

Нормативне забезпечення туристичних і супутніх послуг в Україні: стан та перспективи розвитку

Т. Гордієнко, кандидат технічних наук, заступник директора з наукової роботи — начальник відділу, НДІ стандартизації, ДП «УкрНДНЦ проблем стандартизації, сертифікації та якості», м. Київ

Нормативное обеспечение туристических и сопутствующих услуг в Украине: состояние и перспективы развития

Т. Гордиенко, кандидат технических наук, заместитель директора по научной работе — начальник отдела, НИИ стандартизации, ГП «УкрНИУЦ проблем стандартизации, сертификации и качества», г. Киев

Regulatory Support for Tourism and Related Services in Ukraine: State and Prospects for Development

T. Gordiyenko, Candidate of Technical Sciences, Deputy Director of Institute on Scientific Activity — Department Chief, Research Institute of Standardization, «Ukrainian Research and Training Centre for Standardization, Certification and Quality Problems» State Enterprise, Kyiv

У статті розглянуто актуальні питання нормативного забезпечення в Україні туристичних і супутніх послуг з урахуванням наявного природно-ресурсного, історико-культурного та туристично-рекреаційного потенціалу. Проаналізовано стан міжнародної, регіональної та національної стандартизації в галузі туризму. Визначено основні пріоритети та перспективи розвитку.



Вступ

Туризм для багатьох країн є важливою галуззю економіки, доходи від якої вносять значний вклад у національний бюджет. Особливості географічного розташування та рельєфу України, її сприятливий клімат, багатство природно-ресурсного, історико-культурного та туристично-рекреаційного потенціалу створюють можливості для інтенсивного розвитку багатьох видів внутрішнього й іноземного туризму.

Враховуючи наявний потенціал, Україна все більше приваблюватиме туристів з усіх країн світу. Зазначене питання є також актуальним з огляду на проведення у 2012 році в Україні футбольного чемпіонату Євро-2012. Саме цей фактор у першу чергу мав стимулювати розвиток багатьох галузей вітчизняної економіки, нормативно-правове та організаційне забезпечення туристичної діяльності.

У цьому контексті особливої уваги заслуговують не лише питання розвитку туристичної інфраструктури, належ-

ного рівня обслуговування і сталих міжнародних транспортних зв'язків, а й розвиток нормативної бази у сфері надання туристичних та супутніх послуг. Перш за все необхідно розробляти стандарти у тих сферах діяльності, які є найбільш актуальними для України, зокрема у сфері послуг на узбережжях Чорного та Азовського морів, річки Дунаю, у горах Карпат, інших курортних та туристичних зонах.

1. Складові туристичного потенціалу України

За даними Всесвітньої організації туризму (UNWTO), членом якої Україна є з 1997 року, наша країна входила до десятки лідерів міжнародного туризму за кількістю відвідувань і в 2008 році посідала 7 місце [1]. Незважаючи на це, в останні роки в Україні, окрім реконструкції аеропортів, трас і будівництва стадіонів, не спостерігалось активності у розроблянні нових нормативних документів (НД) та національних стандартів для туристичної галузі. На жаль, ►

туристичний і готельно-ресторанний бізнес в нашій країні ще не досягнув такого рівня розвитку, як у високо розвинених країнах Західної Європи та Америки.

Україна розташована на перехресті шляхів між Європою і Азією, Північчю і Півднем, через неї проходять важливі міжнародні транспортні зв'язки, залізничні, автомобільні магістралі, порти Чорного і Азовського морів, річки Дунаю. Україна має найвищий у Європі коефіцієнт транзитності й, відповідно, туристичний потенціал.

Щороку Україну відвідують понад 20 млн туристів, насамперед з Російської Федерації та Східної Європи, а також Західної Європи та США. Найчастіше відвідують Україну туристи із країн СНД — 11,9 млн осіб (63 % загального в'їзного потоку), країн ЄС — 6,3 млн осіб (33 %), решта країн — 0,6 млн осіб (4 %) [1, 2]. Найбільшим попитом у жителів нашої країни і громадян колишнього СРСР користуються послуги санаторно-курортних закладів України.

Основною причиною невисокої кількості відвідувань іноземними громадянами України є нерозвинена матеріальна база, відсутність туристичної інфраструктури з належним рівнем обслуговування і сталих міжнародних транспортних зв'язків. Наразі необхідно координувати різні види діяльності, від яких залежить якість туристичних послуг, виробити нові підходи до розвитку туризму, будівництва і реконструкції готельного господарства із залученням коштів туристичних та банківських структур, іноземних інвестицій.

Для підвищення туристичної привабливості в нашій країні необхідно забезпечити розвиток туристичної інфраструктури та популяризувати наявний туристичний і рекреаційний потенціал України, що також сприятиме створенню необхідних умов для прискорення інтеграції країни до світової спільноти.

2. Міжнародна і регіональна стандартизація в галузі туризму

Туристична галузь є невід'ємною складовою міжнародного ринку і давно входить у трійку найприбутковіших. Станом на початок 2012 року 61 країна світу мала мінімум один, а деякі країни більше стандартів, добровільних до застосування, у сфері туристичних послуг, зокрема: Австралія, Австрія, Аргентина, Бразилія, Великобританія, Венесуела, Греція, Данія, Ірландія, Іспанія, Італія, Канада, Китай, Кіпр, Колумбія, Куба, Малайзія, Марокко, Мексика, Нідерланди, Німеччина, Нова Зеландія, ПАР, Південна Корея, Португалія, Росія, Сінгапур, США, Таїланд, Туніс, Туреччина, Україна, Франція, Швейцарія [1].

Розуміючи важливість згаданого напрямку діяльності, Міжнародною організацією стандартизації (ISO) у 2005 році був створений технічний комітет

стандартизації (ТК) ISO/TC 228 «Туризм і супутні послуги».

Створення ISO/TC 228 супроводжувалося різними думками про його доцільність. Позитивно сприйняли пропозицію щодо створення ТК у сфері туристичних послуг 27 країн, 6 були проти, 3 — утрималися. При цьому слід підкреслити, що усі шість країн, які голосували проти створення нового ТК, були європейськими. Більшість представників європейської туристичної галузі не бачили потреби в розроблянні міжнародних стандартів. Вони вважали, що будь-яка ініціатива у цьому напрямку повинна йти безпосередньо від самої галузі, а не від органів стандартизації [3]. На той час в Європі вже існувало законодавство щодо захисту прав споживачів Європейського Союзу (ЄС) і норми поведінки, які охороняли їхні інтереси, забезпечуючи необхідною інформацією, а також відповідною допомогою і компенсацією, якщо послуги не відповідали тим, що вказані в контракті. Висловлювалась думка, що розроблення стандартів у сфері туризму повинно залишитися повністю ринково-керованим, тобто ініціатива повинна йти від туристичної галузі і ґрунтуватися на комерційній основі.

Загальними аргументами проти міжнародної стандартизації у сфері туризму, висловленими на той час різними посередниками, були такі:

- культурні та географічні відмінності, властиві продукції туризму, діяльності, і абсолютно бажані, оскільки очікування туристів змінюються відповідно до місця призначення і виду туризму;
- розроблення міжнародних стандартів є досить коштовним, як в людських, так і економічних ресурсах;
- відповідність і виконання міжнародних стандартів — велика проблема для малих і середніх підприємств;
- розроблення будь-яких стандартів має перебувати у повній компетентності туристичної галузі;
- міжнародні стандарти не гарантують якість послуг [3].

Незважаючи на різні думки, ISO/TC 228 все ж було створено, а робоча група (РГ) ISO/COPOLCO у сфері туризму ідентифікувала наступні пріоритети зі стандартизації: безпека, безпечність, гігієна і доступність, враховуючи дизайн.

Наразі ISO/TC 228 займається питаннями стандартизації термінології та технічних вимог щодо послуг, які пропонують постачальники туристичних послуг, зокрема пов'язаною з ними діяльністю, туристичними місцями призначення і вимогами до засобів і обладнання, що використовують поблизу них, з метою забезпечення постачальників і користувачів необхідними критеріями для ухвалення відповідних рішень.

Секретаріат ISO/TC 228 веде Іспанська асоціація зі стандартизації і сертифікації (AENOR) спільно з Національним інститутом стандартизації та промисловості Тунісу (INNORPI).

У складі ISO/TC 228 працюють такі РГ:

РГ 1 Послуги для дайвінгу;

РГ 2 Послуги оздоровчого туризму;

РГ 3 Туристична інформація і послуги щодо прийому в туристичних інформаційних офісах;

РГ 4 Послуги для гольфу;

РГ 5 Пляжі;

РГ 6 Захищені природні зони;

РГ 7 Екстремальний туризм;

РГ 8 Яхти в гавані;

РГ 9 Промисловий туризм;

РГ 10 Екологічно дружні установи для розміщення.

Станом на початок 2012 року в роботі ISO/TC 228 брали участь 54 представники країн-учасниць в якості активних членів (у т. ч. й Україна) і 16 членів-спостерігачів. ТК розробив 11 міжнародних стандартів у сфері дайвінгу (підводного занурювання), розважальних послуг у відкритих водних басейнах для не водолазів (снорклінг у морі та інших водоймах), надання послуг готелями та забезпечення іншим житлом для розміщення туристів [4—7]. Наразі триває робота над 15 проектами стандартів (у т. ч. багаточастинних) стосовно безпечного надання послуг для екстремальних видів туризму (дайвінг), надання послуг туристичними інформаційними офісами, пляжами, медичними та косметичними салонами таласотерапії та мінеральних джерел (SPA-салонів) [8—13]. ISO/TC 228 тісно співпрацює з ISO/TC 83 «Спорт і устаткування для розваг» та підкомітетом 1 «Громадські інформаційні символи» ISO/TC 145.

На регіональному рівні працюють ТК Європейського комітету стандартизації (CEN) CEN/TC 329 «Туристичні послуги» та CEN/TC 136 «Спортивне, курортне та інше обладнання для відпочинку», секретаріати яких веде Німецький інститут стандартів (DIN). CEN/TC 329 видав 10 стандартів у сфері надання послуг готелями і забезпечення іншими засобами розміщення, туристичних агентів і туристичних фірм, дайвінгу, навчання мов пошталачальників туристичних послуг [14—19].

У Європі існує законодавство щодо захисту прав споживачів, яке гарантує високе якісне обслуговування для туристів щодо термінів інформації, допомоги, і, за необхідності, компенсації. Зокрема, законодавство містить положення, що стосуються пакету подорожі, заборони застосовувати неприпустимі терміни і комерційну практику, надання допомоги у разі руйнівних подій, і захисту прав людей з обмеженими можливостями.

Також на регіональному рівні працює ТК Міждержавної Ради стандартизації, метрології і сер-

тифікації — МТК 199 «Туристична діяльність і послуги засобів розміщення», секретаріат якого веде Міністерство спорту, туризму і молодіжної політики Російської Федерації. МТК 199 розроблено чотири міждержавних стандарти [20—23], три з яких чинні в Україні:

ГОСТ 28681.1, який встановлює порядок розроблення документації під час проектування туристичних послуг і призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і громадян-підприємців, що надають туристичні послуги [21];

ГОСТ 28681.2, який встановлює вимоги до якості туристичних послуг, що надають туристичні підприємства й організації незалежно від їх відомчої приналежності та організаційно-правової форми [22];

ГОСТ 28681.3, який встановлює вимоги до туристичних і екскурсійних послуг, що забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів і екскурсантів, методи їх контролю і призначений для цілей сертифікації туристичних послуг [23].

3. Стан національної стандартизації в галузі туризму

Загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики в галузі туризму визначені в Законі України «Про туризм» [24]. Також законом встановлено поняття туристичного продукту — комплексу туристичних послуг, до складу якого можуть входити послуги з перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

Реалізація державної політики в галузі туризму в Україні здійснюється, зокрема, стандартизацією туристичних послуг, гармонізацією стандартів, норм і правил з міжнародними, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристичних послуг, взаємодії туроператорів, використання обмежених туристичних ресурсів, якості й видів туристичних послуг [24].

Стандартизація у сфері туристично-екскурсійного обслуговування спрямована на нормативно-технічне забезпечення підвищення рівня якості та ефективності туристичного й екскурсійного обслуговування і захист інтересів споживачів цих послуг.

Об'єктами стандартизації в туристично-екскурсійному обслуговуванні населення є: туристичні послуги та процеси туристичного і екскурсійного обслуговування.

Послуги у сфері туристично-екскурсійного обслуговування поділяють на такі види однорідних послуг:

- реалізація туристичних і екскурсійних послуг;
- туристичні подорожі;

- екскурсії;
- туристичні походи;
- рекламно-інформаційні послуги;
- транспортні послуги;
- побутові послуги;
- послуги проживання;
- послуги харчування;
- культурно-масові послуги;
- фізкультурно-оздоровчі послуги.

Національні стандарти, що встановлюють загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування, застосовуються усіма підприємствами, установами і організаціями, що надають туристично-екскурсійні послуги, незалежно від їх відомчої підлеглості, в т. ч. кооперативними, спільними підприємствами, громадянами, що займаються індивідуальною трудовою діяльністю в частині надання туристично-екскурсійних послуг населенню.

У НД зі стандартизації, що регламентують послуги і процеси обслуговування, встановлено вимоги для забезпечення можливості сертифікації послуг на відповідність їх певному рівню якості.

В Україні у сфері туристичних та супутніх послуг функціонує ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», секретаріат якого веде Київський національний торговельно-економічний університет Міністерства освіти і науки України [25].

- У складі ТК 118 працюють такі підкомітети (ПК):
- ПК 1 Послуги торгівлі;
 - ПК 2 Послуги ресторанного господарства;
 - ПК 3 Послуги туристичні;
 - ПК 4 Послуги виставкові.

У рамках ТК 118 розроблено чотири стандарти у сфері надання туристичних послуг, засобів розміщення (проживання), класифікації готелів та закладів ресторанного господарства [26—29]. Триває робота над проектами термінологічного стандарту стосовно туристичних агентств та туристичних операторів, вимог до персоналу та послуг підприємств закладів ресторанного господарства, послуг торгівлі, виставкових послуг, сільського (зеленого) туризму та знакування туристичних шляхів. ТК 118 співпрацює з іншими ТК України суміжних сфер діяльності: ТК 93 «Системи управління якістю, довкіллям та безпечністю харчових продуктів» та ТК 106 «Побутові послуги».

Чинні в Україні НД щодо надання туристичних послуг передбачають забезпечення можливості отримання не лише основних послуг, але і додаткових послуг (побутові, зв'язки, торговельні), що створюють нормальні умови життєзабезпечення споживачів. Обслуговуючий персонал має дотримуватися етичних норм поведінки. Споживачеві мають бути гарантовані ввічливість, доброзичливість, комуні-

кабельність персоналу. Зовнішній вигляд і культура мовлення обслуговуючого персоналу повинні відповідати вимогам естетичності й моралі.

Практично завжди туристи, які тривалий час перебувають за межами свого постійного місця проживання, вимушені для ночівлі зупинитись у відповідних засобах (пунктах) розміщення. Існує велика різноманітність колективних засобів (пунктів) розміщення, основним з яких є готель з множиною його різновидів (палац-готель, готель-резиденція, готель-люкс, апартамент-готель, конгрес-готель, гостьова квартира тощо), з різними типами (апартаменти, люкс, напівлюкс тощо) і категоріями (стандарт, перша категорія, друга категорія тощо) номерів з різними рівнями тарифів на проживання (наприклад, розміщення без харчування, розміщення та сніданок, напівпансіон тощо) і супутнім обслуговуванням. Вимоги до кожної категорії готелю та послуг, які ним надаються, встановлені у національних НД [26—28].

Основною складовою частини готельної індустрії є ресторанний бізнес, який складається як із потужних підприємств, які випускають різноманітну харчову продукцію, так і невеликих підприємств: ресторанів, кафе, барів. Їхня роль на сучасному етапі визначена характером і масштабом потреб людей у послугах з організації харчування у не домашніх умовах. Вимоги до безпеки життя і здоров'я туристів, а також вимоги до зберігання, транспортування і приготування харчових продуктів встановлено відповідними національними НД, санітарними нормами і правилами [29].

4. Перспективи розвитку національної стандартизації в галузі туризму

Аналіз чинних в Україні НД щодо туристичних та супутніх послуг показав, що загалом вони відповідають сучасним вимогам, сприяють діяльності організацій, які надають різні види послуг у сфері туристично-екскурсійного, готельного та ресторанного обслуговування, а також надають рекомендації для постійного підвищення якості цих послуг.

Однак, необхідно постійно поповнювати й актуалізувати нормативну базу в галузі туризму новими НД, яких потребує сьогодення. Наразі в Україні чинних НД у сфері туризму недостатньо для функціонування в державі ефективного, розвиненого туристичного ринку з безпечними, високоякісними, різноманітними туристичними послугами. У першу чергу це пов'язано з тим, що не всі суб'єкти господарювання дотримують вимог, встановлених чинними НД у сфері туристичних та супутніх послуг.

Крім того, в країні стосовно подорожування, розміщення та харчування туристів створено не досить належні умови з обслуговування, гігієни, транспортування, зберігання майна, а також захисту

від нещасних випадків. Наприклад, стан пляжів, готельного та ресторанного господарств на узбережжях Чорного та Азовського морів залишається незадовільним, а точніше практично не відповідає міжнародним стандартам. Умови для проведення сезонних туристичних гірських походів у Карпатах та Кримських горах, які за туристсько-спортивними характеристиками є досить складними, також потребують нормування. Відомо, що навіть громадяни України, які є фанатами підводного занурювання, гірського, лижного туризму або любителями пляжного відпочинку, частіше відвідують інші країни з вищим рівнем обслуговування цих видів послуг.

З огляду на зазначене, важливим питанням розвитку нормативного забезпечення туристичної галузі є розроблення стандартів у сфері розважальних послуг у відкритих водних басейнах (річках, морях) щодо підводного занурювання, снорклінгу, обладнання пляжів, гірського туризму та інших послуг. При цьому необхідним є дотримання усіма суб'єктами господарювання вимог чинних НД у сфері туристичних та супутніх послуг.

ВИСНОВКИ

1. Туристична галузь є невід'ємною складовою міжнародного ринку і давно входить у трійку найприбутковіших. Особливості географічного розташування, рельєфу, клімату, багатство природного, історико-культурного потенціалу України створюють можливості для інтенсивного розвитку туризму в нашій країні.

2. Чинні в Україні НД з туристичної індустрії загалом відповідають сучасним вимогам, сприяють діяльності організацій та постійному підвищенню якості послуг, які вони надають у сфері туристично-екскурсійного, готельного та ресторанного обслуговування.

3. Необхідно розвивати нормативну базу туристичної галузі розробленням стандартів у тих сферах, які є актуальними для України, і які сприятимуть покращанню інфраструктури й підвищенню рівня обслуговування, зокрема у сфері гірського туризму, обладнання пляжів, готельного та ресторанного господарств у Карпатах, Кримському регіоні, інших курортних та туристичних зонах.

ЛІТЕРАТУРА

1. Веб-портал Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://unwto.org>
2. Wikipedia, Вільна енциклопедія [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.wikipedia.org
3. Офіційний веб-портал ISO [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.iso.org>
4. ISO 13289:2011. Recreational diving services — Requirements for the conduct of snorkelling excursions.
5. ISO 24801-1...3:2007. Recreational diving services — Safety related minimum requirements for the training of recreational scuba divers. — Part 1—3.
6. ISO 24802-1...2:2007. Recreational diving services — Safety related minimum requirements for the training of scuba instructors. — Part 1—2.
7. ISO 18513:2003. Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation — Terminology.
8. ISO/NP 13009. Beaches — Criteria to render the service.
9. ISO/CD 14489-1...3. Safe delivery of adventurous activity. — Part 1—3.
10. ISO/DIS 14785. Tourist information offices — Information and reception services. — Requirements.
11. ISO/AWI 17679. Wellness spa — Service requirements.
12. ISO/AWI 17680. Thalassotherapy — Service requirements.
13. ISO/DIS 28621. Medical spas using natural resources — Service requirements.
14. <http://www.cenelec.eu>
15. EN 13809:2003. Tourism services — Travel agencies and tour operators — Terminology.
16. EN 14153-1...3:2003. Recreational diving services — Safety related minimum requirements for the training of recreational scuba divers. — Part 1—3.
17. EN 14413-1...2:2004. Recreational Diving Services — Safety related minimum requirements for the training of scuba instructors. — Part 1—2.
18. EN 14804:2005. Language study tour providers — Requirements.
19. EN 15565:2008. Tourism services — Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes.
20. ГОСТ 28681.0-90. Стандартизація в сфері туристсько-екскурсионного обслуговування. Основні положення.
21. ГОСТ 28681.1-95. Туристсько-екскурсионне обслуговування. Проектування туристських послуг.
22. ГОСТ 28681.2-95. Туристсько-екскурсионне обслуговування. Туристическі послуги. Общіе требования.
23. ГОСТ 28681.3-95. Туристсько-екскурсионне обслуговування. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
24. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР (зі змінами).
25. Каталог «Технічні комітети стандартизації України» / Укладач Т. Б. Гордієнко. — К.: ДП «УкрНДНЦ», 2010. — 213 с.
26. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
27. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
28. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
29. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ■