

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ СИСТЕМАТИЗАЦІЇ МІЖНАРОДНОГО ТА НАЦІОНАЛЬНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Постановка проблеми. Нормативно-правове регулювання відносин у сфері якості здійснюється міжнародними, державними та місцевими органами влади на певних ієрархічних рівнях. Оптимізація і систематизація правового забезпечення якості надання туристичних послуг відповідно до новітнього законодавства, освоєння методики застосування правового механізму є вкрай необхідним в умовах формування правової держави, реформування національної економіки і впровадження нових методів господарювання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Значний вклад у дослідження теоретичних і практичних основ та принципів міжнародного та державного регулювання забезпечення якості продукції та послуг внесли наукові праці Шаповал М.І., Брославский Л.І., Жадан А.В., Басовский Л.Е., Щокін Г.В. Концепції запропоновані Кифяком В.Ф., Баумгартемом Л.В., Апілат О.В., Гамовим В.Г., Нездойміновим С.Г., визначають концептуальні засади державного регулювання якості надання туристичної послуги.

Виклад основного матеріалу. Державне регулювання відносин у сфері якості здійснюється на певних ієрархічних рівнях, серед яких можна виділити наступні: мегаекономічний, макроекономічний, мезорівень, мікрорівень. Ієрархічний поділ рівнів нормативного регулювання якості проведено на основі рівнів здійснення економічних відносин. Органи управління є основним суб'єктами господарювання, що регулюють відносини у сфері якості на міжнародному, державному, галузевому, місцевому рівнях та на рівні суб'єкта туристичної індустрії [4, с.16]. Частина з них створені спеціально для регулювання відносин у сфері якості, а частина виконує регулятивні відносини як один із видів своєї діяльності. Найвищим є мегаекономічний рівень нормативного регулювання відносин у сфері якості туризму, що функціонує на міжнародному рівні.

Наступний рівень є макроекономічний, який представлений законодавчою базою України. Основним документами, які регулюють відносини у сфері якості надання туристичних послуг є: Закони України, Накази, Укази, Постанови, Розпорядження, Положення, Листи, Інструкції тощо.

Держспоживстандартом України було розроблено та прийнято Верховною Радою чотири закони у сфері реформування системи сертифікації і акредитації: ЗУ "Про туризм", ЗУ "Про стандартизацію"; ЗУ "Про підтвердження відповідності"; ЗУ "Про акредитацію органів з оцінки відповідності".

ЗУ "Про туризм" наголошує, що туризм є одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури. Державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована зокрема на:

- захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;
- підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;
- забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації і сертифікації товарів, робіт, послуг [1].

ЗУ "Про стандартизацію" встановлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення єдиної технічної політики у цій

сфері. На сьогодні є чинними три системи стандартизації: ДСТУ (Державні стандарти України), від колишнього СРСР залишилися ГОСТи та Міжнародні стандарти. Тому для ефективної та злагодженої діяльності національної системи потрібно гармонізувати стандарти, враховуючи всі особливості умов господарювання в нашій країні.

ЗУ “Про підтвердження відповідності” визначає правові та організаційні засади підтвердження відповідності продукції, систем якості, систем управління якістю, систем управління довкіллям, персоналу та спрямований на забезпечення єдиної державної технічної політики у сфері підтвердження відповідності. [2].

ЗУ “Про акредитацію органів з оцінки відповідності” визначає правові, організаційні та економічні засади акредитації органів з оцінки відповідності в Україні [3].

Всі чотири закони готувалися за участю європейських експертів, що сприятиме визнанню їх європейськими структурами і полегшить вступ України до європейської асоціації з акредитації [6, с.76].

Таким чином макроекономічний рівень регулювання на основі вище зазначених нормативних документів врегульовує відносини між покупцями та надавачами туристичних послуг. Витрати на забезпечення та відповідність параметрам якості потребують ідентифікації, налагодження облікового процесу щодо їх відображення витрат.

На державному рівні регулювання важливе значення має діяльність громадських організацій, які приймають участь у розробці та впровадженні ЗУ і Декретів КМ України щодо проблем забезпечення якості, нормативних та науково-методичних документів, національних систем стандартизації, сертифікації. Основними з них є: Українська асоціація з якості (УАЯ), Українське товариство якості (УТЯ), приватна організація СЕРТИКОМ, Академія якості (АЯ), Український міжнародний фонд якості (УМФЯ) та інші.

Українську асоціацію якості засновано в 1989 році і це стало початком формування громадського руху за поліпшення якості товарів, робіт, послуг, підвищення досконалості та конкурентоспроможності серед українських підприємств. На даний час членами УАЯ є більше 450 відомих в Україні та за її межами організацій і підприємств, більше 1000 провідних організаторів виробництва, науковців, фахівців у галузі якості з України, країн СНД і Європи. Українська асоціація якості створена на зразок національних організацій з якості, що діють у передових країнах Європи та світу.

В 1998 році у складі Української асоціації якості було створено Клуб лідерів якості України – це елітне об’єднання кращих українських підприємств, які мають статус призерів Українського національного конкурсу якості. Цей конкурс з 1996 року проводиться щорічно на засадах Моделі досконалості Європейського фонду управління якістю (EFQM), його організатори поставили за мету не просто визначати нагороди, а сприяти українським компаніям у поступовому і безперервному вдосконаленні на основі самооцінки та опанування найсучаснішого європейського і світового досвіду. Важливе місце в діяльності Клубу посідає розповсюдження кращої практики ведення соціально спрямованого бізнесу, поширення ідей TQM, ознайомлення промисловців і підприємців з Моделлю досконалості EFQM та методикою самооцінки для постійного удосконалення діяльності.

З цією метою члени Клубу широко використовують різноманітні національні та міжнародні науково-технічні заходи, серед яких особливе місце посідають: «Сузір’я якості» (Судак, останній тиждень червня), Міжнародний форум «Дні якості в Києві» (початок листопада), Міжнародна конференція країн Центральної і Східної Європи (ЦСЄ) та ін. Проте, до підприємств-членів Клубу лідерів якості України, входять тільки два підприємства, що функціонують як суб’єкти туристичної індустрії України : ДП «Міжнародний аеропорт «Бориспіль» та Міжнародні акціонерна авіаційна компанія «УРГА» [7].

В 1993 році було засновано Український Міжнародний фонд якості (УМФЯ), яким було визначено основні засади створення національної системи забезпечення якості продукції та послуг. Велика робота була проведена Фондом по розвитку міжнародних зв'язків України в галузі забезпечення якості. Зусиллями УМФЯ Україна як незалежна держава вперше була прийнята як рівноправний член Європейської організації з якості (ЄОЯ) [5, с.43].

Приватна організація “СЕРТИКОМ” і Академія якості створені як консультаційні організації, до сфери діяльності яких, відповідно, належать надання консультаційних послуг у сфері сертифікації, забезпечення та поліпшення якості продукції, проведення навчання тощо.

Організація Українське товариство якості (УТЯ) створена у 2000 р, яка розробила “Програма створення умов та механізмів поліпшення якості продукції, послуг та підвищення конкурентоспроможності підприємств усіх форм власності” [6, с. 81].

На мезорівні здійснюється регулювання відносин в сфері забезпечення якості надання туристичних послуг. На даному рівні органами регулювання є міністерства, технічні управління, міські адміністрації тощо, які визначають рівень забезпечення та розвитку відносин у сфері якості послуг у своєму регіоні та безпосередньо в сфері туристичної індустрії, що функціонує в даному регіоні та відповідно регламентують і впроваджують накази, розпорядження, програми тощо. Дані документи визначають основні засади діяльності суб'єктів туристичної індустрії відповідного регіону, що регулюють відносини з приводу забезпечення якості туристичної послуги.

Асоціація лідерів турбізнесу України (АЛТУ) створена у 2007 році з метою покращення якості надання туристичних послуг. Загальна частка членів АЛТУ на туристичному ринку України оцінюється приблизно в 70% у виїзному і понад 30% у внутрішньому туризмі. З 2009 р. АЛТУ розпочала впровадження програми з добровільної сертифікації туристичних агентств. Агентства, які пройдуть сертифікацію, отримають спеціальну відзнаку – «Знак якості Асоціації лідерів турбізнесу України» та будуть занесені до реєстру Асоціації лідерів турбізнесу України, як такі, що надають якісні туристичні послуги.

Принципи добровільної сертифікації турагентств уже давно використовуються у багатьох розвинених країнах ЄС. Основний їх принцип – обов'язкова державна сертифікація зведена до мінімуму і насамперед спрямована на забезпечення безпеки туристів, а добровільна (недержавна) сертифікація проводиться громадськими організаціями та спрямована на покращення якості послуг. Добровільна сертифікація – суттєвий елемент вдосконалення туристичного ринку України.

Висновки. Таким чином, можна зробити висновок, що діяльність вище наведених громадських організацій зробила вагомий внесок в розробку теоретико-методологічної бази із регулювання та забезпечення якості надання туристичних послуг.

Аналіз стану міжнародного та державного регулювання якості надання туристичних послуг дає підставу для висновків про те, що в цій ситуації особливу роль повинна відіграти держава. Нормативно-правове регулювання відносин у сфері якості туризму здійснюється міжнародними організаціями, державними та місцевими органами влади на кількох ієрархічних рівнях: мегаекономічному, макроекономічному, мезорівні, мікрорівні. Частина органів регулювання відносин створені спеціально для регулювання відносин у сфері якості, а частина виконує регулятивні відносини як один із видів своєї діяльності.

Анотація

У статті проаналізовано концептуальні засади систематизації міжнародного та державного регулювання якості надання туристичних послуг. Доведено що добровільна сертифікація турагенств є суттєвим елементом вдосконалення туристичного ринку України.

Ключові слова: якість, державне регулювання якості, добровільна сертифікація, туристичні послуги, туристичний бізнес.

Аннотация

В статье проанализированы концептуальные аспекты систематизации международного и государственного регулирования качества предоставления туристических услуг. Доказано что добровольная сертификация турагенств является существенным элементом усовершенствования туристического рынка Украины.

Ключевые слова: качество, государственное регулирование качества, добровольная сертификация, туристические услуги, туристический бизнес.

Annotation

The article analyzes the conceptual aspects of systematization of an international and state regulation of quality of the tourist services. It is proved that the voluntary certification of the travel agencies is the essential element to improve the tourist market of Ukraine.

Keywords: quality, state regulation of quality, voluntary certification, travel services, tourist business.

Список використаних джерел:

1. Закон України «Про туризм» від 18.11.2003 № 1282-IV (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 13, ст.180).
2. Закон України “Про підтвердження відповідності” від 17.05.2001 № 2406-III (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 001, № 32, ст.169).
3. Закон України “Про акредитацію органів з оцінки відповідності” від 17.05.2001 № 2407-III (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, № 32, ст. 170).
4. Голінка І. Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях / І. Голінка // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 1. – С. 11–17.
5. Тетера В. Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів / Тетера В., Нелепов А., Цициліано О. // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2008. – № 3. – С. 40–46.
6. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації / М.І. Шаповал // Підручник. – К.: Європ. Ун-т фінансів, інформ. система, менеджменту і бізнесу, 2000. – 345 с.
7. Українська асоціація якості. Офіційний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.uaq.org.ua/docs/maket_PRESS.pdf