

УДК 658.56:338
JEL L82

СЕРТИФІКАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

**А.Ю. Білоусова, кандидат економічних наук
К.М. Тек**

Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка

© Білоусова А.Ю., 2017.

© Тек К.М., 2017.

Стаття отримана редакцією 04.12.2017 р.

Вступ. Розвиток туризму в наш час зумовив зростання вимог до якості туристичних послуг. Однією з найактуальніших у розвитку цієї галузі народного господарства проблем є питання якості обслуговування, що об'єктивізується у якості туристичної послуги.

На міжнародному туристичному ринку якість обслуговування є найбільшою конкурентною перевагою, адже туристи, задоволені обслуговуванням у готелях, ресторанах, бюро послуг, туристичних комплексах тощо, стають їхніми активними пропагандистами (так званий сарафанний маркетинг, за Енді Серновицем, маркетинг с2с (consumer-to-consumer – від споживача до споживача [8]), часто відвідують туристичні об'єкти, що їм сподобалися, створюючи таким об'єктам високу репутацію.

Якість обслуговування, будучи однією з найважливіших складових ефективності та рентабельності суб'єктів туристичної індустрії, зрештою сприяє підвищенню економічної ефективності туризму [5].

Якість туристичної послуги встановлюється шляхом перевірки її відповідності певним вимогам. Причому виявлення такої відповідності має передувати власне процесу надання туристичних послуг. Тобто необхідно заздалегідь установити, чи відповідає туристична послуга, котру надає конкретне туристичне підприємство, необхідним вимогам. Таке встановлення відповідності здійснюється в ході сертифікації туристичної послуги. Сертифікація – це процедура, яка підтверджує відповідність туристичної послуги нормам і правилам, установленим державою для таких послуг.

Сертифікація туристичних послуг поряд із стандартизацією та ліцензуванням є способом державного регулювання туристичної діяльності. Сертифікація туристичних послуг здійснюється в усьому світі з використанням різних підходів та моделей і, отже, має особливості. Не є винятком і Україна. Знання особливостей сертифікації туристичних послуг необхідне й підприємцям, котрі здійснюють свою діяльність у туристичній індустрії, і науковцям, які досліджують ці питання.

Огляд останніх джерел досліджень і публікацій. Проблеми якості послуг у туристичній індустрії постійно вивчаються (наукові праці вчених О.В. Апілат, В.Ф. Кифяк, І.О. Сидоренко, Т.А. Городні, Н.В. Чорненька, І.М. Школи, В.В. Окрепилова, О.І. Кочерги, Х.Й. Роглева, О. Шаповалова й інших). Автори наукових праць зазначають, що надання туристичних послуг у ринковій економіці має бути якісним, супроводжуватися захистом прав та інтересів споживачів з одночасним забезпеченням їхньої безпеки.

Інструментарій визначення якості туристичних послуг є достатньо різноманітним. Але із загальної кількості способів визначення якості туристичних послуг найбільшу увагу приділено їхній стандартизації, сертифікації та ліцензуванню.

Наявні способи визначення якості туристичних послуг не залишаються незмінними, вони перетворюються відповідно до змін у сфері туризму, вимог та уподобань споживачів туристичних послуг, а тому потребують постійної уваги.

Метою статті є огляд сучасного стану сертифікації туристичних послуг в Україні.

Основний матеріал і результати. Сертифікація туристичних послуг має надзвичайно важливе значення. Адже вона дозволяє встановити, наскільки якісними будуть туристичні послуги, які надає туристичне підприємство.

Сертифікації в туризмі підлягають або туристичні послуги, або послуги готелів (як у більшості європейських країн). Процедуру підтвердження відповідності здійснює орган сертифікації – незалежна від споживача й виконавця уповноважена на це організація [4, с. 12].

Спроби сертифікації продукції в Україні здійснювалися ще за часів Радянського Союзу. Ініціатором робіт у цій сфері виступив Всесоюзний науково-дослідний інститут стандартизації, у котрому на той момент були зосереджені фахівці із сертифікації [2, с. 162]. Але за радянських часів сертифікація продукції на послуги не отримала поширення (деякою її заміною слугував Знак якості, що за певною процедурою присвоювався переважно виробам). Адже сертифікація є інструментом переважно ринкової економіки.

В Україні перші роботи із сертифікації продукції та послуг розпочалися у першій половині 90-х років минулого століття, і регламентувалися вони положеннями Декрету Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію». Саме цим Декретом ухвалено створення системи національної сертифікації УкрСЕПРО, яка мала базуватися на вимогах керівних нормативних документів [2, с. 161]. В українській національній системі сертифікації (УкрСЕПРО) у наш час діють 149 органів із сертифікації продукції (робіт, послуг) та 811 випробувальних лабораторій (центрів).

Сертифікація продукції й послуг здійснюється у трьох формах [2, с. 162]:

«самосертифікація» або сертифікація, зроблена першою стороною угоди (виробником), – найстаріша і найпростіша форма сертифікації, що виступає у вигляді завірення продавцем покупця у високій якості продукції чи послуги;

сертифікація, зроблена другою стороною угоди (споживачем), – виступає у вигляді підтвердження покупцем якості продукції або послуги;

сертифікація, зроблена третьою стороною (зазвичай незалежною особою чи організацією) відповідно до встановлених державою вимог.

Звичайно, найбільшою довірою в міжнародній і вітчизняній практиці користується третя форма сертифікації, в якій експертиза якості товарів та послуг здійснюється незалежним оцінювачем, котрий і видає сертифікат – документ, який підтверджує, що продукція (процес) або послуга відповідає встановленим вимогам (сертифікат від лат. – зроблено правильно).

Сертифікат послуги чи продукції може підтверджувати їхню відповідність установленим вимогам за різними критеріями. Їхня численність привела до наявності багатьох видів сертифікатів [2, с. 162]:

сертифікат відповідності, котрий, по суті, підтверджує, що стосовно послуги або продукту проведено процедуру сертифікації, за результатами якої встановлено їхню відповідність вимогам, що містяться у певних документах (наприклад, технічним, ергономічним чи екологічним вимогам). Сертифікат відповідності є найпоширенішим в Україні;

сертифікат походження, яким установлюється виробник продукції або виконавець послуги (країна, підприємство, адреса тощо). Сертифікат походження найчастіше застосовується у торгівлі та є дуже важливим при імпорті чи експорті продукції;

сертифікат якості, в котрому підтверджується відповідність продукту або послуги встановленим нормативними документами вимогам до їхньої якості.

Підходи до сертифікації залежать від моделі державного регулювання в сфері туризму, прийнятої у країні:

- є повністю обов'язковою чи добровільною (наприклад, сертифікація на одержання певної категорії засобами розміщення і підприємствами харчування);
- здійснюється центральними органами влади у сфері туризму (наприклад, Франція), регіональними органами влади (наприклад, Іспанія), недержавними організаціями, оскільки в країні відсутній механізм державного регулювання в цій галузі (наприклад, Швейцарія).

Сертифікація у сфері туризму в Україні здійснюється централізовано відповідно до норм законів України, розроблених з урахуванням сучасних міжнародних стандартів, норм та правил: «Про стандартизацію», «Про акредитацію органів з оцінки відповідності», «Про підтвердження відповідності» [9].

Сертифікація туристичних послуг дозволяє реалізувати єдиний підхід до оцінювання їхньої якості, надає певні гарантії цієї якості й покликана захищати споживача від низькоякісних або навіть шкідливих для його здоров'я туристичних послуг. Відповідно до ст. 19 Закону України «Про туризм» [3] за результатами сертифікації об'єктам туристичної інфраструктури присвоюються категорії якості та рівня обслуговування.

Об'єктами сертифікації в туризмі є туристичні послуги й процеси надання цих послуг. Сертифікацію туристичних послуг і процеси їхнього надання здійснюють організації, акредитовані в національній системі сертифікації (УкрСЕПРО).

Метою сертифікації туристичних послуг в Україні є:

- запобігання реалізації неякісних туристичних продуктів, туристичних послуг, які можуть бути небезпечними для життя та здоров'я споживачів, не відповідають їхнім очікуванням та уявленням;
- сприяння споживачам у свідомому виборі туристичних послуг;
- забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо туристичних послуг, які надають туристичні підприємства;
- гармонізація стандартів, норм і правил надання туристичних послуг з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами та правилами, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристичних послуг, взаємодії туроператорів, використання обмежених туристичних ресурсів, якості та видів туристичних послуг [4, с. 398].

Сертифікація туристичних послуг і процесів їх надання у загальному вигляді здійснюється у такій послідовності:

- збір та аналіз документації;
- вибір органу із сертифікації;
- подача заявки на сертифікацію;
- отримання рішення щодо заявки;
- обстеження, атестація або сертифікація продукту чи послуги;
- отримання сертифіката (або відмовного листа);
- нагляд за наданням послуг.

Сертифікація туристичних послуг може бути обов'язковою і добровільною [2, с. 163].

Обов'язкова сертифікація звичайно запроваджується там, де немає чітких механізмів саморегулювання, які працюють за наявності потужних професійних об'єднань, що надають діям своїх членів цивілізованої ринкової форми [4, с. 399].

Обов'язкова сертифікація продукції (товарів, послуг) в Україні проводиться згідно з Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації [6]. Цей перелік постійно оновлюється відповідно до змін та доповнень, які вносяться у чинні закони України, постанов Кабінету Міністрів України, що стосуються надання туристичних послуг, набуття чинності нових законодавчих актів держави.

Зі складових туристичного продукту в Україні обов'язковій сертифікації підлягають лише послуги розміщення та послуги харчування (табл. 1) [2, с. 166]. Обов'язкову сертифікацію мають право проводити лише державні організації, акредитовані в системі УкрСЕПРО.

Таблиця 1

Послуги у сфері туризму, які обов'язково сертифікуються в Україні

Послуги розміщення	Послуги харчування	Послуги турагентств і туроператорів
Послуги готелів з ресторанами	Послуги ресторанів	Послуги з організації подорожей
Послуги готелів без ресторанів	Послуги барів	Послуги із забезпечення проживання туристів
Послуги місць короткотермінового проживання, в тому числі:	Послуги кафе	Послуги інформаційні
послуги молодіжних баз та гірських притулків	Послуги їдалень	Послуги екскурсиводів
послуги кемпінгів, включно з послугами майданчиків для автофургонів	Послуги закусочних	
послуги дитячих та студентських літніх таборів		
послуги центрів і будинків відпочинку		
послуги курортних закладів оздоровчого характеру		
здавання для наймання мебльованих приміщень на короткий термін		
послуги з надання спальних місць у спальних вагонах та інших транспортних засобах		
послуги індивідуальних засобів розміщення		

Інші складові туристичного продукту в Україні сертифікуються ініціативи туристичних підприємств. Результати такої сертифікації встановлюють відповідність туристичної діяльності

вимогам національних стандартів, які не є обов'язковими, а мають лише характер рекомендацій. Так, в Україні добровільною є сертифікація готелів та аналогічних їм об'єктів розміщення туристів, ресторанів і барів, послуг туристичних фірм та послуг екскурсиводів. Але її результати надають змогу цим суб'єктам діяльності отримати певну категорію. Добровільна сертифікація послуг турагентів і туроператорів, екскурсиводів установлює відповідність їхніх послуг вимогам, які рекомендовані такими нормативними документами.

При сертифікації туристичних послуг необхідно враховувати особливості їхнього надання, які зумовлені специфічними особливостями сфери туризму (ці особливості розглянуто у роботі [1, с. 56-57]):

дискретність (безперервність) надання туристичних послуг і цілісність їхнього споживання, синхронізація надання складових туристичної послуги, однакова важливість усіх складових;

можливість повторного надання туристичних послуг на однаково високому рівні (тривалість якості) (що вдається далеко не всім вітчизняним виробникам туристичного продукту і часто з причин суб'єктивного характеру);

одночасне надання та споживання туристичної послуги, що не дає можливості виправити недоліки, помилки у наданні туристичної послуги (вибачення й бонуси є явно недостатнім способом).

Висновки. Туризм – це масштабна та важлива стратегічна галузь національної економіки, яка є інвестиційно привабливим видом економічної діяльності, не лише джерелом валютних надходжень у бюджет країни, а й показником її культурного розвитку. Тому надання туристичних послуг є об'єктом державного регулювання, яке в Україні здійснюється за допомогою стандартизації, ліцензування та сертифікації туристичних послуг. Процедура сертифікації сьогодні не бездоганна, вони потребують удосконалення і в частині організації, і в частині об'єктів тощо. Але сама собою процедура сертифікації туристичних послуг необхідна, адже вона сприяє й удосконаленню державного регулювання галузі туризму, й поліпшенню організації діяльності туристичного підприємства, й підвищенню якості туристичного продукту, який виробляють вітчизняні туристичні підприємства.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – Москва: ИЦ «Академия», 2010. – 304 с.
2. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : [навч. посіб.] / С. С. Галасюк. – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.
3. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р. // Голос України. – 1995. – 14.11.1995.
4. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг: [підручник] / М. П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.В. Ганич. – К., 2008. – 661 с.
5. Незвещук-Когут Т.С. Проблеми та напрями підвищення ефективності управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах [Електронний ресурс] / Т. С. Незвещук-Когут // Ефективна економіка. – 2015. – № 4. – Режим доступу : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3995>
6. Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні: наказ Держспоживстандарту України від 1 лютого 2005 р. // Офіційний вісник України. – 2005. – № 19.
7. Проблеми географії та менеджменту туризму / Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. та ін. – Чернівці: Рута, 2006. – 260 с.
8. Серновиц Э. Сарафанный маркетинг. Как умные компании заставляют о себе говорить / Э. Серновиц; пер. с англ. Т. Мамедовой. 2-е изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 240 с.
9. Кириченко Л. С. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг / Л. С. Кириченко, А. А. Самойленко. – Х.: Вид-во «Ранок», 2008. – 240 с.

УДК 658.56:338

JEL L82

Anastasiia Bilousova, Ph.D. (Economics), Associate Professor at the Department of Tourism and Administration. **Karolina Tek**, student. Poltava National Technical Yuri Kondratyuk University. **Certification of tourism services in Ukraine.** The development of tourism in our time has led to an increase in requirements for the quality of tourist services. Provision of tourist services is the subject of state regulation, which in Ukraine is carried out through the standardization, licensing and certification of tourist services. Certification of tourist services in each country has its own peculiarities. Overview of Certification Types. Approaches to certification depend on the model of state regulation in the field of tourism, adopted in

the country. The components of the tourist product subject to mandatory certification in Ukraine are considered. In the certification of travel services, it is necessary to take into account the peculiarities of their provision, which are conditioned by the specific features of the tourism sector. The features of certification of tourism services in Ukraine are considered. The sequence of certification of tourist services and processes of providing these services in general is considered. Certification procedures today are not flawless, they need to be improved both in terms of organization and in terms of objects, and so on. But by itself the procedure for certification of tourist services is necessary, as it contributes to the improvement of state regulation of the tourism industry, and the improvement of the organization of the tourism enterprise, and the improvement of the quality of the tourist product produced by domestic tourist enterprises.

Key words: tourism industry, tourist service, state regulation, certification, certificate, certification objectification.

УДК 658.56:338
JEL L82

Білоусова Анастасія Юрївна, кандидат економічних наук, доцент. **Тек Кароліна Махмутівна**, студентка. Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка. **Сертифікація туристичних послуг в Україні.** Розвиток туризму у наш час зумовив зростання вимог до якості туристичних послуг. Надання туристичних послуг є об'єктом державного регулювання, яке в Україні здійснюється за допомогою стандартизації, ліцензування та сертифікації туристичних послуг. Сертифікація туристичних послуг у кожній країні має свої особливості. Розглянуто особливості сертифікації туристичних послуг в Україні.

Ключові слова: туристична індустрія, туристична послуга, державне регулювання, сертифікація, сертифікат, об'єктивізація сертифікації.

УДК 658.56:338
JEL L82

Белоусова Анастасія Юрьевна, кандидат економічних наук, доцент. **Тек Каролина Махмутовна**, студентка. Полтавский национальный технический университет имени Юрия Кондратюка. **Сертификация туристических услуг в Украине.** Развитие туризма в наше время обусловило рост требований к качеству туристических услуг. Предоставление туристических услуг является объектом государственного регулирования, которое в Украине осуществляется с помощью стандартизации, лицензирования и сертификации туристических услуг. Сертификация туристических услуг в каждой стране имеет свои особенности. Рассмотрены особенности сертификации туристических услуг в Украине.

Ключевые слова: туристическая индустрия, туристическая услуга, государственное регулирование, сертификация, сертификат, объективизация сертификации.