

ББК 65 290-2 МАРК (4 УК-6КРЫ)

ПРОБЛЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ – ИНСТРУМЕНТА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В УКРАИНЕ

Ольга Михайловна Хамидова

Значению сертификации услуг субъектов туристической деятельности, преимуществ и недостаткам различных ее схем и проблемам, возникающим в процессе их осуществления, посвящена данная статья.

Значенню сертифікації послуг суб'єктів туристичної діяльності, перевагам і недолікам різних її схем і проблемам, виникаючим в процесі їх здійснення, присвячена дана стаття.

The article is about the importance of certifying the services of tourist enterprises, the benefits and the issues of different certifying schemes, and the problems arising in the course of the certification.

В течение последних десятилетий в странах с развитой экономикой, где государством поощряется малый бизнес (США, Япония, Западная Европа), получил значительное развитие сектор услуг. Причем он на значительную величину превысил рост промышленного производства.

В странах с переходной экономикой места размещения туристов (в т.ч. гостиничное хозяйство, дома отдыха, кемпинги, пансионаты) и туристическая индустрия в комплексе представляют весомый элемент сектора услуг. Благодаря несомненным преимуществам: красоте природы, экзотическим пейзажам, чистому морю и срединному положению Украины в Европейской части материка - эта отрасль имеет значительный потенциал для привлечения иностранных туристов и способна конкурировать с ведущими туристическими странами Европы, Азии и Средиземноморского бассейна.

Развиваясь параллельно с туризмом, индустрия мест размещения открывает большие возможности для реализации инвестиционных проектов, увеличивает занятость населения, повышает поступления в бюджет как непосредственно от эксплуатации объектов инфраструктуры курорта (мест размещения, питания, развлечения, транспорта и т.п.), так и опосредованно, через платежи работающего населения (коммунальные, предметы быта, услуги, образование и др.).

Всемирная организация по туризму прогнозирует рост туристической индустрии на 4,2% ежегодно до 2020 года. Это приведет к тому, что в 2020 году около 1600 миллионов человек в год будут путешествовать за пределами стран проживания. Как правило, это иностранные туристы, имеющие опыт путешествия по развитым странам и способные оценить уровень оснащенности и качество услуг в местах размещения. Поэтому некомпетентный персонал и несоответствие стандартам оснащенности могут не только снизить доходы конкретных предприятий, но и послужить созданию негативного имиджа для всего курорта и страны - реципиента в целом [5, с.2].

Общепринятые критерии оценки качества туристических услуг призваны поддерживать равновесие между тем, что производитель тур-услуг может реально предложить клиенту и тем, что разумно требует потребитель и за что он готов платить. Получить же необходимую информацию о предоставляемом уровне сервиса и его соответствии цене клиент может не всегда. В мировой практике существуют различные (как обязательные, так и добровольные) регистрационные системы классификации гостиниц, содержащие минимум стандартов и требований к работе гостиниц и дающие возможность клиенту при выборе отеля узнать, на какой уровень комфорта он может рассчитывать [3, с. 36].

Проведенный в Крыму в июне 2001 г. международный семинар-практикум, организованный ISO DEVPRO совместно с Государственным комитетом стандартизации, метрологии и сертификации (DSTU) и Гостураадминистрацией Украины, имел своей целью ознакомить управленцев, работающих в сфере туризма и гостиничного хозяйства, а также аудиторов, осуществляющих сертификацию услуг, с программой ISO 9000, позволяющей улучшить качество услуг, благодаря применению эффективного менеджмента и внедрению международных стандартов в этой области.

Одним из инструментов повышения качества обслуживания туристов в Украине является введенная в 1999г. государственная программа обязательной сертификации субъектов туристической деятельности. Сертификация осуществляется представителями Госстандарта Украины и туристических администраций ("...предприятия (организации, учреждения) государственной формы собственности, официально аккредитованные в государственной системе сертификации УкрСЕПРО как официальные органы по сертификации..." [1, с.2].

В данное время в Украине существуют три схемы проведения сертификации гостиничных услуг: 1) оценивание (обследование) процесса предоставления услуг; 2) аттестация предприятия; 3) сертификация системы качества (см. Приложение №1).

Приложение № 1. Схема обязательной сертификации гостиничных услуг /3/

№ схемы серти- фика- ции	Обязательность проведения работ относительно услуги, которая сертифицируется по:					Документы, которые выдаются органом по сертификации услуг:
	Оценке процесса оказания услуги	Аттестации предприятия	Сертификации и системы качества	Проверке результата услуги (выборочно)	Техническом у надзору	
1	Проводится	НЕ проводится	НЕ проводится	Проводится	Проводится	Сертификат соответствия сроком действия, установленным договором (не более 1 года)
2	НЕ проводится	Проводится	НЕ проводится	Проводится	Проводится	Сертификат соответствия со сроком действия, установленным договором (не более 3 лет)
3	НЕ проводится	НЕ проводится	Проводится	Проводится	Проводится	Сертификат соответствия со сроком действия, установленным договором с учетом срока действия сертификата на систему качества (не более 5 лет)

Оценивание (обследование) процесса предоставления услуг.

Это самая простая схема сертификации, и срок действия сертификата, выданного по этой схеме, один год.

Данная схема рекомендуется гостиницам, не соответствующим требованиям категорий, а так же для сертификации других мест размещения (турбазы, дома отдыха, кемпинги, пансионаты, лагеря и т.п.). По ней проверяется номенклатура услуг, соответствие требованиям нормативных документов по безопасности, наличие квалифицированного персонала, знание ими инструкций и правил обслуживания.

Аттестация предприятия.

Сертификат соответствия выдается на 3 года. Проверяются требования безопасности и соответствия выбранной категории – "звездам". Эта схема рекомендуется для гостиниц и мотелей, хотя пансионаты и подобные им места размещения также могут претендовать на сертификацию по этой схеме при условии, что они обеспечат ежедневную уборку номера со сменой белья и уборкой санузла. Категория гостиницы указывается в сертификате соответствия и может быть использована предприятием для рекламы и популяризации своего имени.

Сертификация системы качества.

Это самая сложная и дорогая схема сертификации. Однако следует помнить, что сертификация гостиничных услуг во всем мире осуществляется преимущественно этим путем. Сертификат соответствия выдается на 5 лет.

Последовательность работ по этой схеме такова:

Предприятие разрабатывает и внедряет собственную систему качества (стандарты на выполнение всех операций по обеспечению высокого качества обслуживания) в соответствии с требованиями ДСТУ 150 серии 9000. Каждый работник предприятия получает карту, где расписан весь маршрут его действий, который он должен выполнять в предписанное время. Иначе, - это четкое, документально оформленное распределение обязанностей, полномочий, ответственности и взаимодействия всех исполнителей и служб. Система качества после ее внедрения проверяется аудиторами из органов по сертификации системы качества, где после выдается сертификат, копия которого предоставляется в орган по сертификации гостиничных услуг. Последний принимает решение о выдаче сертификата на гостиничные услуги [3, с. 37].

По данным Департамента туризма и курортов в Украине 4,5 тыс. предприятий, предоставляющих услуги по проживанию (базы отдыха, гостиницы, мотели, кемпинги и т.п.); из них 300 зарегистрированы (получили лицензию) как субъекты туристической деятельности. За время действия постановления с 1999 г. сертификат соответствия получили 349 мест размещения туристов из них категорию 110.

Таблица 1. *Количество мест размещения туристов, получивших определенную категорию по состоянию на 01.01.02.*

Категория	*	**	***	****	*****	Всего
Количество	17	40	38	14	1	110

Это всего 7,8 % от общего количества [5, с. 85].

Мировой опыт показывает, что выгоду от сертификации получает, прежде всего, само предприятие. Почему же тогда достаточно типичной и актуальной остается проблема отношения руководителей многих гостиниц к процессу сертификации?

Столь негативное отношение кроется в половинчатости принятого решения об ограничении обязательной сертификации гостиничных услуг только субъектами туристической деятельности. Обязательной сертификации не подлежат гостиницы, которые не получают лицензию на право предоставления туристических услуг, хотя они часто принимают и туристские группы. Под определение "турист" попадают практически все клиенты предприятий, предоставляющих услуги по проживанию, так как "турист (путешественник) – лицо, осуществляющее путешествие ... с различной, не запрещенной законом страны пребывания целью, сроком от 24 часов до шести месяцев без осуществления какой-либо оплачиваемой деятельности ..." [1, с. 2]. Это недоразумение, требующее немедленного устранения, возникло из-за несовершенства Закона Украины "О туризме", в частности формулировки ст.1, р.1 "Общие положения" и ст. 15, р. IV "Сертификация гостиничных услуг и питания"[1, с. 8].

Дополнительные затраты по сертификации легли на самые законопослушные гостиницы, оформившие лицензию, и те предприятия, которые осознали маркетинговую ценность данного мероприятия. Мировой опыт показывает, что правильнее было бы выдавать лицензии на право деятельности предприятиям, работающим с туристами, только после предоставления свидетельства о категории объекта, в котором эта деятельность осуществляется [4, с.344].

Безусловно, к недостаткам нормативных документов можно отнести и сверхмерные требования по наличию большого количества инвентаря для гостиниц низших категорий, многие позиции которых жестче, чем требования аналогичных документов европейских стран, что при существующей экономической ситуации в Украине и России, стране - разработчике стандарта, не совсем понятно. В то же время не установлены требования к качеству оборудования, мебели и белья, никак не соотносятся категория гостиницы и класс обслуживания предприятий питания при ней, отсутствуют четкие границы в оценке уровня комфортности и качества услуг мест размещения отдыхающих курортных зон и гостиниц, не учитывается место расположения и особенности гостиниц (городские, сельские, загородные, курортные и т.п.), что практикуется во многих странах мира [3, с.38].

Возможно, необходимо внести изменения и в процедуру проведения сертификации. Это, прежде всего, касается уровня комфортности и качества услуг, так как для их оценки необходимы различные подходы.

Уровень комфортности – это, прежде всего, соблюдение ограничительных нормативов по принципу минимума технической оснащенности. Причем перечень средств, обеспечивающих этот минимум, меняется в зависимости от класса гостиницы. Если минимум достигнут или превышен, то аудиторы категорию утверждают или сохраняют за предприятием, если нет, то предлагается категория на класс ниже.

Когда говорится о качестве выполнения услуги, то имеется в виду нематериальная часть. Это - профессионализм, улыбка на лице персонала, чистота комнат, посуды, гигиена и соблюдение санитарных норм. Эти моменты должны быть исполнены вне зависимости от категории гостиницы, и стоять на первом месте, то есть быть приоритетными в деятельности туристического предприятия. Дело в том, что классность - это скорее категория маркетинговая. Она (классность), во-первых, говорит потребителю о технической оснащенности предприятия и стоимости номера, во-вторых, поднимает статус клиента в собственных глазах и глазах окружающих. Категория гостиницы позволяет без значительных затрат на информационную рекламу выделить из общей массы потребителей и привлечь только свой сегмент с определенным уровнем запросов и доходов. Но это не в полной мере отражает качество обслуживания. Оно должно быть одинаково высоким (профессиональным) в гостиницах без категории и от 1 до 5 звезд.

Прежде, чем приступить к сертификации мест размещения и оценке качества их услуг, следует довести до руководства предприятий перечень требований и методику оценки. Гостиница, прошедшая сертификацию, не только повысит качество своих услуг, но и сможет использовать знаки соответствия в символике и рекламе своего предприятия, что повысит его имидж, привлечет большее количество как корпоративных, так и частных клиентов.

Предприятия туристической индустрии должны воспринимать обязательную сертификацию услуг как собственное преимущество, так как, устанавливая минимальные стандарты качества, она снижает вероятность появления неприемлемого качества, подрывающего имидж всей индустрии в целом.

Литература:

1. Закон Украины "О туризме".- №325/95-ВР, от 15.09.95.
2. Правила обязательной сертификации гостиничных услуг. Пр. №37 от 27.01.99.
3. Ресторанный и гостиничный бизнес.- 2001.- №1(4).
4. Федько В.П., Альбеков А.У. - Маркировка и сертификация товаров и услуг. – Учебное пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 1998.
5. Материалы международного семинара-практикума "Качество гостиничных и туристических услуг". Алушта. 2002.