

Таблиця 3 – Товарна структура роздрібного товарообороту підприємств роздрібної торгівлі

	2017		2018		2019	
	млн.грн	у відсотках до підсумку	млн.грн	у відсотках до підсумку	млн.грн	у відсотках до підсумку
Усі товари	586330,1	100	668369,6	100	793479,2	100
Садово-городнє устаткування та інвентар, ручний інструмент	3356,3	0,6	4113,3	0,6	4738,8	0,6

Джерело: [1]

Отже за даними табл.3 бачимо, що прослідковується певна стабільність у відсотках. Вартісні показники продажів підвищуються, це може свідчити як про підвищення цін, так і про зростання фізичних обсягів продажу, що було досліджено у табл. 2.

Висновки. Отже, можна констатувати, що пандемія covid-19 суттєво вплинула на розвиток торгівлі, скоротивши рентабельність діяльності оптових та роздрібних підприємств майже до 1%. Але пандемія не уповільнила динаміку роздрібних продажів садово-городнього устаткування. Даний сектор торгівлі зростає як у фізичному обсязі, так і у вартісному.

Список використаних джерел

1. Державна служба статистики України: веб-сайт. URL: <http://ukrstat.gov.ua/>

Нодія Є. Р., здобувач вищої освіти 4 курсу, група Мен-171

Науковий керівник **Шабардіна Ю. В.**, к.е.н., доцент

Навчальний університет «Чернігівська політехніка» (м. Чернігів, Україна)

МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

В наш час індустрія туризму є однією з найпривабливіших форм міжнародної торгівлі, що розвиваються досить швидко.

Зараз у країнах з розвинутою ринковою економікою найбільш поширюється розуміння змісту й складових категорій якості, що встановлена в 33 спеціальному термінологічному стандарті Міжнародної організації по стандартизації (ISO).

У сучасних умовах діяльності та розвитку ринкового господарства головним у забезпеченні високого іміджу та конкуренції вітчизняних підприємств є оптимальне співвідношення «ціна – якість» продуктів праці. При цьому вагоме значення надається покращанню якості продуктів праці національних підприємств відповідно до міжнародних вимог і стандартів.

Вступ України до ЄС підштовхує підприємства не тільки до покращення якості всього діапазону продукції та послуг, а й визнання здобутків зі сторони Європейського фонду управління якістю (ЄФУЯ).

В 2004 р. Українська асоціація якості (УАЯ) вперше в Східній Європі отримала від ЄФУЯ право самостійно оцінювати підприємства, які претендують на отримання сертифіката «Визнання досконалості в Європі». Це стало можливим після розробки та впровадження в Україні Комплексної системи оцінки та визнання рівнів досконалості підприємств і організацій інтегрованої у відповідну схему ЄФУЯ на базі моделі, яку створила ця організація.

В теорії та на практиці використовуються різноманітні моделі управління якістю послуг, які застосовуються у готельному господарстві з врахуванням атрибутів технології обслуговування та спеціалізації готельних послуг як продукту праці.

Висока якість послуг створює сприятливий імідж готелю у наявних і потенційних клієнтів, що виражається в сприйнятті реальної технології обслуговування через порівняння з очікуваною. Тому якість готельних послуг потрібно визначати як сукупність характеристик, властивостей та ознак наданих послуг, рівень яких декларується виробником при їх створенні та зумовлює ступінь задоволення установлених або передбачених потреб споживачів, у тому числі з безпеки людини та охорони навколишнього середовища.

З досвіду різних країн світу, найкращу якість обслуговування можна досягти завдяки стандартизації, адже ця методика контролю є досить ефективною, і керівництво і персонал готельного підприємства докладають максимальних зусиль до покращення показників якості обслуговування. Стандартизація готельного обслуговування сприяє підвищенню якості, а також є засобом захисту інтересів споживачів.

Список використаних джерел

1. Международная гостиничная конвенция [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [[http://www.hotelstat.ru/assets/files/hotel %20docs/International %20hotel %20 convention.pdf](http://www.hotelstat.ru/assets/files/hotel%20docs/International%20hotel%20convention.pdf)]
2. Международные гостиничные правила [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/MU81319.html]
3. Методика и практика проведения оценки качества услуг на предприятиях гостиничного хозяйства и туристского обслуживания. — М. : [б. и.], 2007. — 48 с.

Панченко І. О., здобувачка вищої освіти, курс 1, група ЗМДСп-201

Науковий керівник – **Олифіренко Ю. І.**, к.держ.упр., доцент

Національний університет «Чернігівська політехніка» (м. Чернігів, Україна)

УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ РЕФОРМ

Для сучасного стану у сфері соціального захисту сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, характерними є високий рівень бідності таких сімей, безробіття, низький рівень їх доступності до соціальних послуг. Зазначені проблеми призводять до поширення явищ дитячої бездоглядності, соціального сирітства, інституціоналізації дітей (фактичної передачі функцій з виховання та утримання дітей від батьків до інтернатних закладів).

Так, в останні роки, майже незмінною, у межах 10 тис. осіб, залишається кількість дітей, які отримали статус дитини-сироти чи дитини, позбавленої батьківського піклування, (станом на кінець 2019 р. – 10 173, 2018 р. – 9 562, 2015 р. – 10 173 дитини), а кількість виявлених під час профілактичних рейдів бездоглядних дітей має тенденцію до зростання: упродовж 2019 р. виявлено 15 006 дітей, що на 11% більше, ніж у 2018 р. (13 542 дитини).