

УДК 332.146.2

Д. І. Соловйов

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ ОСНОВИ РЕГУЛЮВАННЯ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА КАТЕГОРИЗАЦІЇ НАЦІОНАЛЬНИХ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ

Анотація. У статті на основі теоретичного аналізу розглянуто основи регулювання системи стандартизації засобів розміщення, досліджено принципи застосування міжнародних та національних стандартів сфери туризму, проаналізовано сучасні підходи до системи категоризації засобів розміщення.

Ключові слова: державне регулювання туристичної сфери, стандартизація, категоризація, туристична сфера.

Summary. The article based on theoretical analysis of the basics of the system regulation standards of accommodation, we investigated the application of the principles of international and national standards for the tourism industry, analyzed modern approaches to the system of categorization of accommodation.

Key words: state regulation of tourism industry, standardization, categorization, tourist sector.

Постановка проблеми. Важливим елементом підтримки та подальшого розвитку туристичної сфери України є її інтеграція у світове туристичне співтовариство. Тому постає необхідність відповідності національних засобів розміщення стандартам і нормам Всесвітньої туристичної організації, що використовуються в готельному бізнесі. Органи регулювання туристичної сфери використовуючи та вдосконалюючи стандарти обслуговування, застосовуючи сертифікацію послуг, визначають способи і критерії оцінки якості діяльності об'єктів розміщення і дозволяють створити у споживачів впевненість у тому, що зручності та послуги надаються туристу в рамках чітко визначених норм і правил.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ситуація, що склалась навколо сучасної системи сертифікації та стандартизації об'єктів розміщення, є темою численних наукових праць вітчизняних і зарубіжних вчених, таких як: В. Я. Кардаш, Г. Д. Крилова, М. П. Мальська, Б. С. Мигачев, Дж. К. Холлоуей та інших.

Метою статті є дослідження основ застосування міжнародних та національних стандартів сфери туризму, аналіз сучасних підходів до механізму регулювання категоризації засобів розміщення. Зроблена спроба узагальнити міжнародний досвід у відповідній сфері, а також оцінити перспективи національних туристичних можливостей.

Виклад основного матеріалу. Незважаючи на те, що туризм був визначений пріоритетом у розвитку України протягом всієї незалежності нашої країни, сфера туризму не мала відповідної підтримки (організаційно-економічної, фінансової, соціальної), займаючи серед інших галузей національної економіки другорядну роль.

Механізм державного регулювання туристичної сфери на теперішній час не має стратегічних елементів підтримки та розвитку туризму, в першу чергу, за рахунок відсутності державної політики в туристичній сфері, фінансування, недостатньої регіональної підтримки туризму.

Слід зазначити, що у 2015 році всі державні управлінські функції туристичної сфери в Україні перейшли до Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. До цього ця роль була покладена на Державне агентство з туризму і курортів, обсяги делегованих повноважень та фінансування якого не дозволяли повною мірою виправляти існуючі недоліки і вдосконалювати систему стандартизації та категоризації засобів розміщення. Зважаючи на це, Україні необхідно переймати світовий досвід підходу до відновлення довіри до якості туристичних послуг.

Важливою складовою забезпечення розвитку сфери туризму України є стандарти, що регламентують вимоги до якості туристичних послуг. На теперішній час в Україні використовуються окре-

© Д. І. Соловйов, 2015

мі стандарти, що регулюють правила надання послуг в туристичній сфері, та велика група загальних. Ці стандарти були прийняті Міждержавною радою країн СНД з стандартизації, метрології і сертифікації у 1995 р., і необхідно зазначити, що вони вже морально застаріли та потребують вдосконалення з урахуванням сучасних тенденцій розвитку туристичної сфери.

Стандарти мають більше рекомендаційну ніж нормативну спрямованість, роз'яснюючи представникам туристичної сфери принципи формування туристичного продукту та окремих екскурсійних послуг. Ці стандарти зазвичай не містять конкретного механізму реалізації зазначених правил і вимог. Також стандарти не визначають принципи та механізм контролю за додержанням вимог окремих туристичних послуг.

Прийняття у 2011 р. змін до Закону України «Про туризм» в частині обов'язковості категоризації готелів [4] повинні були змінити існуючу ситуацію. Згідно з цим Законом державні органи виконавчої влади спільно з туристичними об'єднаннями повинні були розробити і впровадити нові стандарти, які стануть базою для категоризації об'єктів туристичної інфраструктури. Але недостатнє фінансування та окремі організаційні недоліки не дозволили впровадити ці нововведення до необхідного рівня.

У цілому стандарти, що діють в туристичній сфері, на нашу думку, доцільно структурувати в певні категорії (рис. 1).

У зв'язку з цим якість туристичного продукту (послуги) залежить від роботи багатьох учасників туристичного ринку. Саме тому виникає необ-

хідність оцінки якості обслуговування на туристичних підприємствах. Важливим практичним питанням є забезпечення дотримання якості туристичних послуг вимогам, які формуються відповідно до міжнародних стандартів ISO і спрямовані на досягнення необхідної якості послуг, що надаються споживачу.

Існуючі недоліки в механізмі регулювання стали причиною, за якою окремими фахівцями було запропоновано функції створення і контролю стандартизації та категоризації засобів розміщення покласти на спеціалізовані громадські організації.

Проведений аналіз підходів до стандартизації та категоризації засобів розміщення показує, що серед країн, в котрих стандарти і процедури категоризації встановлюють державні органи, представлені в першу чергу держави з розвинутою сферою туризму (Франція, Іспанія, Італія, Португалія). Для країн, що обрали туризм як одну з основних сфер розвитку економіки (Болгарія, Греція, Словенія), характерна чітка політика державного регулювання в частині стандартизації сфери засобів розміщення, що не передбачає на сучасному етапі відповідного делегування цієї діяльності приватним організаціям. Більшість з країн, що зазначаються вище, передбачають віднесення категоризації до обов'язкових процедур. У цьому аспекті показовий приклад Іспанії — країни, в якій туризм почав розвиватися порівняно недавно, але на теперішній час займає одну з позицій, що лідирують за показником забезпеченості засобами розміщення в Європі і кількості туристичних приїздів. Досягненню даних результатів в першу чергу сприяє якісно сформована державна політика у сфері туризму. У табл. 1 наведено градацію країн за формою впливу країни на систему категоризації та стандартизації у сфері туризму.

Аналіз міжнародної практики дозволяє зробити висновки, що відповідний механізм управління якістю туристичних послуг є базовим для країн, що прагнуть розвивати сферу туризму.

Вдосконалення нормативно-правового забезпечення системи стандартизації та категоризації діяльності об'єктів туристичної сфери України є одним із пріоритетних завдань державного регулювання. З урахуванням специфіки діяльності туристичної сфери, нормативно-правові акти різної галузевої приналежності доцільно систематизувати за ознаками та рівнями з метою отримання комплексної інформації щодо впливу правової бази на об'єкти та суб'єкти туристичної сфери. Серед важливих напрямів вдосконалення нормативно-правового забезпечення діяльності системи стандартизації та категоризації діяльності об'єктів туристичної сфери України необхідно виокремити такі:



Рис. 1. Структура стандартів туристичної сфери України (розроблено автором на основі [3])

Форма впливу країни на систему категоризації та стандартизації у сфері туризму
(розроблено автором на основі [1])

Країни, в яких стандарти, норми та процедури категоризації встановлюються державними органами	Країни, в яких стандарти, норми та процедури категоризації встановлюються недержавними органами	Країни, в яких категоризація проводиться обов'язково	Країни, в яких категоризація проводиться необов'язково
Болгарія	Велика Британія	Бельгія	Австрія
Франція	Данія	Угорщина	Велика Британія
Греція	Норвегія	Греція	Німеччина
Індія	США	Індія	Данія
Іспанія	Швейцарія	Іспанія	Норвегія
Італія	Швеція	Італія	Росія
Марокко		Швейцарія	Словенія

— вдосконалення законодавчих актів на всіх рівнях регулювання туристичної сфери, формування принципів їх взаємоузгодженості та комплексності;

— розробка нормативно-правової бази щодо визначення правового статусу туристичних ресурсів задля забезпечення ефективного та раціонального використання цих ресурсів у частині створення державного кадастру туристичних територій;

— узгодження законодавчих актів щодо розвитку туристичної сфери України з нормативно-правовими документами українського законодавства;

— адаптація туристичної нормативно-правової бази України до відповідних норм та стандартів ВТО і ЄС.

Головним спрямуванням нормативно-правового забезпечення в частині розвитку державно-приватного партнерства (ДПП) має бути незмінність форми власності та цільового призначення об'єкта, який споруджується, модернізується чи управляється за допомогою механізмів ДПП, протягом усього строку партнерства; справедливий розподіл ризиків, пов'язаних з виконанням договорів ДПП, а також прибутку між державою та приватним сектором [2].

Відповідно конкретизуючи основні цілі вдосконалення системи стандартизації в туризмі викремимо такі:

— підвищення рівня безпеки життя і здоров'я громадян, майна фізичних та юридичних осіб, державного майна, об'єктів з урахуванням ризику виникнення надзвичайних ситуацій природного і техногенного характеру, підвищення рівня екологічної безпеки, безпеки життя і здоров'я, флори і фауни;

— забезпечення конкурентоспроможності та якості послуг організацій туристичної сфери;

— сприяння дотриманню вимог технічних регламентів та ін.

До основних цілей вдосконалення системи категоризації об'єктів туристичної сфери віднесемо такі [1]:

— забезпечення якості та безпеки послуг, що надаються з використанням об'єктів туристичної сфери;

— сприяння розвитку внутрішнього і в'їзного туризму за рахунок зміцнення довіри вітчизняних та іноземних туристів до об'єктивності оцінки категорій об'єктів туристичної сфери;

— підвищення конкурентоспроможності національної туристичної сфери;

— допомога українським та іноземним туристам в компетентному виборі об'єктів туристичної сфери;

— гармонізація існуючих в Україні критеріїв класифікації об'єктів туристичної сфери з міжнародними стандартами.

Висновки. Розглянувши діючі в Україні стандарти туристичної сфери, необхідно зазначити таке. Існуючі правові акти формують комплекс рекомендацій для підвищення якості туристичних послуг та інших супутніх послуг, але мають місце і певні недоліки, які необхідно врахувати при формуванні принципів нових стандартів категоризації об'єктів готельного господарства. До недоліків слід віднести такі:

— частина стандартів має більше рекомендаційну, ніж нормативну спрямованість; окремі стандарти не містять конкретного механізму реалізації зазначених правил і вимог;

— більшість стандартів не визначають принципи та механізм контролю за додержанням власних вимог;

— окремі положення стандартів застаріли і не відповідають сучасним тенденціям розвитку туристичної сфери України.

Аналіз міжнародної практики дозволив зробити висновки, що існуючий в Україні механізм управління якістю туристичних послуг потребує істотного вдосконалення, але в цілому є базовим для країн, що прагнуть розвивати сферу туризму.

Вимоги щодо забезпечення якості туристичних послуг повинні охоплювати:

— формування політики у сфері якості;

- організацію роботи з управління якістю;
- аналіз керівництвом функціонування системи якості;
- документальне оформлення системи якості;
- взаємодію зі споживачем туристичних послуг;
- розробку і ведення документації;
- управління процесами;
- контроль і оцінювання якості туристичної послуги;
- аналіз відповідності якості послуг вимогам споживачів;
- здійснення коригувальних дій.

Література

1. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания [Электронный ресурс] .— Режим доступа : <http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/06.pdf>.
2. Павлюк К. В. Сутність і роль державно-приватного партнерства в соціально-економічному розвитку держави [Електронний ресурс] / К. В. Павлюк. — Режим доступу : http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/npkntu_e/2010_17/stat_17/02.pdf.
3. Про стандартизацію і сертифікацію: Декрет Кабінету Міністрів України № 46—93 від 10 травня 1993 року [Електронний ресурс] / Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=46-93>.
4. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України № 1282-IV від 18.11.2003 [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1282-15>.