

УДК 536.006:338.486

ХІМІЧЕВА Г.І., МИХАЛКО А.О.

Київський національний університет технологій та дизайну

ДОСЛІДЖЕННЯ НОРМАТИВНО - ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОЇ ПОСЛУГИ

Мета. Аналіз чинного законодавства з оцінки якості туристичних послуг і його структурування в залежності від виду послуг.

Методика. Методологічною основою досліджень є принципи та підходи TQM та методи систематизації, зіставлення, аналізу, що дали змогу проаналізувати чинні нормативно-правові документи з позицій комплексності туристичної послуги.

Результати. Проведено аналіз нормативно-правового забезпечення оцінки якості туристичної послуги та показано шляхи його удосконалення.

Наукова новизна. Доведено, що туристична послуга має комплексний характер, тому нормативно-правову базу для оцінки її якості доцільно структурувати за сферами сервісу (транспортування, харчування, розміщення та ін.) Такий підхід дозволить споживачеві більш об'єктивно визначити якість туристичної послуги в цілому.

Практична значимість. Надані рекомендації щодо структурування нормативних документів дозволяють виділити «слабкі» та «сильні» сторони структурних складових туристичного продукту, що є особливо важливим для потенційного споживача на етапі вибору туристичного агентства.

Ключові слова: туристична послуга, законодавча та нормативна документація, оцінка якості.

Вступ. Сьогодні туризм являє собою одну з найбільших прибуткових галузей світового господарства, яка інтенсивно розвивається, відіграє важливу роль у вирішенні соціальних і економічних проблемах. Однак як доводить практичний досвід, нинішній і майбутній розвиток туризму потребує активної інформаційної підтримки, при цьому одним з найбільш важливих кроків для просування туристичних послуг на внутрішньому і зовнішньому ринках є максимальне приведення нормативної бази у відповідність до вимог міжнародних стандартів Директив ЄС.

Слід зазначити, що у сучасних умовах глобалізації економіки необхідною умовою конкурентоспроможності будь-якої послуги, у тому числі і туристичної є висока якість і безпечність їх надання [1]. Об'єктивними критеріями оцінки послуги є виконання норм закону, вимог національних і міжнародних стандартів, Правил та інших нормативно-правових документів. Для визнання результатів оцінки якості туристичних послуг потрібно мати відповідну нормативну базу, яка була б еквівалентна діючим європейським директивам і вимогам міжнародного законодавства. Тому дослідження, пов'язані з аналізом нормативно-правового забезпечення оцінки якості туристичної послуги за споживчими властивостями є актуальною.

Постановка завдання. В загальному визначені послуга – це будь яка дія або вигода, що надається однією стороною іншій, однак на відміну від товару вона має специфічні, притаманні тільки їй характерні риси, зокрема це збереженість, уявність, зміну якості та ін.

Згідно з Міжнародним стандартом (ГОСТ 28681.0) «Туристична послуга – результат діяльності туристичного підприємства по задоволенню відповідних потреб туристів». До складу туристичних послуг входять: бронювання, оформлення документів, усі види перевезень, розміщення, харчування, екскурсії, медичний супровід та страхування, послуги гідів-перекладачів та інше забезпечення. Перелік послуг кожного туру різний і визначається програмою перебування. Таким чином туристична послуга це комплексне поняття, яке потребує для оцінки своєї якості спеціальних механізмів та інструментів, що базуються на сучасній нормативно-правовій базі.

Сьогодні існує велика кількість законів і нормативних документів, які регламентують порядок надання послуг. Однак, враховуючи, що туристичний бізнес є комплексним, тобто його якість залежить від різних видів сервісу (транспортування, харчування, розміщення, консульські послуги та ін.), його доцільно оцінювати за сферами послуг. таким чином, метою даного дослідження є аналіз чинного законодавства з оцінки якості туристичних послуг і його структурування в залежності від виду послуги.

Результати досліджень. Проведення аналізу нормативно-правових актів з питань туризму дозволив усю їх сукупність поділити на: Конституція України, законодавство України про туризм загальної дії, спеціальне законодавство України про туризм та міжнародно-правові акти в сфері туризму.

До першої групи було віднесено Конституцію України, що є основою законодавства про туризм, норми якої регламентують найважливіші відносини в сфері туризму. До другої – законодавство, яке регулює як туристичні, так і інші суспільні відносини, тобто так зване законодавство загальної дії, та створює умови для реалізації людиною і громадянином права на свободу пересування, відпочинок та інші суміжні права і свободи у туристичних подорожах. До третьої групи належить спеціальне законодавство України про туризм, що охоплює Закон України «Про туризм», постанови Верховної Ради України з питань туризму, Укази Президента України та постанови Кабінету Міністрів України щодо туризму, відомчі акти державних компетентних органів з питань туризму. Четверта група включає в себе міжнародні договори (двосторонні) України в сфері туризму; міжнародні конвенції, що регламентують порядок надання туристичних послуг, здійснення туристичних формальностей; рішення міжнародних недержавних організацій з питань туризму тощо.

Основні нормативно-правові акти в галузі туризму наведені в табл.1.

Таблиця 1

Основні нормативно-правові акти в галузі туризму

Вид нормативно-правового акту	Назва нормативно-правового акту
Конституція України	Конституція України
Закони України в галузі туризму	“Про внесення змін до “Закону України про туризм” (від 18.11. 2002 р. № 1282-IV)
	“Про курорти ” (від 05 жовтня 2000 р. № 2026)
	“Про захист прав споживачів” (від 12.05.1991 № 1024-XII)
	“Про підприємства в Україні” (від 27.03.1991 р. №887-XII)
	“Про господарські товариства” (від 19.09.1991 р.№1576-XII)
	“ Про державну реєстрацію юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців” (від 15.05.2003 р. № 755 IV)
	“Про страхування” (від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР)
	“Про рекламу” (від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР)
	“ Про державну реєстрацію юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців” (від 15.05.2003 р. № 755 IV)
	“Про рекламу” (від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР)
	“Про страхування” (від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР)
	“Про аварійно-рятувальні служби” (від 14.12.1999 р. №1281-XIV)
	“Про зовнішньоекономічну діяльність” (від 16.04.1991 р. № 959-XII)
	“Про правовий статус іноземців” (від 04.02.1994 р. № 3929-XII)
Накази Президента України	Про заходи щодо розвитку туризму і курортів в Україні (від 21 лютого 2007 р. № 136/2007)
	Про Стратегію економічного та соціального розвитку України «Шляхом європейської інтеграції» на 2004-2015 роки (від 28 квітня 2004 № 493/2004)
Постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України	“Про Правила в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію” (від 29 грудня 1995 р. № 1074)
	“Про затвердження Правил оформлення іноземцям віз для в'їзду в Україну, виїзду з України та транзитного проїзду через її територію” (від 20 лютого 1999 р. № 227)
	Заходи щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму (від 27 червня 2003 р. № 390-р, ред. від 16 травня 2007 р. № 738)
	Стратегія розвитку туризму і курортів (від 06 серпня 2008 р. № 1088)
	Державна стратегія регіонального розвитку на період 2015 року (від 21 липня 2006 р. № 1001)
	Концепція розвитку санаторно-курортної галузі (від 23 квітня 2003 р. № 231-р)
	“Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення” (від 21.12.2005 р. №1251)
Накази Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації	Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування (від 27.01.1999р. №37)
	Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (від 27.01.1999 р. №37)

Важливими нормативними документами, які встановлюють норми, правила та вимоги в реалізації узгодженої політики туристичного продукту, є стандарти. Зокрема, в межах СНД діє Угода про узгоджену політику в галузі стандартизації та “Положення про Міждержавну раду по стандартизації, метрології і сертифікації”. Згідно з цими документами головними міждержавними стандартами в галузі туризму є: ГОСТ 28681.1-95 – “Туристско-экскурсионное обслуживание” (проекування туристичних послуг); ГОСТ 28681.2-95 – “Туристские услуги” (загальні вимоги); ГОСТ 28681.3-95 – “Туристско-экскурсионное обслуживание” (вимоги по забезпеченню безпеки туристів та екскурсантів); ГОСТ 28681.4-95 – “Туристско-экскурсионное обслуживание” (класифікація готелів); ГОСТ 30389-95 – “Общественное питание” (класифікація підприємств); ГОСТ 30523-97 – “Услуги общественного питания” (загальні вимоги); ГОСТ 30524-97 – “Общественное питание” (вимоги до обслуговуючого персоналу); ДСТУ ISO 9004-2-96 – “Управління якістю та елементи системи якості”.

Що стосується національних стандартів України, то їх можна поділити на стандарти прямого застосування та непрямого. До перших відносяться стандарти, що конкретно регулюють туристичні послуги, до других ті, що регулюють ресторани господарства, перевізні підприємства, тощо. Так, до стандартів прямої дії відносяться: 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”. Ці стандарти є обов’язковими для всіх туристичних агентств та інших суб’єктів, що надають туристичні послуги щодо засобів розміщення, як індивідуальних, так і колективних (готелів, пансіонатів, санаторіїв, будинків і баз відпочинку тощо), і в них містяться мінімальні вимоги для безпечного і якісного проживання туристів. Наприклад, стандарт ДСТУ 4268-2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” [2] передбачає класифікацію засобів розміщення, яка розроблена відповідно до рекомендацій СОТ, тобто забезпечує оптимальні матеріально-технічні вимоги до засобів розміщення та надання послуг.

Стандарт ДСТУ 4269-2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” [3] передбачає вимоги категоризації готелів. За цими вимогами перевіряє 100 % номерного фонду. Крім того, в готелях повинні бути облаштовані номери з урахуванням потреб інвалідів.

Стандарт ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” [4] є максимально узгоджений з Європейським стандартом EN №18513:2003 “Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія”. Стандарт дає визначення для всіх основних типів засобів розміщення, які можуть бути використані для розміщення туристів. Зокрема, ним передбачено визначення типів номерів, типи тарифів і типи ліжок.

Постійне розширення міжнародного туристичного обміну зумовило необхідність його міжнародно-правової регламентації, тобто вироблення різних правових інститутів і створення спеціалізованих міжнародних туристичних організацій.

Однією з найбільш суттєвих міжнародно-правових форм регулювання й координації діяльності держав у галузі туризму, вироблення та впровадження правил і принципів їхнього співробітництва, норм і стандартів міжнародної туристичної діяльності є конференції ООН з туризму, форуми міжнародних туристичних організацій, -

конференції COT. Всі ці заходи служать цілям інформації, орієнтації, просування і реалізації на практиці ідей, концепцій і стратегій розвитку туристичного бізнесу.

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) для визначення і обґрунтування єдиних норм з оцінки якості і безпечності туристичних послуг має спеціальний технічний комітет ISO / TC 228 «Туристичні послуги». В даний час цей комітет працює над рядом стандартів, які пов'язані з пригодницьким туризмом (безпека та інформування учасників), дайвінгу, природних охоронних і курортних зон. В табл. 2 наведено стандарти і проекти, які напряму розробляють ТК ISO/TC 228.

Таблиця 2

Стандарти і проекти які розробляються ISO/TC 228

Позначення	Стандарт і/або проект
+	<u>ISO 11107:2009</u> Услуги любительского дайвинга. Требования к тренировочным программам по дайвингу на обогащенном воздухе нитроксе (EAN)
+	<u>ISO 11121:2009</u> Услуги любительского дайвинга. Требования к начальным тренировочным программам по дайвингу с аквалангом
!	<u>ISO/DIS 13009</u> Beaches - Criteria to render the service
+	<u>ISO 13289:2011</u> Услуги по оздоровительному дайвингу. Требования к проведению экскурсий с дыхательными трубками
+	<u>ISO 13293:2012</u> Рекреационные услуги по дайвингу. Требования к программам подготовки для работы с газосмесителем
!	<u>ISO/DIS 13687</u> Yacht Harbours - Minimum Requirements
!	<u>ISO/CD 13810</u> Industrial tourism
+	<u>ISO 13970:2011</u> Услуги по оздоровительному дайвингу. Требования к подготовке гидов по оздоровительному нырянию с дыхательной трубкой
+	<u>ISO 14785:2014</u> Tourist information offices - Tourist information and reception services
!	<u>ISO/CD 17679</u> Wellness spa - Service requirements
!	<u>ISO/DIS 17680</u> Thalassotherapy - Service requirements
!	<u>ISO/DIS 18065</u> Natural Protected Areas - Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities - Requirements
+	<u>ISO 18513:2003</u> Туристские услуги. Гостиницы и другие виды средств размещения туристов. Терминология
+	<u>ISO 21101:2014</u> Adventure tourism - Safety management systems - Requirements
+	<u>ISO/TR 21102:2013</u> Adventure tourism - Leaders - Personnel competence
+	<u>ISO 21103:2014</u> Adventure tourism - Information for participants
+	<u>ISO 24801-1:2014</u> Recreational diving services - Requirements for the training of recreational scuba divers - Part 1: Level 1 - Supervised diver
+	<u>ISO 24801-2:2014</u> Recreational diving services - Requirements for the training of recreational scuba divers - Part 2: Level 2 - Autonomous diver
+	<u>ISO 24801-3:2014</u> Recreational diving services - Requirements for the training of recreational scuba divers - Part 3: Level 3 - Dive leader
+	<u>ISO 24802-1:2014</u> Recreational diving services - Requirements for the training of scuba instructors -Part 1: Level 1
+	<u>ISO 24802-2:2014</u> Recreational diving services - Requirements for the training of scuba instructors -Part 2: Level 2
+	<u>ISO 24803:2007</u> Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к провайдерам услуг для аквалангистов

Позначення:

- «+» - опубліковані стандарти;
- «!» - стандарт на стадії розробки

Існує також двостороннє співробітництво, яке виникає тоді, коли дві сторони домовляються між собою щодо довгострокових дій відносно розвитку взаємних туристських зв'язків. Цілі, форми і методи двостороннього співробітництва закріплюються в міждержавних (міжурядових) Угодах про співпрацю в сфері туризму. Такі Угоди являють собою найбільш доступну й ефективну форму міжнародного співробітництва, тому що для їх узгодження й реалізації не потрібно створювати будь-які організаційні структури [5]. На даний час наша країна уклала більше ніж тридцять двосторонніх міжнародних Угод з країнами СНД, Західної Європи, Південної Європи (Грецією), Азії (Індією, Республікою Корея, Грузією, Китаєм, Туреччиною, В'єтнамом, Вірменією), Африкою (Єгиптом, Тунісом), Кубою, Ліваном, Сірією та Ізраїлем [6]. Практика підписання подібних міжнародних Угод продовжується й сьогодні. Перевага надається встановленню договірних відносин з країнами, які є перспективними для України туристськими ринками.

Особливе місце в системі міжнародного права в області туризму займають регіональні закони та нормативні акти: Шенгенські угоди "Про єдиний візовий Туристичний простір" (Директива ЄС 90/134 від 13 травня 1995р.).

18 жовтня 2005 року Україна стала членом Європейської туристичної комісії (ЄТК). Вступ України в ЄТК став першим кроком на шляху входження нашої держави в організаційні структури Європейського Союзу, що має стратегічне значення з урахуванням можливостей використання механізмів ЄС, зокрема фінансових, для збільшення ефективності національних туристичних галузей, просування українського туристичного продукту на європейському ринку, впливу на туристичні потоки з погляду іноземного прагнення на розвиток в'їзного туризму в Україні, що є економічно вигідним, зміцнення авторитету нашої держави в європейському співтоваристві, реалізації євроінтеграційного курсу нашої держави [7].

Розвитку міжнародного туристичного співробітництва сприяє активне створення в Україні різноманітних недержавних громадських туристичних організацій (турагентств, туроператорів, виставкових організацій, туристичних видань тощо), їх входження до світових об'єднань, міжнародних організацій та асоціацій різного спрямування, результатом чого є розширення туристичних ринків, запровадження міжнародних стандартів якості туристичних послуг, розвиток рекламної діяльності та бізнесових партнерських стосунків. Однак слід зазначити, що українське законодавство в галузі туризму потребує суттєвого доповнення і максимального приведення у відповідність з міжнародними нормами. Зокрема це стосується, ЗУ "Про туризм", який має бути узгоджений з існуючими міжнародними угодами та деклараціями, а також доповнений чіткими посиланнями на норми цивільного, адміністративного та кримінального права. Приведення діяльності в Україні до європейських вимог і стандартів дозволить підвищити якість і безпечність туристичних послуг.

Висновки. Проведені дослідження доводять, що в цілому законодавчо-нормативна база дозволяє оцінити якість і безпечність туристичної послуги. Однак для національного туристичного продукту і збільшення ринку його збуту потрібно гармонізувати вітчизняну нормативно-правову базу з вимогами європейських Постанов, Регламентів, Директив та основними положеннями міжнародних Угод. Такий підхід підвищить імідж країни і зробить її більш привабливою для іноземного туриста.

Список використаних джерел

1. Г.І. Хімичева, Я.І.Шеховцова Удосконалення методики оцінки якості та безпеки туристичних послуг/ Вісник Національного технічного університету «ХПІ».- 2014. – №26.-С.116-121.
2. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268: 2003. - [Чинний від 2004-07-01]. - Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»), 2004. – 9 с. - (Національний стандарт України).
3. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269-2003. - [Чинний від 2004-07-01]. - Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»), 2004. – 16 с. - (Національний стандарт України).
4. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006 - [Чинний від 2006-10-01]. - К.: Держспоживстандарт України, 2006. – Чинний від 28.02.06 р. (Наказ № 54).– 24 с.
5. А.Г. Міщенко Міжнародне співробітництво в сфері туризму / А. Г. Міщенко // Науковий вісник Київського гуманітарного інституту. - 2008. - №1. - С.18-24.
6. Особливості нормативно-правового регулювання міжнародного туризму в Україні 2001 [Електронний ресурс] / Кордони України. – Режим доступу: http://cpcfru.ru/projects/borders/papers/foreign/document_1. – Назва з титул. Екрану.
7. Печенка О.І., Дідьковська А.М. Перспективи розвитку туристичного бізнесу в Україні / О. І. Печенка, А.М. Дідьковська // Матеріали III міжнародної конференції-практичної конференції. Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. – 176 с. – С.442-449.

ИССЛЕДОВАНИЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

ХИМИЧЕВА А.И., МИХАЛКО А.А.

Киевский национальный университет технологий и дизайна

Цель. Анализ действующего законодательства по оценке качества туристических услуг и его структурирования в зависимости от вида услуг.

Методика. Методологической основой исследований являются принципы и подходы TQM и методы систематизации, сопоставления, анализа, позволили проанализировать действующие нормативно-правовые документы с позиций комплексности туристической услуги.

Результаты. Проведен анализ нормативно-правового обеспечения оценки качества туристической услуги и показаны пути его совершенствования.

Научная новизна. Доказано, что туристическая услуга имеет комплексный характер, поэтому нормативно-правовую базу для оценки ее качества целесообразно структурировать по сферам сервиса (транспортировка, питание, размещение и др.) Такой подход позволит потребителю более объективно определить качество туристической услуги в целом.

Практическая значимость. Данные рекомендации по структурированию нормативных документов позволяют выделить «слабые» и «сильные» стороны структурных составляющих туристического продукта, что особенно важно для потенциального потребителя на этапе выбора туристического агентства.

Ключевые слова: *туристическая услуга, законодательная и нормативная документация, оценка качества.*

STUDY OF REGULATORY FRAMEWORK EVALUATION OF QUALITY TOURISM SERVICES

HIMICHEVA H.I., MYHALKO A.O.

Kyiv National University of Technology and Design

Purpose. Analysis of the current legislation of assessing the quality of tourism services and its structuring depending on the type of service.

Methods. The methodological basis of research is TQM principles and approaches and methods of organizing, comparing, analyzing, which gave an opportunity to analyze current legal documents from the standpoint of complexity tourist services.

Results: The legal security quality assessment of tourism services was analyzed and the ways of its improvement were demonstrated.

Scientific novelty: It was proved that the tourist service has a complex character, so it is advisable to structure regulatory and legal framework for the assessment of its quality according to the field of services (transportation, food, accommodation, etc.). This approach will allow the consumer to determine the quality of tourist services in general more accurately.

Practical value. Recommendations for structuring regulations can provide "weak" and "strong" sides of structural components of the tourism product, which is particularly important for potential customers to the stage of choosing a travel agency.

Keywords: *tourism services, legal and regulatory documentation, quality assessment.*