

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ НОРМАТИВНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ НА ТУРИСТИЧНІ ПОСЛУГИ

© А. Михалко, Г. Хімичева, 2017

Київський національний університет технологій та дизайну, Київ, Україна

Стратегічною метою розвитку туристської індустрії України є вихід на світовий рівень туристських послуг. Основними передумовами для цього виступають: географічне положення, наявність природного, історико-археологічного туристського потенціалу, конкурентоспроможність туристських послуг. Проте, для досягнення даної мети туристська галузь потребує застосування комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання туристичних послуг, розроблення дієвих стандартів обслуговування туристів, поліпшення роботи всіх підприємств сфери туризму.

Міжнародна і регіональна стандартизація в галузі туризму є невід'ємною складовою міжнародного ринку і давно входить у трійку найприбутковіших. Основним технічним комітетом (ТК), який займається питаннями стандартизації на міжнародному рівні є ISO/TC 228 „Туризм і супутні послуги”.

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.

У складі ISO/TC 228 працюють такі робочі групи: послуги для дайвінгу; послуги оздоровчого туризму; туристична інформація і послуги щодо прийому в туристичних інформаційних офісах; послуги для гольфу; пляжі; захищені природні зони; екстремальний туризм; яхти в гавані; промисловий туризм; екологічно дружні установи для розміщення.

Станом на 2016 рік в роботі ISO/TC 228 беруть участь 62 представники країн-учасниць в якості активних членів (у т.ч. й Україна) і 28 членів спостерігачів. На сьогодні 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. ТК ISO/TC 228 тісно співпрацює з такими комітетами як ISO/TC 83 „Спорт і устаткування для розваг”, ISO/TC „Проектний комітет: Управління ризиками”, ISO/PC 302 „Настанови щодо аудиту систем менеджменту” та підкомітетом 1 „Громадські інформаційні символи” ISO/TC 145 в яких Україна, на жаль, не є активним членом [1].

На регіональному рівні працюють ТК Європейського комітету стандартизації CEN/TC 329 „Туристичні послуги” та CEN/TC 136 „Спортивне, курортне та інше обладнання для відпочинку”. CEN/TC 329 видав 11 стандартів у сфері надання послуг готелями і забезпечення іншими засобами розміщення, туристичних агентів і туристичних фірм, дайвінгу, навчання мов постачальників туристичних послуг.

Також на регіональному рівні працює ТК Міждержавної Ради стандартизації, метрології і сертифікації – МТК 199 „Туристична діяльність і послуги засобів розміщення”, яким розроблено чотири міждержавних стандарти, три з яких чинні в Україні [2-4].

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;

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;

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.

В Україні у сфері туристичних та супутніх послуг функціонує ТК 118 „Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові”, у складі якого працюють чотири підкомітети.

У рамках ТК 118 розроблено чотири стандарти у сфері надання туристичних послуг, засобів розміщення (проживання), класифікації готелів та закладів ресторанного господарства. 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 маркування знаками туристичних шляхів. Слід зазначити, що ТК 118 плідно співпрацює з іншими технічними комітетами України суміжних сфер діяльності, такими як ТК 93 „Системи управління якістю, довкіллям та безпечністю харчових продуктів” та ТК 106 „Побутові послуги”.

У 2013 році за наказами Міністерства економічного розвитку України було створено ще один технічний комітет стандартизації ТК 169 „Туризм і послуги у сфері туризму”, який реалізує встановлені завдання державної політики у сфері туризму і послуг.

Згідно з Положенням про технічний комітет стандартизації „Туризм і послуги у сфері туризму” до повноважень ТК 169 належить: участь у роботі відповідних технічних комітетів стандартизації міжнародних і регіональних організацій стандартизації; розроблення і погодження національних стандартів, кодексів усталеної практики та змін до них; участь у формуванні програми робіт з національної стандартизації; перевірка і перегляд національних стандартів та кодексів усталеної практики, розробниками яких вони є, погодження і надання пропозицій щодо скасування та відновлення дії національних стандартів, кодексів усталеної практики та змін до них.

На даний час, за рекомендацією Національного органу стандартизації, розглядається питання щодо об’єднання ТК 118 „Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові” та ТК 169 „Туризм і послуги у сфері туризму”. Такий підхід сприятиме активізації процесів розробки стандартів і організації ефективної роботи з їхнього впровадження в Україні.

Авторами в роботі [5] запропоновано розглядати туристичну індустрію як складову семи основних сегментів: індустрія розміщення, індустрія розваг, індустрія готельних послуг, індустрія харчування, екскурсійні послуги, транспорт та страхування.

Для визначення забезпеченості кожного сектору нормативними документами авторами було проаналізовано вимоги нормативних документів, які відносяться до кожного сегменту туристичної індустрії та визначено рівень їх пріоритетності. Такий підхід дозволив на основі застосування методів: експертних оцінок та співвідношення побудувати квадратичні матриці і кількісно визначити рівень і ступінь забезпечення туристичної галузі нормативними документами. В ході дослідження було доведено, що найбільша кількість стандартів була розроблена на такі аспекти, як вимоги до туристичних послуг. Проте, на наш погляд, для туристичної бізнесу одним із пріоритетних є сегменти, які стосуються розміщення, транспорту і страхування. Це ті складові туристичного бізнесу яким найбільше уваги приділяє потенційний споживач при виборі туру.

Тому технічним комітетам, які займаються розробкою стандартів в туристичній сфері доцільно було б зосередити свою увагу на розробленні стандартів, що відповідають запитам споживача і привести вимоги чинних стандартів до європейських і міжнародних.

1. Офіційний веб-портал ISO [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.iso.org>.
2. Межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.1-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг: Принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации от 25.04.1995 г. протокол №7-95. – М.: Госстандарт России, 1995. – 18 с.
3. Межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.2-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования: Принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации от 25.04.1995 г. протокол №7-95. – М.: Госстандарт России, 1995. – 4 с.
4. Межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.3-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: Принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации от 25.04.1995 г. протокол №7-95. – М.: Госстандарт России, 1995. – 8 с.
5. Хімічева Г.І. Удосконалення класифікації структурних складових комплексної туристичної послуги / Г.І. Хімічева, А.О. Михалко, М.Г. Супрунець // Вісник КНУТД №1 (106), 2017, с. 65–74.