



Рис. 2. Индекс реального эффективного обменного курса гривні в 2000 - 2008 рр. (12.2000=1) [4]

За сучасних економічних умов, ускладнених світовою фінансовою кризою, національний валютний ринок переживає далеко не найкращі часи. Співвідношення гривні і долара хвилює не тільки професіоналів, а й широкі верстви населення України. Проте, крім дій Національного банку України, на валютні курси в Україні впливають і події світових валютних ринків. У найближчій перспективі валютний ринок буде підданий ще більшому дисбалансу, оскільки погіршаться темпи економічного зростання як на світовому рівні, так і в межах нашої держави.

На функціонування валютного ринку вельми активно впливає стан макросередовища, коливання ділової активності та нестабільність в країні. Тому необхідно формувати заходи щодо регулювання валютного ринку з урахуванням усіх чинників впливу, загальнонаціональної програми економічного розвитку держави.

Джерела та література

1. Дахно І.І. Світова економіка: навчальний посібник / І. І. Дахно – Київ: ЦНЛ, 2006. – 320с.
2. Журавка Ф.О. Вплив девізної політики НБУ на обмінний курс гривні / Ф. О. Журавка // Фінанси України. – 2008. – № 5. – С. 154-160.
3. Чухно А.А. Природа сучасних грошей, кредиту та грошово-кредитної політики / А. А. Чухно // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – № 9. – С. 184-189.
4. www.bank.gov.ua – Офіційний сайт Національного банку України

Цветкова В.В.

УДК 338.487-021.338

РОЛЬ СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Постановка проблемы. Во времена СССР управление качеством продукции и услуг осуществлялось в масштабе всего народного хозяйства на основе Единой системы государственного управления качеством продукции, все уровни которой были построены на единых принципах и взаимоувязаны между собой, обеспечивая скоординированные действия органов управления для решения задач планомерного обеспечения всемерного использования научно-технических, производственных и социально-экономических возможностей для достижения постоянных высоких темпов улучшения всех видов продукции и услуг в интересах повышения эффективности общественного производства, наиболее полного удовлетворения потребностей населения, народного хозяйства.

В рамках действовавшей системы министерствами и ведомствами, территориальными органами управления, объединениями и предприятиями проводились мероприятия по совершенствованию механизма управления, улучшению взаимодействия отраслей и межотраслевых органов для обеспечения качества, а так же по созданию, дальнейшему развитию и техническому оснащению систем управления качеством продукции и услуг. Основу системы составлял Государственный комитет СССР по управлению качеством продукции и стандартам.

Производитель гостиничных услуг должен приложить все возможные усилия по созданию отношений доверия между ним и потребителем. Именно такой подход был положен в основу принятого европейским сообществом документа – Глобальной концепции законодательного обеспечения качества товаров и услуг на европейском рынке. В ее основу заложены принципы, предусматривающие сочетание внутреннего и внешнего управления на всех фазах, начиная с разработки услуги.

Цель данной статьи. Выяснить роль стандартизации и сертификации в управлении качеством гостиничных услуг в Украине.

Добровольная сертификация не позволила реализовать единый подход к регулированию качества гостиничных услуг, так как во многом касалась параметров, не включенных в обязательную номенклатуру и определяемых заявителем. В свою очередь параметры обязательных составляющих гостиничной услуги контролировались, что имеет место и в настоящее время, на соответствие нормативно-техническим

требованиям в основном службами, не имеющими социально-экономической заинтересованности в расширенном функционировании предприятий гостиничного хозяйства. В частности к ним относятся органы санитарно-эпидемиологического надзора, противопожарной службы, министерства внутренних дел и т.д. Из данного процесса исключены органы государственного управления и администрации территорий курортно-туристской специализации, прямо заинтересованные в развитии гостиничного хозяйства по пути предоставления качественного продукта.

Это коренным образом противоречит требованиям международных стандартов качества серии ISO 9000, которые рекомендуют организацию системного управления качеством товаров услуг, которая обеспечивала бы удовлетворение интересов не только производителей услуг, но так же потребителей, поставщиков, общества и государства. Однако, данные требования являются дополнительными по отношению к техническим требованиям, установленным на продукцию и не навязывают единообразие систем качества.

Результаты исследования. Начиная с 01.10.1999 г. в Украине введена обязательная сертификация гостиничных услуг.

Обязательная сертификация гостиничных услуг, предоставляемых субъектами туристической деятельности, проводится на основании:

- Закона Украины "О туризме" №324/95-ВР от 15.09.1995 с изменениями № 1282-IV от 18.11.2003
- Приказа Госпотребстандарта Украины от 01.02.2005 № 28, зарегистрированного в Минюсте Украины 04.05.2005 за № 466/10746 "Об утверждении Перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации в Украине".

Обязательная сертификация гостиничных услуг (услуг средств размещения) проводится на соответствие требованиям безопасности установленным в ДСТУ 4268:2003 "Услуги туристические. Средства размещения. Общие требования".

Также может быть проведена сертификация услуг на соответствие требованиям категорий гостиниц, установленным в ДСТУ 4269:2003 "Услуги туристические. Классификация гостиниц" с присвоением категории * - ***** (от одной до пяти звезд).

Гостиничные услуги подлежащие обязательной сертификации:

1. Услуги гостиниц с ресторанами;
2. Услуги гостиниц без ресторанов;
3. Услуги кемпингов и мест для краткосрочного проживания прочие:
 - услуги молодежных турбаз и горных приютов;
 - услуги кемпингов, включая услуги площадок для автофургонов;
 - услуги детских и студенческих летних лагерей;
 - услуги центров и домов отдыха;
 - услуги курортных учреждений оздоровительного характера;
 - сдача в наем мебелированных помещений на краткий срок;
 - услуги с предоставлением спальных мест в спальных вагонах, круизных судах и других транспортных средствах.

С 27.12.2007 действуют новые правила обязательной сертификации услуг по временному размещению (проживанию)

В соответствии со ст. 5 Закона Украины от 15.09.95 г. № 324/95-ВР «О туризме» (далее – Закон о туризме) участниками отношений, возникающих при осуществлении туристической деятельности, являются юридические и физические лица, которые создают туристический продукт, предоставляют туристические услуги (перевозки, временного размещения, питания, экскурсионного, курортного, спортивного, развлекательного и другого обслуживания) или осуществляют посредническую деятельность по предоставлению характерных и сопутствующих услуг, а также граждане Украины, иностранные граждане и лица без гражданства (туристы, экскурсанты, посетители и другие), в интересах которых осуществляется туристическая деятельность.

В ст. 18 Закона о туризме указано, что туристические услуги подлежат обязательной сертификации, перечень туристических услуг, подлежащих обязательной сертификации в сфере туристического бизнеса, определяется Кабинетом Министров Украины в соответствии с Законом.

Существует ряд нормативных актов, связанных с предоставлением гостиничных услуг (временным проживанием).

Приказом Государственного комитета Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики от 01.02.2005 г. № 28 утвержден Перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации в Украине. В указанный Перечень (раздел 30) включены услуги отелей, кемпингов, мест для краткосрочного проживания, молодежных турбаз, санаторных и курортных заведений оздоровительного характера, услуги питания (рестораны, бары, кафе, столовые, закусовые) и т. д.

Также в этом пункте перечислены нормативные акты, на соответствие которым проводится сертификация (ГОСТы, Правила пожарной безопасности, Правила пользования отелями и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг, утвержденные приказом Государственной туристической администрации Украины от 16.03.2004 г. № 19).

Постановлением КМУ от 15.03.2006 г. № 297 (далее – Постановление № 297) утвержден Порядок предоставления услуг по временному размещению (проживанию). Согласно п. 8 данного Порядка услуги по временному размещению (проживанию) подлежат обязательной сертификации относительно безопасности

для життя і здоров'я людей, захисту їх майна і охорони оточуючої середовища в порядку, встановленому законодавством. Звертаємо увагу, що в Постановленні № 297 відсутня посилка на те, що воно прийнято во виконання ст. 18 Закону про туризм.

За нашою думкою, відсутність переліку туристичних послуг, підлягаючих обов'язковій сертифікації, затвердженого КМУ, прийнятого во виконання ст. 18 Закону України «Про туризм», дає підставу для затвердження про те, що в даний час немає правових підстав для проведення обов'язкової сертифікації туристичних послуг, в тому числі готельних послуг.

Однак з урахуванням відсутності судової практики по даному питанню, а також з метою уникнення негативних наслідків вважаємо, що готельні послуги підлягають сертифікації згідно з Постановленням № 297, наказом Державного комітету України по питаннях технічного регулювання і споживчої політики від 01.02.2005 г. № 28 і Правилами користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 г. № 19. Крім того, перелічені нормативні акти зареєстровані в Міністерстві України, а тому є обов'язковими для виконання.

Згідно з'ясненнями Державного комітету України по питаннях технічного регулювання і споживчої політики, викладеними в листі від 25.09.2006 г. № 8501-4-7/18 «Про наданні з'яснень (щодо сертифікації послуг по тимчасовому розміщенню)», готельні послуги належать до туристичних і підлягають обов'язковій сертифікації. Також в цьому листі вказано, що для реалізації послуг по тимчасовому проживанню без сертифікації застосовуються санкції, передбачені п. 3 ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів». Даний лист адресований територіальним органам Госпотребстандарту України по питаннях захисту прав споживачів, які наділені правом проведення перевірок.

Пунктом 3 ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачені наступні штрафні санкції.

За реалізацію продукції, підлягаючої обов'язковій сертифікації в Україні, якщо в документах, по яким вона передана на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності і/або декларації відповідності, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердженням відповідності на відповідний вид продукції, – в розмірі 50 % вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше 10 не оподаткованих податком мінімумів доходів громадян, а в разі коли згідно з законом суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – в розмірі 10 не оподаткованих податком мінімумів доходів громадян.

Можливо зробити висновок, що сертифікація дає найвищий рівень впевненості в оцінці якості послуг в сфері готельного господарства.

Джерела і література

1. Закону України від 15.09.95 г. № 324/95-ВР «Про туризм»
2. Постановлення КМУ від 15.03.2006 г. № 297 (далі – Постановлення № 297) затвердженого Порядку надання послуг по тимчасовому розміщенню (проживанню).
3. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 г. № 19.
4. Лист Державного комітету України по питаннях технічного регулювання і споживчої політики від 25.09.2006 г. № 8501-4-7/18 «Про наданні з'яснень (щодо сертифікації послуг по тимчасовому розміщенню)».

Прут М.О.

УДК 339.9

МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ БАНКІВСЬКИМ КРЕДИТНИМ РИЗИКОМ

Постановка проблеми. Останнім часом банки різних країн все гостріше відчувають проблему управління кредитним ризиком. Вона ще більш актуальна для вітчизняної банківської системи, рівень простроченої позичкової заборгованості в якій протягом останніх 5-7 років мав стійку тенденцію до зростання.

Оптимальний розподіл цілей і завдань між різними кредитними підрозділами і їхніми співробітниками неможливий без побудови ефективною структури управління банківським кредитним ризиком.

У широкому розумінні під структурою управління розуміється впорядкована сукупність взаємозалежних елементів, що знаходяться між собою у стійких відносинах, які забезпечують їх функціонування як єдиного цілого. Власне кажучи, мова йде про логічні взаємини рівнів управління і функціональних підрозділів для забезпечення досягнення стратегічних цілей і виконання тактичних завдань кредитної політики банку.

У структурі управління кредитним ризиком виділяють ланки та рівні управління і їх зв'язку – горизонтальні і вертикальні. До ланок управління відносять структурні підрозділи й окремих фахівців, що виконують відповідні кредитні функції, у тому числі менеджерів, котрі здійснюють регулювання і координацію діяльності декількох структурних підрозділів. Ланки управління кредитним ризиком можуть