

РИШКОВА Г. О.

магістрант, кафедра економіки та управління туризмом,

НЕЗДОЙМІНОВ С. Г.

к.е.н., доцент кафедри економіки та управління туризмом

Одеський національний економічний університет

ПРОБЛЕМИ СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Анотація: Досліджені наукові підходи щодо сертифікації системи менеджменту якості готельних підприємств України за стандартами серії ISO 9001 у різних типах сертифікаційних органів, надано їх порівняльна характеристика та рекомендації щодо процедури сертифікації.

Аннотация: Исследованы научные подходы к сертификации системы менеджмента качества на предприятиях гостиничной сферы Украины по стандартам серии ISO 9001 в разных типах сертификационных органов, предоставлена их сравнительная характеристика и предложены рекомендации по выбору процедуры сертификации.

Summary: The possibilities of quality management system ISO 9001 certification for enterprises in Ukraine in different types of certification authorities are investigated; the comparative characteristic of authorities and the recommendations on the choice of the certificate are given in the article.

Постановка проблеми. Практика використання стандартів ISO 9000 стає особливо актуальною для українських готельних підприємств в даний час в умовах інтеграції в європейські та інші організації. Тому орієнтир на стандарти серії ISO 9000 є для них найчастіше мінімальним рівнем вимог для входження в міжнародний ринок. Багато підприємств і організацій розробляють і вдосконалюють свої системи управління якістю за науково-методичною допомогою спеціалізованих вітчизняних і зарубіжних фірм, таких як УкрСЕПРО, Бюро VERITAS (Франція), TUV CERT (Німеччина), TNO

(Нідерланди), Морський реєстр судноплавства (Росія), Інтерсертифіка (Росія) та ін. Тому допомогою менеджменту готелю може служити алгоритм з вибору сертифікаційного органу.

Актуальність. Донедавна роботи з поширення стандартів ISO 9000 проходили повільно. Лише напередодні входження України до Світової організації торгівлі (2008 р.), діяльність підприємств в цьому напрямку істотно активізувалася. Так, за матеріалами «Bureau VERITAS», якщо за період з 1995 р по 2002 р в Україні було сертифіковано 311 компаній, то вже через два роки до кінця 2004 р ця кількість зросла до 1500, а до кінця 2005 р - склало близько 2000 підприємств [1]. Як підкреслюють науковці, незважаючи на добровільний характер, все більше українських підприємств впроваджують ISO 9001, не бажаючи відставати від конкурентів або партнерів, а також опиняючись в становищі, коли основний покупець заявляє наявність сертифікованої системи менеджменту якості ISO 9001 основною вимогою і умовою укладення контракту. Саме через свою виняткову універсальність і застосовність на будь-якому підприємстві стандарт ISO 9001 завоював авторитет і популярність серед українських підприємств [2-4].

Метою статті є дослідження наукових підходів щодо впровадження сертифікації системи менеджменту якості готельного підприємства.

Виклад основного матеріалу. Контроль якості, наданих послуг підприємствами готельного господарства в Україні, раннє проводився на підставі обов'язкової сертифікації послуг цих підприємств, проте Міністерство економічного розвитку і торгівлі України наказом від 30.07.2012 р № 876, скасував обов'язкову сертифікацію готельних послуг. Разом з тим, у постанові КМУ від 05.09.2012 р № 830 визначено, що категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з розміщення, встановлюються за результатами добровільної сертифікації їх послуг на відповідність вимогам певної категорії. На сьогоднішній день, в Україні діють два державні стандарту на послуги розміщення - ДСТУ4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» і ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення».

Відзначимо, насамперед, засоби розміщення повинні розташовуватися в безпечній зоні. В даний час в Україні налічується понад 260 готелів, які пройшли сертифікацію на зоряну категорію. Багато фахівців туристичної сфери відзначають, що зміни в законодавстві продиктовані прагненням уряду залучити малий бізнес в готельну сферу. Так, динаміка розвитку готельної сфери в Одеському регіоні свідчить про зростання інвестицій в індустрію гостинності та зростанні кількості місць розміщення в підприємствах малого бізнесу майже в 6 разів. За станом на 01.01. 2014 року в Одеському регіоні зареєстровано 36 готелів, що позиціонують себе володарями різної кількості «зірок». Однак процедуру їх присвоєння пройшли всього 18. Так, 4 готелі сертифіковані на категорію - п'ять «зірок» і 8 - на чотири. Із загальної кількості баз відпочинку, санаторіїв (115 установ) тільки 41 отримали сертифікат відповідності на свої послуги. Дані проведених досліджень, свідчать про необхідність розробки заходів менеджменту якості послуг у сфері готельного господарства Одеського регіону [5].

Звернемо увагу, що основна перевага наявності сертифікованої за ISO системи якості - повна прозорість і точність управління всіма виробничими та управлінськими процесами, суттєве скорочення непродуктивних витрат. Але побудова такої системи досить складний і витратний процес, який окупає себе не відразу. Після проходження незалежної оцінки і отримання сертифіката відповідності вашої системи управління вимогам міжнародного стандарту ISO 9001, ви тим самим підтверджуєте вашим клієнтам наявність діючої системи управління якістю на підприємстві. Одним з основних питань, що стоять перед керівником підприємства, є вибір сертифіката. Проведемо порівняння існуючих варіантів (див. табл. 1). В Україні існує два види сертифікаційних органів: українські - працюючі в рамках системи Укрсепро та які мають необхідні повноваження, визначені Держспоживстандартом. Це, як правило, регіональні центри стандартизації та деякі органи сертифікації, які не є підрозділами Держспоживстандарту, але мають всі необхідні повноваження; зарубіжні - працюючі у власних системах сертифікації (TUV, CGS, TNO, SIC, Moodyint, та

ін.). В останні роки існує тенденція зникнення між ними меж. Зарубіжні органи отримують повноваження в Україні, а деякі українські - акредитацію в зарубіжних системах сертифікації [6].

Таблиця 1

Порівняльна характеристика видів сертифікаційних органів

Національний	Зарубіжний
Переваги	
<ul style="list-style-type: none"> • Можливість економії на сертифікації продукції • Відсутність мовного бар'єру • Налагоджені відносини з регіональним органом з сертифікації • Визнання в країнах СНД і деяких країнах Європи • Відносно низька вартість • Швидка процедура сертифікації • Тривалий термін дії сертифіката (до 5 років) 	<ul style="list-style-type: none"> • Визнання більшістю країн світу • Імідж підприємства підтримується іміджем органу з сертифікації • Відсутність визнання сертифіката системою укрсепро, що не дає можливості заощадити на сертифікації продукції.
Недоліки	
<ul style="list-style-type: none"> • Невисокий рівень визнання у світі • Престижність 	<ul style="list-style-type: none"> • Відносно висока вартість • Тривала процедура сертифікації • Мовний бар'єр (однак наразі частіше замість зарубіжних аудиторів, аудит проводять внутрішні фахівці) • Менший строк дії сертифікату (до 3 років)
Умови вибору сертифікаційного органу якщо:	
<ul style="list-style-type: none"> • підприємство працює на внутрішньому ринку, та / або виробляє експорт в країни СНД • продукція підлягає обов'язковій сертифікації • імідж органу з сертифікації не грає особливої ролі у відносинах з клієнтами - достатнім буде отримання українського сертифіката 	<ul style="list-style-type: none"> • підприємство працює переважно з іноземними клієнтами, • виробляє експорт не тільки в країни СНД • продукція не підлягає обов'язковій сертифікації • імідж органу з сертифікації відіграє важливу роль у відносинах з клієнтами - є сенс в отриманні закордонного сертифіката

Найважливішим критерієм при виборі органу з сертифікації повинно бути визнання сертифіката в колі потенційних клієнтів (країна, галузь). Завданням органів з сертифікації є викликати максимальну довіру до результатів оцінки (час роботи на ринку, коло клієнтів і т.д.). Саме за цим критерієм потрібно оцінювати міжнародні органи сертифікації. Українські органи з сертифікації

систем якості між собою рівні. Існує система взаємовизнання результатів сертифікації в системі Укрседро, так що сертифікувати свою систему управління можливо в будь-якому місті, за такої ситуації працюють механізми ринкової конкуренції (ціни рівні, але є різниця у ставленні, сервісі). Вартість сертифікації залежить від багатьох чинників.

Основними є:

- кількість співробітників, охоплених СМЯ;
- розташування і структура підприємства (кількість і віддаленість регіональних підрозділів);
- вид діяльності підприємства;
- складність і кількість основних бізнес-процесів

В оцінку загальної вартості сертифіката для підприємства треба закладати не тільки вартість сертифікаційного аудиту, але і вартість наглядових аудитів (зазвичай 40-60% від вартості сертифіката). Середня вартість сертифікації становить 6-10 тис. грн - український сертифікат (до 5 років), 6-9 тис. дол. США - зарубіжний (до 3 років) (100-300 співробітників на підприємстві) [7].

Приведення системи управління готелю під стандарти ISO 9000 не передбачає впровадження цілком нової системи управління якістю, якщо вона вже є, однак, швидше за все, вимагатиме як перегляду структури управління організації в цілому, так і впровадження сучасних технологій управління. Деякі організації повинні будуть значно перебудувати систему управління, а іншим будуть потрібні зміни лише деяких процесів. Система управління будується у відповідності зі специфічними завданнями підприємства. Готельні підприємства можуть самостійно проводити процес реформування системи управління, або, як зазначалося вище, запросити місцеві або зарубіжні консалтингові фірми. Впровадження стандартів управління ISO поділяється на наступні етапи:

1. Постановка цілей.
2. Визначення очікувань зацікавлених сторін.
3. Ознайомлення зі стандартами ISO.

4. Вибір серії стандарту, необхідного для готелю.
5. Діагностика системи управління готельним підприємством на предмет відповідності стандартам ISO.
6. Визначення процесів, що впливають на поставку послуг / послуг споживачам (виробництво, дизайн, система закупівель, система вимірювання та контролю, дистрибуція).
7. Розробка плану впровадження стандартів ISO.
8. Впровадження плану.
9. Самостійна оцінка впровадженої системи.
10. Незалежний аудит та отримання сертифікату відповідності стандарту ISO.
11. Продовження покращення системи управління.

Для отримання сертифікату ISO 9001 до органу сертифікації направляється заявка і документація системи якості. Орган сертифікації протягом деякого часу (зазначимо, що зарубіжні сертифікаційні органи потребують більше часу) вивчає подану документацію, після чого експертна група проводить сертифікаційний аудит діяльності готелю (як виконується те, що прописане в документах). За результатами сертифікаційного аудиту оформляється звіт про перевірку СМЯ, на підставі якого приймається рішення про видачу сертифіката на СМЯ за ISO 9001. Якщо в ході аудиту виявляються які-небудь невідповідності, аудиторі оформляють також протоколи невідповідностей. Незначні невідповідності, як правило, не є перешкодою до отримання сертифікату в українських сертифікаційних органах, а їх усунення перевіряється при подальших аудитах. У разі виявлення значних невідповідностей сертифікат може бути виданий тільки після демонстрації усунення цих невідповідностей [8]. Стосовно термінів впровадження системи менеджменту якості ISO 9001, необхідно зазначити, що темп розробки та впровадження для кожного підприємства індивідуальні і залежать від багатьох факторів. Одним з найважливіших факторів є реальні, а не декларативні наміри керівника підприємства на здійснення змін, пов'язаних з впровадженням системи менеджменту якості ISO 9001. Про необхідність розробки та

впровадження заходів менеджменту якості свідчать дані регіональних досліджень щодо конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу [9].

Висновки. З наведеного вище, алгоритм з вибору органу з сертифікації може бути наступним: 1. Визначення щодо довіри і визнання різних сертифікаційних систем серед споживачів послуг готельного підприємства; 2. Розсилка запиту в кілька органів з сертифікації і порівняння умов та ціни (у тому числі наглядових аудитів); 3. Проведення особистих зустрічей з уповноваженими особами різних органів і домовленість про більш вигідні умови для свого готельного підприємства.

Таким чином, впровадження стандартів ISO 9000 пов'язане з необхідністю придбання нових знань, навичок, освоєнням прогресивних методів роботи. Діяльність з освоєння стандартів ISO 9000 дає працівникам готелю реальну перспективу перейти від чисел і закликів «робити якість» до використання прийомів і методів, заснованих на логіці здорового глузду і досягненнях світової науки і практики. Ця робота дає змогу перебороти ірраціональні підходи до якості та ідеологічні бар'єри, сформовані в минулому, відійти від формального ставлення до роботи щодо забезпечення якості та стимулювати активність готелю щодо досягнення якісних результатів, залучити діяльність менеджерів готелю до вирішення проблем якості міжнародного рівня.

Література:

1. Бюро Верітас Україна. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.bureauveritas.com.ua/>
2. Шаповал М.І. Менеджмент якості: навчальний посібник / Київ, 2007.- 471 с.
3. Лисенко О.І. Сертифікація продукції та систем менеджменту якості: навчальний посібник. – К.: Вид-во «НВП» Інтерсервіс», 2011. – 394 с.
4. Вардакас Є. Європейська система оцінки відповідності та акредитації / Київ, 2010. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ukrinterstandard.com/shared/files/file/ASSESSMENT%20AND%20ACCREDIT>

5. Нездойминов С. Г. Брендинг туристического региона / С. Г. Нездойминов // Вестник ПГУ. Серия: Экономика. – 2014. – №4 (23). – С. 78–85.
6. Трипольская Т. П. Система менеджмента качества ISO 9001 – опыт внедрения. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.progressive-management.com.ua/statyi-avtora/iso-9001>
7. Тетервак Д. О сертификации ISO 9001 начистоту. Центр поддержки предпринимателей по вопросам ISO. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://cert.in.ua/>
8. ISO: Міжнародна організація із стандартизації. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.iso.org/>
9. Кузнецова Н. М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу : [монографія] / Н. М. Кузнецова, С. Г. Нездойминов. – Одеса : Астропринт, 2010. – 256 с.