***Шоробура Інна Михайлівна***

*ректор Хмельницької гуманітарно-педагогічної академії,*

*доктор педагогічних наук, професор,*

*член-кореспондент НАПН України*

**СТАНДАРТИЗАЦІЯ ПОСЛУГ В ЕКОТУРИЗМІ**

**Вступ.** Екологічний туризм – вид природного туризму, який об’єднує людей з метою спільних подорожей та з науково-освітньою метою. Більш точним є визначення, що прийнято в Товаристві екотуризму США: «Екотуризм – будь-який вид туризму та відпочинку на природі, що не завдає шкоди природним комплексам, сприяє збереженню природи». Екологічний туризм передбачає подорожі, які зводять до мінімуму негативні наслідки екологічного та соціокультурного характеру, сприяють екологічної стійкості навколишнього середовища [1]. Турбота про безпеку людей і збереження навколишнього середовища є невід’ємною частиною екотуризму.

**Мета статті –** встановлення напрямків стандартизації послуг в екотуризмі.

**Результати дослідження**. З кожним роком зростає кількість туристів, які вибирають екологічні подорожі. Тому процес екологізації рекреаційно-туристичної діяльності, який ґрунтується на принципах збереження природного середовища та історико-культурних цінностей є важливим. Згідно з дослідженням туристичної асоціації ABTA (Велика Британія), кожен третій турист вважає, що готелі, крім традиційних «зірок», повинні мати ще й екологічний рейтинг. Процеси екологізації повинні охоплювати всі складові індустрії туризму (рекреації): проживання; транспортування; харчування; реалізація послуг; відпочинок і розваги; лікування та реабілітації [2].

Невід’ємною складовою природокористування в рекреаційно-туристичній сфері діяльності є стандарт екологічного менеджменту ISO 14001. Однією з найвідоміших міжнародних сертифікаційних програм у сфері екотуризму є програма «Green Globe 21». Стандарти програми «Green Globe 21» охоплюють шість сфер: зменшення утворення відходів, їх багаторазове використання та переробка; ефективність використання енергії; управління використанням прісної води; екологічно чутлива торгова політика; соціокультурний розвиток; стічні води. Існує кілька рівнів виконання критеріїв стандарту «Green Globe 21», відповідно до яких туристичні підприємства отримують різні логотипи з екологічним маркуванням: «affiliate» - відповідність мінімальному набору критеріїв, «bench-marked» - відповідність основним критеріям, «certified» - відповідність усім вимогам стандарту, що підтверджується перевіркою цього стороннім аудитом безпосередньо на об’єкті. За допомогою цієї градації зацікавлені споживачі отримують якісні туристичні послуги дозволяють перевірити ступінь екологічної відповідальності сертифікованого об’єкта [3].

Відповідно до Регламенту ЄС 1893/93 «Про добровільну участь компаній у системі екологічного менеджменту та аудиту», туристичне агентство може замовити екологічний аудит готелю, або туристичного об’єкту. В рамках цієї асоціації було створено фонд, основним завданням якого є збір і поширювати повідомлення про захист навколишнього середовища. Готелі, які відповідають екологічним нормам та стандартам охорони навколишнього середовища, були присвоєні відповідні знаки [4].

В Україні відповідно до міжнародний стандарт ISO 14024 передбачається: підвищення рівня екологічності харчування та послуг та, охорона в процесі надання готельних послуг; раціональне використання енергії, води та інших матеріаліальних ресурси; поступове збільшення кількості якісних послуг з використанням екологічно сертифікованої продукції татоварів, виробів і матеріалів. Крім того, цей стандарт встановлює вимоги до таких аспектів обслуговування туристів, як: використання хімічних речовин для миття та чищення; заготівля товарів і забезпечення послуг; надання транспортних послуг, інформаційна комунікація (клієнт, персонал). Встановлюються обов’язкові та додаткові вимоги, що враховують кожний аспект діяльності закладів обслуговування туристів: рівень розвитку інфраструктури готелю; кількість ресторанів, наявність SPA процедур, кількість та якість спортивних споруд, наявність басейнів для різних груп туристів, наявність та рівень обладнання зони відпочинку та ін [5].

У багатьох країн світу, відповідність готелів екологічним вимогам підтверджено документи, що відповідають міжнародним стандартам якості [6]. Оцінка засобів розміщення є здійснюють незалежні державні, регіональні та громадські організації, відповідальні за розвиток туризм та екологія в певному регіоні.

Міжнародна екологічна програма «Зелений ключ» є частиною фонду Міжнародної організації екологічної освіти. З 1994 року «Зелений ключ» присвоюється закладам готельного бізнесу терміном на 1 рік. Станом на початок 20-х років ХХІ століття екологічний знак цієї організації було присвоєно понад 3200 готелям та іншим закладів гостинності в 65 країнах світу.

Щоб отримати знак «Зелений ключ», готелі оцінюють за понад 70 критеріями в сфері екологічного контролю, кадрової політики, адміністрування, інформування гостей, водопостачання, відходів та енергозбереження. Зокрема, є окремі вимоги до світла, провітрювання, прибирання, організації роботи з мало мобільними людьми. В Україні лише 7 готелів отримали знак «Зелений ключ».

**Висновки.** Стандартизація послуг в екотуризмі об’єднує в собі цілий набір напрямів політики розвитку туристичних компанії, які сприяють впровадженню інновацій та підвищення ефективності у сфері обслуговування туристів. Інтеграція України в систему світового господарства вимагає від туристичних підприємств впровадження систем екологічного менеджменту відповідно до міжнародних стандартів, зокрема стандартів ISO.

**Література**

1. Мозолев, О. М. (2021). Напрямки розвитку екологічного туризму серед молоді України. In *The XXVI International Science Conference «Topical issues of practice and science*, 795-798.
2. Archer, J., & Syratt, G. (2012). Manual of travel agency practice. Routledge. *Butterworth-Heinemann*, 221 р.
3. Bondar I., Shchoholieva I., Sokolovskiy V., Petrenko N., Maliuga L. (2023). Prerequisites for the ecologization of recreational and tourist activities in Ukraine. Earth and Environmental Science. Vol. 1126. P. 012014.
4. Olaru, M., Pirnea, I. C., & Hohan, A. (2011). STUDY REGARDING THE EU ECO-MANAGEMENT AND AUDIT SCHEME IMPLEMENTATION BY SMES. *Quality-Access to Success*.
5. Dzhyndzhoian, V., & Khodak, O. (2023). Features of eco-labeling in the context of sustainable development goals. *Web of Conferences* , 05012.
6. Mozolev, O. (2024). Theoretical and methodological basis of researching the essence of international tourism. *Journal of Education, Health and Sport*, *58*, 247-255.