

#### Перелік використаних джерел:

1. Андрейцева І. А. Доходи і якість життя населення України: сучасний стан. Економіка та суспільство. 2021. №29 [URL:https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/564](https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/564)
2. Державна служба статистики України. Офіційний сайт. URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
3. Національний Банк України: Звіт про фінансову стабільність | [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/FSR\\_2021-H1.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/FSR_2021-H1.pdf?v=4)

УДК 330

**Попик Мар'яна**

кандидат економічних наук  
доцент кафедри туристичної інфраструктури  
та готельно-ресторанного господарства ДВНС «УжНУ»  
Україна

**Maryana Popuk**

Ph.D. in Economics  
Assistant Professor oat the Department of tourism infrastructure  
and hotel and restaurant industry  
Uzhhorod National University  
Ukraine

**Ваган Роберт**

Студент 1 курсу магістратури  
Факультету туризму та міжнародних комунікацій  
Ужгородського національного університету  
Україна

**Robert Vagan**

1st year magistrate student  
Faculty of Tourism and International Communications  
Uzhhorod National University  
Ukraine

### **СУЧАСНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ СТАНДАРТІВ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЮ MODERN RECOMMENDATIONS FOR COMPLIANCE WITH PROFESSIONAL STANDARTS FOR HOTEL EMPLOYEES**

На сьогоднішній день ситуація на світовому ринку туризму дуже нестабільна та потребує спеціальних та специфічних заходів задля дотримання професійних стандартів у роботі всіх підрозділів готельного господарства. Починаючи від покоївок, закінчуючи керуючим підприємством. Одним із головних важелів впливу, в цілому на сферу туризму, зараз являє собою пандемія COVID-19.

Пандемія кардинально змінила образ сучасного туризму, відповідно змінились і вимоги до закладів, які надають туристичні послуги. Розпочати варто з тих, які рекомендовані урядом аби запобігти поширення коронавірусної інфекції [1]:

1) Керівники готелів повинні надати відповідальну особу, яка проводить температурний скринінг усім працівникам перед початком роботи. Працівники, в яких виявлено температуру тіла понад 37,2° С або ознаки респіраторних захворювань, не допускаються до роботи. Також керівництво готелю має забезпечити наявність щонайменше п'ятиденного запасу засобів індивідуального захисту.

2) На вході в готель та в коридорах необхідно розмістити інформаційні матеріали щодо профілактики корона вірусу; організувати місця для обробки рук антисептиками.

Доцільно розмістити яскравий вказівник про необхідність дезінфекції рук (банер, наклейка, вказівник тощо).

3) При появі симптомів респіраторного захворювання та/або підвищення температури у особи, що проживає в готелі, така особа підлягає ізоляції в номері до прибуття карети швидкої медичної допомоги, яку викликає персонал готелю.

4) Дозволяється одночасне перебування відвідувачів у вестибюлі закладу з розрахунку не більше однієї особи на 10 квадратних метрів площі зали обслуговування. Допуск відвідувачів та перебування у готелі (поза номером) дозволяється лише у захисній масці (у тому числі саморобній), так, щоб були покриті ніс та рот. В зонах загального користування на постійній основі повинна функціонувати припливно-витяжна вентиляція, яка запобігає поширенню вірусу.

5) У готельних закладах забороняється робота конференц-залів, фітнес- та спа-центрів готелів. Адміністрація готелю забезпечує та контролює виконання умов недопущення формування черг в місцях можливого скупчення туристів. В місцях потенційного скупчення відвідувачів повинно бути нанесене відповідне тимчасове маркування для забезпечення дотримання дистанції не менше 1,5 метри.

6) При заїзді в готель кожному гостю надається спеціальний набір із санітаїзером, гумовими рукавичками та маскою. Проводиться обробка дезінфікуючим засобом багажних сумок, колясок і інших речей гостей.

Після виїзду кожного гостя з метою дезінфекції в номерах слід використовувати професійні дезінфікуючих озонаторів [1].

Аналізуючи ці правила важливо урахувати не тільки їх ефективність а й те як вони впливають на персонал. Жорстке дотримання усіх заходів безпеки значно знижує ККД працівника, що призводить до зниження якості обслуговування. Задля покращення умов праці персоналу можливо індивідуально підібрати засоби захисту, так комусь зручніше працювати в хірургічній масці (звичайна), комусь підійде маска з тканини, хтось надає перевагу маскам з найвищим рівнем захисту FFP3, комусь зручніше поролонові маски. Індустрія не стоїть на місці і через попит вибір великий, що дає змогу знайти комфортний варіант для кожного. Також варто наголосити на необхідності глобальної вакцинації, яка повинна знизити темпи поширення коронавірусної інфекції, як для працівників, так і для туристів, проте важливо не виходити за рамки чинного законодавства і обмежуватись лише рекомендаціями та звертати увагу на конкретний випадок конкретного працівника (якщо це стосується підприємства) чи туриста.

В умовах пандемії, дотримання саме професійних стандартів під час праці стає в рази важчим, адже окрім бездоганної роботи в обслуговуванні, потрібно дбати про здоров'я власне, оточуючих та гостей.

Отже, наші рекомендації для дотримання високого рівня професіоналізму працівників готельних підприємств є такі :

1. Підбирати співробітників на основі їхньої здатності задовольняти кваліфікаційні вимоги, встановлені для певного виду роботи, перевіряти їх стресостійкість та змогу працювати в умовах правил посилення безпеки.

2. Забезпечувати умови роботи, що сприяють найкращому виконанню співробітниками своїх обов'язків, а також спокійні ділові взаємини.

3. Забезпечувати усіма необхідними засобами захисту .

4. Звертати увагу на те, щоб весь персонал відчував свою причетність і вплив на якість послуг, що надаються та з розуміння ставився до усіх правил і обмежень які накладають у зв'язку з пандемією.

5. Заохочувати зусилля персоналу, спрямовані на підвищення якості, визнаючи заслуги і нагороджуючи за конкретні досягнення.

6. Періодично проводити оцінку факторів, що стимулюють співробітників до забезпечення якості послуг.

7. Впровадити систему планових заходів щодо підвищення професійних умінь і навичок персоналу.
8. Забезпечити стабільну виплату заробітної плати.
9. Активно брати участь у заходах по запобіганню поширення вірусу, проводити тренінги та пояснювати працівникам, чому важливо дотримуватись усіх правил.[2]

Сучасне готельне господарство змінилось до невпізнаності і система надання послуг зовсім не виглядає гостинною сьогодні. Контакт «людина-людина» є мінімізований задля безпеки гостей і персоналу, але це погано вплинуло на «гостинність» – основу готельного господарства, де головним є встановити контакт з гостем, знайти підхід до кожного. Так, пандемія безперечно сколихнула світ і сфера надання послуг вимушена адаптуватись до нових правил. Безперечно, стало важче якісно надавати послуги через обмеження, правила, вимоги. Банально : цілодобова робота в засобах індивідуальної безпеки значно знижує працездатність персоналу, як безпосередньо з гостями так і при виконанні інших робочих завдань. Минуло вже 2 роки з початку пандемії, весь світ адаптується, кожен заклад розміщення намагається по своєму долати труднощі. Проте, дотримуючись вказаних вище рекомендацій, можливо утримувати рівень професіоналізму працівників та мінімізувати втрати якості в обслуговуванні навіть в період пандемії.

#### **Перелік використаних джерел:**

1. Шацька З., Шевель А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-URL: [http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/10\\_2020/53.pdf](http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/10_2020/53.pdf) (Дата звернення: 15.09.21 р.)

2. Управління персоналом підприємства: навч. посібник / Криворучко О.М., Водолажська Т.О. – Х. : ХНАДУ, 2016. – 200 с

УДК 339:004.738.5

**Радинський Сергій**

кандидат економічних наук  
доцент кафедри економіки та фінансів  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя  
м. Тернопіль, Україна

**Дячун Ольга**

кандидат економічних наук, доцент  
доцент кафедри економіки та фінансів  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя  
м. Тернопіль, Україна

**Serghiy Radynskiy**

PhD (Economics)

Associate Professor of Economics and Finance Department  
Ternopil Ivan Puluj National Technical University  
Ternopil, Ukraine

**Olga Dyachun**

PhD (Economics), Docent

Associate Professor Department of Economics and Finance  
Ternopil Ivan Puluj National Technical University  
Ternopil, Ukraine

## **ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-ТОРГІВЛІ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ PECULIARITIES OF INTERNET TRADE DEVELOPMENT IN UKRAINE AND THE WORLD**

В сучасних умовах вітчизняна економіка переживає новий етап свого розвитку, оскільки