно від виду послуг                                              | обов'язкова для видів діяльності, передбачених законодавством             |
| Об'єкт регулювання             | вимоги до туристичних послуг, готелів, закладів розміщення, персоналу, процесів обслуговування | послуги, процеси, системи управління якістю, продукція                                           | господарська діяльність суб'єктів туристичного ринку                      |
| Результат застосування         | прийняття національних стандартів (ДСТУ), методичних рекомендацій                              | сертифікат відповідності, знак якості                                                            | ліцензія на право провадження діяльності                                  |
| Зв'язок міжнародними системами | гармонізація з ISO, EN, Європейськими туристичними стандартами                                 | визнання міжнародних сертифікатів (ISO 9001, ISO 18513 тощо)                                     | узгодження з директивами ЄС щодо професійної діяльності у сфері туризму   |
| Роль у системі якості          | формує основу нормативного забезпечення якості                                                 | підтверджує фактичну якість послуг                                                               | контролює відповідність суб'єкта вимогам до надання послуг                |
| Кінцева мета для споживача     | прозорість, безпека, стабільна якість послуг                                                   | довіра до наданих послуг і бренду                                                                | гарантія законності та надійності суб'єкта ринку                          |

Джерело: [4, 5, 10, 11, ]

### **ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ**

В результаті проведеного аналізу встановлено, що стандартизація, сертифікація та ліцензування виступають ключовими елементами державного механізму забезпечення якості туристичних послуг в Україні. Їх ефективне функціонування забезпечує підвищення довіри споживачів, прозорість ринку та формування позитивного іміджу національного туристичного продукту на міжнародній арені. Визначено, що нинішня система нормативного регулювання поступово трансформується у напрямі гармонізації з міжнародними стандартами ISO, що відповідає євроінтеграційному курсу держави. Значну роль у цих процесах відіграє Національна туристична організація України, яка виступає платформою для впровадження сучасних підходів до оцінки якості, добровільної сертифікації та категоризації об'єктів туристичної інфраструктури. Разом із тим, виявлено необхідність оновлення методичних підходів до сертифікації та удосконалення системи державного нагляду, зокрема через цифровізацію процедур і створення єдиних реєстрів.

#### **Література**

1. Босовська М.В. Інтеграційні процеси в туризмі : монографія. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 832 с.,
2. ДАРТ та UHRA розпочали тестування системи Hotels Stars Union (HSU) в Україні. Державне Агентство Розвитку Туризму України. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dart-ta-uhra-rozpochali-testuvannya-sistemi-hotels-stars-union-hsu-v-ukrayini>
3. Журба І. Є., Несторишен І. В. Вдосконалення туристичної логістики в контексті покращення якості туристичних послуг. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2022. № 4. URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-4-12-01>
4. Закон України «Про стандартизацію» : Закон України від 05 черв. 2014 р. № 1315-VII // *Відомості Верховної Ради України*. 2014. № 31. Ст. 1058. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>
5. Закон України «Про туризм» : Закон України станом на 1 січ. 2025 р. 324/95-BP // *Відомості Верховної Ради України*. 1995, № 31, ст. 241. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
6. Ковалевська І. Стандартизація як інструмент державного управління туристичною діяльністю в сучасних умовах. Економіка та суспільство, 2021 № 33 URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/909/872>
7. Никига О.В., Мороз С.Р., Нога Р.Ю. Управління якістю туристичних послуг: сучасні підходи. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна*. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2025. № 21. С. 206–211. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2025-21-21>
8. Перелік національних стандартів сфери туризму. Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства України URL: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
9. Побігун О., Коробейникова Я. Introduction of innovative technologies in the hotel industry to improve the quality of service provision (cases of the hotel «radisson blu hotels & resorts»). *Scientific Bulletin of Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas (Series: Economics and Management in the Oil and Gas Industry)*, 2023. (1(27), 111–122 с.
10. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності : Постанова КМУ від 11 листопада 2015 р. № 991 // *Офіційний вісник України*. – 2015. – № 92. – Ст. 3132. – Із змінами,

внесеними Постановами Кабінету Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF>

11. Сертифікація туристичних об'єктів. Національна туристична організація України. URL: [https://nto.ua/certification\\_ua.html](https://nto.ua/certification_ua.html)
12. Стандартизація в туризмі. Національна туристична організація України. URL: [https://nto.ua/standardization\\_ua.html](https://nto.ua/standardization_ua.html)
13. Тарасова В.В., Ковалевська І.М. Методи відображення туристичної інформації : Матеріали II Все-української науково-практичної конференції «Туризм: міжнародний досвід та національні пріоритети». Житомир : ЖНАЕУ, 2018. С. 82–89
14. Чуєва І., Безкоровайна Л., Ніколаєва Т. Система якості туристичного продукту як невід'ємна частина стандартизації послуг в міжнародному туристичному бізнесі. Економіка та суспільство, 2021 (28). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/475/457>
15. Charte Qualité Tourisme™. URL: <https://www.atout-france.fr/sites/default/files/2024-09/Charte%20graphique%20-%20Qualit%C3%A9%20Tourisme.pdf>
16. Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU, and repealing Council Directive 90/314/EEC // Official Journal of the European Union, L 326, 11.12.2015, pp. 1-33. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj/eng>
17. Get quality assessed. VisitBritain/VisitEngland - the national tourism agency. URL: <https://www.visitbritain.org/business-advice/get-quality-assessed>
18. Günaydin Y. Service quality in hospitality businesses and its effect on revisit intention during the Covid-19 [Електронний ресурс] // Journal of Tourism Theory and Research. — 2022. — Vol. 8, No. 1. — Режим доступу: <https://dergipark.org.tr/en/pub/jttr/article/1066010>
19. Hotel Star Rating System: Everything You Need to Know. URL: [https://hello.pricelabs.co/hotel-star-rating/?utm\\_source=chatgpt.com](https://hello.pricelabs.co/hotel-star-rating/?utm_source=chatgpt.com)
20. Stepanova O., Tonkykh O. Management of the innovative provisioning process quality of tourist and hotel-restaurant business services. Management. Kyiv National University of Technologies and Design. 2023. Том 38 № 2. URL: <https://jrn1.knutd.edu.ua/index.php/mng/article/view/1534>
21. Tourism and related services. . *International Organization for Standardization* URL: <https://www.iso.org/committee/375396.html>
22. Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Vocabulary. International Organization for Standardization URL: <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:18513:ed-2:v1:en>

## References

1. Bosovska M.V. (2015) Intehratsiini protsesy v turyzmi : monohrafiia. K. : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 832 p.
2. DART та UHRA розпочали тестування системи Hotels Stars Union (HSU) в Україні. Derzhavne Ahenstvo Rozvytku Turyzmu Ukrainy. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dart-ta-uhra-rozpochali-testuvannya-sistemi-hotels-stars-union-hsu-v-ukrayini>
3. Zhurba I. Ye., Nestoryshen I. V. Vdoskonalennia turystychnoi lohistyky v konteksti pokrashchennia yakosti turystychnykh posluh. Problemy suchasnykh transformatsii. Serii: ekonomika ta upravlinnia. 2022. № 4. URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-4-12-01>
4. Zakon Ukrainy «Pro standartyzatsiiu» : Zakon Ukrainy vid 05 cherv. 2014 r. № 1315-VII // Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy. 2014. № 31. St. 1058. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>
5. Zakon Ukrainy «Pro turizm» : Zakon Ukrainy stanom na 1 sich. 2025 r. 324/95-VR // Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy. 1995, № 31, st. 241. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
6. Kovalevska I. Standartyzatsiia yak instrument derzhavnoho upravlinnia turystychnoiu diialnistiu v suchasnykh umovakh. Ekonomika ta suspilstvo, 2021 № 33 URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/909/872>
7. Nykyha O.V., Moroz S.R., Noha R.Yu. Upravlinnia yakistiu turystychnykh posluh: suchasni pidkhody. Visnyk KhNU imeni V. N. Kapazina. Serii: «Mizhnapodni vidnosyn. Ekonomika. Kpaiznavstvo. Tupyzm». 2025. № 21. S. 206–211. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2025-21-21>
8. Perelik natsionalnykh standartiv sfery turizmu. Ministerstvo ekonomiky, dovkilla ta silskoho hospodarstva Ukrainy URL: <https://me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
9. Pobihun O., Korobeinykova Ya. Introduction of innovative technologies in the hotel industry to improve the quality of service provision (cases of the hotel «radisson blu hotels & resorts»). Scientific Bulletin of Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas (Series: Economics and Management in the Oil and Gas Industry), 2023. (1(27), 111–122 p.
10. Pro zatverdzhennia Litsenziinykh umov provadzhennia turoperatorskoi diialnosti : Postanova KМУ vid 11 lystopada 2015 r. № 991 // Ofitsiinyi visnyk Ukrainy. – 2015. – № 92. – St. 3132. – Iz zminamy, vneseny my Postanovamy Kabinetu Ministriv Ukrainy. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF>
11. Sertyfikatsiia turystychnykh ob'iektiv. Natsionalna turystychna orhanizatsiia Ukrainy. URL: [https://nto.ua/certification\\_ua.html](https://nto.ua/certification_ua.html)
12. Standartyzatsiia v turyzmi. Natsionalna turystychna orhanizatsiia Ukrainy. URL: [https://nto.ua/standardization\\_ua.html](https://nto.ua/standardization_ua.html)
13. Tarasova V.V., Kovalevska I.M. Metody vidobrazhennia turystychnoi informatsii : Materialy II Vse-ukrainskoi naukovopraktychnoi konferentsii «Turizm: mizhnarodnyi dosvid ta natsionalni priorytety». Zhytomyr : ZhNAEU, 2018. S. 82–89
14. Chuieva I., Bezkorovaina L., Nikolaieva T. Sistema yakosti turystychnoho produktu yak nevidiemna chastyna standartyzatsii posluh v mizhnarodnomu turystychnomu biznesi. Ekonomika ta suspilstvo, 2021 (28). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/475/457>
15. Charte Qualité Tourisme™. URL: <https://www.atout-france.fr/sites/default/files/2024-09/Charte%20graphique%20-%20Qualit%C3%A9%20Tourisme.pdf>

- 
16. Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU, and repealing Council Directive 90/314/EEC // Official Journal of the European Union, L 326, 11.12.2015, pp. 1-33. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj/eng>
  17. Get quality assessed. VisitBritain/VisitEngland - the national tourism agency. URL: <https://www.visitbritain.org/business-advice/get-quality-assessed>
  18. Günaydin Y. Service quality in hospitality businesses and its effect on revisit intention during the Covid-19 [Електронний пєцype] / // Journal of Tourism Theory and Research. — 2022. — Vol. 8, No. 1. — Режим доступу: <https://dergipark.org.tr/en/pub/jttr/article/1066010>
  19. Hotel Star Rating System: Everything You Need to Know. URL: [https://hello.pricelabs.co/hotel-star-rating/?utm\\_source=chatgpt.com](https://hello.pricelabs.co/hotel-star-rating/?utm_source=chatgpt.com)
  20. Stepanova O., Tonkykh O. Management of the innovative provisioning process quality of tourist and hotel-restaurant business services. Management. Kyiv National University of Technologies and Design. 2023. Том 38 № 2. URL: <https://jml.knutd.edu.ua/index.php/mng/article/view/1534>
  21. Tourism and related services. . *International Organization for Standardization* URL: <https://www.iso.org/committee/375396.html>
  22. Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Vocabulary. International Organization for Standardization URL: <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:18513:ed-2:v1:en>