

УДК 338.48:005.93

С. С. Беляєва, О. Г. Шестель

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

У роботі наведено аналіз сучасних тенденцій нормативно-правового регулювання щодо якості організації та надання послуг у сфері туризму. Здійснена оцінка змін, які відбулися відносно нормативних документів, стандартизації процесів, термінологічної бази та механізму регулювання вимог до якості, контролю за виконанням цих вимог.

Мета дослідження – аналіз сучасної нормативно-правової бази з питань якості організації та надання послуг у сфері туризму.

Під час наукового дослідження використані інформативно-аналітичні методи, методи порівняння тощо. Систематизація нормативних джерел та підходів щодо вирішення проблеми адаптації нормативів, діючих в Україні, до міжнародних стандартів, засвідчила про нагальну потребу залучати науковців-фахівців у сфері стандартизації та якості продукції, послуг для розробки відповідної нормативно-правової бази.

У статті доведено, що саме завдяки застосуванню та дотриманню вимог стандартів створюються передумови для досягнення якісних показників як в окремому випадку, так і щодо вирішення комплексних завдань.

Стаття узагальнює аргументи щодо питання необхідності в державних стандартах України враховувати вимоги міжнародних стандартів якості.

За результатами дослідження зроблено висновки про стратегічне значення впровадження системи управління якістю, зокрема з урахуванням зміни потреб, цілей, різновидів продукції, процесів і послуг, а також відмінностей у структурній організації суб'єктів господарювання.

Підкреслено вагому роль державних стандартів щодо сприяння покращенню результативності системи управління якістю та, відповідно, задоволення потреб замовника послуг і безпосередньо споживача.

В статті доведено, що описані в стандартах процеси, які належать до системи управління якістю, мають враховувати не тільки загально-концептуальні засади якості, але чітко визначати якісні показники щодо управління процесами, логістикою, виробництвом продукції та послуг і їх вимірюванням як за кількісними, так і за якісними параметрами.

Результати проведеного дослідження можуть бути корисними для працівників сфери туризму, готельно-ресторанної справи, сфери послуг у цілому, науковців, викладачів, студентів вищих навчальних закладів, які опановують спеціальності «Туризм», «Готельно-ресторанна справа» тощо.

Ключові слова: нормативи, послуги, правове забезпечення, туризм, якість.

Постановка проблеми та її актуальність. В сучасних умовах господарювання, які зумовлені впливом ряду факторів (економічних, політичних, соціальних, екологічних тощо), та враховуючи конкурентне середовище для діяльності підприємств/організацій, глобалізаційні процеси та виклики часу щодо забезпечення якості продукції та послуг, питання розробки та створення відповідних умов для визначення відповідності стандартам якості є актуальними та впливають на стратегію розвитку як окремих суб'єктів господарювання, так і відповідних галузей в цілому.

Актуальність дослідження сучасних тенденцій нормативно-правового регулювання щодо якості організації та надання послуг у сфері туризму зумовлена недостатнім рівнем актуальних наукових досліджень та потребою часу щодо врахування стратегії розвитку галузі, адаптування до міжнародних стандартів якості тощо.

Наукова новизна дослідження, викладена в цій статті, полягає в тому, що узагальнено аргументи щодо питання необхідності в державних стандартах України вимог міжнародних стандартів якості та визначено основні засади їх застосування в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У наукових роботах вітчизняних і закордонних авторів розглядається ряд питань, пов'язаних із проблематикою щодо якості організації та надання послуг у сфері туризму, відповідного нормативно-правового регулювання (Лютак О. М., 2016; Войтович С. Я., 2013; Данилюк Т. І., 2013; Гук Н. А., 2012; Лютак О. М., Савош О. Я., Кравчук О. Я., 2013; Серьогін П. Ю., 2002).

Але наразі, враховуючи стрімкі зміни в нормативно-правовому регулюванні якості продукції та послуг, існує потреба ретельно вивчати відповідні стандарти, тобто аналізувати зміни, розробляти заходи щодо їх впровадження та контролю за відповідністю.

Мета статті. Мета дослідження – аналіз сучасної нормативно-правової бази з питань якості організації та надання послуг у сфері туризму та сучасних тенденцій нормативно-правового регулювання щодо якості в Україні.

Методологія та методи дослідження. Під час наукового дослідження використані інформативно-аналітичні методи, методи порівняння тощо. Здійснено аналіз змін у державних стандартах України та міжнародних стандартах, які стосуються питань якості продукції, послуг, відповідності.

Викладення основного матеріалу дослідження. Важливе значення для формування умов забезпечення якості організації та надання послуг у сфері туризму, зокрема й готельно-ресторанного бізнесу, відіграє налагоджена система впровадження державних стандартів України. Отже, під час наукового дослідження державних стандартів України з питань управління якістю послуг в туризмі та готельно-ресторанного бізнесу варто враховувати як загальну характеристику, так і певні особливості застосування відповідних стандартів.

Так, згідно з ДСТУ 2925-94 «під «продукцією» або «послугою», якщо немає інших вказівок, розуміють:

– результат діяльності або процесів (матеріальна продукція або нематеріальна продукція, такі, як послуга, програма для обчислювальної техніки, проект чи інструкція з експлуатації);

– діяльність або процес (такі, як надання послуги або виконання виробничого процесу)».

ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення» устанавлює основні положення стандартизації у сфері послуг, класифікацію послуг, структуру і склад об'єктів стандартизації, загальні вимоги, які впливають на якість і конкурентоспроможність самих послуг і процесів обслуговування, структуру і склад нормативних документів у сфері послуг.

Цей стандарт введено в дію з 1 січня 1997 р. згідно Держспоживстандарту наказу від 27 грудня 1995 р. № 442.

Як відомо, виконання вимог державних стандартів є обов'язковим для усіх суб'єктів господарювання, (підприємств, установ, організацій та окремих громадян-підприємців), незалежно від форм їх власності, а також для іноземних юридичних осіб, які здійснюють свою господарську діяльність на території України.

ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» розроблено Українською академією зовнішньої торгівлі та внесено Головним управлінням з питань

внутрішньої торгівлі та громадського харчування Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України. Зміни №1 ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення» затверджено та надано чинності від 29 жовтня 2003 р.

Отже, відбувається певні зміни у державних стандартах, які зумовлені рядом об'єктивних причин, зокрема сучасними вимогами споживачів, новітніми технологіями, засобами виробництва, комунікації тощо.

ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Національний стандарт України» прийнято та надано чинності згідно наказу Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. №225. Цей стандарт має застосовуватися для сертифікації засобів розміщування.

ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги» встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності та має застосовуватися з метою сертифікації.

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Національний стандарт України» поширюється на сферу ресторанного господарства (далі – РГ).

ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Національний стандарт України» чинний від 1 жовтня 2006 р. та має застосовуватися тоді, коли мова йде про питання сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлення категорій готелів та інших об'єктів, які надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), для робіт зі стандартизації. Стандартом передбачено певні особливості щодо умов застосування ряду термінів й відповідні рекомендації щодо обмеження.

Доцільно зазначити, що з метою покращення рівня якості продукції та послуг, підприємства сфери послуг не є винятком серед тих, хто, дотримуючись вимог державних стандартів якості, впроваджує й елементи системи міжнародних стандартів ISO.

Варто звернути увагу на те, що переглянута назва міжнародного стандарту ISO 9001 й поряд із вимогою до забезпечення якості продукції акцентується увага на необхідності задоволення потреб замовника продукції.

На заміну створено стандарти ДСТУ ISO 9000:2015, ДСТУ ISO 9001:2015.

Під час сертифікації систем якості до 15.12.2003 р. було можливе альтернативне застосування стандартів. Наразі не передбачено однакових за структурою систем управління якістю або однаковості щодо документації.

У 2012 р. на заміну ДСТУ ISO 9004-2001 було прийнято ДСТУ ISO 9004-2015. У 2015 р. на заміну ДСТУ ISO 9000-2001 прийнято ДСТУ ISO 9000-2015. Також на заміну ДСТУ ISO 9001-2001 було прийнято ДСТУ ISO 9001-2015. У 2015 р. на заміну ДСТУ 1.1-2001 було прийнято ДСТУ 1.1-2015.

Зазначимо, що в державному стандарті ISO 9000:2015 використовуються терміни та визначення, представлені в ISO 9000. Перш за все, мова йде за такі терміни, як «організація» та «постачальник», «субпідрядник», «продукція», «послуга». Отже, протягом часу дії ряду стандартів відбувається перегляд сутності та аналогів для застосування в різних сферах діяльності та із врахуванням процесного підходу певної термінологічної бази.

ДСТУ ISO/IEC 17025:2017 «Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій» затверджено на заміну ДСТУ ISO/IEC 17025-2006 та є національним стандартом України.

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи» також є національним стандартом України. Цей стандарт є перекладом ISO/IEC 17000:2004 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи). Перше видання цього міжнародного стандарту скасовує та заміняє розділи 12–17 ISO/IEC

Guide 2:2004. Цей національний стандарт, зокрема, замінює ДСТУ 2462-94 «Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення».

Таким чином, можна стверджувати, що в Україні під час розробки національних стандартів ретельно вивчаються та розробляються відповідні норми з урахуванням тих стандартів якості, які зарекомендували себе на міжнародному ринку в якості вимог до відповідності потребам споживачів.

Настанови та ISO/IEC, і з недавнього часу, міжнародні стандарти, суміжні з такими процесами щодо оцінювання відповідності, як випробування, інспектування та різні форми сертифікування, розробляють робочі групи Комітету ISO з оцінювання відповідності (CASCO).

Протягом багатьох років в ISO/IEC Guide 2, яку востаннє переглянуто в 1996 р., було подано базовий словник термінів щодо оцінювання відповідності.

У 2000 р. CASCO вирішив вилючити термінологію щодо оцінювання відповідності (розділи 12–17) з ISO/IEC Guide 2 і запропонувати на заміну самостійний словник, який легше використовувати в запланованих стандартах ISO/IEC серії 17000, а також під час розроблювання та переглядання відповідних настанов.

Робоча група 5 CASCO «Терміни та визначення понять», провівши консультації з іншими дійовими групами CASCO, розробила цей стандарт як погоджену основу, у межах якої більш специфічні поняття можуть бути визначені відповідним чином і подані найбільш доцільними термінами.

Додаткові терміни для понять, що стосуються тільки конкретних процесів у сфері оцінювання відповідності, наприклад, акредитація, сертифікація персоналу, знаки відповідності, – можна знайти в стандарті чи настанові, пов'язаній з цими процесами. Такі поняття не наведені в цьому стандарті.

Поки не будуть переглянуті попередні публікації CASCO, термінологія, використана в них, чинна відповідно до такого твердження: стандарт зворотної сили не має.

Оцінювання відповідності взаємопов'язане з такими сферами, як системи керування, метрологія, стандартизація та статистика. У цьому стандарті не визначено межі поняття оцінювання відповідності. Вони залишаються гнучкими.

ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» є національним стандартом України та стосується систем управління якістю, визначає основні положення та словник термінів. Цей стандарт прийнятий 21.12.2015 р. на заміну ДСТУ ISO 9000:2007 (прийнятого методом підтвердження).

Отже, процес вивчення, аналізу, визначення відповідності реальним та потенційним вимогам у виробництві та сфері надання послуг в Україні знаходиться в динаміці, постійно оновлюється, адаптується до потреб споживачів, замовників товарів і послуг.

Туризм і пов'язані з ним процеси створення конкурентоспроможного та якісного продукту цілком залежать від вимог споживчого ринку, рівня розвитку туристичної інфраструктури, якості управління, комунікативних навичок і умінь персоналу, технологічного та технічного забезпечення, тощо. Це зумовлює необхідність вивчати туристичний ринок і суміжні з ним сегменти економіки, як в нашій державі, так і в країнах світу; аналізувати тенденції його розвитку, як з точки зору виробника послуг, так і з точки зору потенційних їх споживачів.

Одним із основних регуляторів щодо якості організації та надання послуг у сфері туризму й має залишатися нормативно-правового регулювання саме з боку держави, коли потреби споживача повинні забезпечуватися лише на рівні відповідної стандартам якості, відігравати вагомий роль під час створення туристичного продукту, надання відповідної послуги протягом усього життєвого циклу туристичного продукту.

У той же час, враховуючи конкурентне середовище, під час створення та надання туристичної послуги суб'єкт господарювання, зацікавлений у розвитку свого

бізнесу, його стабілізації та укріпленню своїх конкурентних позицій із врахуванням стратегії розвитку має право враховувати не тільки обов'язкові вимоги щодо якості, але запроваджувати рекомендовані стандарти якості.

Висновки. Систематизація нормативних джерел і підходів до вирішення проблеми адаптації нормативів, діючих в Україні, до міжнародних стандартів, засвідчила, що існує нагальна потреба залучати науковців-фахівців у сфері стандартизації та якості продукції й послуг для розробки відповідної нормативно-правової бази.

Під час написання статті доведено, що поняття та принципи управління якістю, описані в стандартах, наразі характеризується швидкими змінами та глобалізацією.

Ця стаття узагальнює аргументи щодо питання необхідності в державних стандартах України враховувати вимоги міжнародних стандартів якості.

Досліджені в роботі державні стандарти дозволили зробити висновок про їх важливу роль щодо сприяння розробці таких процесних підходів у сфері забезпечення якості продукції та послуг в Україні, зокрема й у сфері туризму, які мали б вирішальну роль на всіх етапах їх життєвого циклу. Це стосується усіх суб'єктів господарювання, незалежно від їх форм власності та організаційно-правових форм.

Доведено, що організація, яка здійснює свою діяльність в Україні, має здійснювати свою виробничу діяльність відповідно до вимог державних стандартів, дотримання яких є обов'язковим.

Результати проведеного дослідження можуть бути корисними для працівників сфери туризму, готельно-ресторанної справи, сфери послуг у цілому, науковців, викладачів, студентів вищих навчальних закладів, які опановують спеціальності «Туризм», «Готельно-ресторанна справа» тощо.

Список посилань

Будстандарт. Сервіс документів. Взято з http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=50873

Войтович, С. Я. & Данилюк, Т. І. (2013) Значення та тенденції становлення сфери послуг в Україні. *Економічні науки. Серія «Економіка та менеджмент»: Збірник наукових праць*. Луцький національний технічний університет. Випуск 10(38), С. 27–32.

Гук, Н. А. Інструменти регулювання міжнародного туризму в Україні. Взято з http://tourlib.net/statti_ukr/guk1.htm.

ДНАОП. Законодавча база. Взято з https://dnaop.com/html/32617/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9000_2007.

Лютак, О. М. & Савош, Л. В. & Кравчук, О. Я. (2013) Економіко-математичне моделювання розвитку туристично-рекреаційної сфери транскордонного регіону. *Актуальні проблеми економіки*. № 11(149), С. 230–239.

Лютак, О. М. (2016). Особливості нормативно-правового регулювання міжнародних туристичних зв'язків України. *Причорноморські економічні студії*. Випуск (12-1), 27–30.

Международная организация по стандартизации. Взято з <https://www.iso.org/ru/home.html>.

Серьогін, П. Ю. (2002) *Правове регулювання міжнародних туристичних відносин*. Автореф. ... к.юрид.наук за спец. 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. К.: КНУ ім. Шевченка. Взято з http://tourlib.net/aref_tourism/serogin.htm.

UNWTO Tourism Highlights, 2015 Edition. Взято з <http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>.

References

- Budstandart. Servis dokumentiv [Building standard Service of documents]. Retrieved from http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=50873.
- Voytovych, S. Ya. & Danylyuk, T.I. (2013) Znachennya ta tendentsiyi stanovlennya sfery posluh v Ukrayini [The significance and tendencies of formation of service sphere in Ukraine]. *Ekonomichni nauky. Seriya «Ekonomika ta menedzhment»: Zbirnyk naukovykh prats'*. Luts'kyy natsional'nyy tekhnichnyy universytet. Vypusk 10(38), S. 27–32.
- Huk, N. A. Instrumenty rehulyuvannya mizhnarodnoho turyzmu v Ukrayini [Instruments of international tourism regulation in Ukraine]. Retrieved from http://tourlib.net/statti_ukr/guk1.htm.
- DNAOP. Zakonodavcha baza [State statutory regulations on labour protection. Regulatory framework]. Retrieved from https://dnaop.com/html/32617/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9000_2007.
- Lyutak, O. M. & Savosh, L.V. & Kravchuk, O.Ya. (2013) Ekonomiko-matematychno modelyuvannya rozvytku turystychno-rekreatsiyanoi sfery transkordonnoho rehionu [Economic and mathematical modeling of tourist and recreational sphere development in the cross-border region]. *Aktual'ni problemy ekonomiky*. # 11(149), S. 230–239.
- Lyutak, O. M. (2016). Osoblyvosti normatyvno-pravovogo rehulyuvannya mizhnarodnykh turystychnykh zv'yazkiv Ukrayiny [Peculiarities of statutory regulations of international tourist relations]. *Prychornomors'ki ekonomichni studiyi*. Vy'pusk (12-1), 27–30.
- Mezhdunarodnaya organizatsiya po standartizatsii [International standardization organization]. Retrieved from <https://www.iso.org/ru/home.html>.
- Ser'ohin, P. Yu. (2002) Pravove rehulyuvannya mizhnarodnykh turystychnykh vidnosyn [Legal regulation of international tourism relations]. Avtoref. ... k.yu.n. za spets 12.00.03 – tsyvil'ne pravo i tsyvil'nyy protses; simeyne pravo; mizhnarodne pryvatne pravo. K.: KNU im. Shevchenka. Retrieved from http://tourlib.net/aref_tourism/serogin.htm.
- UNWTO Tourism Highlights, 2015 Edition. Retrieved from <http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>.

S. S Belyaeva, O. G Shestel

CURRENT TRENDS OF REGULATORY ENVIRONMENT OF THE QUALITY OF ORGANIZATION AND SERVICE PROVISION IN THE FIELD OF TOURISM

Summary

The paper presents an analysis of current trends in regulatory environment of the quality of organization and service provision in the field of tourism. The article gives the evaluation of changes that have taken place in the field of regulatory documents, standardization of processes, terminology base and mechanism of regulation of quality requirements, control and fulfillment of these requirements.

The purpose of the study is the analysis of the current legal framework on the quality of organization and provision of services in the field of tourism.

Informative-analytical methods, comparison methods, etc. were used in the scientific research. Systematization of normative sources and approaches to solving the problem of adaptation of the current standards in Ukraine to international standards, showed that there

is an urgent need to involve experts in the field of standardization and quality of products, services for the development of the relevant regulatory framework.

The standard promotes a broader view of the organization, and all concepts, principles and relationships must be considered as a whole and not in isolation.

This article summarizes the arguments regarding the need of national standards of Ukraine to meet the requirements of international quality standards.

It is concluded through the research that the implementation of quality management system should be considered a strategic decision of the organization. The development and implementation of a quality management system in an organization is influenced by changing needs, specific goals, the supplied products, the processes used, and the size and structure of the organization.

The studied state standards made it possible to single out their important role in facilitating the adoption of a process approach in the development, implementation and improvement of the quality management system in order to increase the customer's satisfaction with the fulfillment of his requirements.

It is proved that an organization operating in Ukraine must establish, document, implement and maintain a quality management system and constantly improve its performance in accordance with the requirements of national standards, which are mandatory.

The article demonstrates that the processes described in the ISO standards for the quality management system should cover processes related to management, resource delivery, product release, and measurement.

The results of the conducted research can be useful for employees of tourism, hotel and restaurant business, sphere of services in general, scientists, teachers, students of higher educational establishments mastering the specialties «Tourism», «Hotel and restaurant business», etc.

Keywords: standards, services, legal support, tourism, quality.

Статтю подано до редакції 20.02.2020