



УДК 338.486

РОЗРОБКА СИСТЕМИ ПОКАЗНИКІВ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Асп. А.О. Михалко

Наук. керівник проф. Г.І. Хімічева

Київський національний університет технологій та дизайну

Згідно діючого законодавства є комплекс послуг з задоволення різноманітних потреб туриста, зокрема у відпочинку, харчуванні, переміщенні, які сприяють забезпеченню мети подорожі. Адже туристичні послуги за значенням в процесі подорожування поділяються на основні, без яких неможливе подорожування, додаткові, що сприяють комфортності подорожування та супутні, які забезпечують мету подорожі.

Проведений авторами критичний аналіз шляхів і перспектив розвитку туристичного бізнесу, що в умовах загострення конкурентної боротьби між туристичними підприємствами за ринок збуту актуальним питанням є розробка нових принципів і підходів до оцінювання споживчої цінності туристичного продукту за показниками якості безпеки.

Слід зазначити, що споживча цінність туристичного продукту є інтегральною характеристикою, яка містить сукупність його якісних і кількісних споживчих властивостей, тому її потрібно оцінювати з позиції споживача й виробника.

Для дослідження елементів споживчої цінності туристичного продукту доцільно застосовувати сучасний аналітичний інструментарій, такий як розгортання функції якості, бенчмаркінг, аналіз форм і наслідків відмов споживачів.

При цьому одним із найбільш перспективних для вирішення завдання ідентифікації процесу формування споживчих інструментів цінності туристичного продукту є метод розрахунку Європейського індексу задоволеності споживача (ESCI).

Застосування методу ESCI дозволяє формалізувати розуміння споживчої цінності саме від сприйняття її споживачем, тому що: не існує чітких показників споживчої цінності туристичного продукту; споживча цінність виражає суб'єктивне ставлення і базується на персоніфікованих оцінених судженнях, оскільки будь-який туристичний продукт є носієм певних видів цінностей, які потребує конкретний споживач, тобто різні споживачі потребують різні споживчі цінності.

Таким чином, враховуючи вище наведене оцінювання туристичних послуг доцільно проводити за такими групами показників, які характеризують його функціональні, економічні, соціальні та екологічні властивості. Такий підхід дозволить споживачеві краще зорієнтуватись на ринку і дає можливість обрати якісні і безпечні туристичні послуги з огляду на свої можливості.

УДК 631.006

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ МІЖНАРОДНОГО СТАНДАРТУ ISO 50001 ДЛЯ ПОБУДОВИ СИСТЕМИ ЕНЕРГОМЕНЕДЖМЕНТУ

Студ. О.О. Дзюба, гр. БМСт-12

Наук. керівник проф. Г.І. Хімічева

Київський національний університет технологій та дизайну

Міжнародний стандарт ISO 50001 визначає вимоги до системи енергоменеджменту (СЕНМ). Завдяки йому організація повинна розробити і виконувати забезпечення енергоефективності, встановити цілі, завдання, що враховують законодавчі вимоги, які дозволяють використати енергію. В основу стандарту покладено цикл PDCA, який дозволяє