

Берадіна Г.К., Одеський державний  
економічний університет  
аспірант, викладач кафедри  
економіки та управління туризмом

## **ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ В СИСТЕМУ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Важливими нормативними документами, які встановлюють норми, правила та вимоги до послуг підприємств туризму, є стандарти. У 1987 році міжнародна організація зі стандартизації (ISO) затвердила сімейство стандартів, відомих під назвою стандарти ISO серії 9000, які вперше у світовій практиці встановили єдині вимоги до СУЯ фірмопостачальників. З того часу ці стандарти безпрецедентно швидко і масштабно розповсюджують свій вплив по всьому світу. Стандарти ISO серії 9000 передбачають чіткий розподіл функцій, повноважень та відповідальності персоналу, прозорість усіх процесів забезпечення й управління якістю, всебічну узгодженість рішень, що стосуються якості. Щороку у світі такі сертифікати отримують 70-80 тис. нових фірм. При цьому й самі ці стандарти постійно вдосконалюються. Так, у 2001 році введено в дію ISO 9000:2000, які суттєво відрізняються від попередньої версії (1994 року), є досконалішим і, в значній мірі, спираються на концепцію TQM (Total Quality Management — загальне управління якістю). Менеджмент якості згідно зі стандартом ISO 9000:2000 включає чотири складові: планування якості, управління якістю, забезпечення і поліпшення якості. В окрему категорію виділяється політика в галузі якості.

На сучасному етапі в Україні розроблено серію національних стандартів, яка є уніфікованою і може бути застосована як на підприємствах, що виробляють продукцію, так і на тих, які надають послуги. Важливим є те, що вони максимально враховують вимоги міжнародних стандартів.: ДСТУ ISO

9000:2001. «Системи управління якістю. Основні положення та словник»; ДСТУ ISO 9000:2000. «Системи управління якістю. Вимоги»; ДСТУ ISO 9004-1-95 «Управління та елементи системи якості. - 4.1. Настанови»; ДСТУ ISO 9004-2-96. «Управління та елементи системи якості. - 4.2. Настанови щодо послуг». Вітчизняний досвід управління якістю послуг на основі стандартів викладено у роботах Салухіної Н.Н. і Ясинської Н.С.[1], Ткаченко Т.І. [2].

Впровадження даних стандартів має позитивний момент, а саме дозволяє привести систему менеджменту якості до виду придатного до міжнародної торгівлі, з тим, щоб іноземні споживачі змогли зрозумілим для них чином оцінити рівень якості наших товарів та послуг. Крім того, застосування стандартів серії ISO 9000 сприяє спрощенню процедурних питань менеджменту якості.

В Україні є вже десятки підприємств, що впровадили стандарти ISO серії 9000 і отримали сертифікати на свої системи якості. Для отримання сертифікату на відповідність менеджменту якості вимогам міжнародних стандартів, будь-яка фірма має можливість звернутись в спеціальний акредитований орган сертифікації, з яким вона розробляє програму своєї подальшої роботи для покращення системи управління якістю. Програма спільної роботи з органом сертифікації оплачується фірмою й оформлюється договором. Проте ряд фахівців цілком справедливо вказують на той факт, що дотримання вимог стандартів або сертифікація на відповідність цим стандартам не гарантує підприємству лідерських позицій в галузі якості. В діяльності фірм, які домоглись лідерських позицій в сфері якості, є низка аспектів, які не знайшли відображення в стандартах ISO 9000, а саме - навчання персоналу всіх рівнів методом управління якістю, високі темпи впровадження інновацій, залучення всіх працівників до забезпечення якості і т. д. Дж. Седдон навіть вважає, що «впровадження стандартів ISO серії 9000 завдало шкоди конкурентоспроможності сотні тисячам організацій» (цит. за [3]).

Питання забезпечення якості послуг гостро стоїть в туристичній діяльності. Не можна відкладати той факт, що сьогодні основним критерієм

вибору туркомпанії і певного туру поряд з ціною є якість. Часто клієнт готовий до купівлі туру, який більше коштує, але відомо, що він і більш якісний. Як вже зазначають, використання одних тільки стандартів не зробить туркомпанію лідером в галузі якості. Тому необхідно впроваджувати серед наших підприємств такі заходи як самооцінка якості, атестація фірм професійними об'єднаннями і асоціаціями, споживчими організаціями, рейтингові оцінки рівня обслуговування споживачів в туристичних організаціях і т.д.

Іншими проблемами питання на шляху забезпечення високої якості послуг можна вважати низький рівень культури корпоративних відношень, відсутність чіткого позиціонування туристичних фірм і недостатня опрацьованість нормативної і законодавчої бази, в тому числі і в галузі якості.

Наступною проблемою, пов'язаною з впровадженням міжнародних стандартів є неможливість виконання в українському туристичному бізнесі одного з правил Дж. Джурана — всесвітньо відомого фахівця з питань менеджменту якості. Він встановив певне співвідношення відповідальності в системі менеджменту якості між самою системою та її виконавцями. За Дж. Джураном таке співвідношення складає 85:15, тобто за 85% проблем якості відповідає система менеджменту, а за решту 15% - виконавці. Для України таке співвідношення інше — за нашою оцінкою воно у кращому випадку становить 50:50 або навіть 30:70.

І нарешті, остання проблема — це знайоме в нашій практиці «лікування без діагнозу». Не можна допустити, щоб впровадження стандартів розпочиналось без діагностики менеджменту, без визначення проблем, без пошуку «методик лікування».

Отже впровадження міжнародних стандартів якості українськими туристичними підприємствами є позитивним явищем і ефективним стимулом до здійснення робіт в галузі якості. Однак спроби тотального впровадження стандартів можуть призвести до марних витрат і розчарування в них. До того ж слід підкреслити, що між документальною і реальною системою якості у вітчизняній практиці спостерігаються великі розбіжності.

## Література

1. Салухіна Н.Г. Управління якістю. Опор. Конспект лекцій/Н.Г. Салухіна, Н.С. Ясинська. - К.:МАУП, 2008. - 114 с.
2. Ткаченко Т.І. Сталій розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія / Т.І. Ткаченко. - 2-ге вид., випр. та доповн. - К.: Київ нац. торг.-екон. ун-т, 2009. - 463 с.
3. Рубанова Н.Н. Управление качеством туристических услуг: Учеб. пособие/ И.Н. Рубцова. - М.: ГУУ, 2003. - 160 с.

Науковий керівник к.е.н., доцент Герасименко В.Г.