

УДК 658.64

І.І. Стойко, канд. техн. наук, доц., Р.П. Шерстюк, канд. екон. наук
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ЄВРОПЕЙСЬКА СИСТЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

I.I. Stoyko, Ph.D, Assoc. Prof., R.P. Sherstuk, Ph.D.
EUROPEAN SYSTEM CERTIFICATION OF HOTEL SERVICES

Стан справ в області управління якістю для підприємств України не можна визначити як задовільний. 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.

Спроби створення єдиної міжнародної класифікації готелів мають тривалу і складну історію. Ще у 1952 році IUOTO – Міжнародний союз офіційних туристичних організацій (попередник ВТО) – 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 загострило 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 й 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 туризму 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 сучасному етапі якість обслуговування на підприємствах індустрії гостинності України є об'єктом вивчення й аналізу, планування та управління як на рівні підприємства, так і на державному та міжрегіональному рівнях. Одним з основних методів державного контролю якості послуг їх є стандартизація та сертифікація

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.

Література:

1. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг /М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Ю.С. Занько // К.: Центр учбової літератури, 2009. – 409 с.

2. Клименко В.І., Мормітко Л.О. Проблема якості послуг на сучасному етапі. [Електронний ресурс].

http://www.rusnauka.com/31_PRNT_2010/Economics/74111.doc.htm