

О.В. Мілінчук, к.е.н., доц.
Ю.О. Кириєнко, студ.

Житомирський державний технологічний університет

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ВІТЧИЗНЯНИХ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В КОНТЕКСТІ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ

Гармонізація національних стандартів в туризмі з міжнародними вимогами є обов'язковою умовою до виконання відповідно до підписаної Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом. У статті досліджено існуючий стан національної системи стандартизації в сфері туризму та сформовано напрямки розвитку в контексті європейської інтеграції. Визначено сутність та завдання стандартизації у сфері туризму. Проведено огляд нормативно-правового забезпечення національної системи стандартизації туристичних послуг: в Україні чинними є 11 стандартів у сфері туризму, з них – 6 міждержавних стандартів країн СНД (ГОСТ), що адаптовані, згідно з українським законодавством, як національні. Діюча система стандартів має ряд застарілих вимог, в ній відсутні загальноприйняті міжнародні стандарти з питань організації подорожей, систем менеджменту безпеки пригодницького туризму, обслуговування клієнтів на круїзних суднах та поромах, вимог до туристичного обслуговування та ін. З метою приведення якості туристичних послуг до європейського рівня рекомендовано адаптувати існуючі стандарти ISO з туризму до вимог вітчизняного законодавства та затвердити їх до 2017 року.

Ключові слова: ринок туристичних послуг; стандартизація; національні та міжнародні стандарти.

Постановка проблеми. Ринок туристичних послуг є одним із ключових для економік різних країн, охоплюючи інтереси численних суб'єктів господарювання: туристичних підприємств, транспортних компаній, закладів розміщення, харчування, екскурсійних бюро, музеїв, театрів, інших закладів дозвілля, виробників супутніх послуг і товарів, а саме – рекламних компаній, засобів масмедіа, виробників товарів «внутрішнього експорту» (сувенірів, традиційних товарів у певних країнах), будівельних компаній тощо. Сфера туризму підтримує близько 50 суміжних галузей, один турист забезпечує роботою 10 осіб, а створення додаткового робочого місця в туристичній індустрії коштує в 20 разів дешевше, ніж в галузях промисловості [1]. За статистичними даними UNWTO (Світової організації туризму), протягом останніх 24 років туристичні потоки зросли у 2,6 раза: з 435 млн. осіб у 1990 до 1135 млн. осіб у 2014 р.

Найбільш відвідуваним регіоном світу у 2014 р., як і в попередні періоди, є Європа – 584 млн. осіб, або 51 %, надходження від туристичних послуг в цьому регіоні становлять 509 млн. дол. або 41 % від загальносвітових. Позитивну динаміку зростання продемонстрували регіони Північної Європи (+6,7 %), Західної Європи (+2,2 %), Південної та Середземноморської Європи (+6,1 %). Надходження від сфери туризму в країнах Центральної та Східної Європи зменшилися на 4,1 % та становили 57,7 млн. дол. [2]. Зокрема Україну у 2014 р. відвідали 13,2 млн. іноземних туристів, що на 12,5 млн. менше, порівняно з 2013 р. [3] При цьому зручне географічне розташування, сприятливий клімат, унікальне поєднання природно-рекреаційних ресурсів та історико-культурної спадщини, постійний інтерес до українського суспільства з боку світової спільноти є факторами, які в змозі забезпечити інтенсивний розвиток туризму України на фоні загальносвітового зростання туристичних потоків. Основною умовою є закінчення конфлікту на Сході. Період спаду туристичної активності на вітчизняному туристичному ринку є сприятливим для приведення наявної туристичної інфраструктури до стандартів Європи. У зв'язку з цим актуальності набуває потреба оперативного впровадження загальноєвропейської практики стандартизації на підприємствах, які формують туристичний ринок України.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання стандартизації та сертифікації товарів і послуг розкрито в роботах таких вчених, як В.П. Анисимов, А.В. Яцук, Л.В. Баумгартен, Н.А. Гулієв, С.С. Галасюк, Г.Д. Дехтярь, П.Я. Калита, Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко, Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська та інших.

У працях перерахованих авторів широко розкрито концептуальні основи стандартизації та серт © О.В. Мілінчук, Ю.О. Кириєнко, 2015 туг), визначено організаційно-методичні та правові принципи стандартизації в Україні та у світі. Проте на окрему увагу заслуговує питання вдосконалення існуючої системи стандартів на вітчизняному туристичному ринку з врахуванням європейських законодавчих та споживчих вимог.

Метою дослідження є узагальнення існуючої системи стандартизації на вітчизняному туристичному ринку та формування рекомендацій щодо її вдосконалення в контексті євроінтеграції.

Викладення основного матеріалу дослідження. Стандартизація в сфері туризму – це діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості туристичних послуг та інших процесів туристичного обслуговування. Основним законодавчим актом, що регулює відносини, пов'язані з діяльністю у сфері стандартизації та застосуванням її результатів, є Закон України «Про стандартизацію» від 5 червня 2014 р. № 1315-VII. Іншим нормативно-правовим актом, який визначає спеціальні завдання стандартизації у сфері туризму, є Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР. Згідно з даним законодавчим актом, державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на:

- захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;
- класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їх охорони, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини 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;
- взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг, їх уніфікацію;
- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації товарів, робіт, послуг.

Центральним органом виконавчої влади, який формує національну систему стандартизації, є Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт).

Варто звернути увагу на те, що розробленням стандартів для сфери туризму на даний час займаються два спеціалізовані органи зі структури Держспоживстандарту:

1. ДП НДІ «Система» (м. Львів) – з 1998 року визначено на законодавчому рівні організаційно-методичним центром зі стандартизації туристичних і готельних послуг. Цією організацією проводиться науково-дослідна і методична робота, семінари і консультації з питань стандартизації та сертифікації в туризмі. На замовлення колишньої Державної туристичної адміністрації (ДТА) України в НДІ «Система» було розроблено всі 3 національні стандарти, що стосуються засобів розміщення туристів; останній з яких уведено в дію вже після реорганізації ДТА. Стандарти для засобів розміщення туристів наступні:

- ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»;
- ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;
- ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

На сьогодні в НДІ «Система» планується розроблення національних стандартів з двох напрямів:

- у галузі зеленого (сільського) туризму;
- у галузі активного туризму (розроблення системи знаків, покажчиків, позначень на туристичних трасах).

2. Технічний комітет № 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові». Функції секретаріату в цьому ТК виконує Київський національний торговельно-економічний університет Міністерства освіти і науки України. ТК 118 було розроблено 2 національні стандарти, які використовуються в ресторанному господарстві:

- ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»;
- ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

До національних стандартів України також прирівнюються:

- державні класифікатори техніко-економічної та соціальної інформації;
- міждержавні стандарти, передбачені Угодою про проведення погодженої політики в сфері стандартизації, метрології та сертифікації, підписаної у м. Москві 13 березня 1992 року (надалі – міждержавні стандарти, ГОСТи);

- республіканські стандарти Української РСР (застосовуються як національні до їх заміни чи скасування).

Таким чином, у сфері туризму України на національному рівні зараз діють 11 стандартів, з яких:

- 5 національних стандартів України (ДСТУ) – 2 з них стосуються закладів харчування і 3 – засобів розміщення;

- 6 міждержавних стандартів країн СНД (ГОСТ), що адаптовані, згідно з українським законодавством як національні; з них 3 стосуються підприємств харчування і 3 – туристично-екскурсійного обслуговування.

Перелік нормативно-правових документів у сфері національної стандартизації туристичних послуг, представлено у таблиці 1, яку створено за матеріалами офіційного сайту Державного агентства з курортів і туризму України та на підставі чинних законодавчих актів [11, 12, 13].

Щодо національних стандартів (ДСТУ) та міждержавних стандартів (ГОСТ), то у сфері туризму вони встановлюють загальні обов'язкові вимоги до туристичного обслуговування (тобто гарантування безпеки, охорони здоров'я та життя людей, охорони навколишнього середовища, комплексність, точність і своєчасність виконання), а також рекомендаційні вимоги (комфортність, естетичність тощо) до видів послуг, включаючи умови обслуговування.

Рекомендованими вимогами ДСТУ у сфері туризму є вимоги щодо категоризації готелів та аналогічних їм засобів розміщення за системою «зірок» (функції уповноваженого органу зі встановлення категорій готелям виконує Держтуризмкурорт). Однак, якщо заклад одержав сертифікат на відповідність певній категорії (зірці), то виконання рекомендованих вимог стандарту стає для нього обов'язковим. Подібна ситуація складається й у сфері застосування рекомендованих вимог ДСТУ щодо сертифікації послуг ресторанів і барів на відповідність певному класу.

Таблиця 1

Чинні нормативні документи України зі стандартизації

| Назва нормативно-правового документа | Дата прийняття | Номер |
|---|--------------------|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Закони України | | |
| Про туризм | 15 вересня 1995 р. | № 324/95-ВР |
| Про стандартизацію | 5 червня 2014 р. | № 1315-VII |
| Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності | 1 грудня 2005 р. | № 3164-IV |
| Про захист прав споживачів | 12 травня 1991 р. | № 1023-XII |
| Декрет Кабінету Міністрів України | | |
| Про стандартизацію і сертифікацію | 10 травня 1993 р. | № 46-93 |
| Національні стандарти України (ДСТУ) | | |
| Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги | 1 липня 2004 р. | ДСТУ 4268:2003 |
| Послуги туристичні. Класифікація готелів | 1 липня 2004 р. | ДСТУ 4269:2003 |
| Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення | 1 жовтня 2006 р. | ДСТУ 4527:2006 |
| Ресторанне господарство. Терміни та визначення | 1 жовтня 1999 р. | ДСТУ 3862-99 |
| Заклади ресторанного господарства. Класифікація | 1 липня 2004 р. | ДСТУ 4281:2004 |
| Міжгалузеві стандарти (ГОСТ) | | |
| Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг | 1 липня 1996 р. | ГОСТ 28681.1-95 |
| Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования | 1 липня 1996 р. | ГОСТ 28681.2-95 |

Закінчення табл. 1

| 1 | 2 | 3 |
|--|----------------------|-----------------|
| Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов | 1 липня 1996 р. | ГОСТ 28681.3-95 |
| Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия | 1 липня 1997 р. | ГОСТ 30390-95 |
| Услуги общественного питания. Общие требования | 27 листопада 1997 р. | ГОСТ 30523-97 |
| Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу | 27 листопада 1997 р. | ГОСТ 30524-97 |

Крім зазначеної у таблиці системи стандартів, підприємства (заклади, організації, фізичні особи-підприємці), які діють у сфері туризму, можуть створювати власні (СТП). Наприклад, у готельному бізнесі отримали розповсюдження наступні види СТП: стандарт створення першого враження; стандарт телефонного етикету; стандарт розв'язування проблем туриста; стандарт відповіді на прохання або питання клієнта; стандарт роботи зі скаргами споживачів; стандарт поведіння у випадку похвали; стандарт поведіння з «важким клієнтом»; стандарт безпеки клієнта; стандарт продажу послуг; стандарт зовнішнього вигляду; стандарт поведіння в колективі та багато інших [3, с. 151].

Стандарт підприємства затверджує посадова особа, що має на це право, підписом або наказом із вказівкою дати набрання ним чинності. СТП не повинен суперечити обов'язковим вимогам національних, міждержавних і галузевих стандартів. Стандарт підприємства не підлягає реєстрації в органах Держспоживстандарту України. Скасування дії стандарту підприємства відбувається у тих випадках, коли відпадає необхідність в об'єкті стандартизації.

Варто зазначити, що деякі з міждержавних стандартів (ГОСТів) та окремі положення стандартів туристичних підприємств містять застарілі вимоги і потребують перегляду або внесення змін. Показники, що встановлюються національною системою стандартизації, повинні забезпечувати високу якість послуг і враховувати передовий зарубіжний досвід.

У світовій практиці стандартизація повністю охоплює діяльність суб'єктів туристичного ринку, зокрема готельне господарство, пасажирські перевезення, зв'язок, освіту тощо. Україна є діючим членом Міжнародної організації зі стандартизації (ISO), Світової організації туризму (UNWTO), Світової організації торгівлі (WTO), а отже, зобов'язана виконувати умови Генеральної угоди про торгівлю послугами (GATS). Передусім це стосується стандартизації послуг і гармонізації національних стандартів, щоб нормативні документи не стали перешкодою для підвищення якості послуг і не перетворились у технічні бар'єри.

До основних стандартів ISO з туризму належать:

- ISO 18513:2003 (en) [Туристичні послуги – Готелі та інші види засобів розміщення туристів – Термінологія];

- ISO/TR 21102:2013 (en) [Пригодницький туризм – Лідери – Особиста компетентність];

- ISO 7001:2007 (en) [Графічні символи – Інформаційні символи для громадських місць];

- ISO/IEC 29140-1:2011 (en) [Інформаційні технології в навчанні, освіті і підготовці – Просування мобільних технологій – Частина 1: Еталонна модель просування];

- ISO 24801-3:2014 (en) [Дайвінг для активного відпочинку – Вимоги для підготовки аквалангістів – Частина 2: Рівень 3 – Дайвер керівник];

- ISO 11107:2009 (en) [Дайвінг для активного відпочинку – Вимоги до підготовки збагаченого повітрям нітроксі (EAN) дайвінг];

- ISO 24801-1:2007 (en) [Дайвінг для активного відпочинку – Мінімальні вимоги безпеки для підготовки аквалангістів – Частина 1: Рівень 1 – Дайвер під наглядом інструктора];

- інші стандарти [12].

Перераховані вище міжнародні стандарти доцільно використати як основу для розробки національних стандартів, прийняття яких дозволить підвищити рівень туристичного обслуговування, забезпечить зростання конкурентоспроможності вітчизняних турпродуктів, а також сформує умови для притоку інвестицій транснаціональних корпорацій у сферу туризму.

До складу Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) входить технічний комітет ISO TC 228 (ISO Technical Committee 228 on Tourism and Related Services), який у співпраці зі Світовою організацією туризму (UNWTO) займається розробкою міжнародних стандартів у сфері туризму та пов'язаних з ним послугами. Департамент технічного регулювання Міністерства економічного розвитку та торгівлі представляє Україну в складі робочої групи ISO TC 228 та бере участь у розробці стандартів туристичних послуг, зокрема: дайвінг (WG 01: Diving services); послуги оздоровчого туризму (WG 02: Health tourism services); послуги інформування туристів в туристичних інформаційних офісах (WG 03: Tourist information and reception services at Tourist information Offices); послуги з гольфу (WG 04: Golf services); обслуговування пляжів (WG 05: Beaches); природоохоронні території (WG 06: Natural Protected Areas); пригодницький туризм (WG 07: Adventure Tourism); яхти (WG 08: Yacht); виробничий туризм (WG 09: Industrial Tourism); екологічно дружні заклади розміщення (WG 10: Environmentally friendly accommodation establishments); чартерні послуги без екіпажу (WG-11: Bare Boat Charter Services – new); медичний туризм (WG-xx: Medical tourism – to be created). Таким чином, Україна має інструмент впливу на формування як національної, так і міжнародної системи стандартизації.

Гармонізація стандартів в туризмі є обов'язковою умовою відповідно до підписаної Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом. З метою реалізації даного завдання в березні 2015 р. було видано розпорядження КМУ «Про схвалення розробленого Міністерством інфраструктури плану імплементації Директиви Ради ЄС від 13 червня 1990 р. 90/314/ЄЕС про організовані туристичні подорожі, відпочинок з повним комплексом послуг та комплексні турне». Відповідно до плану імплементації у червні 2015 р. планується внести перелік визначених стандартів до національного плану розроблення стандартів на 2016-2017 рр., а в грудні 2017 р. прийняти акт щодо введення в дію стандартів, які передбачатимуть вимоги до туристичних послуг, що надаватимуться всередині країни:

- а) послуги з надання транспортного обслуговування;
- б) послуги готелів та інших видів туристичного розміщення;
- в) умови організації туристичних послуг;
- г) вимоги до таборів, центрів відпочинку;

- д) послуги екологічного туризму;
- е) послуги туристсько-екскурсійного обслуговування та мовного супроводу;
- ж) безпека життя і здоров'я туристів;
- з) інформування споживачів туристичних послуг;
- к) послуги для споживачів з обмеженими фізичними властивостями;
- л) інші послуги [7].

Виконання роботи в сфері технічного регулювання туризму забезпечить дотримання Україною взятих зобов'язань перед країнами ЄС, надасть вітчизняним турпродуктами європейський рівень якості та підвищить імідж країни на міжнародній арені.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Світовий досвід свідчить, що стандартизація надає туристичному бізнесу значні можливості нарощувати потенціал, створювати і впроваджувати прогресивні технології, підвищувати конкурентоспроможність туристичних послуг для інтеграції у світову економіку. З метою реалізації даних можливостей на вітчизняному туристичному ринку поступово впроваджуються міжнародні стандарти надання туристичних послуг. Проте, як свідчить проведене дослідження, на даний час в Україні відсутні такі вкрай важливі міжнародні стандарти, як: «Автобусні маршрутні перевезення», «Туризм. Обслуговування клієнтів. Круїзні судна й пороми», «Умови організації подорожей», «Туристичні послуги. Готелі та інші види засобів розміщення туристів. Термінологія», «Офіси туристичної інформації. Туристична інформація та послуги рецепції. Вимоги», «Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги». Актуальним є врахування потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями та цілий ряд інших вимог, які доцільно висвітлити у стандартах. Тому приведення національних стандартів до європейських та міжнародних вимог сприятиме підвищенню якісних характеристик туристичних послуг та створенню конкурентоспроможних вітчизняних туристичних продуктів.

Список використаної літератури:

1. *Анисимов В.П.* Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие / *В.П. Анисимов, А.В. Якук.* – М. : Альфа-М ; ИНФРА-М, 2006. – 252 с.
2. *Баумгартен Л.В.* Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / *Л.В. Баумгартен.* – М. : «Дашков и Ко», 2010. – 304 с.
3. *Галасюк С.С.* Стандартизация, сертификация туристических услуг та лицензирование туристической деятельности : навч. посібник / *С.С. Галасюк.* – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.
4. *Гулиев Н.А.* Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учеб. пособие / *Гулиев Н.А.* – М. : Флинта, МПСИ, 2008. – 240 с.
5. *Дехтярь Г.Д.* Лицензирование и сертификация в туризме : учеб. пособие / *Г.Д. Дехтярь.* – М. : Финансы и статистика, 2006. – 256 с.
6. *Кириченко Л.С.* Основы стандартизации, метрологии та управління якістю : підручник / *Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко.* – К. : Київ. націон. торгов.-економ. ун-т, 2010. – 416 с.
7. План імплементації Директиви Ради ЄС від 13 червня 1990 р. 90/314/ЄЕС про організовані туристичні подорожі, відпочинок з повним комплексом послуг та комплексні турне [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.tourism.gov.ua/files/Plan_400115168772605000.pdf.
8. Річний звіт Світової організації туризму 2013 (UNWTO Annual Report 2013) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://dtxq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2013_0.pdf.
9. *Салухіна Н.Г.* Стандартизация та сертификация товарів і послуг / *Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська.* – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : «Центр навч. л-ри», 2013. – 426 с.
10. *Oliver Bennett Monique de Greeve and Chrystel Cancel (2007) Standardisation and Quality Labels for EU Tourist Services / Bennett Oliver* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tri-ict.eu/opportunities/tourism/standardization-and-quality-labels-for-eu-tourist-services/standardisation-and-quality-labels-for-eu-tourist-services.pdf>.
11. Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.
12. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396.
13. Офіційний сайт Української асоціації якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.uaq.org.ua/>.

14. UNWTO World Tourism Barometer (Volume 13, April 2015) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_barom15_02_april_excerpt_3.pdf.

МІЛІНЧУК Ольга Володимирівна — доцент кафедри менеджменту Житомирського державного технологічного університету.

Наукові інтереси:

- теоретико-практичні аспекти бюджетування підприємства;
- теорія вартісно-орієнтованого управління.

КИРИЄНКО Юліанна Олегівна – студентка V курсу Житомирського державного технологічного університету.

Наукові інтереси:

- економіка і організація туризму.

Стаття надійшла до редакції 01.04.2015.