

УДК 658.64

Ігор Стойко

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ІСТОРИЧНИЙ АНАЛІЗ І ПРОБЛЕМИ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ СЕРТИФІКАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ

Igor Stoyko

HISTORICAL ANALYSIS AND PROBLEMS OF EUROPEAN CERTIFICATION OF THE HOTEL SERVICES IN THE TOURISM INDUSTRY

Розвиток експортних відносин і перспективи вступу України в Європейський Союз показали, що продукція вітчизняних підприємств є неконкурентоспроможною на світовому ринку саме по якості. У цьому зв'язку набуває особливого значення проблема розробки та впровадження дійових методів управління витратами на забезпечення якості продукції. Стан справ в області управління якістю для підприємств України не можна визначити як задовільний.

Спроби створення єдиної міжнародної класифікації готелів мають тривалу і складну історію. Ще у 1952 році IUOTO – Міжнародний союз офіційних туристичних організацій (попередник WTO) – розробив стандарт «Hotel Trade Charter», в якому визначено основні критерії класифікації готелів. У 1971 році прийнято рішення, згідно з яким кожна універсальна система класифікації для успішної адаптації та функціонування в умовах конкретної країни повинна створюватись у тісній співпраці з фаховими готельними асоціаціями. Після виникнення у 1975 році Всесвітньої туристичної організації всі попередні рекомендації й документи IUOTO були формально прийняті як офіційні.

Європейський економічний союз у 1982 році зніціював створення загальної європейської системи категоризації готелів HOTREKS, у структуру якої входять Австрія, Бельгія, Чехія, Данія, Естонія, Німеччина, Греція, Угорщина, Латвія, Литва, Ліхтенштейн, Люксембург, Мальта, Нідерланди, Швейцарія і Швеція. Цей проект призвів до гострих суперечностей між офіційними органами ЄЕС і HOTREKS

Цей проект призвів до гострих суперечностей між офіційними органами ЄЕС і HOTREC. HOTREC виступила за створення ефективнішої стандартизованої системи інформування споживачів готельних послуг, побудованої на єдиних графічних символах, але без офіційної класифікації. У зв'язку з цією дискусією за рекомендацією Ради ЄЕС від 31 грудня 1986 року про стандартизацію інформації в готелях «Standardized Information in Existing Hotels» державам-членам запропоновано сприяти впровадженню на національному рівні співпраці з фаховими асоціаціями системи графічних символів для позначення послуг у готелях. Одночасно в рекомендаціях наведено висновок про необхідність додаткового аналізу систем класифікації та вивчення практичної вигоди і необхідності розробки єдиної європейської класифікації готелів. У 1988 році HOTREC опублікувала результати дослідження «Про пропоновану єдину інформаційну систему для готелів у державах – членах Європейського економічного співтовариства». У документі наголошується на необхідності створення не лише загальноєвропейської, а єдиної глобальної стандартизованої інформаційної системи класифікації готелів.

У подальшому виникли суперечності стосовно підходів класифікації між європейськими офіційними органами, які відповідають за проведення стандартизації, Міжнародною організацією стандартизації (ISO) – з одного боку, і фаховими

готельними асоціаціями IHRA та HOTREC – з іншого, котрі підхиляють ідею створення єдиного міжнародного стандарту для класифікації готелів. У 1997 році, незважаючи на несприйняття європейськими готельними асоціаціями єдиних стандартів, ISO створила робочу групу з питань «послуги з розміщення». У процесі дослідження, крім уніфікації термінології, було визначено стандарти якості готельних послуг і офіційно запропоновано використовувати ISO 9000 як основу для стандартів міжнародної готельної класифікації. Введення ISO 9000 суттєво загостило суперечки з фаховими готельними асоціаціями IHRA та HOTREC. Вони зазначали, що стандарти у готелях запроваджуються, але не розв'язують проблеми якості послуг. Після низки переговорів між європейськими офіційними органами та готельними асоціаціями згоди з питань загальної класифікації не було досягнуто і вирішено повернутись до розробки термінологічних стандартів. У 2001 році опубліковано документ «European Standart on Tourism Services-Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology» («Європейський стандарт з туристичних послуг – готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія»).

У 2003 році Комітет європейського парламенту з питань регіональної політики, транспорту і туризму звернувся в ЄС з проханням провести спеціальне дослідження сучасних схем класифікації готелів у державах-членах Євросоюзу. Сьогодні ця проблема не вирішена і перебуває у робочому стані. Проте, у будь-якому випадку можна стверджувати, що у найближчій перспективі створити єдину світову систему класифікації готелів, яка в однаковій мірі була б прийнятною для офіційних органів та бізнес-структур практично неможливо. Проте, неможливість вирішення глобальних завдань не суперечить необхідності створення на національному рівні механізму присвоєння готелям категорій, який адекватно відповідав би потребам ефективного розвитку туристичної індустрії в окремих країнах.

Стан справ в області управління якістю для підприємств України не можна визначити як задовільний. Розвиток експортних відносин показав, що продукція вітчизняних підприємств є неконкурентоспроможною на світовому ринку саме по якості. У цьому зв'язку набуває особливого значення проблема розробки та впровадження дійових методів управління витратами на забезпечення якості продукції.

На більшості підприємств готельно-ресторанного господарства витрати на задоволення очікувань споживача в області якості складають значні суми, що у дійсності не знижують величину прибутку, тому представляється логічним, що витрати на якість повинні бути виявлені, оброблені і представлені керівництву подібно іншим витратам. На жаль, багато керівників не мають можливості одержувати наочну інформацію про рівень витрат на якість лише тому, що в компанії немає системи для їхнього збору й аналізу, хоча реєстрація і підрахунок витрат на якість - не складна, уже відпрацьована процедура. Визначені один раз, вони забезпечать керівництво додатковим могутнім інструментом керування.

Вміло організований аналіз витрат на якість і витрат браку може стати джерелом значної економії для підприємства, а також може підвищити імідж підприємства в очах потенційних клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Council Recommendation of 22 December 1986 on standardized information in existing hotels [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31986H0665>
2. Клименко В.І., Мормітко Л.О. Проблема якості послуг на сучасному етапі. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
http://www.rusnauka.com/31_PRNT_2010/Economics/74111.doc.htm