

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

Н. М. Богдан,
І. М. Писаревський,
С. О. Погасій

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ **ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ**

ПІДРУЧНИК

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2021

УДК 338.486:338.487](075.8)

Б73

Автори:

Богдан Наталія Миколаївна, доктор економічних наук, доцент;
Писаревський Ілля Матвійович, доктор економічних наук, професор;
Погасій Сергій Олександрович, кандидат технічних наук, доцент

Рецензенти:

О. А. Сущенко, доктор економічних наук, професор, завідувача кафедрою туризму Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця;

О. А. Карлова, доктор економічних наук, професор, професор кафедри менеджменту Української інженерно-педагогічної академії МОН України;

Н. В. Белікова, доктор економічних наук, вчений секретар Науково-дослідного центру індустріальних проблем розвитку НАН України.

*Рекомендовано до видання
на засіданні Вченої ради Харківського національного
університету міського господарства імені О. М. Бекетова,
протокол № 8 від 01.03.2019.*

Богдан Н. М.

Б73 Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.

ISBN 978-966-695-539-8

У підручнику розглядаються проблеми управління якістю послуг, що надають туристські підприємства. Висвітлюються найважливіші етапи розвитку систем якості, сучасний стан теорії та практики управління якістю в туризмі. Досліджуються соціально-економічні аспекти якості, принципи та методи її оцінки, організаційно-методичні основи забезпечення, дотримання якості, управління якістю та підвищення якості туристських послуг. Розглядаються організаційно-економічний механізм управління та контролю якості в туризмі та умови його реалізації на українських туристських підприємствах у сучасних умовах. Приділено увагу сучасному стану розвитку таких інструментів підвищення якості послуг, як стандартизація, сертифікація, ліцензування та особливостям їх використання в туризмі.

Призначений для студентів та викладачів вищих навчальних закладів, а також для працівників сфери гостинності.

УДК 338.486:338.487](075.8)

© Н. М. Богдан, І. М. Писаревський,
С. О. Погасій, 2021

© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021

ISBN 978-966-695-539-8

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
1 НАУКОВІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.....	8
1.1 Головні категорії в сфері управління якістю: «якість», «послуга», «система якості», «управління якістю», «процес», «контроль якості».....	8
1.2 Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю.....	18
1.3 Петля якості послуги.....	19
1.4 Значення підвищення якості послуг для підприємств тур індустрії Питання для самоконтролю.....	22
Тести.....	26
2 ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД РОЗВИТКУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.....	27
2.1 Еволюція концепцій управління якістю.....	30
2.2 Сутність та значення концепції TQM.....	30
2.3 Розвиток теорії систем якостей за кордоном і в Україні.....	32
Питання для самоконтролю.....	45
Тести.....	53
3 СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ.....	54
3.1 Значення послуг у системі якості.....	57
3.2 Поняття про систему якості послуг.....	57
3.3 Структура, ключові аспекти, функції та завдання системи якості послуг.....	59
3.4 Порядок та етапи розроблення системи якості.....	62
3.5 Система якості як підсистема управління туристського підприємства.....	70
Питання для самоконтролю.....	73
Тести.....	75
4 МЕХАНІЗМ ТА ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ.....	76
4.1 Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристських послуг.....	80
4.2 Мета, принципи та функції механізму управління якістю послуг... 4.3 Зміст та етапи процесу управління якістю послуг та основні підходи до його визначення.....	82
4.4 Методи та форми управління якістю послуг у сфері туризму.....	88
Питання для самоконтролю.....	91
Тести.....	97

5	ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ	101
5.1	Поняття про ефективність управління якістю туристських послуг.....	101
5.2	Класифікація витрат на управління якістю в туризмі та їхнє планування.....	103
5.3	Показники та методи оцінювання рівня якості туристських послуг.....	107
5.4	Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристських послуг.....	125
	Питання для самоконтролю.....	127
	Тести.....	128
6	ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ....	133
6.1	Необхідність системи внутрішнього контролю якості туристських послуг.....	133
6.2	Державний контроль за якістю туристських послуг.....	138
6.3	Система контролю якості на туристському підприємстві.....	139
	Питання для самоконтролю.....	148
	Тести.....	148
7	ОСНОВИ ТЕОРІЇ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ.....	152
7.1	Загальні поняття: стандартизація, стандарт, сертифікація, сертифікат	152
7.2	Мета, завдання, предмет, об'єкти стандартизації і сертифікації...	154
7.3	Організація стандартизації та сертифікації в Україні.....	155
7.4	Становлення стандартизації та сертифікації в Україні.....	164
7.5	Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації та сертифікації	168
7.6	Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад, вибір, застосування стандартів.....	170
7.7	Головні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості.....	174
7.8	Роль і значення стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні і забезпеченні якості туристських послуг.....	175
	Питання для самоконтролю.....	179
	Тести.....	180
8	ДЕРЖАВНА СИСТЕМА СТАНДАРТИЗАЦІЇ.....	184
8.1	Сутність і значення Державної системи стандартизації.....	184
8.2	Сутність уніфікації, агрегування, спеціалізації, взаємозамінність.	186
8.3	Вітчизняні системи стандартів.....	189
8.4	Поняття про комплексну та випереджувальну стандартизації.....	191
8.5	Порядок проведення робіт з національної стандартизації.....	194

8.6 Загальні вимоги до стандартів.....	199
8.7 Категорії та різновиди стандартів	202
8.8 Інформаційне забезпечення стандартизації.....	206
8.9 Органи стандартизації в Україні в галузі туризму.....	209
Питання для самоконтролю.....	218
Тести.....	219
9 СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ В СФЕРІ ТУРИЗМУ.....	222
9.1 Головні принципи та загальні правила сертифікації.....	222
9.2 Визначення з сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності.....	228
9.3 Державний характер робіт з сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації.....	229
9.4 Державна система сертифікації УкрСЕПРО.....	232
9.5 Органи з сертифікації та їхні функції	235
9.6 Вимоги до органів сертифікації і порядок їхньої акредитації.....	236
9.7 Сертифікація продукції, робіт, послуг.....	242
9.8 Схеми сертифікації продукції.....	249
9.9 Сертифікація систем управління якістю.....	251
9.10 Відповідальність у разі порушення сертифікації.....	259
9.11 Сертифікація послуг підприємств туристської індустрії.....	260
9.12 Правила та порядок проведення сертифікації послугу у сфері туризму.....	261
Питання для самоконтролю.....	274
Тести.....	276
10 ЛІЦЕНЗУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ	280
10.1 Сутність ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють.....	280
10.2 Головні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування	282
10.3 Умови ліцензування діяльності туристських підприємств	282
10.4 Порядок виконання робіт з ліцензування.....	283
10.5 Оформлення нової ліцензії та її копії	283
10.6 Переоформлення ліцензії, зміна даних в ліцензії	288
10.7 Видача дублікату ліцензії	293
10.8 Зупинення, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії	293
10.9 Контроль за дотриманням ліцензійних умов.....	298
Питання для самоконтролю.....	304
Тести.....	305
ПРАКТИКУМ.....	308
ГЛОСАРІЙ.....	322
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	335

ВСТУП

Процеси глобалізації та спеціалізації, інформатизація суспільства та ринкового середовища радикально змінили параметри міжнародних туристських потоків, призвели до трансформування світової туристської галузі у багатогалузеву індустрію, спрямовану на задоволення різноманітних та специфічних потреб туристів. Україна посідає значне місце в Європі за рівнем забезпеченості та станом природних й історико-культурних ресурсів, здатними генерувати значний туристський інтерес у вітчизняних та іноземних подорожуючих, однак національний туристський продукт має низьку конкурентоспроможність, що здебільшого визначається його недостатнім рівнем якості.

Створення якісного та конкурентоспроможного туристського продукту – стратегічна мета розвитку туристської індустрії України. Однак ефективний розвиток туристської галузі потребує змін не тільки в структурі розробки та виробництва туристського продукту, а й у розробці та організації процесів забезпечення та безперервного підвищення його якості. Усі ці процеси вимагають поглиблених наукових досліджень, розроблення теоретичних основ та методологічних підходів до формування конкурентоспроможної туристської галузі та високоякісного туристського продукту.

Питання якості туристського продукту та розвитку ринку туристських послуг досліджували такі вітчизняні і закордонні вчені, як В. В. Апопій, В. К. Барабицька, І. Я. Білецька, І. О. Бочан, В. Г. Герасименко, Н. І. Гриценко, Ю. А. Дайновський, А. С. Запісоцький, І. В. Зорін, Д. К. Ісмаєв, А. Д. Каурова, В. А. Квартальнов, В. Ф. Кифяк, С. І. Косеиков, Ф. Котлер, Е. В. Левицька, О. О. Любіцева, О. Ю. Малиновська, О. І. Момот, В. В. Окрепилов, Т. І. Ткаченко, І. М. Школа та інші.

Управління якістю – це окремий науковий напрямок досліджень, що вивчає теорію, методологію та практику управління щодо сфери якості. Вивчення матеріалу підручника сприятиме формуванню системи теоретичних знань із застосування інструментарію управління якістю на підприємствах у сфері туризму, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, адекватних впливу підприємницького середовища.

Особлива увага приділяється застосуванню теорії та методології управління якістю як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на підставі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища.

Вивчення матеріалу підручника спрямовано на формування комплексу теоретичних знань про сутність і значення управління якістю в контексті розроблення та впровадження систем якості, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств у сфері туризму.

У підручнику розглядаються аспекти категорії «якість» стосовно туристської галузі, методичні та практичні підходи до її оцінки. Досліджуються організаційно-економічні умови забезпечення якості, управління якістю та підвищення якості туристських послуг. Якість розглядається як об'єкт управління, досліджується еволюція систем якості, сучасні системи управління якістю, розглядаються сучасні методи, принципи та інструментарій управління якістю в туризмі.

Особлива увага приділяється особливостям організації систем управління якістю на туристському підприємстві, розробленню та впровадженню систем управління якістю туристських послуг, сучасному інструментарію оцінки та підвищення якості туристських послуг.

Цей підручник підготовлений з огляду на сучасні освітні вимоги, містить багаточисельні ілюстрації, таблиці та завдання, що допомагають сприйняттю та засвоєнню матеріалу.

1 НАУКОВІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

1.1 Головні категорії у сфері управління якістю: «якість», «послуга», «система якості», «управління якістю», «процес», «контроль якості»

Поняття *якість* у широкому розумінні є універсальною філософською категорією, яка охоплює як явища зовнішнього світу, так і свідомість людини. Першим дослідником категорії якості вважається давньогрецький філософ і вчений Арістотель (384–322 до н. е.). Він визначив її як *«видову відмінність» однієї сутності від іншої, що належить до того ж виду*. Арістотель вказував на мінливість якості як зміну стану речей, їхню здатність перетворюватись у свою протилежність (справне – пошкоджене, корисне – шкідливе, тепле – холодне, солодке – гірке, біле – чорне). У IV ст. до н. е. у своїй праці *«Метафізика»* він дав визначення якості: *«Якістю, з одного боку, називається видова відмінність сутності, як, наприклад, людина є деякою якісно визначеною твариною, тому що ця тварина двонога, а кінь – чотириногий; коло – деяка якісно визначена фігура, бо ця фігура без кутів, оскільки якістю є видова відмінність, що належить до сутності»*.

Німецький мислитель Гегель (1770–1830) вважав, що *«якість є взагалі тотожною з існуванням визначеності. Щось, завдяки своїй якості, є те, що воно є, і, втрачаючи свою якість, перестає бути тим, чим воно є»*.

Якість продукції та послуг – характеристика дуже багатогранна. Вона має фізичну і технічну сторони. Якість має економічну складову, оскільки в кожному виробі є певна кількість суспільно необхідної праці. Якість визначає значну частину матеріального світу, що задовольняє соціальні потреби. Вона впливає на чуттєве сприйняття та виховання людей.

Крім філософського тлумачення якості, є також вужче значення слова *«якість»*: якість продукції, якість праці, ділові якості, якість виконавчої майстерності, якість життя тощо. Якість становить складну категорію, яку можна розглядати з різних позицій: філософської, соціальної, технічної, правової, економічної (табл. 1.1).

В економічному контексті якість трактують як одну з економічних категорій і аналізують разом з іншими категоріями, наприклад, споживча вартість і корисність. Це вихідні категорії для визначення поняття якості, які виражають ступінь задоволення потреб певним матеріальним продуктом або послугою в об'єктивний або суб'єктивний спосіб.

Якщо взяти до уваги маркетингові критерії розгляду поняття якості, необхідно звернути увагу на такі визначення: якість – це сукупність ознак, цінностей, споживчих й емоційних властивостей, які надають їй здатності задовольняти потреби споживачів. Важливо тут наголосити на необхідності контролю й усунення розбіжностей між очікуваною клієнтами та пропонованою якістю.

Таблиця 1.1 – Поняття категорії якості

Позиції	Поняття категорії якості
Філософські	Істотна визначеність об'єкта, відповідно до якої він відрізняється від іншого об'єкта. Зі свого боку, визначеність об'єкта формується на основі окремих властивостей або їх сукупності. Властивість при цьому розуміється як спосіб прояву якості об'єкта стосовно інших об'єктів, з якими він може взаємодіяти
Соціальні	Ставлення окремих суб'єктів та/або всього суспільства до об'єкта. У цьому разі якість може розглядатись як категорія, яка залежить від рівня культури, релігійних та демографічних особливостей індивідуумів та суспільства загалом (наприклад, сприйняття споживачами модних тенденцій в одязі)
Технічні (інженерні)	Технічні закономірності в утворенні та прояві фізичних, електромеханічних та інших технічних характеристик об'єктів однакового призначення
Правові	Сукупність властивостей об'єкта, що відповідає вимогам, які встановлені у нормативно-правових документах
Економічні	Результат задоволення потреб

Якість пройшла багатовіковий шлях розвитку. Поняття якості розвивалося одночасно з розвитком, урізноманітненням і множенням суспільних потреб і зростання можливостей виробництва щодо їхнього задоволення. Аналізуючи наведені визначення, можна дійти висновку, що якість є однією зі складних категорій, з якими людина стикається в процесі своєї діяльності. Еволюція понять якості наведена в таблиці 1.2.

Багатозначність трактувань цього поняття визначається тим, що під терміном «якість» розуміється велика кількість специфічних властивостей предметів і явищ. Однак практично всіма авторами підкреслюється, що *якість* – це те, що задовольняє вимоги споживача з погляду аналізу співвідношення «цінність – вартість». До цього ж для виробника та для споживача характер цього співвідношення є дещо різними, як це зображено на рисунку 1.1.

З'ясовуючи сутність даного терміна, варто пам'ятати, що розуміння якості знаходиться в області суб'єктивних оцінок і має тенденцію до постійних змін.

З економічних позицій якість розглядається як результат споживання або споживної вартості досліджуваного об'єкта, під якою розуміється його корисність – здатність задовольняти яку-небудь потребу. Потребою називається потреба в чому-небудь, необхідному для підтримки життєдіяльності організму, людської особи, соціальної групи, суспільства загалом.

Таблиця 1.2 – Історична еволюція понять якості

Автор формулювання	Формулювання визначень якості
Аристотель (III ст. до н. е.)	Відмінність між предметами. Диференціація за ознакою «хороший – поганий»
Гегель (XIX ст. н. е.)	Якість є насамперед тотожна з буттям визначеність, оскільки щось перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість
Китайська версія	Ієрогліф, що позначає якість, складається з двох елементів – «рівновага» і «гроші» (якість = рівновага + гроші), отже, якість тотожна поняттю «висококласний», «дорогий»
Шухарт (1931 р.)	Якість має два аспекти: – об’єктивні фізичні характеристики – суб’єктивний аспект: наскільки річ «хороша»
Ісікава К. (1950 р.)	Якість, яка реально задовольняє споживачів
Джуран Дж.М. (1974 р.)	Придатність для використання (відповідність призначенню). Якість – є ступінь задоволення споживача. Для реалізації якості виробник повинен дізнатися вимоги споживача та зробити свою продукцію такою, щоб вона задовольняла цим вимогам
Держстандарт 15467-79	Якість продукції – сукупність властивостей продукції, що обумовлює її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення
Міжнародний стандарт ISO 8402-86	Якість – сукупність властивостей і характеристик продукції або послуг, які додають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби
Міжнародний стандарт ISO 9000-2000	Ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби або очікування загальнозрозумілі чи обов’язкові

Існує безліч теорій, що описують види та взаємини потреб. Одна з найбільш відомих – теорія ієрархії потреб англійського ученого А. Маслоу (Abraham Maslow), висунута їм у 50-і рр. XX в. і що дозволяє усвідомлено управляти поведінкою людини на основі аналізу ступеня задоволення його потреб. Вона заснована на трьох принципах: ієрархії потреб, дефіциту і прогресії.

1. Відповідно до принципу ієрархії існують п'ять груп, або рівнів, потреб. Їх зображають у вигляді піраміди потреб.

Перший рівень (нижчий) утворюють головні, або фізіологічні, потреби, які визначаються біологічною природою людини. Це потреби в їжі, одязі, житлі та ін.



Рисунок 1.1 – Якість і задоволеність споживача

Вищий другий рівень складають потреби в захищеності від «ударів долі», які можуть знищити потреби попереднього, (першого) рівня. Це хвороби, нещасні випадки, убогість і т. д.

Наступний, ще вищий – третій рівень включає соціальні потреби, пов'язані з прагненням до спілкування, взаєминам з іншими людьми.

Четвертий рівень утворюють потреби визнання – прагнення до пошани тих, що оточують, престижу.

Найвищий, *п'ятий рівень* становлять потреби розвитку, що виражаються в прагненні до самовираження, самовдосконалення.

Вказані потреби існують для окремого індивіда, колективу, організації і суспільства загалом.

2. Принцип дефіциту пов'язаний з відчуттям недовіди в чому-небудь, що чинить порушення психологічної рівноваги та що супроводжується потребою ліквідувати дискомфорт, що врешті-решт відновлює цю психологічну рівновагу.

3. Принцип прогресії полягає в послідовному задоволенні всіх видів потреб – від найнижчого ієрархічного рівня найвищих. До того ж, якщо можливості задоволення потреб на наступному, вищому, рівні відсутні, то людина прагне, пропустивши «найближчий», перейти на наступний, ще вищий рівень потреб, аж до четвертого рівня.

Сучасні психологи внесли уточнення в теорію А. Маслоу, вважаючи, що перехід до потреб вищого рівня відбувається, якщо потреби попереднього рівня задоволені на 70 % і менше (за А. Маслоу повинне бути 100 %).

Рівні потреб певної людини й рівень розвитку її психіки взаємопов'язані. У кожної людини вона своя, до того ж має здатність змінюватися в різні періоди його життя.

Саме собою слово «*якість*» не має експресивного забарвлення. Взаємозв'язок рівня розвитку психіки людини й рівнів потреб (речі, продукти) виявляється залежно від того, якими властивостями вона володіє та як вона задовольняє потреби.

Людина – це тварина, що постійно випробовує ті або інші бажання, – як тільки задовольняється одна з його потреб, її місце зразу займає якась нова потреба. Цей процес нескінченний. Він триває з народження і до смерті. Людина постійно працює, щоб задовольнити свої потреби. Задоволена потреба не може бути мотиватором поведінки! Цей факт має надзвичайну значущість. Це наголошував Мак Грегор (McGregor).

Кожному об'єкту властива сукупність властивостей. Об'єкт, що використовується в процесі споживання, повинен володіти корисними властивостями. Корисність, що встановлюється споживачем, має об'єктивний характер. «Пропонований продукт, відзначав К. Маркс, корисний не сам собою. Його корисність встановлюється споживачем».

Корисність ґрунтується на природних властивостях об'єкта. Однак їхньої наявності недостатньо для визнання корисності, вони створюють потенційну можливість такого визнання. Об'єкт (річ) може бути даремним, тобто в окремих випадках не утворюватиме ніякої споживної вартості.

К. Маркс відзначав, що «кожну корисну річ, як, наприклад, залізо, папір, тощо, можна розглядати з двох поглядів: з позиції якості і з позиції кількості». Інакше кажучи, споживна вартість як економічна категорія володіє єдністю якісної та кількісної сторони.

Якісна сторона споживної вартості характеризується здатністю певної речі (продукту) задовольняти певну потребу. «Корисність речі робить її споживною вартістю». Ця здатність виникає та реалізується через те, що продукт володіє сукупністю певних корисних властивостей. Корисність визначають не стільки самі властивості речей (продуктів), скільки ставлення споживачів до цих властивостей.

Кількісна сторона споживної вартості виявляється у вигляді міри задоволення певної потреби в певній речі (продукті). К. Маркс підкреслює: «А цей захід частково визначається якістю продукту як споживної вартості, його специфічною корисністю, придатністю, частково – кількістю».

Споживна вартість продукту виражає суть економічних відносин між виготівником і споживачем. Підтримуючи це твердження, необхідно відзначити, що в цьому серед економістів немає єдиної думки.

Це пов'язано зі складністю природи та сутності самої категорії споживної вартості, існування множини її різноманітності форм її прояву, характеру її виникнення і існування. Уточнюючи одну з точок зору, що показує взаємозв'язок споживної вартості і якості продукції, варто додати, що споживна вартість стосується задоволення заданої потреби через масу продуктів, тоді як якість продукції стосується задоволення заданої потреби через одиницю продукції.

Підвищення споживної вартості призводить до економії витрат споживача в процесі використання їм певної споживної вартості. Економія витрат праці під час виробництва і споживання може відбуватися для одного і того ж виду споживної вартості порівнюючи з рівнем витрат праці попереднього періоду. Це також може відбуватися для певного виду споживної вартості порівнюючи з витратами праці у виробництві аналогічного різновиду споживної вартості. Економія праці є причиною і наслідком науково-технічного прогресу.

На сьогодні *мірою якості* об'єкту служить ступінь задоволеності споживача, визначуваний співвідношенням вартості, наприклад продукції, і її цінності – споживної вартості. Це співвідношення для виробника і споживача виробів показує наступне:

1) для виробника вся продукція, що не містить дефектів, які перешкоджали б її продажу, має цінність;

2) для споживача цінність мають тільки ті властивості продукції, які відповідають його відчуттям.

Отже, важливі три головні співвідношення:

- між цінністю та вартістю продукції для споживача;
- між цінністю та вартістю продукції для виробника;
- між цінністю для споживача та виробника (це співвідношення значною мірою визначає конкурентоспроможність виробництва).

Орієнтуючись на визначення, надане у *стандарті ISO 9000 видання 2000 року*, **якість** – це спроможність задовольняти потреби споживача (рис. 1.2).



Рисунок 1.2 – Сучасне розуміння категорії «якість»

Якість пройшла багатовіковий шлях розвитку. Поняття якості розвивалося водночас з тим, як розвивалися, різноманітілися і множилися суспільні потреби і зростали можливості виробництва з їхнього задоволення. Можна виділити два напрями розвитку якості продукції та послуг. Один спрямований на загальний розвиток якості та відображає історичну тенденцію її зростання.

Науково-технічний прогрес, розвиток виробництва озброюють людей новими знаннями та засобами праці. Вони створюють нові різновиди продукції, поліпшують якість продукції, що вже виготовляється.

Це *матеріальний та генеральний напрямок забезпечення підвищення рівня якості* Другий напрямок зміни якості стосується певних виробів та продукції. У процесі зберігання, використання, експлуатації продукція фізично погіршується в абсолютному значенні, тобто її фізичний стан з часом змінюється. Це *окремий напрям зміни якості*.

Якщо у генеральному напрямку якість збільшується, то в окремому – погіршується. Це свідчить про ще одну характеристику якості, яка є динамічною категорією, тобто якість є функцією часу. Ця характеристика має визначальне значення для пізнання природи якості.

Важливе значення має також *моральне старіння продукції та послуг*. Це посідає важливе місце у плануванні створення нової і своєчасної заміни продукції та послуг.

Під час проведення технічних оцінок термін «якість» застосовується у таких ситуаціях:

- під час порівняння об'єктів з метою виявлення ступеня переваги («відносна якість»);
- під час кількісної статистичної оцінки (рівень якості);
- під час проведення точної технічної оцінки (ступінь якості).

Існує багато визначень поняття якості. *Європейською організацією з контролю якості* сформульоване таке визначення **якості**: «Продукція вважається *хорошою* якості, якщо при мінімальних витратах протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю і щастю людей, які залучені до її проектування і відновлення (повторного використання) за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і при допустимій (прийнятній) дії на навколишнє середовище і суспільство». Це формулювання визначає зв'язок проблеми якості з іншими життєво важливими для людини проблемами – збереженням навколишнього середовища, раціональним використанням природних ресурсів, впливом результатів господарської діяльності на умови життя подальших поколінь.

Російська Академія проблем якості сформулювала концептуальне визначення **якості**, відповідно до якого якість є *однією з основоположних категорій, що визначає спосіб життя, соціальну та економічну основу для успішного розвитку людини та суспільства*. Таке формулювання чітко визначає значимість діяльності з удосконалення якості, але не дає уявлення про сутність самого поняття «якість».

Велике різноманіття трактування поняття якості, насамперед, пов'язане із багатоаспектністю категорії якості. Так, наприклад, якість у філософському сенсі становить *«безпосередню характеристику безпосереднього буття»*, у

політекономічному – «результат взаємодії споживчої вартості та вартості».

Якість як економічна категорія відображає сукупність властивостей продукції, послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення.

Кожна потреба виражається низкою вимог (рис. 1.3), які приймають участь у формуванні відносин придатності об'єкта для цілей споживача, слугують для оцінки відповідності об'єкта його призначенню та, відповідно, визначають межу якості об'єкта.

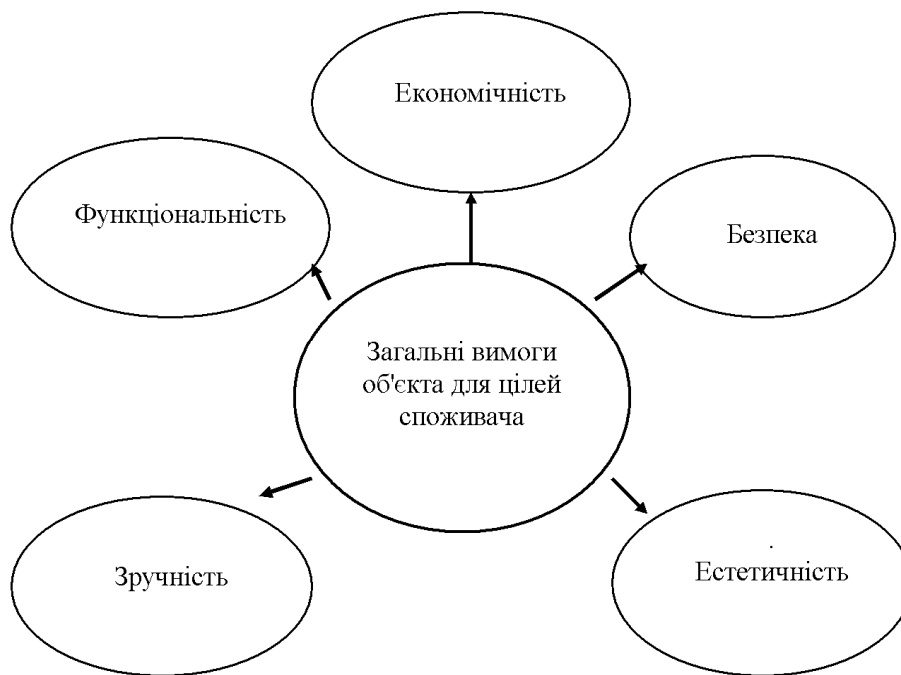


Рисунок 1.3 – Загальні вимоги споживача до об'єкта

Об'єктом може бути: товар, послуга, процес, система, організація або окрема особа, або будь-яка комбінація перерахованого вище. У практичній діяльності термін «об'єкт» зазвичай замінюється терміном «продукція».

Поряд із якістю існує поняття *технічного рівня* певних видів продукції, яке відображає сукупність техніко-експлуатаційних характеристик. Його показники встановлюються на проектування (розроблення) переважно нових предметів праці (машин, обладнання, приладів тощо) та відображаються у спеціальних картах технічного рівня, які використовують у процесі вивчення ринку та визначення попиту на нові товари та послуги, складання бізнес-планів, рекламних матеріалів та ін.

Можна виділити декілька періодів у розвитку підходів до змісту поняття якості, які орієнтовані на розгляд цієї категорії з тих або інших позицій:

– 1920–1950-ті рр. – якість продукції розуміється як відповідність вимогам стандартів, а головними методами її досягнення є методи контролю (орієнтація на технічні та правові аспекти);

– 1950–1970-ті рр. – якість продукції пов’язується із задоволенням потреб споживачів за відповідними параметрами (орієнтація на економічні та правові аспекти);

– 1970–1980-ті рр. – якість трактується як повне задоволення потреб не тільки з точки зору підвищення показників якості, але й з погляду зниження вартісних параметрів (орієнтація на економічні аспекти);

– 1980–1990-ті рр. – поняття якості містить не тільки повне задоволення потреб споживачів, але й орієнтацію на латентні (приховані) вимоги споживачів, які пов’язані з їхніми очікуваннями та знаходять відтворення у товарах ринкової новизни конкурентоспроможної якості (орієнтація на економічні та соціальні аспекти);

– 1990–ті рр. – сьогодення – поняття якості охоплює не тільки сприйняття виробником (постачальником) задоволення потреб споживача, але й сприйняття споживачами ступеня виконання їх вимог. Зі свого боку, вимога визначається як потреба або очікування, яке встановлено, зазвичай передбачається або є обов’язковим (орієнтація на економічні та соціальні аспекти).

Ці підходи знайшли безпосереднє відображення у визначеннях, прийнятих у різних версіях міжнародних стандартів **ISO серії 9000**, які формують вимоги до систем управління якістю на підприємствах (в організаціях).

Відповідно до *ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник»* прийнято таке визначення поняття якості: **якість** – це ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

Вимога – сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов’язкові. Вимоги можуть бути конкретизовані, наприклад, вимога щодо продукції, вимога щодо управління якістю, вимога замовника. При цьому поняття «загальнозрозумілі» означає, що потреба або очікування, про які йде мова, є звичаєм або загальноприйнятою практикою для організації, її замовника та інших зацікавлених сторін.

Документ – це інформація та її носій, наприклад, протокол, технічні умови, задокументована методика, креслення, звіт, стандарт. Комплект документів називають документацією.

Настанова з якості – це документ, який регламентує систему управління якістю організації.

Програма якості – це документ, що визначає, які методики та відповідні ресурси, хто та коли повинен застосовувати до конкретних проекту, продукції, процесу чи контракту.

Система – це сукупність взаємопов’язаних або взаємодіючих елементів.

Система управління – система, яка дає змогу встановлювати політику та цілі й досягати їх.

Система управління якістю – це система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості.

Політика у сфері якості – це загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом. Політика в сфері якості, як правило, узгоджена із загальною політикою організації і становить основу для встановлення цілей у сфері якості.

Цілі у сфері якості – це те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері якості. Їх визначають для відповідних функцій та рівнів в організації.

Управління – це скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації.

Управління якістю – це скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості. Управління якістю зазвичай охоплює розроблення політики і цілей у сфері якості, планування, контроль, забезпечення і поліпшення якості.

Планування якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості та на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.

Контроль якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості.

Забезпечення якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано.

Поліпшення якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості, які можуть бути пов'язані з такими аспектами, як результативність, ефективність або простежуваність.

Результативність – це ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

Ефективність – це співвідношення між досягнутим результатом і використаними ресурсами.

Процес – сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих різновидів діяльності, яка перетворює входи на виходи. У цьому разі входами одного процесу є виходи інших процесів.

1.2 Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю

Виконання сподівань клієнта має бути однією з головних цілей фірм, які надають туристські послуги. Надзвичайно важлива роль у досягненні якісних цілей на туристському підприємстві належить персоналу фірми, який

безпосередньо обслуговує покупців, допоміжному персоналу, а також керівництву підприємства. Підготовка кадрів з обслуговування клієнтів виявляється у відповідному їх доборі, навчанні та мотивації. Персонал першої лінії є своєрідною візиткою туристського підприємства у контактах з клієнтами. Він має добре орієнтуватися у сфері предмета надання послуг (ціна, можливості доїзду, туристські заходи, практична інформація стосовно перебування у місці відпочинку).

Нормативно-правове забезпечення та державне регулювання управління якістю формується з декількох складових, які доцільно поділити на дві групи – перша, що впливає опосередковано та друга – безпосередньо.

Згідно зі стандартами *DSTU ISO 9000* підготовка у сфері якості має охоплювати всі рівні персоналу організації. Кожний працівник підприємства, незалежно від того, на якому щаблі службової ієрархії він перебуває, повинен розуміти покладені на нього обов'язки у сфері якості, мати уявлення про свою роль у системі якості та наслідки незадовільної праці.

Отже, проблематику якості у туризмі, подібно як і в інших секторах послуг, потрібно аналізувати у таких напрямках:

- якість послуги – шляхом оцінки її параметрів, формуючи потреби споживачів туристських послуг;

- якість обслуговування – за посередництвом оцінки стану зв'язків туристської фірми зі споживачами послуг, передусім персоналу, який обслуговує клієнтів.

Залежно від об'єкта стандартизації, його специфіки і змісту вимог, що розроблені до нього, стандарти підрозділяються на такі види: стандарти основні; стандарти на продукцію, послуги; стандарти на процеси; стандарти на методи контролю, випробувань, вимірів, аналізу.

1.3 Петля якості послуги

Система «*якість*» має охоплювати усі стадії життєвого циклу продукції та послуг: дослідження, розробку, виробництво, реалізацію, споживання тощо. У міжнародних стандартах *ISO серії 9000* життєвий цикл продукції поділений на 11 етапів і має назву «*Петля (спіраль) якості*» (рис. 1.4).

Петля якості – це схематична модель взаємозалежних різновидів діяльності, що впливають на якість продукції, послуг на кожній стадії їхнього життєвого циклу.

На *стадії маркетингу* здійснюється пошук та вивчення ринку, внаслідок чого підприємство визначає необхідність й можливість виробництва певного виду продукції, послуг. Маркетинг повинен створити систему пошуку, обробки та аналізу інформації про вимоги зовнішнього середовища (споживачі, суспільство) до продукції та послуг, а також встановити наявність поточної або

перспективної потреби, засобом якої може стати конкретна продукція (послуга), та сформулювати вимоги споживачів.



Рисунок 1.4 – Петля (спіраль) якості

Необхідний рівень якості перерахованих вище робіт забезпечується шляхом:

- 1) розроблення системи документованих процедур зі збирання, обробки та аналізу даних;
- 2) планування робіт з періодичним переглядом планів та їх коригуванням (у разі необхідності);
- 3) доручення виконання робіт кваліфікованому персоналу, що володіє необхідними засобами.

Етап розроблення продукції та послуг має забезпечити переведення попередніх параметрів продукції (послуг), що містяться в описах, які надані маркетингологами, на мову технічних вимог до матеріалів, технології, технологічних процесів. Якість проектування забезпечується таким шляхом:

1) розроблення та реалізації програми проектування, що містить контрольні точки оцінки проекту на кожному етапі програми. Результати оцінки та аналізу підлягають реєстрації та відображенню у технічних умовах та інших нормативних документах;

2) залучення до аналізу проекту представників різних підрозділів підприємства;

3) затвердження всієї документації, що складає основу проекту, на відповідних рівнях керівництва, що відповідає за виробництво продукції та надання послуг.

Матеріально-технічне й ресурсне забезпечення створюють передумови для випуску продукції та надання послуг відповідної якості. Керівництво повинне визначити і забезпечити ресурси, необхідні для надання послуг.

Сировина та матеріали чинять безпосередній вплив на якість продукції та послуг, визначають кінцевий результат і повинні відповідати таким вимогам: висока якість; екологічна чистота, безпека для життя та здоров'я людини. Технічне оснащення підприємства має сприяти якісному виробництву продукції та наданню послуг, ефективному використанню сировинних матеріалів (зниженню відходів), енергетичних ресурсів.

Якість постачання забезпечується такими заходами:

1. Розробленням та реалізацією програми поставок, що містить таке:

- вимоги до замовлень на постачання;
- угоди із забезпечення якості;
- угоди за методами перевірки;
- плани приймального контролю;
- процедуру вхідного контролю.

2. Процедурами врегулювання суперечливих питань, що стосуються якості поставок.

3. Організацією робіт з прийому, збереження, видання, а також із забезпечення збереженості матеріалів.

Етап розроблення і підготовки виробничих процесів передбачає чітке відтворення технологічних процесів.

Якість процесу виробництва продукції або надання послуги забезпечується такими заходами:

1. Плануванням виробничих операцій, які докладно задокументовані у робочих інструкціях;

2. Технічним контролем виробничих процесів;

3. Створенням умов, що виключають можливість пошкодження матеріалів, продукції та послуг у процесі виробництва шляхом відповідного зберігання, захисту та переміщення;

4. Перевіркою, калібруванням та випробуваннями устаткування, інструментів та оснащення.

На сучасному етапі розробники та постачальники продукції та послуг особливу увагу надають *етапу реалізації та розподілу продукції та послуг*. Особлива специфіка притаманна процесу реалізації туристських послуг, що буде розглянуто далі.

1.4 Значення підвищення якості послуг для підприємств туристичної індустрії

Проблема забезпечення якості має в сучасному світі універсальний характер. Показники якості, а також проблеми, пов'язані з випуском якісної продукції та послуг, специфічні для кожної галузі, зокрема, і для сфери туризму. Здатність організаторів (виробників) турів оцінити відповідність послуг, що пропонуються окремими виконавцями різних видів туристського обслуговування, вимогам, уподобанням, очікуванням і сприйняттю якості з боку клієнтів є невід'ємною умовою ефективного туроперейтинга – якості, як категорії, нормоване і визначається стандартами. У відповідності з визначенням міжнародної організації по стандартизації (ISO) *якість* – це сукупність властивостей і характеристик продукту, які надають йому здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби. Формально рівень якості визначається, як відповідність властивостей послуг вимогам стандартів. Директивними настановами для створення технологій у сфері управління якістю є міжнародні стандарти ISO (МС ISO) серії 9000, орієнтовані на встановлення ідентичних норм до аналогічної продукції та послуг у світовому масштабі, зокрема, в сфері туризму. Крім того, різні країни на державному рівні законами та стандартами встановлюють вимоги, які забезпечують безпеку життя, здоров'я й майна споживачів туристських послуг, охорону навколишнього середовища.

Як відомо, туристський продукт – поняття комплексне, яке складається з чисельних взаємопов'язаних складових, – туристських послуг. Отже, стандарти встановлюються щодо виробництва і споживання туристського продукту за окремими складовими.

Однак, необхідно відзначити, що незважаючи на всеохоплюючу правову базу, покликану полегшити створення системи якості турпродукту, практика туроперейтинга постійно стикається з різноманітними проблемами, пов'язаними з цим питанням.

Якість, після ціни, є другим головним інструментом, який формує структуру пропозиції на ринку. Вона є ключовим чинником, що сприяє поліпшенню конкурентоспроможності туристських продуктів унаслідок постійного підвищення її рівня. Це зумовлено необхідністю пристосування пропозиції до потреб туристів. Під рівнем якості, з огляду на безупинну диверсифікацію людських потреб, розуміють (як споживачі, так і виробники)

один із найважливіших ефектів усіх різновидів діяльності, особливо у сфері послуг.

З огляду на диференційований характер виробництва у туризмі та необхідність тривалого контакту обслуговуючого персоналу з туристами постає проблема якісного обслуговування в умовах жорсткої конкуренції, що перетворюється на основний аспект функціонування туристських підприємств на ринку. Це знаходить своє відображення у маркетинговій концепції, особливо в ідеї інформативного маркетингу.

Істотним елементом сукупності дій, спрямованих на підвищення рівня якості туристських послуг, є якість обслуговування клієнта. Обслуговуючий персонал впливає на споживачів і допомагає налагоджувати тривалі зв'язки з фірмою. Особлива роль персоналу полягає у співпраці клієнта під час створення спільної вартості та якості продукту. Однак ця проблематика значною мірою формує ринкові відносини між працівниками туристських підприємств та їхніми клієнтами в окремих сферах туристської діяльності.

Якість обслуговування клієнта стає одним із важливих чинників, які вирізняють підприємства у конкурентній боротьбі. Пропонування туристу послуги бажаної якості потребує застосування не лише відповідних виробничих чинників, процедур, прийомів та технологій, а також відповідного рівня кваліфікації працівників.

Клієнти стають все більше вимогливими і прагнуть щораз вищого стандарту обслуговування. Підприємства оцінюють сферу обслуговування клієнта з різних перспектив, через що в літературі існує багато визначень цього поняття.

Обслуговування клієнта передбачає дії щодо прийняття замовлення, постачання чи надання послуги, а також дії, які є наміром виправлення здійснених помилок на будь-якому етапі реалізації замовлення чи надання послуги. *Обслуговування клієнта* – це надійне, гарантоване надання клієнтові послуг в обумовленому місці й часі, відповідно до сподівань клієнта. Окрім цього, це сукупність дій окремих складових елементів господарюючого суб'єкта, який бере участь у наданні послуг у спосіб, що відповідає сподіванням клієнта і забезпечує досягнення основних цілей фірми. Обслуговування клієнта охоплює виконання замовлення, комунікацію з клієнтом перед, під час і після продажу, посередництво та усунення недоліків.

Якість є обов'язковою вимогою для існування сервісного підприємства, це умова не тільки розвитку, але й виживання в конкурентному середовищі.

Відповідно позиції виробника і споживача в оцінці рівня якості послуг, можна виокремити виробничий та споживчий підхід до цього процесу.

Виробничий підхід до оцінки якості базується на порівнянні значень індикаторів, що відбивають рівень виконання вузлових моментів технології виробництва послуг (такі як час очікування і час обслуговування, рівень

професійної майстерності), з базовими значеннями відповідних показників, заданими проектними розробками (сукупність яких відображається поняттям специфікації послуги).

Споживчий підхід до оцінки якості послуг акцентує увагу на корисному ефекті споживання послуги, при цьому змінює не стільки зміст оцінюваних параметрів, скільки привносить суб'єктивізм у цю оцінку. Це обумовлюється такими факторами:

- об'єктивними розходженнями у вимогах клієнтів, обумовленими їхнім демографічним, соціально-економічним і споживчим статусом;

- психологічним механізмом перекручування об'єктивних фактів у сприйнятті людини. Це перекручування може мати різну природу, у тому числі бути результатом дії «ефекту плацебо», який можна пояснити в такий спосіб: людина фактично відчуває те, у що вірить. Як засвідчили численні дослідження, на людину досить сильно діє «ефект плацебо». Відповідно, та сама послуга буде мати різну оцінку якості з погляду різних груп споживачів.

Туристський продукт являє собою комплекс послуг і товарів, матеріальних і нематеріальних благ та ресурсів, призначених для туристського споживання, що реалізуються на ринку туристських послуг. Він є здебільшого вузькоспеціалізований, має складну, динамічну структуру, пристосовану до зміни попиту, і здатен забезпечити задоволення різноманітних потреб людини, що подорожує.

Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Таким чином, стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування. Критерій оцінки якості наданої послуги для споживача – це ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного.

Якість послуги визначається вимогами статті 12 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з яким *«Продавець (виготівник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві товар (роботу, послугу), який за якістю відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товар (роботу, послугу), що надається продавцем (виготівником, виконавцем)»*.

Зазвичай якість туристського продукту можна розглядати:

- як істотні ознаки продукту і його складових, які виділяються серед інших (вигляд, спосіб виконання, тривалість, надійність, швидкість тощо);

- як сукупність ознак, які забезпечують відповідність продукту вимогам споживачів;

- як рівень, у якому конкретний продукт знайде особливе визнання споживачів серед інших продуктів на ринку;

- у поточному розумінні – як добрий продукт («високої якості»), який кращий за інших.

Згідно з рекомендаціями всесвітньої туристської організації (UNWTO), **якість у туризмі** трактується як елемент якості життя під час тимчасового перебування туристів поза місцем постійного проживання. До того ж, відповідно до поданого визначення, якість не залежить тільки від рівня якості послуг, але пов'язується з необхідністю врахування людського та природного середовища. За визначенням UNWTO, **якість** – це виконання за встановленою і прийнятною ціною будь-яких бажань і сподівань клієнта, які не суперечать законодавству, при одночасному дотриманні вимог безпеки, гігієни і доступності туристичних послуг та гармонії людського і природного середовища.

У визначенні особливостей туристського продукту деякі автори (наприклад, А. Дурович) характеризують **якість** як невід'ємну частину його створення. Згідно з його тлумаченням, по-перше, не може бути досягнута висока якість туристських послуг за наявності навіть щонайменших недоліків, оскільки обслуговування туристів складається з дрібниць і незначних деталей. По-друге, оцінка якості туристських послуг вирізняється суб'єктивністю: істотний вплив на оцінку споживача чинять особи, що не стосуються пакету придбаних послуг (наприклад, місцеві жителі, члени туристської групи). По-третє, на якості туристських послуг позначаються зовнішні фактори, що мають форс-мажорний характер (природні умови, погода, політика у сфері туризму, міжнародні події тощо).

Сучасне сприйняття якості вважають одним із найважливіших чинників, які стосуються конкурентоспроможності туристського підприємства.

Якість туристських послуг є категорією суб'єктивною та відносною, її можна трактувати як відповідність ознак туристських благ і послуг вимогам й сподіваннями споживача, який сплачує за них визначену ціну.

Якість туристських послуг, як і якість продуктів, є поєднанням якості, типу та якості виконання. У туризмі тип якості стосується різних його видів і водночас відображає стандарт об'єктів та оточення. Отже, відповідно до концепції суті туристського продукту, яка визначається у широкому і вузькому розумінні, можна аналізувати:

- якість поодинокі (окремої) послуги або однорідної асортиментної групи туристських послуг;

- якість туристського продукту як комплексу послуг, що виявляється за посередництва всіх благ і послуг, які купують туристи у зв'язку з виїздом за межі постійного місця проживання як перед, так і під час подорожі та після її завершення.

Здатність організаторів турів оцінити відповідність послуг, що пропонуються окремими виконавцями різних видів туристського обслуговування, вимогам, уподобанням, очікуванням з боку клієнтів – є невід'ємною умовою ефективного туроперейтингу.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Охарактеризувати категорію якості з різних позицій.
2. Визначити маркетингові критерії розгляду поняття якості.
3. Описати етапи історичної еволюції понять якості.
4. Пояснити взаємозв'язок між якістю та задоволеністю споживача.
5. Розкрити сутність теорії А. Маслоу в контексті взаємин задоволення потреб та якості.
6. Визначити поняття якості згідно стандарту ISO 9000.
7. Розкрити особливості сучасного розуміння категорії «якість».
8. Охарактеризувати якість як економічну категорію.
9. Описати періоди розвитку підходів до змісту поняття якості.
10. Охарактеризувати основну термінологію в сфері якості відповідно до ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник».
11. Охарактеризувати нормативно-правове забезпечення та державне регулювання управління якістю в Україні.
12. Розкрити сутність та описати етапи петлі якості.
13. Розкрити особливості туристських послуг стосовно забезпечення та підвищення якості.
14. Охарактеризувати значення підвищення якості послуг для підприємств туріндустрії.

ТЕСТИ

1. Якість становить складну категорію, яку можна розглядати з різних позицій:

- а) філософської, соціальної, технічної, правової, економічної;
- б) математичної, філологічної, технічної, медичної, фізичної;
- в) психологічної, соціологічної, соціальної, матеріальної, культурної;
- г) будівельної, ринкової, експлуатаційної, технологічної, суспільної.

2. Під час проведення технічних оцінок термін «відносна якість» стосується такої ситуації:

- а) соціологічні опитування респондентів;
- б) кількісна статистична оцінка;
- в) порівняння об'єктів з метою виявлення ступеня переваги;
- г) проведення точної технічної оцінки.

3. Під час проведення технічних оцінок термін «рівень якості» стосується такої ситуації:

- а) соціологічні опитування респондентів;
- б) кількісна статистична оцінка;

- в) порівняння об'єктів з метою виявлення ступеня переваги;
- г) проведення точної технічної оцінки.

4. Під час проведення технічних оцінок термін «ступінь якості» стосується такої ситуації:

- а) соціологічні опитування респондентів;
- б) кількісна статистична оцінка;
- в) порівняння об'єктів з метою виявлення ступеня переваги;
- г) проведення точної технічної оцінки.

5. Якість як економічна категорія – це:

- а) сукупність техніко-експлуатаційних характеристик продукції, послуг;
- б) сукупність властивостей продукції, послуг, що відображають міру задоволеності конкретним потребам порівняно із репрезентованою на ринку аналогічною продукцією;
- в) сукупність властивостей продукції, послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення;
- г) сукупність взаємопов'язаних ресурсів та діяльності, які перетворюють вхід процесу у відповідний його вихід.

6. Загальними вимогами споживача до об'єкта, які приймають участь у формуванні відносин придатності об'єкта для цілей споживача та слугують для оцінки відповідності об'єкта його призначенню є:

- а) економічність, функціональність, зручність, естетичність, безпека;
- б) популярність, технологічність, етичність, легкість;
- в) витримка, технічність, комплексність, чистота;
- г) дешева ціна, оригінальність, стійкість, науковість.

7. У практичній діяльності термін «об'єкт» зазвичай замінюється терміном:

- а) «робота»;
- б) «продукція»;
- в) «ресурси»;
- г) «організація».

8. Відповідно до ДСТУ ISO 9000-2001 якість це:

- а) сукупність техніко-експлуатаційних характеристик продукції, послуг;
- б) сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів;
- в) відмітна властивість, яка може впливати на результати вимірювання;
- г) ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

9. Документ, який установлює вимоги – це:

- а) технічні умови;
- б) настанова з якості;
- в) програма якості;
- г) протокол.

10. Документ, який регламентує систему управління якістю організації – це:

- а) технічні умови;
- б) протокол;
- в) програма якості;
- г) настанова з якості.

11. Документ, що визначає, які методики та відповідні ресурси, хто та коли має застосовувати до конкретних проекту, продукції, процесу чи контракту – це:

- а) технічні умови;
- б) програма якості;
- в) настанова з якості;
- г) протокол.

12. Документ, який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт – це:

- а) технічні умови;
- б) настанова з якості;
- в) протокол;
- г) програма якості.

13. Згідно до ДСТУ ISO 9000 існує чотири узагальнені категорії продукції:

- а) товар, інформація, виконана робота, перероблені матеріали;
- б) послуги, інтелектуальна продукція, технічні засоби, перероблені матеріали;
- в) сировина, напівфабрикати, незавершене виробництво, продукція;
- г) послуги, процес, продукція, товар.

14. Сукупність політики, методик чи вимог, які використовують як еталон – це поняття стосовно:

- а) доказу аудиту;
- б) висновків аудиту;
- в) критеріїв аудиту;
- г) програми аудиту

15. Результати оцінювання зібраних доказів аудиту за критеріями аудиту – це поняття стосовно:

- а) доказів аудиту;
- б) критеріїв аудиту;
- в) висновків аудиту;
- г) даних аудиту.

16. Підсумок аудиту, який формулює група з аудиту в результаті розгляду всіх даних аудиту з урахуванням цілей аудиту – це поняття стосовно:

- а) висновку аудиту;
- б) доказів аудиту;
- в) аналізування аудиту;
- г) даних аудиту.

17. Якість – це:

- а) властивість об'єкта задовольняти певну конкретну потребу порівняно з аналогічними об'єктами певного ринку;
- б) здатність продукції, послуги задовольняти визначені потреби;
- в) потенційна здатність продукції, послуги задовольняти конкретну потребу;
- г) дійсна (фактична) здатність продукції, послуги задовольняти конкретну потребу.

2 ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД РОЗВИТКУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

2.1 Еволюція концепцій управління якістю

В історії розвитку документованих систем якості можна виділити п'ять етапів, які іноді подають у вигляді п'яти зірок якості.

Перший етап відповідає початковим завданням системного підходу до управління, коли з'явилася перша система *система Тейлора (1905 г)*. – Організаційно вона припускала встановлення технічних і виробничих норм фахівцями й інженерами, а працівники лише зобов'язані їх виконувати. Ця система встановлювала вимоги до якості виробів (деталей) у вигляді полів допусків і вводила певні шаблони, налаштовані на верхню та нижню межі допусків – прохідні й непрохідні калібри. Для забезпечення успішного функціонування системи Тейлора було введено перших професіоналів у сфері якості – інспекторів (технічних контролерів). Система мотивації передбачала штрафи за дефекти і брак, а також звільнення. Система навчання зводилася до професійного навчання і навчання працювати з вимірювальним і контрольним устаткуванням.

Взаємини з постачальниками і споживачами будувалися на підставі вимог, встановлених в технічних умовах (ТУ), виконання яких перевірялося за приймальним контролем (вхідним і вихідним).

Зазначені вище особливості системи Тейлора робили її системою управління якістю кожного окремо взятого виробу (деталі).

Другий етап. Система Тейлора дала прекрасний механізм управління якістю кожного конкретного виробу (деталь, складальна одиниця). Проте продукція – це результат здійснення виробничих процесів, і незабаром стало зрозуміло, що управляти потрібно процесами.

У 1924 р. в «Bell Telephone Laboratories» (нині корпорація AT&T) була створена група під керівництвом Р. Л. Джонса, що заклала основи *статистичного управління якістю*. Це були розробки контрольних карт, виконані В. Шухартом, перші поняття і таблиці вибіркового контролю якості, розроблені Г. Доджем і Г. Ромінгом, управління якістю, що стали початком статистичних методів, які і наслідку завдяки Є. Демингу набули дуже широкого поширення в Японії і зробили вельми істотний вплив на економічну революцію в цій країні. Демінг висуває ідею про відміну оцінки завдань і результатів виконання роботи, оскільки на його думку, вони створюють атмосферу страху, сприяють короткостроковому внеску в роботу, ігноруючи довгострокові завдання, і руйнують роботу в командах. Спираючись на погляд Є. Деминга і розвиваючи його, Д. Джуран ввів термін якості у дусі «відповідності вимогам споживача», в значній мірі орієнтований на вимоги споживачів («Fitness for

use»). Він показав відповідальність менеджменту за хронічні наслідки невідповідностей і доповнив статистичні методи контролю якості систематичними методами рішення проблем якості.

Водночас, як в роботах Демінга основна увага приділяється поліпшенню якості стосовно насамперед процесів, систем і статистики, Джуран підкреслює необхідність для кожного менеджера безпосередньо займатися діяльністю, що приводить до підвищення якості. Він є прихильником підходу, який передбачає залучену всього персоналу організації в процедури, що забезпечують підвищення якості й вирішення виробничих проблем. Системи якості ускладнилися, оскільки в них було включено служби, що використовують статистичні методи. Ускладнилися також завдання у сфері якості, що вирішуються конструкторами, технологами і робочими, що розуміють, що таке варіації і мінливість, а також що знають, якими методами можна досягти їхнього зменшення. З'явилася спеціальність – інженер за якістю, який повинен аналізувати якість і причини дефектів виробів, будувати контрольні карти і т.п. В цілому акцент з *інспекції і виявлення дефектів був перенесений на їх попередження шляхом* визначення причин дефектів і їх усунення на основі вивчення процесів і управління ними.

Складнішою стала мотивація праці, оскільки тепер враховувалася точність настроєності процесу, аналіз тих або інших контрольних карт, карт регулювання і контролю. До професійного навчання додалося навчання статистичним методам аналізу, регулювання і контролю. Стали складнішими і відносини постачальник – споживач. У них велику роль почали грати стандартні таблиці і статистичний приймальний контроль.

Третій етап. У 1950-і роки була висунута *концепція тотального загального) контролю якості – TQC (Total Quality Control)*. Її автор, американський учений А. Фейгенбаум, який опублікував в 1957 р. статтю «Комплексне управління якістю». До головних завдань TQC відносяться прогнозоване усунення потенційних невідповідностей в продукції на стадії конструкторської розроблення, перевірка якості продукції, що поставляється, що комплектують і матеріалів, а також управління виробництвом, розвиток служби сервісного обслуговування та нагляд за дотриманням відповідності заданим вимогам до якості. Фейгенбаум призвав звернути увагу на питання вивчення причин невідповідностей і першим вказав на значення системи обліку витрат на якість.

Оскільки на якість впливає безліч чинників, то ідея цього підходу полягає у виділенні головних з них. Крім того, потрібно також враховувати взаємозв'язок чинників, щоб впливаючи на один з них, передбачати реакцію інших. Для забезпечення комплексності контролю і управління якістю необхідно враховувати всі етапи виробництва, чіткий взаємозв'язок підрозділів, що беруть участь в рішенні проблем якості. Наприклад, для розгляду претензій

споживачів наперед повинні бути встановлені виконавці, порядок і терміни розгляду і задоволення цих претензій.

У Японії ідеї TQC були зустрінуті із захопленням і одержали подальший розвиток у роботах професора Д. Ісикави, який розглядав якість як завдання менеджменту; вимагав участі всіх співробітників в заходах щодо його поліпшення і ввів термін «відношення споживач-постачальник». На відміну від американських концепцій, він говорив про «управління якістю в масштабі компанії» («Company Wide Quality Control»). Філіп Б. Кросбі (Німеччина) є одним з відомих прихильників загальної концепції якості. На початку 60-х рр. ХХ в. він докладно виклав свою програму «нуль дефектів», що викликала в Німеччині гострі дискусії. Кросбі сконцентрував увагу на завданнях у області управління підприємством, запропонував упроваджувати підприємницьку культуру, в основі якої лежить усвідомлення значення якості і образ мислення, орієнтований на досягнення «нуля дефектів».

Системи TQC розвивалися в Японії з великим акцентом на застосування статистичних методів і залучення персоналу в роботу гуртків якості. Японці довгий час підкреслювали, що вони використовують підхід TQSC, де буква S означала Statistical (статистичний).

На цьому етапі з'явилися документовані системи якості, що встановлюють відповідальність і повноваження, а також взаємодію у області якості всього керівництва підприємства, а не тільки фахівців служб якості. Системи мотивації стали зміщуватися у бік людського чинника. Матеріальне стимулювання зменшувалося, а моральне збільшувалося. Головними мотивами якісної праці стали робота в колективі, визнання посад колегами і керівництвом, турбота фірми про майбутнє працівника, його страхування і підтримка його сім'ї. Найбільша увага приділяється навчанню. У Японії і Південній Кореї працівники вчать в середньому від декількох тижнів до місяця, використовуючи зокрема і самонавчання.

Звичайно, впровадження і розвиток концепції TQC в різних країнах світу здійснювалося нерівномірно. Очевидним лідером стала Японія, хоча всі основні ідеї TQC були розроблені в США і в країнах Європи. Внаслідок американцям і європейцям довелося вчитися у японців, проте це навчання супроводжувалося також нововведеннями.

2.2 Сутність та значення концепції TQM

У 80-і рр. почався перехід від тотального контролю якістю (TQC) до *тотального менеджменту якості (TQM)*. В цей час з'явилася серія нових міжнародних стандартів на системи якості – стандарти *ISO 9000* (1987 р.), що зробили вельми істотний вплив на менеджмент і забезпечення якості. У 1994 р.

вийшла нова версія цих стандартів, яка розширила здебільшого стандарт МС 9004-1 -2, -3, -4, більшу увагу приділивши питанням забезпечення якості програмних продуктів, оброблюваним матеріалам, послугам.

Специфіка тотального управління якістю полягає в тому, що якщо раніше на підприємствах ухвалювалися компромісні рішення за такими параметрами, як обсяг продукції, що випускається, терміни постачання, витрати і якість, то тепер на перший план висувається якість продукції, і вся робота підприємства підкоряється цій меті. Отже, управління всіма сферами діяльності підприємства організовується, з огляду на інтереси якості. Цей перехід порівнюють з переходом від системи Птолемея до системи Коперника, маючи на увазі що не Сонце (споживач) обертається навколо Землі (виробника), а навпаки.

Стандарт ISO 8402 дає таке визначення:

Загальне управління якістю – підхід до керування організацією, націлена на якість, заснована на участі всіх її членів (персоналу у всіх підрозділах і на всіх рівнях організаційної структури) і спрямований як на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача, так і на досягнення вигоди для членів організації й суспільства.

Якщо **TQC** – це управління якістю з метою виконання встановлених вимог, то **TQM** – також управління цілями і самими вимогами. Крім цього, у TQM включається і забезпечення якості, яка трактується як система заходів, що викликає у споживача упевненість як продукція. Система TQM є комплексною системою, орієнтованою на постійне поліпшення якості, мінімізацію виробничих витрат і постачання чітко в строк (рис. 2.1).

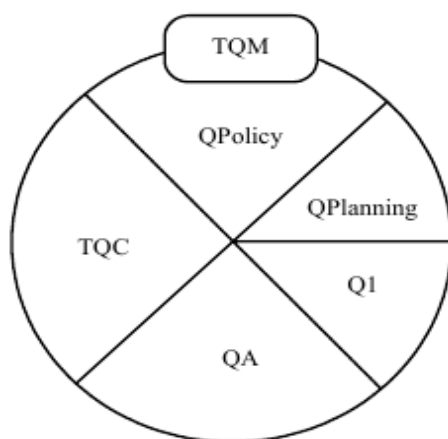


Рисунок 2.1 – Основні складові TQM:

TQC – загальний контроль якості; QPolicy – політика якості; QPlanning – планування якості;
QI – поліпшення якості; QA – забезпечення якості

Головна ідеологія TQM базується на принципі – *поліпшенню немає межі*. Стосовно якості діє цільова установка – прагнення до нуля дефектів, до нуля непродуктивних витрат, до постачань точно в строк. До того ж,

усвідомлюється, що досягти меж неможливо, але до цього треба постійно прагнути, не зупиняючись на досягнутих результатах. Ця ідеологія має спеціальний термін «*постійне поліпшення якості*» (*quality improvement*).

У системі TQM використовуються адекватні цілям методи управління якістю. Однією з ключових особливостей системи є *використання колективних форм* і методів пошуку, аналізу й рішення проблем, постійна участь в поліпшенні якості всього колективу. У TQM істотно зростає роль людини і навчання персоналу. Мотивація досягає стану, коли люди настільки захоплені роботою, що відмовляються від частини відпустки, затримуються на роботі, продовжують працювати удома. З'являється новий тип працівників – трудоголіки. Навчання стає всеосяжним і безперервним, супроводжуваним працівників протягом всієї їх трудової діяльності. Істотно змінюються форми навчання, стаючи активнішими – використовуються ділові ігри, спеціальні тести, комп'ютерні методи і т.п. *Навчання перетворюється і в частину мотивації*, бо добре навчена людина упевненіше відчуває себе в колективі, здатна виконувати функції лідера, має переваги в кар'єрі. Розробляються і використовуються спеціальні прийоми розвитку творчих здібностей працівників.

Основою *Європейської моделі досконалості* є концепція загального управління якістю (TQM). Як свідчить досвід керівних світових підприємств, тільки усвідомивши ці концепції і зробивши їх основою діяльності, підприємства можуть досягти високого рівня ділової досконалості.

Концепція TQM (total quality management) — комплексна система управління якістю. TQM – підхід до управління закладом, націлений на якість, базується на участі всіх її членів і направлений на досягнення тривалого успіху шляхом задоволення споживачів і прагненням до отримання користі для всіх членів закладу і суспільства.

Термін «*загальне управління якістю*» (**Total Quality Management – TQM**) було запропоновано для опису сучасної філософії якості. Головна доктрина цієї філософії полягає в тому, що для досягнення довгострокового фінансового успіху компанія повинна забезпечити високу якість продукції, яка випускається.

За своєю сутністю, Total Quality Management (TQM) – це підхід до управління довгострокового успіху шляхом задоволення клієнта (рис. 2.2)

Total – за якість відповідає весь персонал і якість – це вимога до всіх видів діяльності.

Quality – послуги повинні відповідати потребам як зовнішніх, так і внутрішніх замовників, послуги мають постійно удосконалюватися, поліпшення повинні фіксуватися в документах.

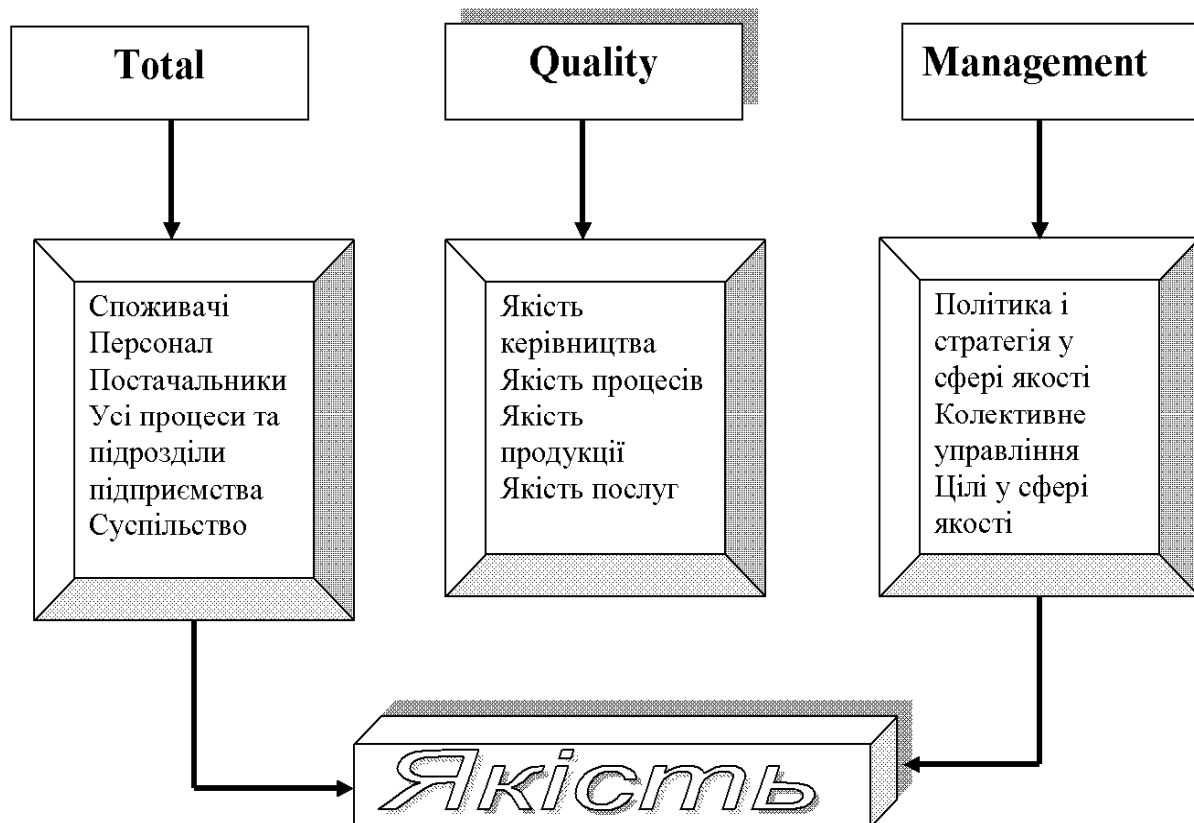


Рисунок 2.2 – Сутність поняття всеосяжного управління якістю

Management – обов’язки і увага керівництва обов’язково необхідні для реалізації принципів TQM, система орієнтована на постійне залучення персоналу, делегування повноважень, участі в рішенні питань функціонування підприємства.

Важливою складовою корпоративної культури є система Загального управління якістю (TQM), зорієнтована на задоволення попиту клієнтів.

Система TQM є комплексною системою, орієнтованою на постійне поліпшення якості, мінімізацію виробничих витрат і постачання «чітко в строк». Головним принципом TQM є принцип «поліпшенню немає межі».

Основу TQM формують такі принципи:

- *орієнтація на споживача.* Туристське підприємство повинне передбачити поточні і перспективні потреби своїх клієнтів, виконувати їх побажання і старатися перевершити їх очікування;

- *лідерство керівника.* Керівники забезпечують єдність мети і напряду діяльності організації. Вони мають створювати і підтримувати внутрішню культуру, забезпечувати повне залучення підприємства у рішення задач організації;

- *залучення працівників.* Персонал усіх рівнів становить основу організації, повне залучення зумовлює найповніше використання їхніх здібностей;

– *підхід до системи якості як процесу*. Цілі туристського підприємства досягаються значно швидше тоді, коли діяльність і управління ресурсами здійснюється як процесом;

– *системний підхід до управління*. Управління якістю ефективно у разі всебічного розуміння проблем і ефективного менеджменту взаємозв'язаних процесів як системи підвищення ефективності організації досягши її цілей;

– *постійне підвищення результатів діяльності організації* – в цілому необхідно розглядати як головну, незмінну мету туристського підприємства.

Total Quality Management (TQM) включає два механізми:

Quality Assurance (QA) – контроль якості

Quality Improvements (QI) – підвищення якості.

TQM – Total Quality Management складається з трьох таких складників:

а) *ключова система* – методи і засоби, які застосовуються для аналізу і дослідження. Вони засновані на загальноновизнаному математичному апараті, статистичних методах контролю;

б) *система технічного забезпечення* – це прийоми і програми, які дозволяють навчити персонал володінню цими засобами і правильного їхнього використання;

в) *система безперервного розвитку самих принципів і змісту Total Quality Management (TQM)*.

Ефективність Total Quality Management (TQM) залежить від трьох ключових умов:

а) вищий посадовець енергійно виступає за підвищення якості;

б) інвестиції вкладаються не у устаткування, а у людей;

в) організаційні структури перетворюються або створюються спеціально під загальне управління якістю.

Під час використання системи TQM підприємства отримують конкурентні переваги перед конкурентами на ринку, що дають змогу підвищити ефективність функціонування підприємства загалом та розширювати ринок збуту (рис. 2.3).

Система TQM включає такі елементи:

– контроль у процесі розробки нової продукції чи послуг;

– оцінку якості досліджуваного зразка, планування якості продукції чи послуг та виробничого процесу;

– вхідний контроль матеріалів;

– контроль готової продукції чи послуг;

– оцінку якості продукції чи послуг;

– оцінку якості виробничого процесу;

– контроль за якістю продукції чи послуг та виробничого процесу;

– аналіз спеціальних процесів (спеціальні дослідження у сфері якості продукції чи послуг);



Рисунок 2.3 – Переваги використання підприємством концепції TQM

- використання інформації про якість продукції чи послуг;
- контроль апаратури, що дає інформацію про якість продукції чи послуг;
- навчання методам забезпечення якості, підвищення кваліфікації персоналу;
- гарантійне обслуговування;
- координацію робіт у сфері якості;
- спільну роботу з якості з постачальниками;
- використання циклу PDCA (plan – do – check – action);
- роботу гуртків якості;
- управління людським фактором шляхом створення атмосфери задоволеності, зацікавленої участі, благополуччя та процвітання на фірмі, фірмах-постачальниках, у збутових та обслуговуючих організаціях, в акціонерів та споживачів;
- роботу у сфері якості за методом міжфункціонального управління (crossfunction management);
- участь у національних кампаніях з якості;
- вироблення політики у галузі якості (узгодження політики у сфері якості з загальною стратегією економічної діяльності, привнесення цілей якості в усі аспекти адміністративної, господарської та економічної діяльності, уживання заходів, що забезпечують розуміння на фірмі політики у сфері якості);

- участь службовців у фінансовій діяльності (у прибутку, акціонерному капіталі), виховання свідомого ставлення до якості, почуття партнерства, удосконалювання соціальної атмосфери й інформованість службовців;
- проведення заходів для формування культури якості;
- підготовку управлінських кадрів для керівництва діяльністю у сфері якості;
- покладання відповідальності за діяльність у сфері якості на вище керівництво.

Головною метою загального управління якістю є досягнення більш високої якості продукції та послуг.

TQM має такі цілі:

- орієнтація виробника на задоволення поточних та потенційних потреб споживачів;
- зведення якості у ранг цілі виробника;
- оптимальне використання усіх ресурсів організації.

Ефективність TQM залежить від трьох ключових умов:

- 1) вища посадова особа на підприємстві енергійно виступає за підвищення якості;
- 2) первісні інвестиції здійснюються не в устаткування, а в людей;
- 3) організаційні структури перетворюються або створюються спеціально під TQM.

Для розробки системи керування якістю на основі філософії TQM можуть застосовуватися декілька стратегій. Організація може вибирати найдоцільнішу стратегію виходячи зі сформованих умов її роботи.

Стратегія заелементного впровадження TQM. Застосування цієї стратегії передбачає використання різних інструментів менеджменту якості для поліпшення ключових бізнес-процесів і роботи підрозділів. Ця стратегія найчастіше застосовується організаціями, коли вони впроваджують філософію TQM у міру вивчення окремих її частин. Прикладами впровадження таких інструментів є використання кола якості, статистичне керування процесами, методи Тагуті (*6 сігм*), розгортання функцій якості («будинок якості»).

Стратегія застосування теорії TQM. Ця стратегія базується на впровадженні в практику положень TQM, розроблених такими фахівцями й гуру менеджменту якості як – Деминг, Кросбі, Джуран тощо. Організація вивчає теорії й принципи розроблені цими фахівцями, щоб визначити які недоліки в порівнянні із цими теоріями існують у практиці роботи. Після цього виконуються дії щодо усунення цих недоліків. Прикладом впровадження TQM на основі цієї стратегії може бути застосування «14 принципів Деминга» і моделі «7 смертельних хвороб» або «триад якості» Джурана.

14 принципів Деминга:

1. Стала мета. Поставте перед собою мету і будьте незмінно твердими і постійними в досягненні поставленої мети безперервного поліпшення продукції і послуг, розподіляючи ресурси таким чином, щоб забезпечувалися довготривалі цілі й потреби, а не тільки негайна прибутковість, для досягнення конкурентоспроможності, збереження підприємства і забезпечення людей роботою.

2. Нова філософія. Ми знаходимося у новій економічній ері, започаткованої в Японії. Ми не можемо більше миритися із зазвичай прийнятним рівнем затримок, помилок, дефектів у матеріалах, браку в роботі. Необхідне перетворення західного стилю менеджменту, щоб зупинити триваючий занепад економіки.

3. Поборіть залежність від масового контролю. Приберіть потребу в масових перевірках та інспекції як способі досягнення якості, передусім шляхом «впровадження» якості в продукцію. Вимагайте статистичних свідчень «впровадження» якості як у процесі виробництва, так і під час виконання закупівельних функцій.

4. Покінчіть з практикою закупівель за найнижчою ціною. Замість цього, поряд з ціною, вимагайте серйозних підтверджень її якості. Зменшіть число постачальників одного і того ж продукту шляхом відмови від послуг тих з них, хто не зміг статистично підтвердити його якість. Прагніть до того, щоб отримувати всі постачання даного компонента тільки від одного виробника, на підставі встановлення довготривалих відносин взаємної лояльності та довіри. Метою у цьому разі є мінімізація загальних витрат, а не тільки початкових.

5. Удосконалюйте кожен процес. Покращуйте постійно, сьогодні і завжди всі процеси планування, виробництва і надання послуг. Постійно шукайте проблеми для того, щоб покращувати всі види діяльності та функції в компанії, підвищувати якість і продуктивність і, в такий спосіб, постійно зменшувати витрати. Безперервне поліпшення системи, що включає в себе розроблення і проектування, поставку комплектуючих і матеріалів, обслуговування і поліпшення роботи устаткування, методів управління та організації, підготовку та перепідготовку кадрів – є найперший обов'язок керівництва.

6. Введіть у практику підготовку та перепідготовку кадрів. Введіть у практику сучасні підходи до підготовки і перепідготовки для всіх працівників, включаючи керівників і керуючих, для того, щоб краще використовувати можливості кожного з них. Для того, щоб встигати за змінами в матеріалах, методах, конструкції виробів, обладнанні, технології, функціях і методах обслуговування, потрібні нові навички й уміння.

7. Установіть лідерство. Установіть і введіть у практику лідерство як метод роботи, що має на меті допомогти працівникам виконувати свою роботу найкращим чином. Керівники всіх рівнів повинні відповідати не за голі цифри,

а за якість. Поліпшення якості автоматично призводить до підвищення продуктивності. Керівники та керуючі мають забезпечити прийняття негайних заходів у разі отриманні сигналів про дефекти, несправне або розладнане обладнання, погані інструменти, нечіткі робочі інструкції та інші фактори, що завдають шкоду якості.

8. Женить страх. Заохочуйте ефективні двосторонні зв'язки й використовуйте інші засоби для викорінення страхів, побоювань і ворожості всередині організації з тим, щоб кожен міг працювати ефективніше і продуктивно на благо компанії. Будь-який працівник, який відчуває страх перед своїм вищим керівником, не може належним чином співпрацювати з ним. Найкраще, що можна очікувати в таких обставинах, – ображена покірність, тобто саме те, чого і бажає такий керівник. Однак такий стан речей ніколи не приведе до хороших результатів. Справжня співпраця дає змогу досягти набагато більшого, ніж ізольовані індивідуальні зусилля. Однак ця взаємодія не може бути хорошою, якщо не виховувати взаємну довіру, впевненість і повагу. Ті, хто працює, відчуваючи страх, – намагаються вислизнути з поля зору тих, кого вони бояться. А як можна очікувати віддачі, відповідної потенційним можливостям, від людей, чиє основне бажання – просто не бути поміченим?

9. Зруйнують бар'єри між підрозділами, службами, відділеннями. Люди з різних функціональних підрозділів: дослідники, розробники, виробничники, представники комерційних і адміністративних служб – повинні працювати у командах (бригадах) для того, щоб усувати проблеми, які можуть виникнути з продукцією або послугами. Більшість компаній організовані за функціональним принципом, але вони повинні працювати в умовах функціональної взаємодії.

10. Відмовтеся від порожніх гасел і закликів. Відмовтеся від використання плакатів, гасел і закликів до працівників, які вимагають від них бездефектної роботи, нового рівня продуктивності тощо, але нічого не говорять про методи досягнення цих цілей. Такі заклики тільки викликають вороже ставлення; головна маса проблем низької якості і продуктивності пов'язана з системою і, отже, їхнє вирішення знаходяться за межами можливостей рядових працівників.

11. Усуньте довільні числові норми й завдання. Усуньте робочі інструкції та стандарти, які встановлюють довільні норми, квоти для працівників і кількісні завдання для керівників. Замініть їх підтримкою та допомогою з боку вищих керівників для того, щоб досягати безперервних поліпшень в якості та продуктивності.

12. Дайте працівникам можливість пишатися своєю працею. Усуньте бар'єри, які обмежують робітників і керівників, позбавляючи їх можливості пишатися своєю працею. Це передбачає, крім усього іншого, відмову від щорічних атестацій (оцінок діяльності працівників) і методів управління за

цілями. І знову, обов'язки менеджерів, контролерів, майстрів мають бути перенесені з досягнення чисто кількісних показників на досягнення якості.

13. Заохочуйте прагнення до навчання. Варто впровадити енергійну програму навчання та підтримки самовдосконалення для всіх працівників. Організації потрібні не просто люди, їй потрібні працівники, що вдосконалюються у результаті навчання. Джерелом успішного просування у досягненні конкурентоспроможності є знання.

14. Прихильність справі підвищення якості й дієвість вищого керівництва. Зрозуміло визначте непохитну прихильність вищого керівництва до постійного поліпшення якості та продуктивності та їхнього зобов'язання проводити в життя всі розглянуті вище принципи. Однак, недостатньо, що вище керівництво щиро продекламує свою вічну прихильність до якості та продуктивності. Воно повинне ще знати, у чому саме полягає те, чому вони прихильні, тобто що вони повинні робити. Утворіть структуру у вищому керівництві, яка буде щоденно давати імпульс для просування до розглянутим вище 13 принципам, і дійте, щоб здійснити перетворення. Підтримки тут недостатньо, потрібні конкретні справи.

Широкої популярності здобули 14 принципів (абсолютів) Кросбі, що визначають послідовність дій із забезпечення якості на підприємствах:

1. Чітко визначити відповідальність керівництва підприємства у області якості.

2. Сформувати команду, яка запроваджуватиме в життя програму забезпечення якості.

3. Визначити методи оцінки якості на всіх етапах його формування.

4. Організувати облік і оцінку витрат на забезпечення якості.

5. Довести до всіх працівників підприємства політику керівництва у області якості, добиватися свідомого відношення персоналу до якості.

6. Розробити процедури корегуючих дій із забезпечення якості.

7. Упровадити програму бездефектного виготовлення продукції (систему «нуль дефектів»).

8. Організувати постійне навчання персоналу у сфері якості.

9. Організувати регулярне проведення Днів якості (Днів «нульових дефектів»).

10. Постійно ставити цілі у сфері якості перед кожним працівником підприємства.

11. Розробити процедури, що усувають причини дефектів.

12. Розробити програму морального заохочення працівників за виконання вимог у сфері якості.

13. Створити цільові групи, що складаються з професіоналів у області якості.

14. Почати все з початку (повторити цикл дій на вищому рівні виконання).

Стратегія застосування моделі для порівняння (бенчмаркінг). У цьому варіанті команда фахівців організації або окремих співробітників відвідують іншу організацію, що займає провідне місце у реалізації TQM і вивчає їхні процеси й фактори успішного впровадження. На підставі отриманої інформації менеджмент організації розробляє модель керування, адаптовану до своїх умов роботи.

Стратегія застосування критеріїв премій щодо якості. Для розробки системи якості на основі TQM застосовуються критерії різноманітних *премій з якості*. Ці критерії використовують щоб визначити напрями поліпшення у своїй роботі. Прикладами можуть бути критерії *Премії Демінга*, *Європейської нагороди за якість (EFQM)* й аналогічні.

Методологія впровадження TQM. Кожна організація є унікальною відносно культури, практики керування, застосовуваних процесів створення продукції або надання послуг. Отже, не існує одного єдиного підходу до впровадження TQM. Він змінюється від організації до організації. Однак, можна виділити декілька ключових елементів методології впровадження TQM:

1. Вище керівництво повинне вивчити TQM і вирішити впливати філософії TQM. Філософія TQM має позиціюватися як невід'ємна частина стратегії роботи організації.

2. Організація має оцінити існуючий рівень культури своєї роботи, рівень задоволеності споживачів, і оцінити стан системи керування якістю.

3. Вище керівництво має визначити ключові принципи й пріоритети в роботі й довести цю інформацію до всіх співробітників організації.

4. Необхідно розробити стратегічний план впровадження філософії TQM у роботу організації.

5. Організація повинна визначити пріоритетні вимоги споживачів і привести у відповідність свою продукцію або послуги із цими вимогами.

6. Необхідно скласти *mapу процесів*, за допомогою яких організація може задовольнити вимоги споживачів.

7. Керівництво організації повинне забезпечити створення й роботу команд по поліпшенню процесів.

8. Необхідно стимулювати створення самоврядних команд по вдосконалюванню процесів.

9. Керівництво всіх рівнів повинне своїм особистим прикладом сприяти впровадженню філософії TQM.

10. Необхідно виконувати безперервне, щоденне *управління бізнес-процесами* та їхню нормалізацію. Під нормалізацією розуміється стабільне виконання процесів з мінімальними відхиленнями від установлених вимог.

11. Необхідно регулярно оцінювати прогрес у виконанні плану впровадження філософії TQM у роботу організації й коректувати його, якщо виникає потреба в зміні.

12. Постійно інформувати персонал про зміни в процесах і заохочувати ініціативу співробітників вносити пропозиції щодо поліпшення роботи.

Проблеми впровадження TQM. Впровадження філософії TQM у роботу організації часто зустрічає низку проблем, які істотно знижують ефективність змін. До найзагальніших проблем можна віднести наступні:

Відсутність залучення керівництва. У цьому випадку керівництво організації говорить про TQM, але дії суперечать філософії постійного поліпшення якості. Це призводить до краху очікувань ефекту від TQM у співробітників. Почати ще одну спробу з впровадження принципів TQM стає дуже складно. Щоб досягти мети, керівництво має чітко й регулярно інформувати всіх про вигоди застосування TQM, бути послідовним у застосуванні принципів TQM, а не використати TQM як тимчасове захоплення для одержання швидких вигід.

Відсутність зміни культури організації. Зміна організаційної культури надзвичайно складний і тривалий процес. Персонал часто сумнівається, що зміни в процесах можуть привести до зміни культури роботи й багато хто не хочуть змінювати свою роботу. Тому, якщо мотивація до змін звичних дій у роботі буде недостатньою, то через якийсь час впровадження TQM стане викликати в співробітників негативне ставлення.

Погана підготовка змін. До початку впровадження TQM керівництво має довести до персоналу й пояснити своє бачення користі від TQM, роз'яснити місію й мети впровадження. Якщо не проводити таку попередню підготовку, то в персоналу не буде довіри до проведених змін. Це призведе до того, що персонал не буде залучений у процес удосконалювання діяльності;

Відсутність об'єктивної інформації й даних.

Впровадження TQM потребує покладатися на об'єктивні дані при прийнятті рішень. Для впровадження й підтримки TQM дані про роботу мають регулярно й вчасно збиратися й аналізуватися. Якщо даних не досить, або вони надходять не регулярно, то стає складно приймати правильні рішення й в остаточному підсумку це може призвести до відмови від подальшого впровадження TQM.

Крім перерахованих вище, часто виникають також інші проблеми, які істотно ускладнюють впровадження TQM.

Головне розходження між традиційними формами керування й TQM полягає у такому:

– *управління підприємством за концепцією TQM розглядає досягнення довгострокового успіху, як предмет управлінського впливу.* Реалізація поставлених цілей відбувається в круговому циклі керування (циклі Демінга)

планування – здійснення – контроль – керуючий вплив. Для досягнення поставленої мети (максимальне задоволення запитів споживачів, суспільства й співробітників) планується спеціальна діяльність, формується група виконавців, їхня діяльність документується та аналізується. За результатами аналізу проведеної діяльності планується подальший у круговому циклі керування комплекс заходів;

– у традиційній формі управління підприємством досягнення довгострокового успіху – це орієнтир діяльності. Він не є предметом управлінського впливу. Не передбачена регулярна діяльність з виявлення запитів споживачів, суспільства й співробітників, задоволенню цих запитів і перевірці результатів. Немає відповідної документації, що регламентує діяльність кожного співробітника по вдосконаленню виробничих процесів, і контролю такої діяльності.

Відмінності головних принципів традиційного управління та системи «загальне управління якістю» наведені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Порівняльна характеристика принципів традиційного управління й системи «загальне управління якістю» TQM

Традиційні принципи керування	Принципи системи TQM
Задоволення потреб замовника	Задоволення потреб споживача, суспільства й співробітників організації
Планування, забезпечення й контроль поліпшення якості продукції та послуг	Планування, забезпечення й контроль поліпшення якості всіх процесів і системи.
Розроблення переважно коригувальних впливів	Розроблення переважно попереджуючих впливів
Навчання керуванню якістю проходять тільки співробітники відділу контролю якості	Увесь персонал проходить навчання керуванню якістю
Забезпеченням якості зайнятий відділ контролю якості	Керуванням якістю зайняті всі співробітники
В сфері якості вирішуються тільки «палаючі» питання й завдання сьогодення	В сфері якості регулярно виявляються й вирішуються хронічні проблеми
Кожний автономно виконує поставлене завдання	Координація та взаємодія діяльності всіх співробітників в сфері якості

Згідно з таблицею 2.1, підприємство із традиційними підходами до управління орієнтується на потреби, що змінюються, замовника, і відповідно до них міняє характеристики продукції. Методичною базою традиційного підходу до управління є: системи маркетингових досліджень і маркетингової інформації, визначення обсягів ринку й вибір цільових сегментів, розроблення нового товару, поширення товару й наступне технічне обслуговування.

Підприємство, що використовує в керуванні концепцію TQM, орієнтується на потреби, що змінюються, споживача, суспільства, співробітників і

організації загалом. Відповідно до виявлених потреб, підприємство змінює характеристики продукції, процесів, методики, структуру. Додатковою методичною базою системи TQM є таке:

- управління якістю продукції на всіх етапах життєвого циклу (модель петлі якості),
- система ведення внутріфірмової інформації про діяльність в сфері якості й результатах такої діяльності,
- застосування статистичних методів для обробки інформації,
- створення проектів із вдосконалення діяльності й процесів;
- навчання всього персоналу управління якістю,
- мотивація співробітників і залучення до управління,
- розробка внутріфірмових стандартів на діяльність із вдосконалювання якості.

Традиційна форма управління передбачає постійне планове вивчення ринку й регулярне вдосконалення продукції. Система TQM, крім постійного планового вивчення ринку, передбачає так само постійне планове вивчення можливості підвищення якості виробництва, продуктивності праці, задоволеності співробітників і суспільства. Із цією метою формуються проекти з вдосконалення, створюються спеціальні проектно-орієнтовані організаційні структури, вивчаються й реалізуються можливості по вдосконаленню. У наслідок цього проводяться регулярне вдосконалення процесів і методик з веденням відповідної документації. Чітких регламентацій концепція TQM не передбачає. Реалізація концепції TQM можлива широким набором засобів. Для виживання в умовах сучасного ринку регулярне вдосконалювання всього виробництва так само необхідно, як і регулярне вдосконалювання продукції та послуг, що випускається.

2.3 Розвиток теорії систем якостей за кордоном і в Україні

В основі сучасного підходу до управління лежить системна орієнтація всіх підрозділів організації на якість із кінцевою метою задоволення очікувань покупців і, внаслідок цього, одержання максимально можливого прибутку. Цілі в сфері якості висувуються на перше місце. Політика в сфері якості заставляється в основу політики підприємства з усіма її складовими (маркетинг, проектування, закупівлі, контракти тощо) Для кожної зі складових політики проводяться відповідний аналіз і оцінка. У наслідок цього складаються стратегії й плани, спрямовані на реалізацію політики в області якості.

Наукова школа менеджменту якості була заснована в Японії американськими фахівцями в сфері якості Джураном і Демингом. У середині 50-х років Джураном був зроблений прогноз темпів розвитку провідних країн світу, що стали класичним у теорії менеджменту якості. У прогнозі використане

сформульоване Джураном положення про те, що основні економічні показники діяльності підприємства перебувають у пропорційній залежності від якості продукції та послуг. Якість, зі свого боку, може бути оцінено витратами на якість. Проаналізувавши структуру витрат на якість підприємств провідних країн миру, Джуран дійшов висновку про те, що до середини 70-х р.р. Японія стане провідною державою у світі за темпами економічного й науково-технічного розвитку. Отже, Джураном було передбачено «Економічне чудо» Японії. На рисунку 2.4 представлений графік, використаний Джураном у його прогнозі.

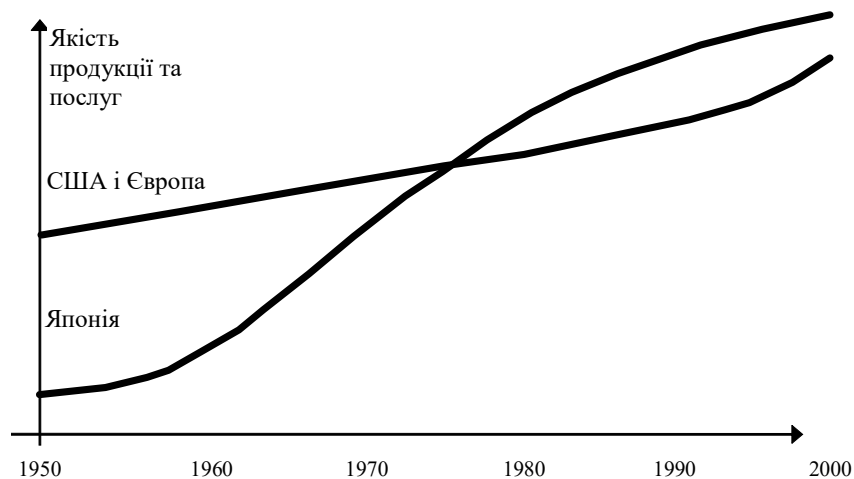


Рисунок 2.4 – Рівні якості (на підставі досліджень Дж. Джурана)

У процесі дослідження еволюції систем якості необхідно звернути увагу на роботи відомих фахівців, які мали вирішальний вплив на сучасну теорію і практику забезпечення якості, починаючи з четвертого етапу, таких як В. Шухарт, Е. Демінг, Дж. Джуран, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаум, Д. Ісікава, Г. Тагуті тощо. Ці роботи лягли в основу професійної концепції якості, вони стали класичними.

Американський фахівець Дж. Харрінгтон так висловився про цих спеціалістів: *«У 1940-і роки Америка мала військових героїв, в 1960-е зразками для наслідування були космонавти, а зараз героями слід вважати фахівців у області якості, оскільки їх внесок в майбутнє процвітання Америки може бути навіть більше, ніж видатних особистостей минулого».*

В таблиці 2.2 представлено основні положення провідних фахівців в сфері управління якістю.

Етапи стандартизації вимог до забезпечення і управління якістю

Перша збірка стандартів, що містять вимоги до забезпечення й управління якістю, з'явився після другої світової війни для постачальників військової промисловості. У 60-і рр. ця збірка вимог військової спрямованості стала використовуватися в цивільній промисловості, в першу чергу, при виробництві літаків і автомобілів, а також в машинобудівній промисловості. У

цей час стандарти на забезпечення якості були на рівні внутрішнього стандарту компаній або груп компаній.

Таблиця 2.2 – Основні положення робіт закордонних фахівців в сфері якості

Прізвище вченого	Головні положення роботи
Едвард Демінг	Він творчо розвинув і обгрунтував ідеї У. Шухарта щодо статистичних методів контролю і управління якістю, і вперше розробив програму спрямовану на підвищення якості праці, яка базувалася на трьох прагматичних аксіомах, що узагальнювали результати практичної діяльності менеджерів і приймалися без доказу
Джозеф Джуран	Джуран першим обгрунтував перехід від контролю якості до управління нею. Їм розроблена відому «Спіраль якості» (спіраль Джурана) – позачасову просторову модель, яка визначає головні стадії безперервного розгортання робіт по управлінню якістю і яка стала прообразом багатьох моделей якості, розроблених пізніше
Арманд Фейгенбаум	У 1960-х рр. Фейгенбаумом була сформульована концепція комплексного управління якістю, яка стала в 1970-і рр. новою філософією в сфері управління підприємством. Головним положенням цієї концепції є думка об всеосяжність управління якістю, яка має зачіпати всі стадії створення продукції і всі рівні управлінської ієрархії підприємства при реалізації технічних, економічних, організаційних і соціально-психологічних заходів. Фейгенбаум виходив з того, що проблема якості настільки ускладнилася, що може бути вирішена тільки при формуванні нової організаційної структури, тому що проблема якості переросла існуючу організаційну структуру. Фейгенбаум сформульовані чотири «смертельні гріхи» в підходах до якості, які необхідно враховувати, щоб зусилля при реалізації програм за якістю не виявилися марними.
Геніті Тагуті	Відомий японський статистик, лауреат найпрестижніших нагород в сфері якості, вивчав питання вдосконалення промислових процесів і продукції з кінця 1940-х рр. Тагуті розвинув ідеї математичної статистики, що належать до статистичних методів планування експерименту та контролю якості.

В кінці 70-х почалися роботи, передусім, у Великобританії, а також в інших європейських країнах (Швейцарія і Нідерланди) з формулювання зовнішнього національного стандарту забезпечення якості. Британські стандарти *BS 5750* були прийняті в 1979 р. і стали базовими у розробленні міжнародних стандартів, що містять вимоги до забезпечення якості і управління якістю. Починаючи з 1979 р., стандартизація у сфері забезпечення якості вийшла на рівень ухвалення національних стандартів у ряді провідних країн.

У 1987 р. Міжнародна організація зі стандартизації *ISO* розробила і прийняла серію стандартів *ISO 9000*, узявши за основу британські стандарти *BS 5750*. Перший регіон, що усвідомив важливість цього просування, – Європа, – упровадив стандарти *ISO*, ввів сертифікацію на відповідність цим стандартам і проголосив її як стратегію усунення перешкод вільної торгівлі. Вже в 1987 р.

кожна країна-член Європейського співтовариства (ЄС) і Європейської асоціації вільного обміну (ЕАСО) (Німеччина, Австрія, Бельгія, Данія, Іспанія, Фінляндія, Франція, Греція, Ірландія, Ісландія, Італія, Люксембург, Норвегія, Нідерланди, Португалія, Великобританія, Швеція і Швейцарія) узяла зобов'язання застосовувати ці стандарти в своїй власній країні. У листопаді 1987 р. стандарти серії ISO 9000 були прийняті Європейським комітетом із стандартизації і введені у вигляді європейських стандартів *EN серії 9000 «Загальне керівництво якістю і стандарти по забезпеченню якості. Керівні вказівки по вибору і застосуванню»*. Відразу ж після твердження стандарти ISO 9000 набули широкого поширення практично на всіх континентах земної кулі.

Необхідно відзначити, що вітчизняний менеджмент якості пройшов такі ж шість етапів, як і зарубіжний. Але на відміну від нього мав не тільки рівень промислового підприємства, а також і територіальний (*Бердянська міська система управління якістю*), галузевий і, нарешті, державний, що знайшло своє віддзеркалення в розробці *Єдиної державної системи управління якістю*. Як показав вітчизняний досвід, ефективної система якості може бути на рівні промислового підприємства, тому нижче розглянуто тільки етапи розвитку менеджменту якості на рівні промислового підприємства.

У 1955 р. з'явилася *Саратовська система бездефектного виготовлення продукції (система БВП)*, метою управління якої було виготовлення продукції без дефектів, об'єктом управління – якість праці виконавці їй в процесі виготовлення продукції, а показниками управління – відсоток (частка) здача продукції з першого подання за певний період часу (змiна, місяць, квартал, рік).

Характерними особливостями цієї системи були такі:

- впровадження кількісної оцінки якості праці по одиничним показником-відсотком здавання продукції з першого подання;
- планування технічних, організаційних і ідеологічних заходів, направлених на виключення суб'єктивних заходів і зменшення об'єктивних причин дефектів;
- підвищення особистої відповідальності виконавців за якість виготовленої продукції;
- зростання ролі самоконтролю в процесі праці.

У 1958 р. з'явилася *Горьківська система «Якість, надійність ресурс з перших виробів» (ЯНАРЗПВ)*, метою управління якої було забезпечення надійності виробів, об'єктом управління – якість технічної підготовки виробництва нових виробів, а показниками управління – рівень надійності першого виробу.

У 1962 р., з'явилася *Ярославська система наукової організації робіт з підвищенню моторесурсу (НОРМ)*, метою управління якої було виготовлення продукції підвищеної надійності, об'єктом управління – якість деталей і складальних одиниць складної продукції, а показником управління – значення

моторесурсу Автодізелю.

Характерними особливостями системи були такі:

- систематичне підвищення надійності деталей і складальних одиниць шляхом підвищення вимог до діючої технологічної документації;
- створення на підприємстві спеціального відділу (бюро) надійності, відповідального за збір і обробка інформації про експлуатаційну надійність виробів і розроблення пропозицій з підвищення довговічності деталей і складальних одиниць;
- рішення проблеми якості продукції на стадії її експлуатації (створення експлуатаційно-ремонтної служби).

У 1967 р. з'явилася *Львівська система бездефектної роботи (СБП)*, метою управління якої було забезпечення бездефектної роботи, об'єктом управління – якість роботи окремих виконавців і колективів, а показник управління – комплексний показник якості окремих виконавців і колективів.

Характерною особливістю системи були:

- вдосконалення кількісної оцінки якості праці за рахунок введення комплексного показника якості праці;
- розповсюдження кількісної оцінки якості роботи на інженерно-технічних працівників і службовців, а також на кожен структурний підрозділ

У 1972 р. з'явилася *Львівська комплексна система управління якістю продукції на базі стандартизації (КС УЯП)*, метою управління якої було виробництво продукції вищої категорії якості, об'єктом управління – рівень якості продукції, а показниками управління – частка і обсяг продукції вищої категорії якості.

Характерними особливостями системи були такі:

- комплексність, системність управління якістю продукції;
- чітке визначення змісту управління якістю продукції через встановлений склад функцій управління якістю продукції;
- широке використання в управлінні якістю продукції стандартизації;
- створення передумов для автоматизованого управління якістю продукції

У 1975 р. з'явилася *Краснодарська комплексна система підвищення ефективності виробництва (КС ПЕВ)*, метою управління якої було підвищення ефективності виробництва (підвищення рівня якості продукції, поліпшення використання трудових, матеріальних і фінансових ресурсів), об'єктом управління – ефективність виробництва, а показниками управління – показники ефективності виробництва.

Характерними особливостями системи були такі:

- розроблення комплексного плану підвищення ефективності виробництва, який містить перспективні і поточні завдання для кожного підрозділу підприємства;

– впровадження нового методу оцінки праці на підставі принципу «зароблених премій»;

– розроблення ідеологічного забезпечення системи;

– розширення сфери використання СТП.

У 1978 р. з'явилася *Дніпропетровська комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР)*, метою управління якої було поліпшення господарської діяльності підприємства, об'єктом управління – рівень якості продукції і ефективності використання ресурсів, а показниками управління – показники якості продукції та ефективність використання ресурсів.

Особливостями системи були такі:

– розширення змісту спеціальних функцій;

– введення нових спеціальних функцій управління якістю продукції;

– науково-технічний розвиток підприємства, забезпечення умов праці й побуту, охорона навколишнього середовища тощо;

– встановлення в планах і доведення до цехів, ділянок і бригад госпрозрахункових показників;

– введення прогресивних планових оцінних норм і нормативів.

У 1979 р. з'явилася *Комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР)*, метою управління якої було вдосконалення господарського механізму підприємства, об'єктом управління – ефективність виробництва і якості роботи, а показниками управління – показники ефективності виробництва та якості роботи.

Особливостями системи були такі:

– поліпшення використання виробничих потужностей, матеріальних, трудових і фінансових ресурсів;

– зміцнення господарського розрахунку, впровадження бригадних методів праці й посилення ролі соціальних чинників;

– організація соціалістичного змагання «за підвищення ефективності виробництва і якості роботи».

У 1980 р. з'явилася *Система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартизації (СУ В і ПП)*, метою управління якої було виконання планів, завдань, угод і зобов'язань із виробництва і постачань високоякісної продукції при мінімальних сумарних витратах на її дослідження, виготовлення, оборот, експлуатацію (споживання), об'єктом управління – процеси дослідження, проектування, виготовлення, звернення, експлуатації або споживання продукції, а показниками управління – система показників діяльності підприємства.

Особливостями і системи були такі:

– забезпечення комплексності управління об'єднаннями (підприємством) шляхом створення єдиної системи управління на основі наукових методів

проектування системи;

– забезпечення підвищення цілеспрямованості управління шляхом формування у складі системи об'єднання (підприємством) цільових підсистем;

– посилення лінійного керівництва виробничими процесами на основі вдосконалення виробничої і організаційної структур;

– виділення совокупностей певних функцій управління, як відособлених видів управлінської праці, й формування для їх реалізації спеціалізованих функціональних підсистем;

– підвищення наукової обґрунтованості управлінських рішень і поліпшення стилю керівництва;

– обхвату заводською стандартизацією всіх аспектів управлінської діяльності об'єднань (підприємств);

– оцінки ефективності управління об'єднанням (підприємством) за допомогою системи кількісно виражених критеріїв.

Різними підходами відзначаються системи управління якістю у різних країнах і регіонах світу.

Особливостями японського досвіду у сфері управління якістю є:

1) виховання у кожного працівника компанії виключно шановливого відношення до замовників і споживачів (практично культу споживача як у внутрішньофірмових, так і в міжфірмових взаєминах);

2) систематичне навчання кадрів з питань забезпечення та управління якістю, що гарантує високий рівень підготовки в цій сфері всіх працівників компанії;

3) ефективне функціонування широкої мережі «гуртків якості» на всіх стадіях життєвого циклу продукції і сфери послуг;

4) широке застосування для забезпечення та управління якістю передових методів контролю якості, зокрема, статистичні, за пріоритетним контролем якості виробничих процесів;

5) зосередження максимальної уваги на процесах проектування продукції з метою запобігання виникненню дефектів на подальших етапах життєвого циклу продукту;

6) наявність у сфері виробництва високоякісних засобів праці;

7) збір і використання даних про якість продукції, що знаходиться в експлуатації у споживачів;

8) наявність розвиненої системи пропаганди значення високоякісної продукції і добросовісної праці;

9) сильний вплив з боку держави на формування принципів підвищення рівня якості й забезпечення конкурентоспроможності продукції

Досвід управління якістю в США дещо відрізняється від японського, хоча головна ідея – засвоєння принципів системного підходу – залишається головною. На початку 1980-х р. р. американські компанії з метою п підвищення

конкурентоспроможності своєї продукції і для досягнення рівня якості японських товарів застосовували з метою підвищення якості власної продукції значну кількість заходів, скопійованих з японського досвіду. Хоча в цілому на цьому шляху вони не змогли отримати відчутних результатів. Іншими словами, в багатьох американських компаніях був відсутній комплексний підхід до управління якістю, незважаючи на наявність зовнішніх атрибутів, запозичених у японців. *Особливостями американського підходу до управління якістю є таке:*

1) велику частину впливів у сфері управління якістю має в основному технічна і організаційна спрямованість;

2) в процесі управління якістю відповідні служби американських фірм активно вивчають і аналізують витрати на забезпечення якості. До цього ж особливе значення в американській промисловості мають керівники фірм, які приділяють питанням якості, зазвичай, значну частину свого робочого часу;

3) одним з поширених методів забезпечення якості продукції в американських фірмах, як і в японських, є методи статистичного контролю якості. Причому для реалізації цих методів на багатьох фірмах використовуються такі технічні засоби, автоматично здійснюють збір, накопичення, обробка даних і видачу результатів із застосуванням статистичних методів;

4) велике значення в управлінні якістю мають питання вивчення і прогнозування споживчого попиту на продукцію, тому фірми прагнуть узгодженості з вимогами ринку не тільки технічних показників, але і економічним;

5) висока відповідальність виробників за якість призводить до значного скорочення випуску дефектної продукції і поліпшення діяльності у області гарантійного обслуговування і сервісу;

6) наявність чітко оформлених систем управління якістю, в яких передбачено виконання структурованих і добре налагоджених програм по впровадженню комплексу заходів, що забезпечують необхідну якість і зниженню витрат.

Європейський підхід до управління якістю практично відповідає тим прийомам і методам роботи, використовуваних на американських підприємствах. Відмінності обумовлено загальними тенденціями розвитку Європи.

Отже, особливостями європейського підходу в рішенні проблем якості є такі:

1) створення єдиних європейських організацій, що займаються питаннями стандартизації, сертифікації продукції і систем якості, а також управління якістю (*ЕФУК – європейський фонд управління якістю*) та інших супутніх;

2) законодавча основа для проведення всіх робіт, пов'язаних з оцінкою і підтвердженням відповідності (розроблення стандартів *ISO 9000*, *EN 29000* тощо);

3) гармонізація вимог національних стандартів, правил і процедур сертифікації;

4) створення регіональної інфраструктури та мережі національних організацій, уповноважених здійснювати роботи із сертифікації продукції, акредитації лабораторій, реєстрації фахівців за якістю.

У процесі порівняння різних підходів до управління якістю необхідно усвідомити, що принципові відмінності між західним і східним підходами до управління якістю стосуються різних аспектів, огляд яких представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Порівняльна характеристика підходів до управління якістю

Західний підхід	Східний підхід
Якість заснована на прагненні до постійного зниження рівня витрат	Якість заснована на низькому рівні дефектів
Головна мета	Прибуток
Якість	Умова його отримання
Отримання згоди постачальника на виконання вимог до якості з боку споживача	Отримання згоди на вимоги споживачів до якості
Загальні ідеї у сфері якості	Суворі політика якості до всіх процесів

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Описати етапи розвитку документованих систем якості.
2. Охарактеризувати концепцію TQC.
3. Визначення концепції TQM згідно зі стандартом ISO 8402.
4. Охарактеризувати головні складові TQM.
5. Розкрити сутність поняття всеосяжного управління якістю.
6. Сформулювати основні принципи TQM.
7. Охарактеризувати переваги використання підприємством концепції TQM.
8. Перелічити умови ефективності TQM.
9. Описати методологію впровадження TQM.
10. Охарактеризувати проблеми впровадження системи TQM.
11. Надати порівняльну характеристику традиційним формам управління якістю й системи TQM.
12. Охарактеризувати основні положення робіт іноземних фахівців в

сфері якості.

13. Описати етапи стандартизації вимог до забезпечення та управління якістю.

14. Надати порівняльну характеристику підходів до управління якістю.

ТЕСТИ:

1. Автор «14 принципів якості»:

- а) Джуран;
- б) Деминг;
- в) Кондратьєв;
- г) Маркс.

2. Система загального контролю якості називається:

- а) EOMF;
- б) ПМ;
- в) TQM;
- г) EISF.

3. Переваги використання концепції TQM на підприємстві:

- а) зростання прибутку;
- б) збільшення продуктивності праці;
- в) поліпшення іміджу підприємства;
- г) усі зазначені переваги.

4. Сутність системи якості Тейлора:

- а) система штрафів;
- б) вхідний контроль;
- в) професіональне навчання;
- г) усе зазначене вище.

5. Основа концепції TQM:

- а) політика якості;
- б) планування якості;
- в) стратегічне планування;
- г) відповіді а і б.

6. Згідно зі Д. Джураном, існують стільки етапів підвищення якості:

- а) 4;
- б) 8;
- в) 10;
- г) 12.

7. Головна ідеологія концепції TQM:

- а) покращення – поняття відносне;
- б) покращенню немає кінця;
- в) покращення потребує великих витрат;

г) якість – це основа покращення.

8. У TQM істотно зростає роль:

- а) матеріальних ресурсів;
- б) апарату управління;
- в) персоналу;
- г) немає правильної відповіді.

9. Основу TQM формують такі принципи:

- а) стратегічного планування, раціональної організації, мотивування;
- б) поєднання оперативного та стратегічного планування;
- в) орієнтація на споживача, лідерство керівника, підхід до системи якості як до процесу;
- г) поєднання раціональної організації та підвищення ефективності.

10. До внутрішніх критеріїв, за якими проводиться оцінка якості підприємства належать:

- а) координація діяльності окремих підрозділів;
- б) організаційна структура, що спроможна забезпечити необхідний рівень якості;
- в) підтримка адміністрацією усіх ініціатив в сфері поліпшення якості;
- г) усі відповіді правильні.

11. Перша серія міжнародних стандартів ISO 9000 була розроблена у:

- а) 1980 р.;
- б) 1987 р.;
- в) 1990 р.;
- г) 2000 р.

12. Вітчизняний менеджмент якості пройшов стільки етапів:

- а) 5;
- б) 8;
- в) 6;
- г) 9.

13. Головними особливостями Дніпропетровської системи якості були:

- а) розширення змісту спеціальних функцій;
- б) введення нових спеціальних функцій;
- в) науково-технічний розвиток підприємства;
- г) усі відповіді правильні.

14. Головні особливості Комплексної системи підвищення ефективності і якості роботи:

- а) покращення використання виробничих потужностей;
- б) забезпечення комплексності управління шляхом створення єдиної системи управління;
- в) скорочення зайвих підрозділів;

г) скорочення витрат на забезпечення якості.

15. Особливості західного підходу до управління якістю:

а) якість базується на низькому рівні дефектів;

б) отримання згоди на потребу споживачів до якості;

в) якість базується на постійному зниженні рівня витрат;

г) немає правильної відповіді.

3 СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

3.1 Значення послуг у системі якості

У законі «Про захист прав споживачів» категорія «**послуга**» трактується як діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального або нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

Згідно з ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг» **послуга** визначається як результат безпосередньої взаємодії постачальника (виконувача) та споживача, а також внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб споживача.

Надання послуги – діяльність постачальника, яка необхідна для забезпечення послуги.

Постачальник послуги – організація, що надає послугу споживачеві.

Споживач послуги – одержувач послуги.

Група однорідних послуг – сукупність послуг, які характеризуються загальним цільовим або функціональним призначенням.

Підгрупа однорідних послуг – частина групи однорідних послуг, які характеризуються загальним функціональним призначенням і певними споживчими властивостями.

Різновид послуг – складова підгрупи однорідних послуг, що характеризуються загальними конструктивними, технологічними рішеннями або іншими ознаками.

У нормативних документах зі стандартизації, які регламентують послуги та процеси обслуговування, установлюють обов'язкові та рекомендовані вимоги для забезпечення можливості сертифікації послуг на їхню відповідність певному рівню якості.

Обов'язкові вимоги до послуг і процесів їхнього надання:

- безпека життя, здоров'я та майна споживача;
- охорона навколишнього природного середовища;
- раціональне використання ресурсів;
- відповідність призначенню;
- захист духовного й естетичного світогляду суспільства;
- якість послуг та обслуговування;
- гарантії виконавця послуги;
- використання сучасних технологій, методів, способів і прийомів обслуговування;
- впровадження достовірних методів і способів контролю у сфері послуг.

Характеристика послуги або її надання може бути кількісною (піддається вимірюванню) або якісною (піддається порівнянню), залежно від того, як і хто її оцінює – організація, яка надає послуги, або споживач. До того ж варто зазначити, що багатьом якісним характеристикам, які отримали суб'єктивну оцінку споживачів, може надалі надаватися кількісна оцінка підприємством, що надає послуги.

До характеристик, що зазначаються в нормативних документах, належать:

- потужності, можливості, чисельність персоналу та кількість матеріалів;
- час очікування, час надання і час технологічного циклу послуги;
- гігієна, безпека, безвідмовність і гарантії;
- чуйність і ввічливість персоналу, комфортність та естетичність інтер'єру, компетентність, надійність, точність, повнота, відповідність сучасному рівню, достовірність та ефективність контактів.

Здебільшого управління характеристиками послуг і їхнім наданням може досягатися тільки лише шляхом управління процесом надання послуги. Тому важливу роль у досягненні та підтриманні необхідного рівня якості послуг відіграють вимірювання параметрів процесу й управління ними. Незважаючи на те, що інколи під час надання послуги можливе усунення виявлених недоліків, зазвичай не можна покладатися на контроль за наданою послугою як засіб впливу на якість послуги в точках взаємодії зі споживачем, де споживач часто не спроможний чітко виявити будь-яку невідповідність.

Якість послуг у сучасних умовах розвитку сфери туризму є однією з найважливіших складових ефективності та рентабельності суб'єктів туристської індустрії. Система управління якістю у сфері туризму має стати постійним процесом діяльності, спрямованим на підвищення рівня послуг, удосконалення елементів виробництва та впровадження системи якості. Усі процеси із проектування, забезпечення та збереження якості туристського продукту мають бути об'єднані в систему управління якістю.

Управління якістю туристського обслуговування має проводитись системно, тобто на підприємствах – суб'єктах туристської індустрії має функціонувати **система управління якістю туристських послуг**. Така система становить організаційну структуру з чітким розподілом відповідальності, процедури, процесів та ресурсів, які необхідні для управління якістю туристичного продукту. Світовий досвід сформував не тільки загальні ознаки діючих систем управління якістю, а й принципи та методи, які можуть застосовуватись у кожній із них.

Виокремлюють три типи систем управління якістю, що мають концептуальні розходження:

- системи, що відповідають вимогам стандартам ISO серії 9000;
- загальнофірмові системи управління якістю (TQM – Total Quality

Management – загальне управління якістю);

– системи, що відповідають критеріям національних або міжнародних (регіональних) премій, дипломів з якості.

3.2 Поняття про систему якості послуг

Останніми десятиліттями якість стала однією з найважливіших ідей у галузі туризму. Розмаїття споживачів, вимог до послуг, персоналові й методам менеджменту у туризмі зумовлює необхідність наповнення поняття «якості» новим змістом. На зміну традиційних уявлень шкіл бізнесу, з'явилися нові принципи, які проголосили: *робити послугу якісно – найкращий спосіб робити з її швидше, і дешевше; усе, що робиться з підвищення якості у кожному підрозділі організації, підвищує якість організації у цілому.*

Поняття якості є найважливішим у туризмі, як сфері послуг. Забезпечення якості послуг фірми – туроператора за допомогою управлінських функцій, є дуже актуальною нашого часу, оскільки найчастіше саме недоробки за якістю призводять до нерентабельності та зниження відпливу клієнтів – і, як наслідок, можуть призвести фірму до банкрутства.

Сучасні підприємства туризму зацікавлені у надання послуг належної якості, що дасть змогу їм перемогти у конкурентній боротьбі, а конкуренція у сфері туризму нині дуже висока. Система управління якістю дає змогу постійно відстежувати якість послуг та удосконалювати її, що зі свого боку дає змогу підтримувати для підприємства високу якість обслуговування і позитивно віддзеркалюється в його репутації.

Система управління якістю є частиною системи управління туристського підприємства, спрямована на одержання результатів у сфері якості з метою задоволення потреб, очікувань та вимог зацікавлених сторін. Завдання у сфері якості на підприємстві тісно пов'язані з розвитком підприємства, його фінансуванням, рентабельністю, захистом навколишнього середовища, охороною праці та технікою безпеки.

Якість туристського продукту залежить від роботи учасників, які задіяні у туристичній діяльності, то того ж необхідно проводити оцінку якості готового туристичного продукту, вивчаються побажання споживачів, а також методи задоволення їхніх потреб. Якість туристської діяльності безпосередньо пов'язана із забезпеченням функціонування туристського підприємства загалом.

Організація робіт з управління якістю передбачає створення систем якості і вживання необхідних заходів із забезпечення їхнього ефективного функціонування. Підвищена активність у зовнішньоекономічних і культурних зв'язках, розвиток міжнародного туризму призвели до якісних зрушень – впровадження в роботу вітчизняних підприємств закордонного досвіду,

прагнення забезпечити якість послуг у цій сфері на рівні сучасних світових тенденцій. Тому підприємствам туризму необхідно вже сьогодні розробляти і мати сучасні системи якості.

Для реалізації цього туристське підприємство відповідно до *ДСТУ ISO 9001 та ДСТУ ISO 9004* має розробити, документально оформити, впровадити, підтримувати систему якості й безперервно підвищувати її дієвість. Тобто, організація повинна проаналізувати діяльність конкурентів; розробити настанови з якості; визначити процеси, що необхідні для системи якості, їх послідовність і взаємодію та застосовувати їх у своїх підрозділах; розробити методики оцінювання якості послуг; визначити критерії та методи, що необхідні для оцінки результатів виконання і управління цими процесами; забезпечити наявність ресурсів та інформації, що потрібні для забезпечення виконання і контролю цих процесів; здійснювати контроль, вимірювання та аналіз вказаних процесів; виконувати дії, що дозволяють отримати заплановані результати і постійно поліпшувати ці процеси.

Вагома складова корпоративної культури – система загального управління якістю, зорієнтована на задоволення попиту клієнтів. Її основу формують такі принципи:

1. *Орієнтація на споживача.* Підприємство має передбачити поточні й перспективні потреби своїх клієнтів, виконувати побажання та намагатись перевершити їхні очікування.

2. *Лідерство керівника.* Керівники забезпечують єдність цілі й напрямку діяльності організації. Вони повинні створювати та підтримувати внутрішню культуру, забезпечувати повне залучення персоналу до розв'язання завдань організації.

3. *Залучення працівників.* Персонал усіх рівнів становить основу організації; повне залучення зумовлює найповніше використання їхніх здібностей.

4. *Підхід до системи якості як процесу.* Підприємство досягає мети значно швидше тоді, коли діяльність та управління ресурсами здійснюється як процесом.

5. *Системний підхід до управління.* Управління якістю ефективно за всебічного розуміння проблем і ефективного менеджменту взаємопов'язаних процесів як системи підвищення ефективності організації під час досягнення її цілей.

6. *Постійне підвищення результатів діяльності організації.* Його загалом необхідно розглядати як головну, незмінну мету підприємства.

Система якості – сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, що забезпечує здійснення загального керівництва якістю.

У системі якості повинні бути чітко визначені повноваження, відповідальність та взаємодія всього персоналу туристської організації, виконання послуг і контроль діяльності, що впливає на якість послуг. Це відноситься до обслуговуючого персоналу, діяльність якого пов'язана з таким:

- виявленням і реєстрацією претензій, скарг, рекламацій з боку споживачів послуг;
- проведенням заходів, спрямованих на їх усунення та попередження;
- перевіркою виконання рішень.

Для досягнення цілей у сфері якості керівник повинен створити структуру системи для ефективного управління, що має визначати вимоги до внутрішньої перевірки якості виконання туристських послуг, забезпечити необхідними засобами контролю і призначити спеціально навчених співробітників для її проведення. Перевірка повинна передбачати контроль, оцінку та регулювання процесів виконання послуг під час проектування та обслуговування споживача. Перевірки системи якості процесів виконання послуг або результату послуги повинен проводити персонал, не відповідальний за виконання робіт.

Фактично функціонування системи якості туристських послуг зводиться до ретельно налагодженого і взаємоузгодженого виконання всіх видів діяльності підприємства у такий спосіб, щоб мінімізувати можливість виникнення невідповідностей на будь-якому етапі розроблення, впровадження та надання послуги. Вважається, що управління організацією може охоплювати різні системи, такі, як система управління якістю, система управління фінансами, система управління ризиками, система екологічного управління тощо. На сьогодні відмічають тенденцію формування інтегрованих систем управління, що є поєднанням двох або більше систем управління, наприклад, система управління якістю інтегрується з системою екологічного управління, системою управління ризиками тощо.

Систему якості, розроблену відповідно до вимог міжнародних стандартів серії *ISO 9000*, має періодично аналізувати керівництво сервісної організації для того, щоб можна було переконатися в її відповідності встановленим вимогам і ефективності. *Аналіз, проведений керівництвом*, зазвичай передбачає оцінку результатів внутрішніх перевірок, проведених представниками керівництва, відповідальними за функціонування системи.

Необхідно розробити і підтримувати в робочому стані *документально оформлену систему якості*, що гарантує відповідність наданої послуги встановленим вимогам, що забезпечується:

- наявністю планів і настанови з якості;
- визначенням та придбанням необхідного технологічного обладнання, матеріальних ресурсів і підбором кваліфікованих кадрів для забезпечення необхідної якості послуг;
- визначенням прийнятних стандартів з погляду закладених у них

показників і вимог, зокрема, вимоги, що містять суб'єктивний елемент;

- забезпеченням відповідності процесів проектування, надання послуги та контролю вимогам документації;

- підготовкою звітів за якістю.

Ефективна взаємодія зі споживачем включає інформацію про таке:

- характеристику послуги, доступність та витрати часу на її надання;

- очікувану вартість послуги;

- взаємозв'язок між якістю послуги, умовами її надання і вартістю;

- можливість впливу споживачів на якість послуги;

- адекватні і легкодоступні засоби для ефективного спілкування;

- можливості отримання оцінки якості послуги споживачем;

- встановлення взаємозв'язку між запропонованою послугою і реальними потребами споживача.

Для забезпечення та підвищення якості послуг необхідно встановити процедури розроблення, затвердження, ведення та забезпечення всіма документами і даними, які належать до системи. *Документація* повинна бути розглянута і затверджена повноважною особою до її введення в дію. Всі складові, вимоги та положення системи якості, прийняті сервісною організацією, мають бути систематично і впорядковано документовані у вигляді планів, методик, стандартів підприємств, інструкцій і протоколів. Необхідно встановити і підтримувати в робочому стані процедури ведення всіх необхідних документів і форм, банку даних, а також забезпечувати таке:

- подання документів на всі ділянки, де виконуються роботи, що забезпечують ефективне функціонування системи якості;

- своєчасне вилучення застарілої документації;

- включення змін у документацію.

Має бути розроблений головний перелік процедур, що визначають порядок постійного перегляду документів.

3.3 Структура, ключові аспекти, функції і завдання системи якості послуг

Споживач перебуває в центрі трьох ключових аспектів системи управління якістю (рис. 3.1). Як наведено на рисунку 3.1, задоволення потреб споживача може досягатися тільки за наявності гармонії між відповідальністю керівництва, персоналом, матеріальними ресурсами та структурою системи якості.

Керівництво підприємства відповідає за розроблення політики у сфері якості послуг і задоволення потреб споживача. Її реалізація залежить від того, наскільки успішно керівництво забезпечує розроблення й ефективне функціонування системи якості.



Рисунок 3.1 – Ключові аспекти системи якості послуг

Керівництву підприємства потрібно розробити та документально оформити політику у сфері якості з урахуванням такого:

- 1) класу послуг, що надаються;
- 2) іміджу свого підприємства, його репутації з погляду якості, що забезпечується;
- 3) завдань у сфері якості послуг;
- 4) методів виконання завдань у сфері якості послуг;
- 5) ролі персоналу, який відповідає за реалізацію політики у сфері якості послуг.

Керівництво забезпечує ознайомлення персоналу з політикою у сфері якості та її розуміння, реалізацію та дотримання.

Реалізація політики у сфері якості потребує того, щоб під час постановці завдань у сфері якості була визначена основна мета, яка включає таке:

- задоволення потреб споживача відповідно до професійних та етичних норм;
- постійне поліпшення якості послуг;
- урахування вимог суспільства й реалій навколишнього середовища;
- ефективність надання послуг.

Відповідно до головної мети, керівництво підприємства формулює сукупність таких завдань і заходів у сфері якості послуг:

- чітке визначення потреб споживача та необхідних заходів стосовно якості;
- попереджувальні та контрольні заходи з метою уникнення неспроможності задоволення потреб споживача;
- оптимізація витрат на забезпечення належного рівня надання відповідного класу послуг із погляду якості;

– постійний аналіз вимог до послуг і досягнутого рівня з метою виявлення резервів поліпшення якості послуг;

– попередження негативних впливів на суспільство та навколишнє середовище внаслідок діяльності підприємства.

Для виконання завдань у сфері якості керівництво підприємства створює структуру системи якості, яка задовольняє вимоги на всіх етапах надання послуг; здійснює ефективне управління якістю послуг; оцінює та підвищує її, а також, чітко встановлює загальну та персональну відповідальність усіх працівників, від діяльності яких залежить якість послуг. У цьому разі потрібно передбачити необхідність ефективних стосунків між споживачем і постачальником у всіх точках їхньої взаємодії як усередині підприємства, так і за його межами. Установлені відповідальність і повноваження узгоджуються з засобами та методами забезпечення якості послуг.

Вище керівництво підприємства відповідає за розроблення вимог до системи якості. Воно безпосередньо або через призначеного ним представника відповідає за впровадження системи якості, її перевірку, постійне вимірювання параметрів, аналіз і вдосконалення.

Сфера дії системи управління якістю охоплює усі функції і постійне підвищення якості вимагає участі, віддачі й ефективної взаємодії усього персоналу підприємства, що надає послуги.

Керівництво підприємства забезпечує необхідні ресурси для впровадження системи управління якістю та виконання поставлених у сфері якості завдань.

Найважливішим ресурсом організації є її працівники. Насамперед, це стосується підприємства, що надає туристські послуги, у якому поведінка і професійний рівень працівників безпосередньо впливають на якість послуг.

Із метою надання стимулів до праці, професійного зростання, належного ділового спілкування, високого професійного рівня персоналу, керівництву необхідно виконувати таке:

– під час добору працівників зважати на їхні здібності виконувати встановлені посадові інструкції;

– створювати такі умови роботи, які сприяють досягненню найвищих показників якості роботи та сприятливого робочого клімату;

– сприяти розкриттю можливостей кожного працівника підприємства за допомогою послідовного застосування творчих підходів до праці та більшого залучення до трудового процесу;

– забезпечувати розуміння поставлених завдань і їхнього впливу на якість;

– стежити за тим, щоб увесь персонал усвідомлював свою причетність до забезпечення якості послуг, які надаються споживачеві, і розумів свою роль у цьому процесі;

- заохочувати спрямовані на поліпшення якості зусилля шляхом належного їхнього визначення та винагороди за досягнуті результати;
- регулярно розглядати фактори стимулювання персоналу в забезпеченні якості послуг;
- застосовувати планове просування по службі та підвищення професійного рівня персоналу;
- упроваджувати програми підвищення кваліфікації персоналу, що передбачають як його підготовку, так і професійне зростання.

Навчання дає змогу усвідомити необхідність змін і створює умови для їхнього досягнення, а також для професійного зростання працівників.

До матеріальних ресурсів, необхідних для виконання робіт, пов'язаних із наданням послуг, належать:

- обладнання та фонди, що забезпечують надання послуг;
- виробничі потреби, наприклад, у пристроях, транспортних засобах й інформаційних системах;
- засоби оцінювання якості та програмне забезпечення ЕОМ;
- робоча та технічна документація.

У межах системи якості мають розроблятися методики, що встановлюють вимоги до здійснення всіх пов'язаних із виконанням послуги процесів, зокрема три основоположні процеси (маркетинг, проектування та надання послуги), які функціонують у структурі системи якості послуг (рис. 3.2).

До складу документації на систему управління якістю належать документи, наведені нижче.

Настанова з якості – опис системи управління якістю, постійно слугує чинним довідковим документом і включає таке:

- виклад політики у сфері якості;
- виклад завдань у сфері якості;
- структуру організації з зазначенням обов'язків працівників;
- опис системи якості з зазначенням усіх процесів і положень, що входять до неї;
- виклад прийнятих у закладі методів роботи щодо забезпечення якості;
- склад і порядок розсилання документації на систему якості.

Програма якості містить опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги.

Методики – це письмові положення, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства. У них зазначається порядок здійснення такої діяльності, управління нею та реєстрація. Методики мають узгоджуватися й бути доступними для персоналу та зрозумілі всім, кого безпосередньо стосуються.

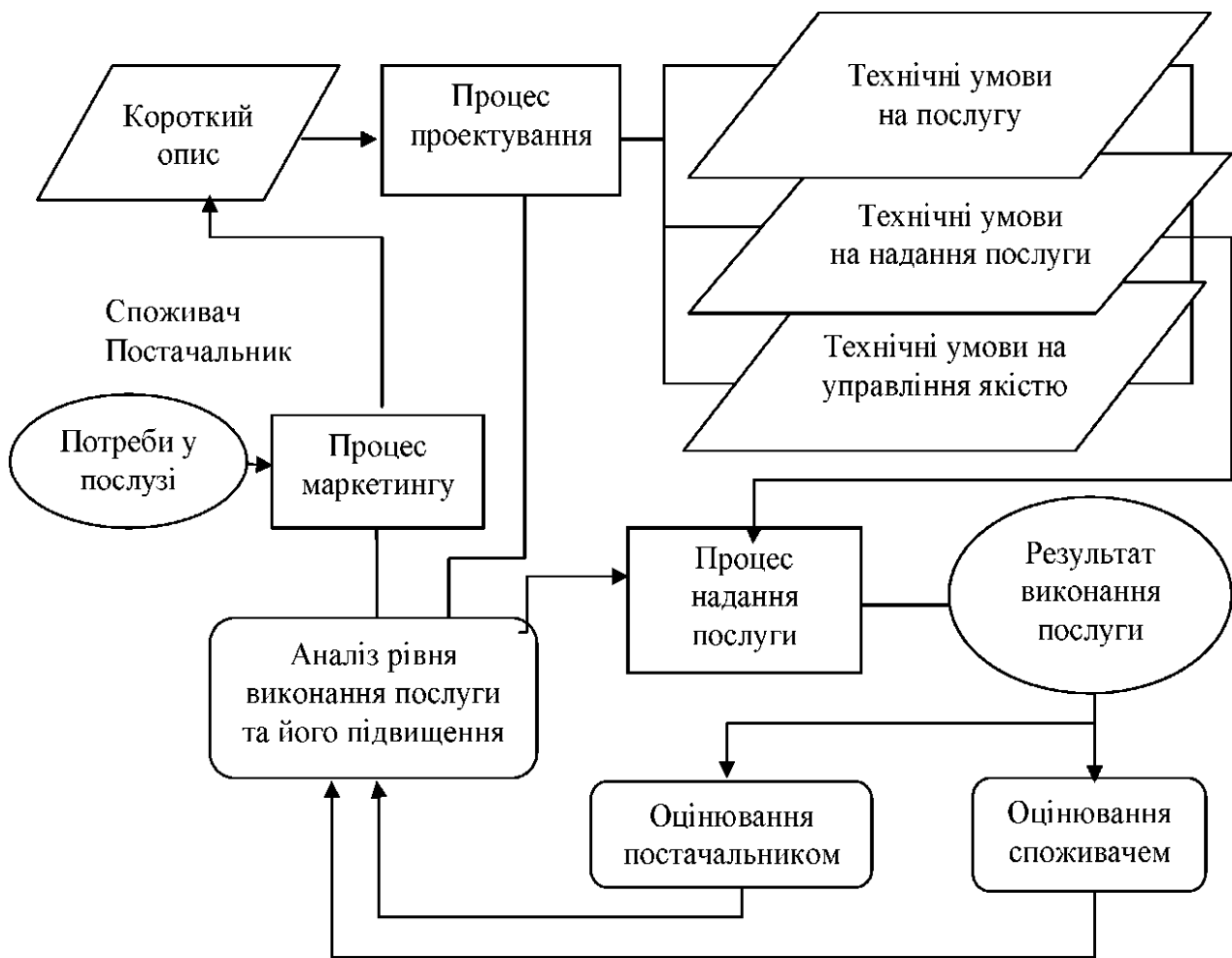


Рисунок 3.2 – Структура системи якості послуг

Протоколи якості містять такі відомості:

- ступінь виконання завдань у сфері якості;
- рівень задоволення або незадоволення споживачів наданими їм послугами;
- результати функціонування системи якості для проведення аналізу та підвищення якості послуг;
- аналіз із метою визначення тенденцій зміни якості;
- виконавчий рівень субпідрядників;
- рівень кваліфікації та підготовки персоналу;
- порівняльні оцінки з погляду конкурентоспроможності.

Керівництво підприємства встановлює порядок доступу до протоколів якості. Уся документація має бути розбірливою, чітко й легко ідентифікованою, має включати термін дії (зокрема, дату перегляду) і мати вказівку на статус затвердження.

Необхідно впровадити методи контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів, які передбачають таке:

- затвердження документації уповноваженими особами;

- випуск документації та її наявність на дільницях, на яких подається необхідна інформація;
- зрозумілість і доступність документації для користувачів;
- вилучення застарілої документації.

Для системи якості слід регулярно проводити внутрішні перевірки (аудит) щодо впровадження системи управління якістю та її ефективності, а також ступеня дотримання технічних умов на послугу, технічних умов на надання послуги та технічних умов на управління якістю.

Система якості становить сукупність структур, що виконують функції управління й забезпечення якості встановленими методами. Її розроблення здебільшого полягає в тому, що спочатку визначають, які процеси й структури варто включити в систему якості та які функції вони повинні виконувати, щоб забезпечити необхідну якість послуг, а потім розробити всі нормативні документи, необхідні для виконання цих функцій.

Система якості повинна включати такі елементи:

- ефективний менеджмент на основі маркетингу, що забезпечує необхідні умови для виробництва й реалізації послуг;
- впровадження системи якості, що дає можливість забезпечити конкурентоспроможність і прибутковість підприємства;
- створення відповідної корпоративної культури.

Під *корпоративною культурою* розуміється система цінностей і переконань, що поділяються всіма співробітниками, колективна свідомість і менталітет організації. Корпоративна культура визначає взаємини працівників між собою, з клієнтами, керівництвом, посередниками, постачальниками тощо. Корпоративна культура дає працівникам відчуття мети й формує відданість своєї організації.

Головний зміст усієї роботи в галузі матеріальної винагороди співробітників – це визначити міру праці й розмір її оплати. Розроблення оптимальних співвідношень в оплаті праці різної складності є найважливішим моментом у системі диференціації заробітної плати. Такий підхід забезпечує відповідність розмірів оплати праці його якісним показникам. Мова йде про справедливу винагороду за працю.

У системі оплати й мотивації праці повинні дотримуватися такі принципи:

- оплата за результатами праці;
- упевненість і захищеність працівників. Завдання полягає в тому, щоб персонал зосереджував максимум уваги на вирішенні головних завдань організації: людей не повинні відволікати матеріальні проблеми. Забезпечити їм це має гарантована заробітна плата;
- стимулювальний і мотивувальний аспект зарплати. Працівникам надається можливість за продуктивну, якісну, бездефектну працю одержувати

більше, ніж фіксовану заробітну плату. У зв'язку із цим уводяться додаткові виплати, безпосередньо пов'язані з їхніми певними досягненнями;

– додаткові (мотиваційні) форми винагороди праці за особистий внесок.

На додаток до заробітної плати встановлюються різні види винагороди працівників. Винагороди слугують оцінкою й визнанням організацією особливо якісної роботи співробітника.

Мотиваційні можливості розкриваються перед працівниками через систему навчання. Навчання всіх співробітників стає обов'язковим елементом діяльності організації. Воно складається з навчання правильному сприйняттю й безпосередньому застосуванню чинних стимулів, теоретичної професійної підготовки й перепідготовки, освоєння й закріплення практичних навичок, розвитку здатності переборювати поточні труднощі, тренінг роботи в команді, формування команд.

Навчання й мотивація персоналу – найвигідніші форми інвестицій компанії. Правильно мотивований персонал повинен працювати як одна команда, не розтрачуючи час і енергію на чвари й інтриги.

Вхідний контроль якості на продукцію й послуги постачальників. Вхідний контроль якості передбачає розроблення системи взаємодії з постачальниками продукції й послуг для підприємства.

Вихідний контроль якості послуг

Центральне місце у встановленні контролю над якістю надаваних послуг займає розроблення еталонних карт якості на надавані послуги підприємства. Процедури оцінки й виміру якості процесів обслуговування за допомогою опитувальних карт якості використовують поняття «дефект» і «невідповідність».

Процес обслуговування вважається дефектним, якщо, принаймні, один із критичних елементів обслуговування визнаний невиконаним або виконаним неправильно.

Невідповідністю процесу обслуговування вважається таке:

– відхилення в менший бік оцінки якості будь-якого критичного елемента обслуговування в опитувальній карті (за умов правильного в цілому виконання цього елемента) від значення цієї оцінки в еталонній карті;

– відсутність або неправильне виконання будь-яких, що не є критичними, елементів обслуговування, передбачених еталонною картою якості.

Причини виявлених невідповідностей і дефектів повинні бути швидко ідентифіковані, щоб можна було почати коригувальні дії й попередити повторне виникнення невідповідностей.

Невідповідності по потрібно ранжувати за ступенем їхнього впливу на сприйняття (якість) обслуговування.

Причини невідповідностей можуть мати різне значення: технічне, виконавське, організаційне тощо.

Туристське підприємство повинне регулярно проводити внутрішні перевірки якості, щоб контролювати ефективність і придатність різних елементів системи якості для досягнення поставлених цілей у сфері якості.

Розроблення системи якості здебільшого полягає в тому, щоб спочатку, з огляду на рекомендації стандартів *ISO 9000*, визначити склад необхідних функцій системи якості, а потім визначити структури, що виконують або будуть виконуватимуть ці функції. Після цього розробляються нові, переробляються або використовуються наявні нормативні документи для виконання всіх функцій. До цього ж варто чітко усвідомити, що стандарт дає уточнення що потрібно робити вищому керівництву, а не як треба це робити.

Для впровадження вимог стандарту *ISO 9001* необхідно виконання таких вимог:

1) документація системи повинна відповідати вимогам певного стандарту;

2) практична діяльність підприємства має відповідати документації (а отже і вимогам стандарту).

Впровадження системи управління якістю має бути стратегічним рішенням вищого керівництва туристського підприємства. На її розроблення і впровадження можуть впливати такі фактори:

- динаміка потреб споживачів;
- розмір і структура організації, що надає туристські послуги;
- розроблений туристський продукт;
- виробничі процеси;
- завдання та цілі підприємств.

До основних напрямів і способів формування системи управління якістю можна віднести: розробку та реалізацію вищим керівництвом туристського підприємства чітко визначеної стратегії управління якістю, визначення потреб споживачів, формування цілісної політики підприємства в галузі якості.

Впровадження і застосування принципів менеджменту якості дає переваги в діяльності туристських підприємств, а також є важливим інструментом зниження витрат і ризиків. Для ефективно організації та впровадження системи управління якістю туристського продукту у туристському бізнесі в умовах конкуренції насамперед потрібно, щоб були чітко визначені такі категорії:

– об'єкт управління – якість туристських послуг, або якісна діяльність щодо виробництва та реалізації туристських послуг;

– ціль управління – якість діяльності туристського підприємства з огляду на його економічні інтереси і побажання споживача, а також вимоги безпеки та екологічності туристського продукту;

– суб'єкт управління – керуючі органи всіх рівнів і особи, які мають забезпечити належною якістю туристський продукт або туристську послугу, а

також якісну діяльність роботи туристської фірми в цілому;

– методи й засоби управління – це способи, якими органи управління впливають на виробничий процес, забезпечуючи досягнення і підтримку планового стану та рівня якості туристської послуги і якісної діяльності туристської фірми загалом. Серед них існує чотири типи:

– економічні – правила ціноутворення, умови кредитування, економічні санкції тощо;

– матеріального стимулювання – створення систем преміювання за високу якість, встановлення надбавок до заробітної плати;

– організаційно-розпорядницькі – вимоги нормативної документації, директиви, інструкції, накази.

3.4 Порядок та етапи розроблення системи якості

Структура системи управління якістю (СУЯ) визначається як система процесів відповідно до положень стандарту *ISO 9001:2000*, що заснований на використанні системно-процесного підходу. На думку багатьох провідних спеціалістів в галузі якості, сучасна система менеджменту якості повинна становити сполучення трьох таких головних структур (і сукупність відповідних процесів), а саме:

– *структура зовнішніх і внутрішніх взаємовідносин компанії* – сукупність процесів взаємовідносин із усіма зацікавленими сторонами, а саме: зі споживачами, персоналом, постачальниками і партнерами, власниками і кредиторами, суспільством у цілому;

– *технологічна структура менеджменту якості*, представлена циклом менеджменту якості, етапами якого є: визначення вимог (на послуги, процеси і процедури); планування; організація (розподіл відповідальності, повноважень і взаємодій); виконання процесу; перевірка та виявлення чи відповідності невідповідності; аналіз невідповідностей; коригуючі та попереджуючі дії; використання мотивації;

– *структура стадій життєвого циклу послуг чи бізнес-процесів*, етапами якого є: маркетинг, НДДКР, закупівлі, розроблення послуги та споживання (надання).

Усі ці структури повинні бути «занурені» у систему інформаційного забезпечення відповідних процесів, що може реалізовуватися як на паперових, так і на електронних носіях різного виду.

Вимоги стандарту *ISO 9001:2000* до систем управління якістю чітко регламентуються за чотирма такими елементами (на відміну від 20 елементів по версії 1994 року), а саме:

– відповідальність керівництва;

– управління ресурсами;

- розроблення послуг;
- вимірювання, аналізування та поліпшення.

За даними елементами розробляється документація СУЯ, а також забезпечується погодженість і сумісність процесів планування, управління, забезпечення і поліпшення якості з визначенням їхнього змісту та взаємодії. Кожен напрямок діяльності має свої особливості, і разом вони являють собою чотири головних функціональних підсистеми системи якості, які і виступають у вигляді її головних складових.

Етапи розроблення систем якості:

1. *Визначення функцій і задач (елементів) системи якості.* На цій стадії спочатку необхідно провести ретельний аналіз процесу розроблення послуг і подати його у вигляді докладного переліку етапів робіт.

2. *Визначення складу структурних підрозділів системи якості.* Для цього необхідно проаналізувати функції, що виконуються існуючими підрозділами, і порівняти їх з переліком функцій (елементів), що включаються в систему якості, яке створюється відповідно до рекомендацій *ISO 9000*. Унаслідок цього визначаються підрозділи – виконавці за кожною функцією та кожному підрозділу, його нові функції офіційно включаються в функціональні обов'язки.

Після визначення функцій і їхніх виконавців система якості знаходить цілком конкретний контур, який може бути поданий на двох схемах: структурній і функціональній.

3. *Розроблення структурної схеми системи якості,* яка будується на основі структурної схеми підприємства і дає можливість показати «пристрій» системи – склад і взаємозв'язок усіх структурних підрозділів, що виконують функції в системі якості. Окремим блоком можна показати *керуюче ядро системи якості – службу якості,* до якої, як було зазначено, включаються відділ технічного контролю, метрологічна служба, служба стандартизації, а також відділ управління якістю, що виконує функції організації, координації і методичного управління роботою з якості.

4. *Розроблення функціональної схеми управління якістю,* яка на відміну від структурної схеми, що демонструє устрій системи якості, дозволяє наочно представити процес управління якістю.

5. *Визначення складу і стану документації системи якості* – коли, після встановлення чого, хто і що повинен робити в системі якості, потрібно сказати, як, якими методами це має робитися та згідно з якою документацією. Це найбільш об'ємна і рутинна робота у процесі розробці системи якості.

6. *Розробка документації системи якості* – це розроблення і коригування конкретних нормативних документів, в яких мають бути викладені методи виконання функцій і задач в системі якості. На цьому етапі відбувається наповнення системи якості необхідним внутрішнім змістом.

7. Інформаційне узгодження документів СУЯ та їхній аналіз, спрямовані на перевірку того, наскільки повним є розроблений пакет документів.

8. Впровадження документації СУЯ, тобто набуття документами статусу обов'язкових для виконання через видання відповідного наказу першого керівника підприємства.

9. Перевірка СУЯ.

Як правило, процес створення на підприємстві СУЯ завершується її сертифікацією. Отже, останнім етапом її розроблення можна вважати організацію та проведення сертифікації СУЯ на відповідність стандартам *ISO 9001:2000* авторитетним органом із сертифікації.

Перший крок у створенні системи якості – прийняття керівництвом офіційного рішення про її створення. Таке рішення може бути оформлене у вигляді наказу, який передбачає таке:

- визначення політики підприємства в області якості;
- призначення представника керівництва, відповідального за створення й функціонування системи якості;
- формування служби якості, зазвичай, у складі відділу маркетингу;
- установа основних етапів, виконавців і строків розроблення й впровадження системи якості (рис. 3.3).



Рисунок 3.3 – Ієрархічна структура документації системи якості

Отже, зазначимо, що тільки за умов дотримання всіх перелічених етапів, тобто певній послідовності, можливе створення ефективної системи якості.

3.5 Система якості як підсистема управління туристського підприємства

Система управління якістю обслуговування в процесі впровадження та вдосконалення органічно взаємодіє з іншими соціальними й виробничими системами підприємств туристської індустрії. Насамперед у це управління розробленням туристського продукту (маршрути, тури), плануванням виробництва, технологічною підготовкою, матеріальними та фінансовими ресурсами, якістю праці, підготовкою кадрів тощо. Сукупно ці системи охоплюють усі сфери діяльності трудового колективу туристського підприємства: виробничу, економічну, соціальну, технологічну тощо. Під час розроблення системи управління якістю обслуговування на туристському підприємстві має бути забезпечено органічну, планову взаємодію усіх її підсистем на всіх етапах функціонування. Головними з них є такі підсистеми управління:

- планування туристських маршрутів, турів, удосконалення програм обслуговування;
- застосування економічних методів господарювання з метою підвищення якості обслуговування туристів, агентів та контрагентів;
- технологічна та технічна підготовка матеріальної бази до обслуговування туристів;
- організація процесів надання послуг і виконання програм обслуговування;
- систематичне планування та проведення аудиту якості;
- інноваційна діяльність;
- підготовка, підвищення кваліфікації кадрів;
- упровадження заходів із забезпечення якості праці персоналу;
- соціальний розвиток трудового колективу.

Досягнення ефективності системи управління якістю обслуговування на підприємствах туристської індустрії не може бути забезпечено без використання різних форм конкретної участі й активного впливу обслуговуючого та управлінського персоналу на підвищення якості обслуговування туристів, тур агентів та контрагентів.

Провідним заходом із тотального управління якістю на туристських підприємствах є створення груп якості як форми предметної участі працівників у вирішенні актуальних завдань з поліпшення якості туристського обслуговування. Групи якості вважаються важливою системою управління якістю на туристсько-рекреаційних підприємствах, які мають два головних напрями діяльності:

- 1) підвищення якісного рівня процесів обслуговування клієнтів;
- 2) поліпшення умов праці.

Обидва напрями взаємозалежні, тому мають органічно поєднуватись.

У процесі впровадження системи управління якістю кожне туристське підприємство має визначити цілі та політику з якості, поставити відповідні завдання із забезпечення стабільного, довгострокового характеру.

Досягнення єдиних цілей підвищення якості має враховувати всі елементи та операції процесу комплексного обслуговування клієнтів, якості роботи всього трудового колективу. Крім того, система управління якістю передбачає об'єднання цілої низки взаємозалежних заходів щодо підтримки необхідного рівня якості реалізації програм туристських маршрутів, турів, екскурсій на всіх стадіях «життєвого циклу» туристського продукту.

З огляду на необхідність поширення системних підходів в управлінні якістю туристського обслуговування та оптимізації управлінських рішень із питань управління якістю туристського продукту доцільним вбачається формування нормативно-методичної бази для планування, контролю, аналізу, обліку та стимулювання якості праці й обслуговування у сфері туризму. Сукупність усієї нормативно-методичної бази, нормативно-технічної документації має планомірно перерости в систему стандартизації у сфері туризму та підприємств туристської індустрії.

Ефективність реалізації завдань управління якістю туристського обслуговування має бути критерієм науковості управління у сфері туризму, що дасть можливість визначити ступінь знання й використання законів і закономірностей управління якістю обслуговування на практиці.

Розвиток системи методів управління якістю туристського обслуговування передбачає посилення координаційної діяльності відповідних підрозділів туристських підприємств під час вирішення завдань із досягнення мети управління. На рисунку 3.4 подано координацію функцій управління із загальними завданнями управління якістю туристського обслуговування.

Система управління якістю обслуговування складається з безлічі вхідних у неї блоків, що відрізняються входами, виходами і процесами, які інтегруються у загальний системний процес. У кожному блоці здійснюється управління приватним процесом за допомогою зворотного зв'язку. У цілому завдання системи зводиться до інтеграції конкретних завдань кожного блоку. Система управління якістю становить погоджену робочу структуру, що функціонує на туристському підприємстві, та має включати ефективні технічні й управлінські методи, які забезпечують найкращі й найпрактичніші способи взаємодії персоналу туристського підприємства, його агентів, контрагентів та споживачів туристських послуг. Отже, здатність туристських підприємств досягати своїх цілей, забезпечуючи конкурентоспроможність послуг, визначається діючою системою організації й управління – системою управління якістю.



Рисунок 3.4 – Координація функцій управління із загальними завданнями управління якістю туристського обслуговування

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Охарактеризувати обов'язкові вимоги до послуг і процесів їхнього надання.
2. Перелічити типи систем управління якістю.
3. Описати завдання в сфері формування системи якості відповідно до ДСТУ 1S0 9001 та ДСТУ 1S0 9004.
4. Охарактеризувати принципи корпоративної культури в сфері якості.
5. Розкрити сутність та значення системи якості в сфері туризму.
6. Описати зміст документально оформленої системи якості.
7. Назвати ключові аспекти системи управління якістю.
8. Розкрити мету та завдання системи якості.
9. Охарактеризувати завдання туристського підприємства в сфері якості, що стосуються професійного рівня персоналу.

10. Описати матеріальні ресурси, що необхідні для виконання робіт, пов'язаних із системою якості.

11. Охарактеризувати структуру системи якості турпослуг.

12. Розкрити сутність головних елементів системи якості.

13. Визначити фактори формування системи якості туристського підприємства.

14. Охарактеризувати вимоги стандарту *ISO 9001:2000* до систем управління якістю.

15. Описати етапи розроблення системи якості.

16. Назвати підсистеми управління туристського підприємства, що беруть участь у функціонування системи якості.

ТЕСТИ:

1. Цілі у сфері якості – це:

а) загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом;

б) те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері якості;

в) скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації;

г) ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

2. Політика у сфері якості – це:

а) скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації;

б) загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом;

в) сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих видів діяльності, яка перетворює входи на виходи;

г) ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

3. Управління якістю – це:

а) те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері якості;

б) сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів;

в) скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості;

г) складова частина управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості.

4. Процес – це:

а) сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів;

б) сукупність умов, за яких виконують роботу;

в) сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих видів діяльності, яка перетворює входи на виходи;

г) результат продукції.

5. Система – це:

а) сукупність оснащення, обладнання та служб, необхідних для функціонування організації;

б) сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів;

в) сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих видів діяльності, яка перетворює входи на виходи;

г) сукупність людей та засобів виробництва з розподілом відповідальності, повноважень та взаємовідносин.

6. Згідно з ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг» послуга визначається у такий спосіб:

а) діяльність постачальника, яка необхідна для забезпечення потреби;

б) діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального або нематеріального блага;

в) результат безпосередньої взаємодії постачальника (виконувача) та споживача, а також внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб споживача;

г) немає правильної відповіді.

7. Обов'язкові вимоги до послуг і процесів їхнього надання:

а) безпека життя, здоров'я та майна споживача; охорона навколишнього природного середовища;

б) раціональне використання ресурсів; відповідність призначенню; захист духовного й естетичного світогляду суспільства;

в) якість послуг та обслуговування; гарантії виконавця послуги; використання сучасних технологій, методів, способів і прийомів обслуговування; впровадження достовірних методів і способів контролю у сфері послуг;

г) усе перелічене разом.

8. До послуг не належать:

а) аеропорти й автомобілі, автодорожній, залізничний і морський транспорт, електрозв'язок, пошта, інформація;

б) медичний персонал і лікарі, лікарні, швидка допомога, медичні лабораторії;

в) дезінфекція, утилізація відходів, водозабезпечення, утримання майданчиків, електро-, газо- та водопостачання, пожежна служба, поліція;

г) відносяться усі зазначені.

9. Туристське підприємство відповідно до ДСТУ ISO 9001 та ДСТУ ISO 9004 для забезпечення ефективності роботи в сфері якості повинно:

а) розробити організаційну структуру;

- б) забезпечити персонал умовами роботи;
- в) розробити стратегічний план;
- г) визначити процеси, що необхідні для системи якості, їх послідовність і взаємодію та застосовувати їх у своїх підрозділах.

10. Принципи системи загального управління якістю:

- а) комплексність, гнучкість, системність;
- б) пристосування до потреб клієнтів;
- в) орієнтація на споживача, лідерство керівника, підхід до системи якості як процесу;
- г) ефективне мотивування, стимулювання персоналу.

11. Система якості – це:

- а) сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, що забезпечує здійснення загального керівництва якістю;
- б) результат безпосередньої взаємодії постачальника (виконувача) та споживача, а також внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб споживача;
- в) діяльність організації із задоволення потреб споживача;
- г) усі відповіді правильні.

12. Ключові аспекти системи якості послуг:

- а) відповідальність керівництва;
- б) взаємодія із споживачем;
- в) персонал і матеріальні ресурси;
- г) усі відповіді правильні.

13. До матеріальних ресурсів, необхідних для виконання пов'язаних із наданням послуг робіт, належать:

- а) обладнання та фонди, що забезпечують надання послуг;
- б) засоби оцінювання якості та програмне забезпечення ЕОМ;
- в) робоча та технічна документація;
- г) усе перелічене вище.

14. Методика в сфері забезпечення якості, це:

- а) опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги;
- б) письмові положення, що встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства, що надає послуги;
- в) сукупність засобів виробництва та надання послуги;
- г) немає правильної відповіді.

15. Центральне місце у встановленні контролю над якістю надаваних послуг займає:

- а) система якості;
- б) гуртки якості;

- в) розроблення еталонних карт якості на надавані послуги;
- г) розроблення норм і нормативів.

16 Для впровадження вимог стандарту ISO 9001 на підприємстві необхідно виконання таких вимог:

- а) дотримування вимог Державного стандарту;
- б) практична діяльність підприємства повинна відповідати документації (а отже і вимогам стандарту);
- в) правильні відповіді а і б;
- г) немає правильної відповіді.

17. Вимоги стандарту ISO 9001:2000 до СУЯ, чітко регламентуються такою кількістю елементів:

- а) 4;
- б) 5;
- в) 8;
- г) 12.

18. Останній етап розроблення СУЯ на підприємстві:

- а) оперативне планування;
- б) впровадження документації СУЯ;
- в) перевірка СУЯ;
- г) контроль якості.

19. Відповідно до концепції суті туристського продукту, яка визначається у широкому і вузькому розумінні, можна аналізувати:

- а) якість поодинокі (окремої) послуги або однорідної асортиментної групи туристських послуг;
- б) якість туристського продукту як комплексу послуг, що виявляється за посередництва всіх благ і послуг, які купують туристи;
- в) одну з сукупних елементів комплексної послуги;
- г) правильні відповіді а і б.

4 МЕХАНІЗМ ТА ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

4.1 Сутність, структура та особливості механізму управління якістю туристських послуг

Якість туристських послуг є категорією суб'єктивною та відносною, її можна трактувати як відповідність ознак туристських благ і послуг вимогам і сподіваннями споживача, який сплачує за них визначену ціну.

Якість туристських послуг, як і якість продуктів, є поєднанням якості, типу та якості виконання. У туризмі тип якості стосується різних його видів і водночас відображає стандарт об'єктів та оточення.

Крім якості туристських послуг, важливою є проблема якості обслуговування клієнта (туриста). Покупці туристських послуг стають прискіпливішими і вимогливішими до стандарту обслуговування. Цей елемент набирає ваги у функціонуванні суб'єктів туристського підприємництва за умов гострої конкурентної боротьби. Діяльність, що пов'язана з обслуговуванням туристів, охоплює дії перед, під час і після закінчення угоди. На якість туристської послуги, яку замовляють покупці, впливають як їхні сподівання, так і реальний досвід, отриманий унаслідок стосунків із працівниками обслуговування туристського руху. Сподівання визначаються обіцянками та зобов'язаннями, які фірма надає своїм клієнтам за допомогою різних способів комунікації. Додатково необхідно врахувати вплив таких чинників, як вислуховування думок, рекомендацій, відгуків.

З огляду на диференційованість виробництва у туризмі та необхідність тривалого контакту обслуговуючого персоналу з туристами постає проблема якісного обслуговування в умовах жорсткої конкуренції, що перетворюється на головний аспект функціонування туристських підприємств на ринку. Це знаходить своє відображення у маркетинговій концепції, особливо в ідеї інформативного маркетингу.

Істотним елементом сукупності дій, спрямованих на підвищення рівня якості туристських послуг, є якість обслуговування клієнта. Обслуговуючий персонал впливає на споживачів і дає змогу налагоджувати тривалі зв'язки з фірмою. Особлива роль персоналу полягає у співпраці клієнта під час створення спільної вартості та якості продукту. Однак ця проблематика значною мірою формує ринкові відносини між працівниками туристичних підприємств та їхніми клієнтами в окремих сферах туристичної діяльності.

Якість обслуговування клієнта стає одним із важливих чинників, які вирізняють підприємства у конкурентній боротьбі. Пропонування туристу послуги бажаної якості потребує застосування не лише відповідних виробничих чинників, процедур, прийомів та технологій, а також відповідного рівня

кваліфікації працівників.

Клієнти стають все вимогливішими і прагнуть щораз вищого стандарту обслуговування. Підприємства оцінюють сферу обслуговування клієнта з різних перспектив, тому в літературі існує багато визначень цього поняття.

Обслуговування клієнта передбачає дії щодо прийняття замовлення, виготовлення і доставлення замовлених предметів, а також дії, які є наміром виправлення здійснених помилок на будь-якому етапі реалізації замовлення. Обслуговування клієнта – це надійне, гарантоване надання клієнтові благ і послуг в обумовленому місці й часі, відповідно до сподівань клієнта. Окрім цього, це сукупність дій окремих складових елементів суб'єкта господарювання, який бере участь у наданні благ і послуг у спосіб, що відповідає сподіванням клієнта і забезпечує досягнення головних цілей фірми.

Обслуговування клієнта охоплює виконання замовлення, комунікацію з клієнтом перед, під час і після продажу, посередництво та усунення недоліків.

Виконання сподівань клієнта має бути однією з головних цілей фірм, які надають туристські послуги. Надзвичайно важлива роль у досягненні якісних цілей на туристському підприємстві належить персоналу фірми, який безпосередньо обслуговує покупців, допоміжному персоналу, а також керівництву підприємства.

Керівний персонал, який здійснює управління туристським підприємством, має забезпечувати високу відповідність між фактично наданими послугами та сподіваннями клієнтів.

Управління якістю – скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролі учасника відносин щодо якості, або напрями діяльності, для підвищення ефективності виробництва шляхом впровадження системи управління якістю на підприємстві туристської галузі.

Механізм управління якістю туристських послуг є одним з елементів управління підприємством.

Механізм – це система, устрій, що визначає певний порядок діяльності.

Механізм управління якістю послуг становить спосіб організації діяльності туристського підприємства із типовими для нього відносинами між учасниками процесу надання послуг, а також виробником послуг та їх споживачами, формами та методами впливу на процес виробництва та реалізації послуг, організаційною структурою управління та умовами стимулювання людей до праці. Це сукупність взаємодії між суб'єктами господарювання з метою створення найсприятливіших умов і стимулів підвищення ефективності діяльності фірми, забезпечення задоволення потреб та очікувань споживачів. Механізм управління якістю послуг ґрунтується на виробленні управлінських рішень та здійсненні комплексу управлінських дій щодо планування, надання та реалізації послуг високого рівня якості (рис. 4.1).

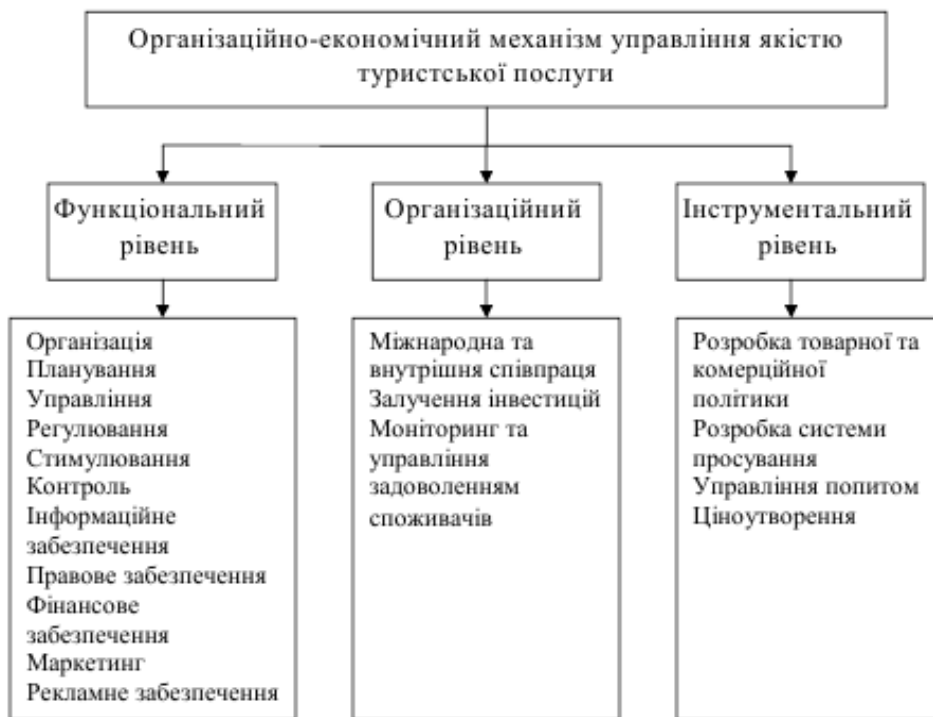


Рисунок 4.1 – Схема рівнів організаційно-економічного механізму управління якістю менеджменту туристської фірми

Варто відзначити, що механізм управління якістю у вітчизняній економічній літературі розглядався тільки стосовно продукції. До того ж не було враховано вимоги стандартів *ISO*.

Отже, особливості формування та застосування механізму управління якістю в туризмі потребують подальших наукових досліджень спеціалістів у сфері якості та туризму.

4.2 Мета, принципи та функції механізму управління якістю послуг

Мета управління якістю послуг – удосконалення форм і методів процесу управління, спрямованого на поліпшення якості й забезпечення стійкого конкурентного статусу підприємства. Для її досягнення адміністрація підприємств повинна забезпечити організацію всіх органів управління та підрозділів, скоординовану на створення системи управління якістю, яка повинна передбачати вивчення ринку послуг гостинності, маркетингові дослідження. Поліпшення якості послуг має здійснюватись відповідно до потреб споживачів.

Принципи управління якістю на підставі впровадження системи якості такі:

- відповідальність керівництва за формування політики у сфері якості послуг та забезпечення задоволення потреб споживачів;
- необхідні ресурси (кваліфіковані трудові та матеріально-технічні ресурси), які керівництво повинно забезпечити у впровадження системи якості;

– дієздатність системи якості, для реалізації якої підприємство має розробити, документально оформити та впровадити нагальні заходи;

– ефективна взаємодія між споживачами послуг і працівниками підприємства, зорієнтована на визначення процесу управління якістю послуг та структури системи якості.

Усі проблеми управління якістю на практиці зводяться до визначення функцій, які повинен виконувати суб'єкт управління. Для раціональної організації управління якістю вирішальне значення має виявлення обсягу, структури та особливостей функцій. Їхнє вивчення дає змогу окреслити обсяг функцій, які виконують суб'єкти управління в підприємстві, а також структуру управління, розподілити функції між органами управління, ефективно організувати сам процес управління. Отже, функції управління сприяють формуванню системи управління якістю послуг як структури та її організації як процесу.

Сутність функцій аналізують з таких позицій:

– *функція управління якістю послуг* – різновид управлінської діяльності;

– *функція управління якістю послуг* – результат спеціалізації управлінської діяльності;

– *функція управління* становить основу здійснення управління.

Управління якістю послуг – це різновид управлінської діяльності, що виник унаслідок поглиблення розподілу праці й спеціалізації функцій управління підприємством. Функція управління якістю послуг повинна діяти на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Під час реалізації функція управління проходить декілька етапів (прийняття рішення здійснення управлінського впливу, збір, обробка та передача інформації) та складається з елементів виробничо-експлуатаційного, технічного, економічного й правового значення.

Специфічні функції управління якістю послуг характеризують окремі сторони управлінської діяльності, відображаючи вплив управлінської системи на окрему частину об'єкта управління. Вони змінюються під впливом інновацій на ринку (вдосконалення управління якістю з використанням автоматизованого опрацювання інформації), поглиблення спеціалізації, управління сертифікацією, сертифікації системи якості, прогнозування потреб та рівня якості послуг, наукового аналізу операцій у сфері якості, планування вдосконалення якості послуг, організації системи маркетингових досліджень, техніко-економічного дослідження поліпшення якості.

Механізм управління якістю туристських послуг розглядається як своєрідний механізм управлінських відносин, сформований з таких елементів:

– *законів управління якістю*, тобто з суттєвих періодично повторюваних взаємозв'язків між елементами системи управління якістю, які забезпечують її функціонування та цілісність;

– *об'єкта управління якістю* (структурних підрозділів у туристських

підприємствах, керівників середнього й низового рівнів управління та підпорядкованого їм персоналу);

– *предмета управління якістю* – турпослуги або з комплексу послуг, що надається у підприємствах;

– *факторів управління якістю* (на що спрямовано діяльність у сфері якості з метою досягнення визначених цілей);

– *функцій та методів управління якістю* – конкретних форм і засобів цілеспрямованого впливу органів управління якістю на інтереси та умови життєдіяльності працівників;

– *інформації* – сукупності даних для прийняття управлінських рішень щодо якості послуг;

– *методики* – встановленого способу діяльності та інструментарію впливу суб'єкта управління якістю на об'єкт (планів, технологій, рішень, норм та нормативів, форм матеріального та морального стимулювання);

– *організаційної структури* – обов'язків, повноважень і взаємовідносин, поданих у вигляді схеми, за якою є підприємство виконує свої функції, тобто з внутрішньої будови системи якості, яка відображає розподіл праці та специфіку виконання певних функцій і методів діяльності у сфері якості;

– *технічних засобів збору, обробки та збереження інформації, технології виконання робіт, які підвищують продуктивність та ефективність управлінської праці у сфері якості;*

– *кадрів управління якістю* – керівників, спеціалістів, допоміжного персоналу.

Споживач турпродукту все більшого значення надає співвідношенню «якість/ціна», що для туристського підприємства втілюється у співвідношення «послуга/прибуток», оскільки в туризмі, як і в більшості галузей сфери послуг, кінцевий прибуток залежить від якості обслуговування, а якість обслуговування є результатом діяльності працівників туристської фірми. Саме працівник, що безпосередньо спілкується зі споживачем, здатен створити уявлення про цінність туристського продукту.

На підприємствах сфери гостинності впроваджується п'ятирівнева модель якості обслуговування (рис. 4.2). Вона визначає якість обслуговування з позиції задоволення очікувань клієнта. Колектив фірми повинен знати, що очікує клієнт і реалізувати його очікування з відмінною якістю.

Рівень 1: очікування споживача та реакція керівництва. Керівництво не завжди розуміє, що клієнт очікує від обслуговування.

Здебільшого адміністрація проводить дослідження щодо потреб ринку, а потім концентрує зусилля на внутрішніх проблемах, забуваючи, що вимоги клієнтів змінюються. Менеджери повинні заохочувати клієнтів до зворотного зв'язку, змінювати властивості послуг до побажань відвідувачів.

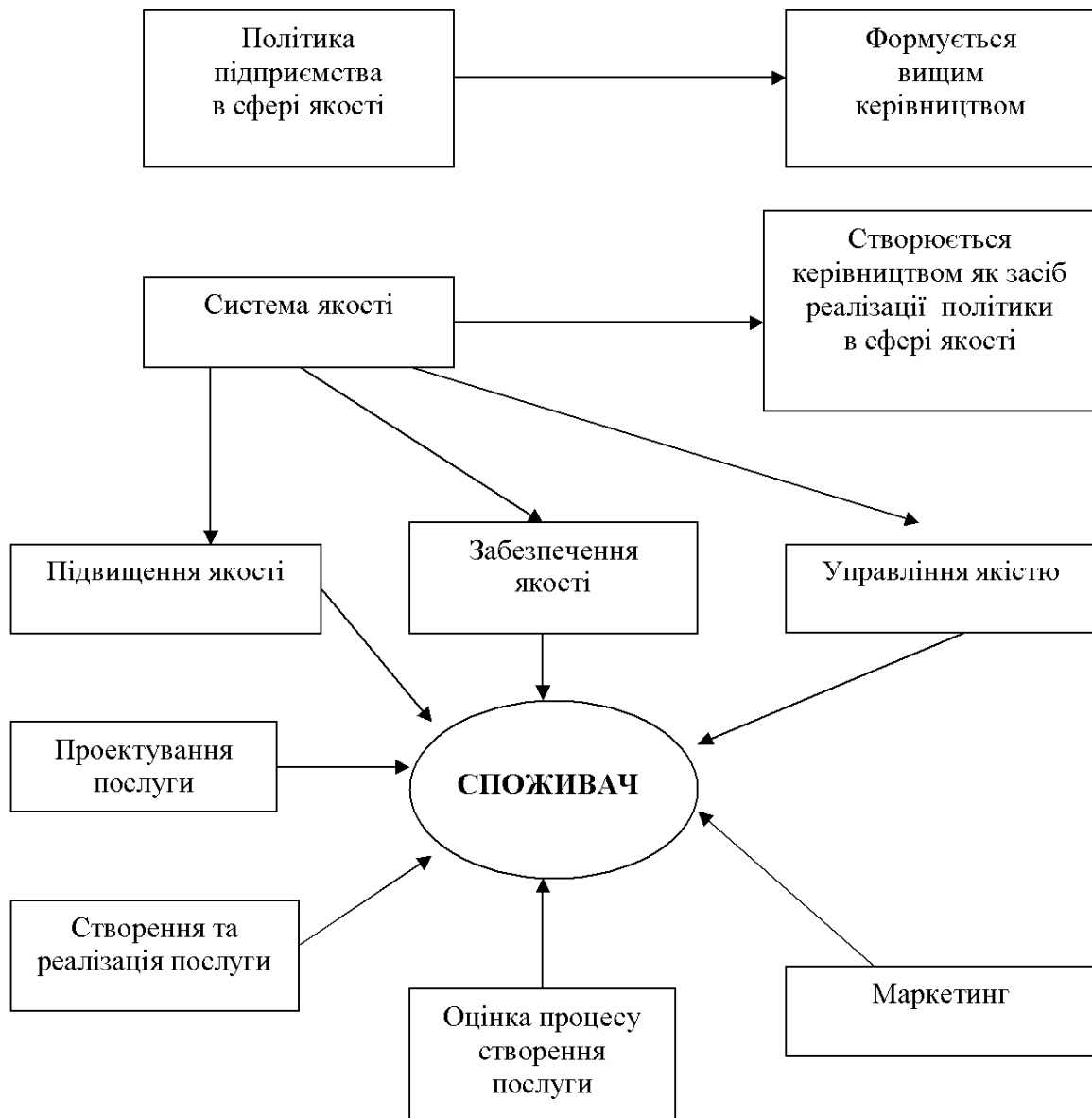


Рисунок 4.2 – П'ятирівневий механізм управління якістю послуги

Рівень 2: сприйняття керівництва і специфіка обслуговування. Характеризується ситуацією, коли менеджери знають, чого їхні споживачі вимагають, але не здатні чи не бажають розвивати системи, які б забезпечили їхнє задоволення. Це відбувається з декількох причин.

Рівень 3: специфіка якості обслуговування і надання послуг. Цей рівень становить компонент виконання обслуговування. Він настає, коли керівництво готелю розуміє потреби клієнтів.

Рівень 4: надання обслуговування і зовнішні зв'язки. Він виникає, коли готель обіцяє більше, ніж може дати. Перш, ніж розповсюджувати багатообіцяючі рекламні гасла, менеджери повинні упевнитись, що вони дійсно все можуть виконати. Клієнти мають надію, що в готелях надані послуги й

політика обслуговування єдині. Несумісність цьому правилу приводить до помилок на рівні 4.

Рівень 5: очікуване обслуговування і сприйняття наданого обслуговування. Цей рівень впливає із попередніх, коли виникають розбіжності між очікуваною якістю обслуговування та наданою в дійсності. Очікувана якість – це те, що гість очікує отримати від послуг.

У сучасній маркетинговій діяльності підприємств особливе місце посідають процеси, пов'язані з забезпеченням якості. Відповідно до стандартів ДСТУ ISO серії 9000 маркетингу належить провідна роль у встановленні вимог до якості продукції та послуг. У зв'язку з цим, головними процесами із забезпечення якості туристських *послуг, що виконуються на етапі маркетингу та вивчення ринку, є такі:*

- аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості послуг порівняно з продукцією та послугами конкурентів;
- підготовка програми робіт із проектування, розробки, виробництва продукції та надання послуг, просування продукції й послуг на ринку;
- визначення поточних і перспективних потреб у виробництві продукції та наданні послуг для різних ринків;
- періодичний аналіз контрактів;
- визначення й уточнення вимог споживачів за технічними характеристиками, номенклатурою, обсягом, вартістю й іншими умовами постачання;
- узгодження вибору аналогів під час обґрунтування комерційних пропозицій і технічних вимог на продукцію та послуги, що пропонуються;
- аналіз даних за результатами взаємодій із діловими партнерами, звітів про перегляд контрактів, зокрема, виконання партнерами ділових зобов'язань, утрати, обумовлені недотриманням вимог договорів із боку партнерів;
- аналіз результатів виконання програм взаємодії зі споживачами (замовниками) й організаціями з захисту прав споживачів.

Головною метою виконання завдань на етапі маркетингу є забезпечення діяльності всіх підрозділів підприємства відповідно до ситуації на зовнішньому та внутрішньому ринках для інтенсифікації реалізації послуг.

Завдання маркетингу – визначити потребу в послугі та стимулювати попит на неї. Для збору інформації про ринок можна проводити опитування та співбесіди. Керівництву підприємства слід упроваджувати методики планування та проведення заходів, спрямованих на вивчення ринку.

Перш ніж проводити розробку послуги, керівництво підприємства розробляє методики планування, організації та реалізації надання послуги, а за необхідності – можливої відмови від неї.

Якість послуг залежить, насамперед, від якості їхнього проектування. Якщо якість не закладено у проекті, її неможливо досягти у процесі надання.

Цикл розробки послуг починається з оцінювання вимог замовників і закінчується, коли проект готовий до запуску у надання.

Цикл розроблення послуг включає *такі основні групи процесів*:

- аналіз вимог замовника або ринку для досягнення повного розуміння цих вимог;
- складання технічного завдання на розроблення послуги шляхом перероблення вимог замовника або ринку в показники якості, подані за можливістю, у кількісному вираженні;
- розроблення попередніх параметрів і технології надання послуги, включаючи специфікацію основних і допоміжних складових;
- перший аналіз проекту;
- модифікація проекту на підставі його аналізу та надання одного або більше дослідних зразків послуг (пробного або рекламного туру);
- випробування й оцінювання дослідного зразка (зразків), уключаючи випробування в робочих умовах на практиці;
- другий аналіз проекту;
- модифікація проекту, якщо це необхідно, надання та випробування модифікованого дослідного зразка (зразків), уключаючи випробування в робочих умовах на практиці;
- остаточна обробка проектної документації та підготовка повних технічних вимог до послуги, уключаючи критерії відповідності вимогам якості;
- дослідний цикл надання послуги;
- випробування послуги (туру) та остаточний аналіз проекту;
- коригування проекту після аналізу, затвердження та запуск проекту у виробництво.

Залежно від особливостей послуги та інших факторів деякі групи процесів можуть виключатися.

Управління якістю розглядається як невід’ємна складова пов’язаних із виконанням послуги процесів – маркетингу, проектування та надання послуги. Розроблені технічні умови й управління якістю передбачають ефективне управління кожним процесом із метою постійної відповідності послуги технічним умовам і задоволенню споживача.

Проектування управління якістю включає:

- визначення ключових видів діяльності в межах кожного процесу, які істотно впливають на виконання зазначених послуг;
- аналіз ключових видів діяльності з метою добору таких характеристик, вимірювання і контроль яких забезпечать якість послуги;
- визначення методів оцінювання обраних характеристик;
- визначення способів впливу на ці характеристики або управління ними в заданих межах.

Процес надання послуг – це сукупність взаємопов’язаних ресурсів і діяльності від моменту отримання матеріальних ресурсів до надання послуг споживачеві. Процеси розроблення та процеси надання послуг мають бути прогресивними, відповідати сучасному рівню досягнень науки й техніки, забезпечувати підвищення продуктивності праці, якості послуг, скорочення трудових і матеріальних витрат на їхню реалізацію та надання, зменшення шкідливих впливів на людину та довкілля.

Виходячи з цих завдань, головними процесами управління якістю на цій стадії є такі:

- аналіз існуючого рівня організації робіт із забезпечення якості послуг;
- формування комплексу заходів, спрямованих на удосконалення рівня організації робіт із забезпечення якості послуг;
- вибір, розроблення та впровадження прогресивних технологічних процесів та операцій;
- розроблення й упровадження прогресивних засобів і процесів контролю та випробувань, установлення статусу послуг за результатами контролю й випробувань;
- планування та затвердження процесів надання послуг;
- оснащення процесу надання послуг необхідним технологічним оснащенням, засобами механізації й автоматизації, оргтехнікою тощо;
- регулювання параметрів процесів;
- установлення та підтримка методів ідентифікації послуг;
- аналіз технічного рівня робіт із забезпечення якості;
- підготовка технічної документації та доведення її до відома персоналу;
- перевірка підготовленості та знань персоналу;
- відновлення послуг; організація споживання надання послуг;
- атестація системи контролю та випробувань; формування та використання фонду нормативних і нормативно-правових документів у сфері якості;
- проведення заходів із підготовки персоналу, установлення критеріїв виконання та якості робіт.

4.3 Зміст та етапи процесу управління якістю послуг та головні підходи до його визначення

Процес управління якістю – це дії, що здійснюються під час проектування, розробки та надання послуги з метою встановлення, забезпечення й підтримки необхідного рівня її якості. *Управління якістю* – це не просто контроль якісних параметрів і причин їх відхилень, це управлінська діяльність, яка охоплює життєвий цикл послуги та системно забезпечує

стратегічні й оперативні процеси підвищення якості й функціонування самої системи управління якістю.

Управління якістю розглядається як самостійна, складна функція управління бізнес-процесами, цілями реалізації якої є такі:

- підвищення конкурентоспроможності та прибутковості підприємства шляхом підвищення якості послуг та всіх супутніх процесів;
- зниження всіх різновидів витрат і укріплення економічної стабільності підприємства;
- дотримання вимог охорони навколишнього середовища;
- забезпечення цілеспрямованого та системного впливу на параметри якості в напрямі їх постійного поліпшення. Сутність будь-якого управління базується на виробленні управлінських рішень і подальшої їхньої реалізації на певному об'єкті управління. В управлінні якістю безпосередніми об'єктами управління, зазвичай, є процеси, від яких залежить якість. Безпосередніми об'єктами управління в цьому випадку є споживчі характеристики послуги, фактори й умови, що впливають на їхній рівень, а також процеси формування якості послуги на різних стадіях її життєвого циклу. Суб'єктами управління є різні органи управління й окремі особи, що функціонують на різних ієрархічних рівнях управління, що й реалізують функції управління якістю відповідно до загальноприйнятих принципів і методів управління. Діяльність, пов'язану з управлінням якістю послуг, представлено на трьох ієрархічних рівнях управління.

Ключовими елементами управління якістю на цих рівнях є:

- на рівні організації: наміри, напрями, цілі діяльності стосовно якості, офіційно сформульовані та задекларовані вищим керівництвом організації;
- на рівні підрозділів: завдання, ресурси, критерії оцінювання діяльності, пов'язані із забезпеченням якості конкретної послуги;
- на рівні персоналу: відповідальність, повноваження, відносини виконавців усіх рівнів щодо питань якості. Враховуючи те, що процес управління в цілому являє собою вплив суб'єкта на об'єкт шляхом реалізації управлінських функцій установленими методами, можна стверджувати, що процес управління якістю послуги в організації здійснюється через ті функції, послідовна реалізація яких забезпечує досягнення цілей організації у сфері якості.

Управління якістю має здійснюватися системно, тобто на підприємстві повинна функціонувати система управління якістю, що являє собою організаційну структуру, що чітко розподіляє відповідальність, процедури, процеси й ресурси, необхідні для управління якістю.

Останніми роками послідовно упроваджується *нова стратегія* управління якістю послуг:

– забезпечення якості розуміється не як технічна функція, реалізована підрозділом, а як систематичний процес, пронизуючий всю організаційну структуру фірми;

– новому поняттю якості повинна відповідати певна організаційна структура підприємства;

– питання якості актуальні не тільки в межах виробничого циклу, а й у процесі розробок, маркетингу і обслуговування;

– якість має бути орієнтованою на задоволення вимог споживача, а не виробника послуг;

– підвищення якості потребує застосування нової технології надання послуг, починаючи з автоматизації проектування і закінчуючи автоматизацією в процесі контролю якості;

– всеосяжне підвищення якості досягається тільки зацікавленою участю всіх працівників – від виконавця до керівника фірми.

Все це здійснено тільки тоді, коли діє чітко організована система управління якістю, направлена на інтереси споживачів, що зачіпає всі підрозділи і прийнятна для всього персоналу.

Якість як головна стратегічна мета діяльності підприємств туристського бізнесу признається вищим керівництвом. До того ж встановлюються конкретні задачі і виділяються кошти для їх вирішення. Оскільки вимоги до якості визначає споживач, не може існувати такого поняття, як постійний рівень якості. Підвищення якості повинне йти по зростаючій, бо якість – це безперервно змінна ціль.

Заходи щодо підвищення якості послуг повинні стосуватися усіх без винятку підрозділів підприємства. Досвід показує, що від 80 до 90% заходів не підлягають контролю відділів якості і надійності. Особлива увага приділяється підвищенню якості на таких етапах, як обслуговування споживачів.

Процес навчання, орієнтований на певне робоче місце і підвищення кваліфікації персоналу.

Системи розроблення нових послуг має містити низку основних положень:

– якість розглядається на рівні зі всіма технічними новаціями з самого початку розроблення послуги;

– планування робіт організовується у такий спосіб, щоб не обмежувати проектування варіантів послуги з якнайкращими характеристиками (найвищим рівнем задоволення споживачів);

– прискорення розроблення послуг має стати головним критерієм ефективності системи розроблення.

4.4 Методи та форми управління якістю послуг у сфері туризму

Під час управління якістю використовують передові методи управління. Менеджмент розглядає методи управління як сукупність різноманітних способів та прийомів, які управлінський апарат підприємства використовує передусім для активізації ініціативи та творчості всього персоналу в процесі практичної діяльності з метою задоволення потреб підприємства.

У загальному трактуванні *метод* – це спосіб цілеспрямованої дії суб'єкта управління на об'єкт управління для досягнення поставлених цілей; це спосіб, за допомогою якого органи управління діють на ті чи інші фактори з метою досягнення цілей підприємства.

Методи управління якістю – це передові методи управління підприємством, які становлять сукупність способів та засобів дії управлінського апарату в галузі якості на об'єкт управління з метою забезпечення управління та поліпшення якості послуг у межах системи якості.

У практиці управління якістю використовують одночасно різні методи та їх поєднання.

Методи управління якістю послуг поділяються на економічні, організаційно-адміністративні та соціально-психологічні. Економічні методи управління якістю послуг, з одного боку, стимулюють діяльність із задоволення інтересів суспільства та споживачів (висока якість послуг, задоволення суспільних потреб), з іншого, – є головним мотивом стимулювання діяльності персоналу в галузі якості (заробітна плата, премії, доплати та нагороди за якісні показники роботи).

В управлінні якістю *економічні методи* мають такі форми: планування, аналіз, ціноутворення, фінансування. Унаслідок підвищення дії економічних стимулів та важелів формуються умови праці, за яких трудовий колектив стимулюється до ефективної роботи.

Організаційно-адміністративні методи роботи базуються на прямих директивних вказівках та забезпечують чіткість, дисциплінованість і порядок роботи. Основою їх використання є організаційні взаємини як складова частина механізму управління якістю. Організаційно-адміністративні методи здійснюють прямий вплив на об'єкт управління з метою реалізації політики в галузі якості через вказівки, накази, розпорядження. Можливі три форми їх вияву: обов'язкові розпорядження (накази, заборони), погоджувальні форми (консультації, досягнення компромісу), рекомендації (порада, пояснення, пропозиція тощо).

Соціально-психологічні методи управління якістю послуг – це сукупність специфічних способів впливу на особисті стосунки та зв'язки, які виникають у працівників, а також на соціальні процеси, що протікають у трудових колективах з метою досягнення цілей підприємства в галузі якості. Вони

базуються на використанні моральних стимулів до праці, діють на особу за допомогою психологічних засобів з метою перетворення завдань, які стоять перед працівником, в його внутрішню потребу. Як головні форми використовують: планування соціального розвитку трудового колективу; виховання та формування особистості на основі критики, самокритики, змагань, участі працівників в управлінні, морального стимулювання тощо.

В управлінні якістю послуг варто використовувати, крім загальних методів теорії управління, спеціалізовані методи, тобто ті, що застосовують не лише в теорії, а й на практиці управління якістю. Підприємствам для досягнення поставлених цілей у галузі якості варто використовувати методи, інструменти і засоби, які умовно згруповано в три блоки.

До методів забезпечення якості відносять, насамперед, інженерно-математичні методи, які використовують для аналізу та регулювання процесів на всіх стадія життєвого циклу товару (розроблення, надання, реалізація), а також для обробки характеристик (планування, забезпечення надання, аналіз недоліків).

Аналіз діяльності багатьох підприємств, зокрема, в сфері гостинності, доводить, що недоброякісне обслуговування клієнтів є наслідком недостатньої кваліфікації працівників, відсутності сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі та в окремих відділах і підрозділах, слабого виконання всіх важелів підвищення активності процесів. Найбільш ефективним та масовим методом активізації людського фактора є *гуртки якості*, які вперше виникли у 1962 р. в Японії і одержали широке розповсюдження в усьому світі (більш ніж у 50 країнах).

Метод самоконтролю. Звичайний контроль якості на підприємстві не сприяє зменшенню затрат підприємства, поліпшенню якості, він лише визначає погане і хороше, викликаючи негативні емоції у персоналу. Отже, якість повинна закладатись у послугі чи продукції, а не доводиться контролем. Поліпшення власної роботи забезпечується за рахунок правильного і грамотного управління та свідомої поведінки кожного працівника підприємства, його сумлінного ставлення до своїх службових обов'язків. Унаслідок цього на підприємстві складається певна корпоративна культура, змістом якої є формування людського фактора, розуміння того, що якість – це проблема кожного.

Контроль за дотриманням якості послуг підприємства здійснює директор, *оперативний контроль* – адміністратор, спеціаліст служби якості, *поточний контроль* технологічного процесу з реєстрацією даних виконує сам працівник. Це ще раз свідчить про те, що якість туристських послуг безпосередньо залежить від якості праці кожного працівника.

В умовах загострення конкуренції в індустрії гостинності на національному й міжнародному рівнях підприємства все частіше

використовують статистичні методи управління якістю, так звані «інструменти якості» (рис. 4.3), які стандартизовані та рекомендуються для виконання робіт з поліпшення якості.

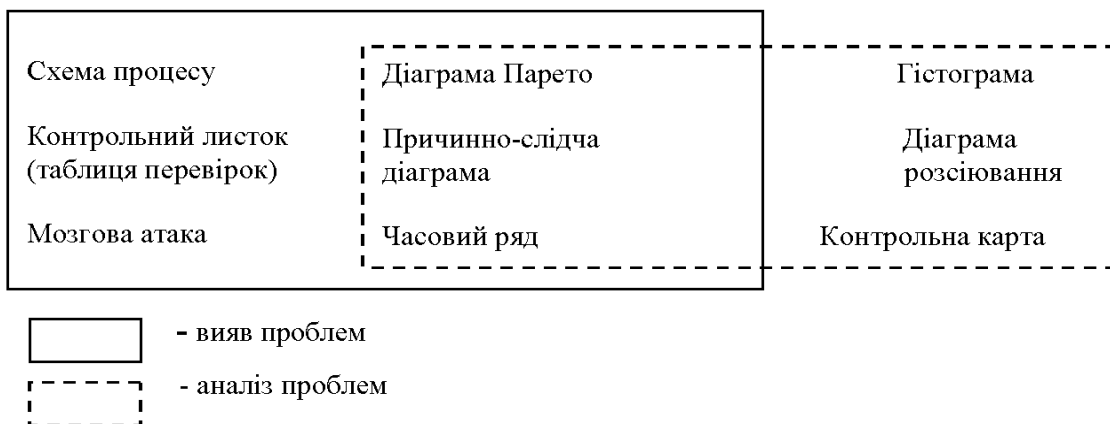


Рисунок 4.3 – Використання інструментів якості

Розглянемо сутність цих методів. *Схему процесу* використовують, якщо потрібно простежити за фактичними стадіями процесу надання послуги, щоб можна було визначити відхилення у роботі.

Графічне зображення стадій процесу здійснення діяльності підприємства надає чітке уявлення про програму підприємства. Схема процесу використовується для зіставлення його етапів (рис. 4.4).

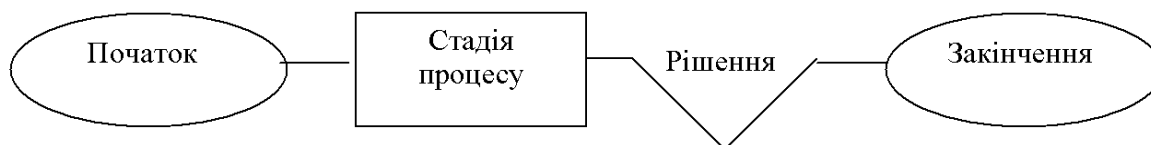


Рисунок 4.4 – Схема процесу

Мозковий штурм використовується з метою допомогти групі обробити найбільшу кількість ідей з проблеми за короткий термін.

Часовий ряд. Використовується, коли потрібно найпростішим способом відобразити перебіг даного спостереження за певний час. Найефективніший часовий ряд використовується для виявлення тенденцій чи змін середньої величини, які мають вигляд кривої (рис. 4.5).

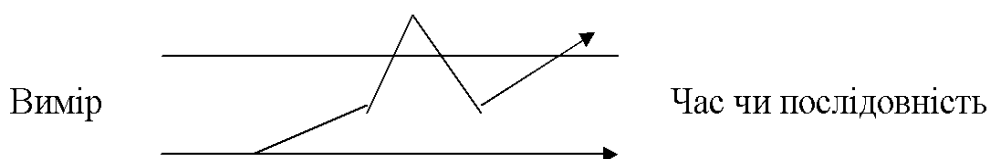


Рисунок 4.5 – Часовий ряд

Контрольний листок (таблиця перевірок) дозволяє дати відповіді що мають найбільш повно характеризувати процес надання послуг, можуть бути як однорідні, так і ні.

Діаграму Парето використовують для виявлення відносної важливості всіх проблем, пов'язаних з якістю, чи умов, з метою вибору відправної точки для вирішення цих проблем, для спостереження за результатами їх вирішення та аналізу причин виникнення. Діаграма Парето – це особлива форма вертикального графіка, який дає змогу виявити проблеми якості та визначити порядок їх вирішення. Діаграму побудовано на основі комп'ютерних чи інших форм збору даних (рис. 4.6).

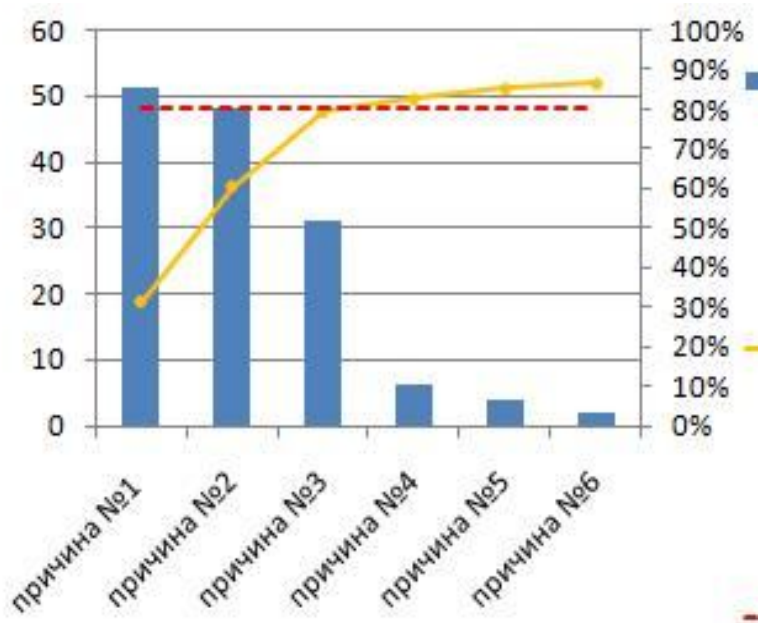


Рисунок 4.6 – Діаграма Парето

Причинно-наслідкову діаграму використовують у разі потреби дослідити та відтворити всі можливі причини чи умови певних проблем. Її розроблено з метою визначення співвідношення між наслідками, результатами та всіма можливими причинами, які впливають на них.

Гістограму використовують, коли потрібно дослідити та подати розподіл даних про кількість одиниць кожної категорії за допомогою графіка.

Діаграма Парето складається лише з характеристик послуг (загроза безпеці, неякісні послуги, різні проблеми), а гістограма відображає кількісні дані та їхній розподіл, які можна виміряти (температура, вологість, вартість, вага). Типову гістограму надано на рисунку 4.7.



Рисунок 4.7 – Гістограма

Діаграма розсіювання, що використовується для вивчення можливих зв'язків між двома змінними величинами, пояснює, чи існує між ними зв'язок та яка його щільність. Діаграма будується у такому порядку: на горизонтальній осі відкладають виміри величини однієї змінної, а на вертикальній – іншої (рис. 4.8).

Специфічність послуг підприємств гостинності як товару унеможливає повну оцінку їх як товару.

Завдання, що ставляться при оцінюванні якості туристських послуг, не можуть бути успішно вирішені, якщо застосовується тільки один метод оцінки. Отже, варто користуватися статистичними методами, які є важливим засобом підвищення ефективності виробничо-експлуатаційних процесів і якості послуг. Практика застосування статистичних методів в управлінні якістю розпочалася у 1905 р. (система Тейлора). Нині ці методи стандартизовані та рекомендуються для використання в роботі підприємств (міжнародний стандарт *ISO 9004-4:1993*). Базуючись на закордонному досвіді, авторами класифіковано та надано характеристику статистичним методам (табл. 4.1).

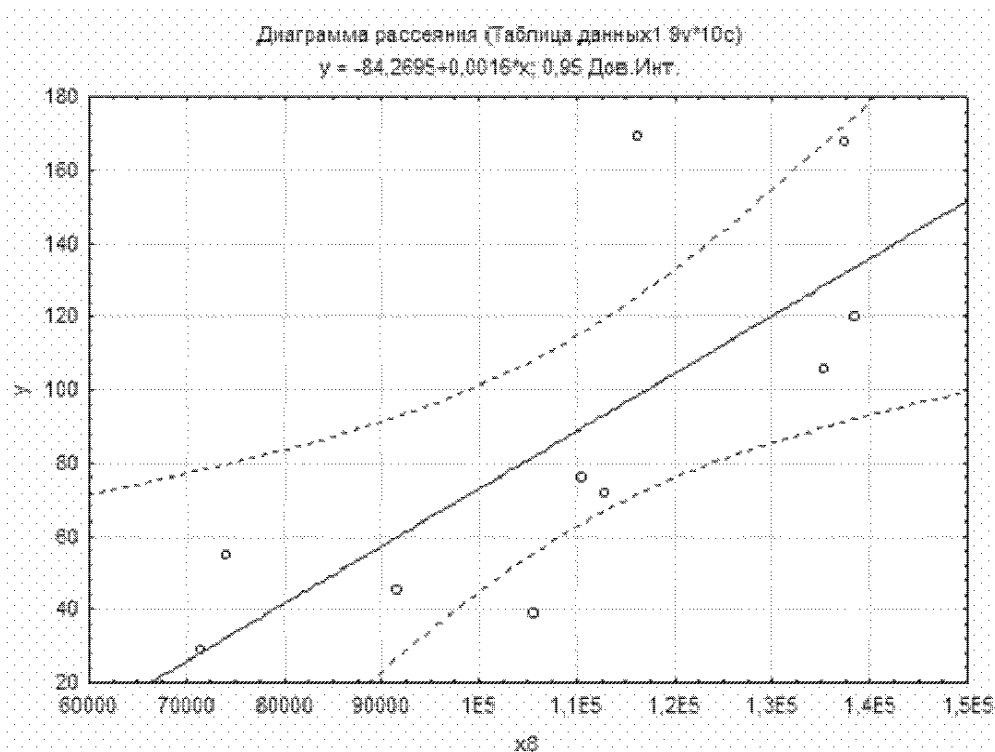


Рисунок 4.8 – Діаграма розсіювання

Таблиця 4.1 – Характеристика статистичних методів управління якістю

№	Назва методу	Характеристика методу	Галузь застосування
1	2	3	4
<i>Класичні</i>			
1	Діаграма Парето	Дозволяє відобразити у порядку значущості внесок кожної причини у загальний результат, сконцентрувати увагу на найбільш значущих факторах	Виявлення і вирішення проблем у галузі якості, оцінка можливостей поліпшення якості
	Причинно-наслідкова діаграма	Дозволяє виявити взаємозв'язки між потенційними причинами і проблемами (наслідками), що виникають	Виявлення і систематизація всіх факторів і умов, які впливають на проблему
3	Графіки	Дозволяють візуально уявити отримання кількісних даних, спрощують їх аналіз	Систематизація даних, оцінка стану процесу
4	Контрольні листи	Дозволяють реєструвати дані та виявляти невідповідності	Виявлення проблем з якості
	Гістограми	Дозволяють графічно відобразити та розподілити за категоріями інформації щодо якості	Аналіз проблем з якості, прийняття рішення щодо зосередження зусиль
6	Діаграма розсіювання	Дозволяє графічно виявити взаємозв'язок (кореляцію) двох змінних величин (показників якості)	Аналіз проблем з якості
7	Контрольні карти	Дозволяє оцінити варіації процесу і перевірити, знаходиться він під контролем чи ні	Аналіз проблем з якості, оцінка якості, стабільності
8	Схема процесу	Дозволяє графічно відобразити етапи процесу та виявити можливості його поліпшення	Опис, проектування процесу
9	Мозковий штурм	Дозволяє визначити можливі рішення проблем якості шляхом використання можливостей творчого мислення групи	Виявлення і оптимальне вирішення проблем з якості

Продовження таблиці 4.1

1	2	3	4
10	Часовий ряд	Лінійний графік, який дозволяє показати хід зміни даних за певний час	Наочність даних, виявлення проблем
Нові			
11	Діаграма зв'язків	Дозволяє встановити логічні зв'язки між даними у комплексних проблемах	Глибокий аналіз проблем
12	Діаграма спорідненості	Дозволяє оцінити складні ситуації і ідентифікувати проблеми	Глибокий аналіз проблем
13	Діаграма у вигляді дерева	Дозволяє відобразити залежність між об'єктами та його складовими для пошуку ефективного вирішення проблеми	Глибокий аналіз проблем, планування якості
14	Матрична діаграма	Дозволяє вирішувати проблеми за наявності різних думок (вибір альтернативи)	Глибокий аналіз проблем
15	Аналіз матричних даних	Дозволяє спростити використання матричної діаграми шляхом графічного подання інформації	Глибокий аналіз проблем
16	Діаграма РОРС	Дозволяє підібрати процес для досягнення бажаного результату	Планування якості
17	Діаграма напрямів	Дозволяє подати взаємозв'язки основних процесів для контролю термінів виконання всієї планової роботи	Планування якості

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Сформувати проблематику в сфері якості в туризмі.
2. Охарактеризувати якість турпродукту як чинник конкурентоспроможності.
3. Дати визначення процесу управління якістю.
4. Розкрити сутність механізму управління якістю послуг.
5. Охарактеризувати рівні механізму управління якістю послуг в туризмі.
6. Визначити мету управління якістю послуг.
7. Охарактеризувати принципи управління якістю послуг.
8. Розкрити сутність функцій управління якістю.
9. Охарактеризувати особливості механізму управління якістю послуг в туризмі.
10. Описати рівні моделі управління якістю в туризмі.
11. Описати процеси якості на різних етапах проектування, розробки та надання послуги.
12. Охарактеризувати особливості системи якості на різних стадіях процесу управління якістю.
13. Розкрити цілі процесу управління якістю послуг.
14. Визначити основні особливості нової стратегії управління якістю послуг.
15. Дати визначення методам управління якістю.

16. Охарактеризувати класифікацію методів управління якістю.
17. Розкрити сутність інструментів якості.
18. Надати порівняльну характеристику та описати сфери застосування статистичних методів управління якістю.

ТЕСТИ

1. Механізм управління якістю послуг – це:

- а) сукупність процесів планування, організації, мотивації та контролю в сфері послуг;
- б) спосіб організації діяльності підприємства із характерними для нього відносинами між учасниками процесу надання послуг, а також виробником послуг та їх споживачами;
- в) сукупність взаємодії між суб'єктами господарювання з метою створення найбільш сприятливих умов і стимулів підвищення ефективності діяльності фірми, забезпечення задоволення потреб та очікувань споживачів;
- г) правильні відповіді Б і В.

2. Мета управління якістю послуг:

- а) підвищення рівня конкурентоздатності підприємства;
- б) збільшення рівня прибутковості підприємства;
- в) удосконалення форм і методів процесу управління, спрямованого на поліпшення якості;
- г) удосконалення методів управління підприємством.

3. На підприємствах сфери гостинності впроваджується модель якості обслуговування, що складається з такої кількості рівнів:

- а) 6;
- б) 5;
- в) 8;
- г) 12.

4. Відповідно до стандартів ДСТУ ISO серії 9000 провідне значення у встановленні вимог до якості продукції та послуг має таке:

- а) плануванню;
- б) маркетингу;
- в) мотивуванню;
- г) контролю.

5. Технічні умови на послугу містять:

- а) чіткий опис характеристик послуги, які оцінюються споживачем;
- б) норми та нормативи;
- в) показники ефективності;
- г) систему планових показників якості.

6. Загальні вимоги, які є універсальними та загальноприйнятними для всіх видів продукції та послуг:

- а) відповідність вимогам міжнародних стандартів;
- б) функціональні характеристики; зовнішній вигляд; безпека; надійність;
- в) ремонтпридатність; економічність виробництва;
- г) разом відповіді Б і В.

7. Системи розроблення нових послуг підприємств сфери гостинності мають містити провідне положення:

- а) під час управління якістю послуг використовують передові методи управління;
- б) перевага стратегічного планування;
- в) якість розглядається нарівні зі всіма технічними новаціями з самого початку розробки послуги;
- г) немає правильної відповіді.

8. Методи управління якістю послуг поділяються на:

- а) економічні, соціальні та організаційні;
- б) статичні та динамічні;
- в) економічні, організаційно-адміністративні та соціально-психологічні;
- г) групові та одиничні.

9. До методів забезпечення якості належать:

- а) математичні та економічні;
- б) інженерно-математичні;
- в) графічні;
- г) усі відповіді правильні.

10. Найбільш ефективним та масовим методом активізації людського фактора є:

- а) мозкова атака;
- б) груповий штурм;
- в) гуртки якості;
- г) немає правильної відповіді.

11. Контроль за дотриманням якості послуг підприємства здійснює:

- а) менеджер з якості;
- б) директор;
- в) аудитор;
- г) адміністратор.

12. До статистичних методів управління якістю належать:

- а) інструменти якості;
- б) таблиці якості;
- в) розрахункові коефіцієнти;
- г) стандарти якості.

13. До класичних методів управління якістю відносяться:

- а) діаграма Парето, контрольні листи, діаграма розсіювання;
- б) матрична діаграма, діаграма напрямів;
- в) діаграма POPS;
- г) аналіз матричних даних.

14. Завдання виявлення і вирішення проблем у галузі якості, оцінка можливостей поліпшення якості вирішує:

- а) діаграма розсіювання;
- б) матрична діаграма;
- в) діаграма Парето;
- г) діаграма у вигляді дерева.

15. До процесів системи управління якістю на стадії розробки послуги належать:

- а) планування й організація робіт із управління процесами технічного контролю;
- б) проектування робіт із метрологічного забезпечення;
- в) впровадження сучасних інформаційних технологій профілактики, виявлення дефектів і браку, невідповідності послуги;
- г) усі відповіді вірні.

5 ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

5.1 Поняття про ефективність управління якістю туристських послуг

Ефективна система управління якістю призначена як для задоволення потреб та очікувань споживачів, так і для захисту інтересів підприємства, тобто вона повинна стати надійним важелем оптимізації якості та управління нею з позиції збільшення прибутків та зниження витрат і ризику. Так, міжнародний стандарт *ISO 8402 «Управління якістю та забезпечення якості. Словник»* підкреслює, що всі поняття якості мають економічне значення. Це означає, що управління якістю має за мету досягнення економічного ефекту (прибутку).

Ефективність управління якістю послуг має визначатись на підставі таких критеріїв:

1. Оцінки витрат, прибутків та ризиків для підприємства та споживача.
2. Визначення показників оцінки ефективності витрат на надання послуг.
3. Здійснення кількісної оцінки ефективності шляхом визначення, розрахунку та фіксації оптимального рівня витрат підприємства на якість.
4. Визначення економічного ефекту від поліпшення якості послуг.
5. Проведення оцінки ефективності системи якості на підприємстві.
6. Визначення ймовірності виконання управлінських операцій за певних умов діяльності та заданого критерію якості, згідно з яким функціонування системи визначається кращим з можливих.

Перед кожним підприємством та споживачами його послуг виникають проблеми, пов'язані з вигодами, витратами та ризиками.

На рисунку 5.1 наведено схему оцінки ефективності управління якістю туристських послуг.

Загальний ефект управління якістю послуг може бути поданий у вигляді трьох провідних його складових:

1. Соціальний ефект створюється шляхом підвищення рівня безпеки послуг та процесів, які здійснюються. Виявляється у зростанні престижу країни як туристського регіону, економічної могутності країни, прискоренні духовного та фізичного розвитку народу, поліпшенні умов праці проведення дозвілля та відпочинку людей, підвищення добробуту та рівня зайнятості тощо.

2. Економічний ефект – це: для підприємства – підвищення рентабельності діяльності шляхом зростання обсягів надання послуг високої якості, оптимізації рівня витрат, зменшення витрат від неякісного обслуговування; для споживача – зростання споживчої вартості послуг, а отже, повніше задоволення потреб та очікувань споживачів.

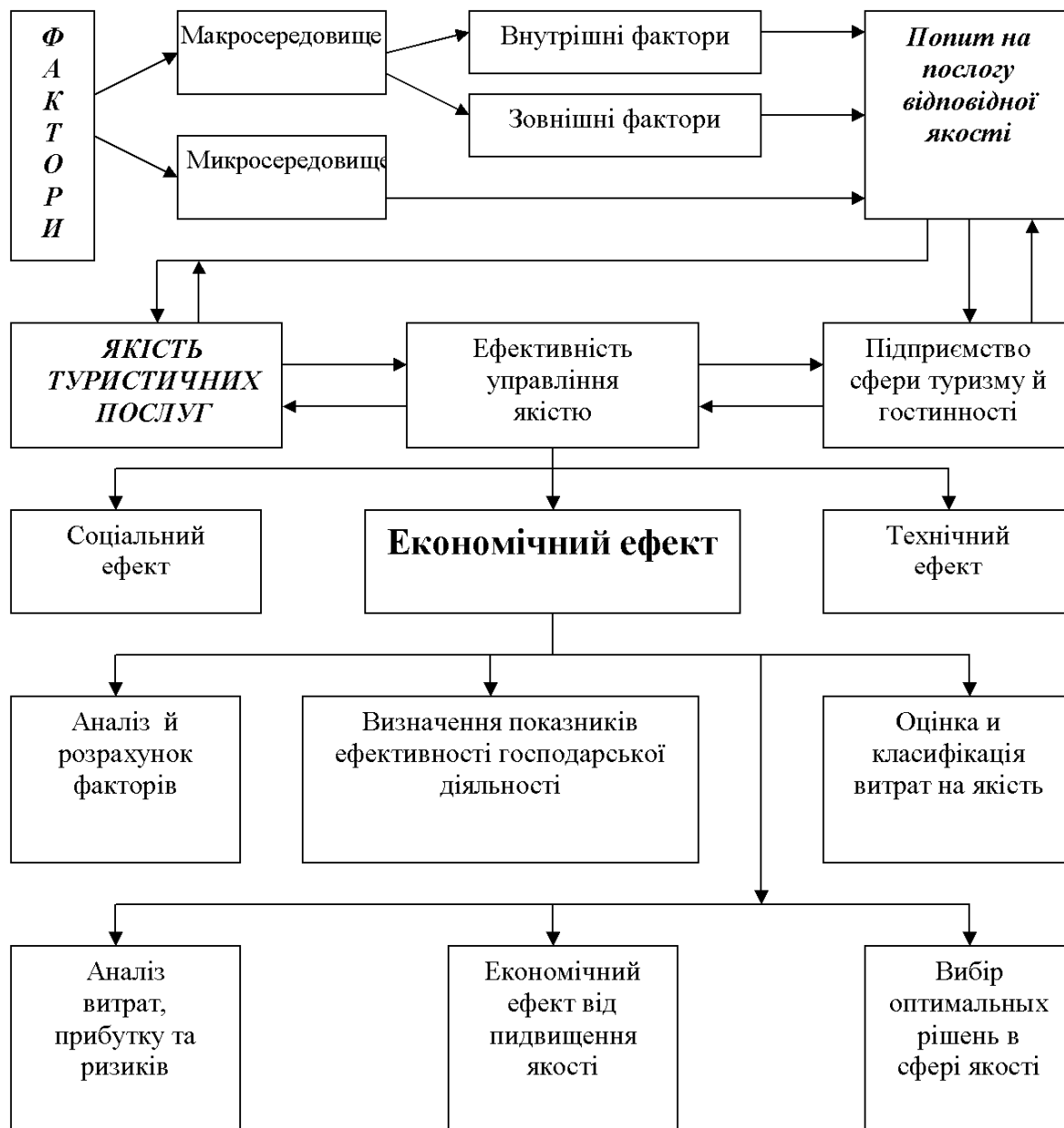


Рисунок 5.1 – Схема процесу оцінки ефективності системи управління якістю туристських послуг

Дослідження економічного ефекту функціонування системи якості (управління якістю) здійснюється шляхом: оцінки показників ефективності витрат; визначення оптимального рівня витрат на якість з врахуванням залежності між вигодами, витратами та ризиками; визначення економічного ефекту від впровадження системи якості та поліпшення якості послуг. При цьому ціна ефективності управління якістю на повинна бути тісно пов'язана з оцінкою впливу факторів мікро- та макросередовища підприємства.

Основою для економічної оцінки ефективності управління якістю є відношення суми витрат на управління якістю до обсягу наданих послуг або до

вартості одиниці послуги. У цьому разі важливо враховувати інші характеристики:

- співвідношення темпів зростання витрат на управління якістю та приросту обсягу надання послуг;

- співвідношення темпів зростання витрат на управління якістю та приросту обсягу наданих послуг, одержаного за рахунок збільшення продуктивності праці;

- співвідношення темпів зростання витрат на управління якістю та вдосконалення матеріально-технічної бази.

3. Технічний ефект досягається шляхом вдосконалення матеріально-технічної бази підприємства, технічного та технологічного оновлення виробничо-експлуатаційного процесу і виявляється у вдосконаленні процесу проектування, надання послуг та контролю за їх якістю, підвищенням швидкості та точності обслуговування, зниженням випадків неякісного обслуговування споживачів.

5.2 Класифікація витрат на управління якістю в туризмі та їх планування

Першочергове завдання ефективного управління якістю – класифікація витрат на якість, від правильності якої залежить як визначення їх складу та вимог до організації обліку, аналізу та оцінки, так і оцінка ефективності управління якістю на підприємстві.

Необхідність визначення витрат на якість вперше була обґрунтована в 60-х роках ХХ ст. відомими американськими вченими в галузі якості Дж. Джураном та А. Фейгенбаумом.

У вітчизняній практиці широкого розповсюдження набула така класифікація витрат: на попередження дефектів, на оцінку рівня якості, на збитки від браку. Такий склад витрат на якість одержав широке розповсюдження, оскільки на його основі в різних країнах розроблено національні стандарти, зокрема, британський стандарт BS 6143 «Настанови з економіки якості». Розглядати цей розподіл витрат як науково обґрунтовану класифікацію не можна через відсутність ознаки, за якою здійснюється класифікація. З цієї причини витрати на якість фактично ототожнюються з втратами – збитками від браку.

Результати управління якістю послуг повинні характеризуватись кількісними показниками, що відповідає вимогам стандартів *ISO 9000-2* щодо необхідності дотримання економічних інтересів суб'єктів господарювання. Крім того, в цих документах підкреслюється важливість оцінки ефективності кількісних показників.

Першу науково обґрунтовану класифікацію витрат на якість зроблено Ленінградською школою вчених-економістів – Карликом Е. М. та його учнями. На їх погляд, класифікація має охоплювати всі стадії створення та споживання продукції, до неї потрібно включати максимально можливу кількість ознак. Дослідження проф. Карлика Е. М. стали значним вкладом у науково-методологічну основу економіки якості, але не знайшли широкого практичного застосування. На основі узагальнення публікацій вітчизняних і закордонних спеціалістів розроблено класифікацію витрат на якість (табл. 5.1).

Таблиця 5.1 – Узагальнена класифікація витрат на якість

Ознака класифікації	Класифікаційна група витрат
1. За призначенням	На поліпшення якості; на забезпечення якості; на управління якістю
2. За економічним характером витрат	Поточні; одночасні
3. За видами витрат	Виробничі; невиробничі
4. За методом визначення	Прямі; непрямі
5. За можливістю обліку	Витрати, які підлягають прямому обліку; витрати, які не підлягають прямому обліку; витрати, які економічно недоцільно враховувати
6. За стадіями життєвого циклу послуги	Витрати на якість при проектуванні послуги; витрати на якість при наданні послуги; витрати на оцінку та контроль якості
7. За відношенням до виробничо-експлуатаційного процесу	На якість в основному виробництві на якість в допоміжному виробництві
8. За можливістю оцінки	Планові; фактичні
9. За структурою	По підприємству; по підрозділах; по видах послуг
10. За об'єктами формування і обліку	Продукція; послуги; процеси
11. За видами обліку	Оперативні; аналітичні; бухгалтерські; цільові

Термін *«витрати на якість»* або *«витрати, пов'язані з якістю»* визначений стандартом ДСТУ 3230-95 *«Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення»*, за яким *витрати на якість* – це витрати, що виникають під час забезпечення і гарантування задовільної якості, а також витрати від того, що не досягнуто задовільної якості.

Класифікація витрат на якість за призначенням відповідає вимогам міжнародної нормативно-технічної документації та сучасному розумінню діяльності в галузі якості передбачає таке:

1) під витратами на поліпшення якості розуміють усі витрати, спрямовані на задоволення передбачуваних вимог споживачів;

2) витрати на забезпечення якості – це витрати, пов'язані з виробництвом послуг відповідно до встановлених вимог;

3) витрати на управління якістю – витрати на розроблення та реалізацію коригувальних та попереджувальних заходів, необхідних для ліквідації виявлених та попередження потенційних невідповідностей послуг вимогам, які висуваються до них.

Згідно з вимогами стандартів серії 180-9000 основною є друга група. Під витратами на забезпечення якості розуміють усі планові та систематично здійснювані види діяльності у рамках системи якості, необхідні для задоволення встановлених потреб, тобто це сукупність затрат на всі види діяльності із забезпечення якості продукції та послуг відповідно до вимог споживачів.

До складу витрат на забезпечення якості туристських послуг повинні входити такі:

1. *Витрати на правове забезпечення в галузі якості:*

- придбання законодавчих документів;
- юридична експертиза;
- сертифікація;
- юридичні консультації.

2. *Витрати на інформаційне забезпечення:*

- розроблення методів обліку та форм реєстрації даних про якість;
- вибір системи інформаційного забезпечення;
- збір інформації про якість;
- контроль за збором інформації про якість;
- обробка, зберігання, аналіз інформації.

3. *Витрати на якість матеріально-технічних ресурсів:*

- вибір та оцінка постачальників та партнерів;
- вибір та затвердження методів перевірки якості матеріально-технічних ресурсів, придбаних у постачальників та партнерів, необхідних для проектування, розробки та надання послуг;
- вхідний контроль.

4. *Витрати на забезпечення якості в процесі надання послуг:*

- технологічна підготовка;
- управління процесами;
- запобігання неякісному обслуговуванню.

5. *Витрати на якість додаткових послуг.*

6. *Витрати на навчання і підготовку кадрів:*

- розроблення методики визначення потреби в кадрах;
- підготовка кадрів;
- контроль за підготовкою кадрів;
- атестація працівників.

7. *Витрати на облік, аналіз, оцінку витрат на якість:*

- збір даних про витрати на якість;

- розробка документації з їх обліку;
- аналіз витрат, оформлення робочих звітів;
- планування витрат на якість.

8. Витрати на технологічну організацію процесу обслуговування:

- планування, організація, управління процесом технологічної організації діяльності;
- вибір технологій, їх встановлення;
- розроблення та оформлення технологічної документації тощо.

9. Витрати на управління:

- управління процесами обслуговування клієнтів;
- управління технічними та технологічними процесами;
- управління персоналом.

10. Витрати на контроль якості:

- на функціонування служб контролю;
- на контроль за процесом обслуговування клієнтів,
- на контроль за якістю матеріально-технічного постачання;
- на оплату послуг з оцінки якості стороннім організаціям.

11. Витрати на стандартизацію, сертифікацію, метрологію

12. Витрати на попередження неякісного обслуговування:

- аналіз випадків та причин неякісного обслуговування;
- розроблення документації системи якості;
- функціонування системи якості;
- консультації сторонніх організацій в галузі якості.

За економічним характером витрати на якість можуть бути розподілені на поточні та одночасні. До поточних витрат належать усі витрати на якість, які відтворюються в кожному виробничому циклі надання та споживання послуги (витрати на контроль якості, затрачена праця). До одночасних належать витрати, які переносять свою вартість на реалізовані послуги по частинах, а не одночасно: витрати на розроблення послуг, капіталовкладення в майно, технологію, маркетингові дослідження, складання договірних відносин з постачальниками та партнерами, проведення сертифікації тощо).

Класифікація витрат за різновидом (на виробничі та невиробничі) допомагає виявити результативність витрат. Так, до виробничих відносять ті витрати, що забезпечують виробничо-експлуатаційний процес; до невиробничих – витрати, які є зайвими або непотрібними (зайвий контроль тощо). Виявляються у процесі аналізу витрат.

За методом визначення витрати розподіляють на прямі та непрямі. Прямі витрати – це ті, які можуть бути безпосередньо розраховані та враховані за певним видом послуги (наприклад, проживання, транспортне обслуговування, екскурсійне обслуговування). Непрямі витрати розраховуються тільки за прийнятою ознакою.

В управлінні якістю доцільно використовувати розподіл витрат на зовнішні та внутрішні. Так, витрати на якість ($B_{я}$) становлять суму зовнішніх ($B_{зовн}$) та внутрішніх ($B_{вн}$) витрат:

$$B_{я} = B_{вн} + B_{зовн} \quad (5.1)$$

Зовнішні витрати, здебільшого, пов'язані з додатковими витратами внаслідок невідповідності послуг встановленим до них вимогам (виникають після надання послуги та пов'язані з поверненням коштів, втрати споживачів, штрафами тощо).

Внутрішні витрати підприємства можна визначити за формулою:

$$B_{вн} = B_n + B_o + B_{нв} \quad (5.2)$$

де B_n – витрати на профілактику, які містять: навчання персоналу, розширення асортименту послуг;

B_o – витрати на оцінку (сертифікація, ліцензування, розроблення та впровадження внутрішніх стандартів, контроль та оцінка якості, реклама тощо);

$B_{нв}$ – витрати невідповідності якості (послуг, меблів, обладнання; система знижок, скорочення обсягів діяльності через незадоволення споживачів).

Класифікаційні групи визначають можливість застосування різних підходів при класифікації витрат на якість та можуть бути використані для планування витрат та розрахунку ефективності управління якістю.

На жаль, методика розрахунку витрат на якість науково не розроблена, нормативно-технічні документи дають рекомендації лише за деякими методами визначення витрат, пов'язаних з якістю. Витрати на якість на підприємствах калькуюють на власний розсуд.

5.3 Показники та методи оцінювання рівня якості туристських послуг

Об'єктивна необхідність забезпечення відповідної якості в процесі проектування, постачання та здійснення послуги ініціює застосування у діяльності підприємств *системи показників якості*, яка дає змогу визначати та контролювати рівень якості.

Показники якості послуг – кількісно або якісно встановлені певні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки.

Властивість послуги – це її об'єктивна особливість, яка може виявитися в процесі її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання).

Властивості умовно можуть поділені на прості та складні.

Простою називається властивість, яка для певних умов оцінки рівня якості не може бути поділена на дрібніші властивості.

Складною називається властивість, яка, у свою чергу, може бути поділена на прості властивості.

Як проста, так і складна властивості можуть мати кілька показників якості, які, у свою чергу, мають кількісне вираження у вигляді певних характеристик.

Кількісна характеристика властивостей продукції характеризується **параметром**.

Ознака – це кількісна або якісна характеристика властивостей.

Характеристики показників якості окремих поодиноких послуг можуть бути виражені в різних одиницях або бути безрозмірними. Вони можуть характеризувати різні поодинокі послуги з погляду її однорідності: однорідні або різнорідні.

Залежно від призначення певні різновиди послуг мають специфічні показники якості. Усі показники якості поділяють на дві групи (рис. 5.2).

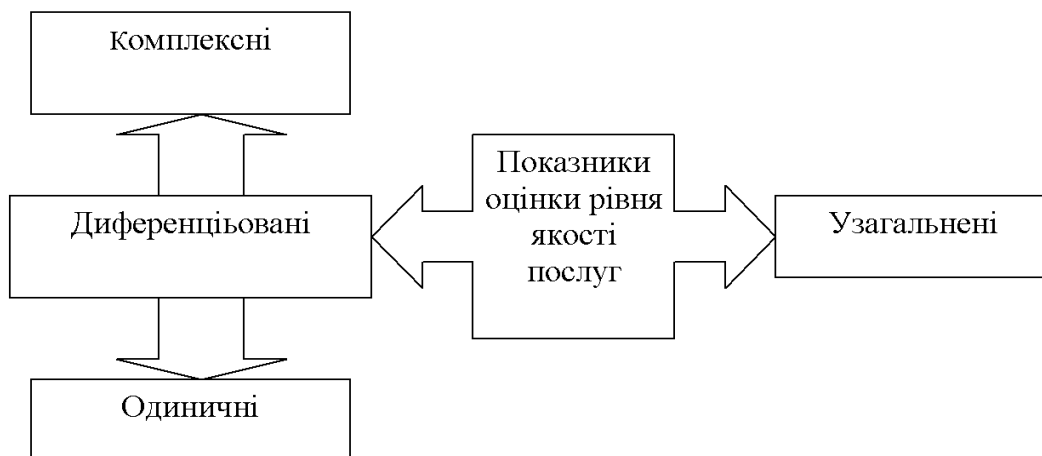


Рисунок 5.2 – Показники оцінювання рівня якості послуг

Диференційовані (поодинокі) показники якості, які поділяються на такі:

– *одиничні показники якості*, які характеризують будь-яку одну властивість одиниці послуг;

– *комплексні показники якості*, які відображають сукупність декількох властивостей одиниці послуг; розраховуються на основі одиничних показників як зведений параметричний індекс методом середньозваженого або сумування.

За кількістю властивостей одиничні показники якості поділяються на відносні та базові, комплексні – на групові, визначальні та інтегральні.

Відносний показник визначається співвідношенням фактично визначеного показника якості до базового показника. Відносні значення

показників якості визначаються у величинах, що не мають розмірності, та у відсотках.

Базові показники – показники, які характеризують якість послуг, прийнятих за еталон. Вибір базових зразків є однією з провідних операцій оцінювання технічного рівня якості. Результат оцінювання залежить від правильного обґрунтування вибору базового зразка. Базовий зразок має властивості, які формуються внаслідок використання досягнень науки і техніки. В оцінювання якості послуг базовим зразком, еталоном, є максимальний рівень якості (наприклад, 5 за п'ятибальною шкалою або 10 за десятибальною шкалою).

За кількістю властивостей комплексні показники якості поділяються на групові, визначальні та інтегральні.

Визначальний показник якості має вирішальне значення при оцінці якості. Перелік визначальних показників та їх кількісна оцінка в балах встановлюються експертами, як і коефіцієнти вагомості. Вони визначаються комісією експертів на основі методу переваг або ранжування. Визначальний показник якості вираховують шляхом множення фактичної балової оцінки за показниками на відповідні коефіцієнти вагомості, добутки підсумовують.

Груповим називається такий комплексний показник, який належить тільки до однієї групи властивостей якості.

Інтегральний показник якості – це різновид комплексного показника якості, який обчислюється шляхом порівняння корисного ефекту від споживання певного виду послуг і загальної величини витрат на їх розробку і використання (споживання).

Інтегральний показник якості та корисний ефект від споживання послуг неможливо визначити для кожної одиниці послуг. Підвищення якості відбувається при формуванні її оптимальної якості, при якій отримують найбільший економічний ефект. Оптимальний рівень якості розраховується за різницею вартості, що отримана від споживання послуг, і вартості витрат на її розробку.

Індекс якості – це комплексний показник якості різнорідних або поодиноких послуг, за певний період, який дорівнює середньозваженому числу відносних показників якості.

Показники якості можуть мати номінальне, відносне, допустиме та граничне значення.

Номінальне значення – це регламентоване значення показника якості, від якого ведеться відлік допустимих відхилень.

Допустимі відхилення показника якості встановлюють межі відхилень, які відображені в стандарті та визначаються шляхом порівняння фактичного і номінального значень показника.

Граничне значення показника якості може бути або мінімальним, або

максимальним, або діапазонним.

У практиці господарювання важливо знати не тільки якість окремих, поодиноких, послуг, але й загальний рівень якості всієї комплексної послуги (турпродукту), що надає підприємство. З цією метою застосовують певну систему загальних показників.

Для системного управління якістю використовують узагальнений показник якості. *Узагальнений показник якості* оцінює якість усіх послуг підприємства. Узагальненим показником може бути комплексний визначальний показник якості послуг.

У сфері послуг, та в туризмі зокрема, використовують наступні методи вимірювання якості.

Органолептичний метод ґрунтується на сприйнятті властивостей послуг та її складових за допомогою органів чуття людини. Користуючись цим методом, застосовують бальну систему оцінки показників якості, відповідно стандартному переліку ознак (властивостей), які найповніше охоплюють провідні якісні характеристики. Точність і достовірність цих значень залежить від здібностей, кваліфікації та навичок осіб, що їх визначають. Цей метод не виключає можливості використання деяких технічних засобів, які підвищують можливості органів чуття людини, наприклад, мікроскопа, мікрофону з підсилювачем тощо. За допомогою органолептичного методу оцінюються, а також визначаються ергономічні та естетичні показники. Зважаючи на специфічні особливості туристської послуги, цей метод використовують тільки для оцінки окремих складових комплексної туристської послуги (наприклад, харчування).

Розрахунковий метод передбачає обчислення значень параметрів якості продукції, послуг, отриманих іншими методами. Числові значення показників якості розраховуються на підставі встановлених теоретичних та емпіричних залежностей. Використовуються правила прикладної математичної статистики.

Залежно від джерела інформації методи оцінки якості поділяються на традиційний, експертний, соціологічний.

Традиційний метод передбачає отримання інформації про кількісну оцінку показників якості з традиційних джерел інформації.

Експертний метод передбачає використання експертних оцінок під час визначення значень показників якості. Метод базується на застосуванні досвіду та інтуїції спеціалістів-експертів та узагальненні їх думок. Група складається з 5–7 або більше експертів, об'єднаних у комісії, що діють постійно, періодично або епізодично, кожен член яких має право вирішального голосу. В якості експертів підприємства залучають своїх клієнтів, що дозволяє отримувати детальну інформацію про відповідність, часткову або повну невідповідність якості послуг очікуванням споживачів та ефективно корегувати усі проблеми в сфері якості туристських послуг.

Критеріями для оцінки якості послуг можуть бути: швидкість та якість обслуговування, безпека, привітність та зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, рівень володіння іноземною мовою, чітка взаємодія між співробітниками різних підрозділів, які беруть участь у обслуговуванні споживачів, ввічливість, оперативність, відповідність очікувань та реального обслуговування та інше.

Метод застосовується у тих випадках, коли ті чи інші показники якості не можуть бути визначені іншими, об'єктивнішими методами.

Соціологічний метод базується на визначенні якості послуг на основі вивчення думок реальних та/або потенційних споживачів про неї. Метод використовується проводиться шляхом усних опитувань, за допомогою анкетування, а також на нарадах, виставках, інших заходах. За умови досконалої організації системи опитування і правильно складеної анкети метод дає об'єктивну та необхідну інформацію. Результати опитування підлягають математико-статистичній обробці (може використовуватися розрахунковий метод). Соціологічний метод та експертний метод мають багато загального та можуть доповнювати один одного.

Комбінований метод містить декілька методів визначення показників якості.

Визначення характеристик показників якості є однією з найважливіших операцій оцінювання рівня якості і, як правило, вимагає використання статистичних методів. Необхідність їх використання зумовлена тим, що в більшості випадків характеристики показників якості є випадковими величинами, тому що в процесі надання й споживання послуги впливає значна кількість випадкових факторів.

Для оцінювання характеристик показників якості послуг статистичними методами необхідно вирішувати такі завдання:

- визначати закони їх розподілу;
- визначати довірчі межі й інтервали для характеристик оцінюваного показника якості;
- порівнювати середні значення досліджуваної характеристики якості для двох або декількох сукупностей одиниць послуги, щоб встановити, чи випадкова, чи закономірна між ними відмінність;
- порівнювати дисперсії досліджуваної характеристики якості для двох або декількох сукупностей одиниць послуги з тією самою метою;
- визначати кореляційний зв'язок між двома характеристиками якості;
- визначати параметри залежності досліджуваної характеристики якості від інших характеристик, що впливають на досліджуваний показник якості;
- визначати вплив досліджуваних факторів на зміну оцінюваної характеристики якості.

Під час розроблення послуг велике значення надається оптимізації

показників якості.

Оптимальними називаються такі показники якості послуг, за яких досягається або максимальний ефект від споживання послуг, або заданий ефект за мінімальними витратами, або максимальне співвідношення ефекту до витрат.

У разі, якщо за заданими витратами на одиницю послуг визначається найкращий узагальнений показник якості, який характеризує максимальний ефект від споживання, він розглядається як критерій оптимізації, а задані витрати є обмеженнями під час оптимізації.

У випадку, коли мінімізуються витрати на одиницю послуг за заданого значення узагальненого показника якості, критерієм оптимізації є витрати на одиницю послуг, а задане значення узагальненого показника якості – обмеженням під час оптимізації.

Критерій оптимізації ще називають цільовою функцією.

Для визначення оптимальних значень показників якості необхідно виконати таке:

- встановити узагальнений показник якості, за допомогою якого оцінюється ефект від споживання послуги;
- встановити одиничні показники якості, функцією яких є згаданий вище узагальнений показник;
- встановити залежність ефекту, який отримують від витрат на зміну показників якості, та обмеження на витрати або ефект;
- розв'язати завдання визначення оптимальних показників якості.

Оптимальні значення показників якості послуг за наявності цільової функції й обмежень на витрати або ефект визначаються методами лінійного та нелінійного програмування, динамічного програмування, теорії ігор та статичних рішень, теорії оптимального управління та іншими математичними методами, викладеними у спеціальній літературі.

Аналіз та оцінка рівня якості послуг проводяться на підставі одиничних показників якості. У цьому разі одиничні показники якості поділяють на класифікаційні та оціночні.

Класифікаційні показники характеризують призначення та сферу застосування даного різновиду послуг. Значення цих показників дозволяють зарахувати зразки (еталони оцінки), що є на ринку, до групи аналогів послуг, що оцінюються.

Оціночні параметри характеризують функціональні, ресурсозберігаючі, екологічні та інші властивості послуг.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри відповідності того або іншого різновиду послуг для задоволення конкретного попиту на них порівняно з відповідними базовими показниками (еталонною оцінкою) за фіксованих умов споживання.

Рівень якості визначають відносні характеристики якості, отримані в

результаті порівняння якості даної послуги з базовим зразком.

Оцінка якості – це результат порівняння двох або більше показників якості. Порівняння виявляє відповідність або невідповідність отриманих результатів показникам якості, вимогам нормативної документації.

Оцінку рівня якості (порівняння з показниками якості базових зразків, еталонної оцінки) проводять диференційним, комплексним, змішаним та інтегральним методами.

Диференційний метод оцінки рівня якості передбачає порівняння одиничних показників з відповідними еталонними показниками. Оцінка рівня якості в цьому методі полягає в обчисленні значень відносних показників, які порівнюються з еталонними (стандартними), що беруться за одиницю. За диференційного методу будуються параметричні індекси за такими формулами:

$$q_i = \frac{P_i}{P_{i0}} \quad (i=1 \dots n), \quad (5.3)$$

$$q_i^1 = \frac{P_{i0}}{P_i}, \quad (5.4)$$

де q_i – параметричний індекс i -того параметру;

P_i – значення i -того показника якості;

P_{i0} – базове (еталонне) значення i -того показника якості;

n – кількість показників.

Комплексний метод полягає у визначенні узагальненого показника якості. Одним із таких може бути інтегральний показник. Іноді для комплексної оцінки якості застосовують середньозважену арифметичну величину з використанням під час її обчислення коефіцієнтів вагомості всіх розрахункових показників.

Комплексний показник розраховується як звідний параметричний індекс за такою формулою:

$$Q_i = \sum a_i \times q_i, \quad (5.5)$$

де a_i – вага i -того параметру.

Під час розрахунку зведеного параметричного індексу складним завданням є визначення ваги параметрів (коефіцієнтів). Найбільш розповсюджений експертний метод визначення вагових коефіцієнтів. Крім того, використовуються статистичні та математичні методи.

Змішаний метод оцінки рівня якості базується на спільному

застосуванні одиничних та комплексних показників. За цим проводяться такі заходи:

- наважливіші показники використовуються як одиничні;
- інші одиничні показники поєднуються у групи, для кожної з яких визначаються групові показники;
- на основі отриманої сукупності групових та одиничних показників якості оцінюється рівень якості диференційним методом.

Інтегральний метод оцінки рівня якості базується на співвідношенні інтегральних показників рівня якості послуги, що оцінюється, та базового зразка (еталонної оцінки).

Інтегральний показник рівня якості визначається за такою формулою:

$$Q_{int} = \frac{E_u}{P_c} \quad (5.6)$$

де E_u – корисний ефект;

P_c – ціна споживання послуги.

Під час оцінки рівня якості продукції у кваліметрії широко застосовуються також **методи порівняння на підставі експертних оцінок**. Експертні методи порівняння базуються на шкалюванні.

Під час використання методів порівняння застосовують одну з трьох шкал:

- шкалу рівнів;
- шкалу порядку;
- шкалу співвідношень.

Під час використання *шкали рівнів* з прийнятою величиною рівня Q порівнюються усі величини Q_i за принципом $(Q_i - Q = \Delta Q)$. Під час вимірювання за *шкалою порядку* проводиться ранжування об'єкта відповідно до рангів, що визначені експертами $(Q_1 < Q_2 < Q_n)$. При цьому застосовується метод попарного порівняння.

Перевага одного об'єкта над іншим позначено 1, ситуація навпаки – 0. Ранжувальний ряд – шкала порядку $Q_4 < Q_5 < Q_6 < Q_2 < Q_1 < Q_3$. Можна використовувати більш досконалі критерії, наприклад, визначити кращу якість оцінкою 1, гіршу – оцінкою -1, а рівнозначне – 0.

У експертних оцінках використовують також шкалу порядку, фіксуючи в ній опорні точки (бали); наприклад, п'яти-, десяти- або дванадцятибальну шкалу оцінки. Важлива також узгодженість думок експертів, яку можна визначити за коефіцієнтом рангової конкордації, що розрахований за формулою, запропонованою Кендалом:

$$W = \frac{12S}{(n^2(m^3 - m))} \quad (5.7)$$

де S – сума квадратів відхилення оцінок рангів кожного об’єкта експертизи від середнього значення;

n – число експертів;

m – число об’єктів експертизи ($0 < m < 1$) : 0 – цілковита неузгодженість думок експертів; 1 – однотайність експертів).

Шкала співвідношень – порівняння величини з еталоном за принципом:

$$q = \frac{Q_i}{Q_{\text{еталон}}}, \quad (5.8)$$

де Q – одиничні показники якості;

i – кількість одиничних показників якості;

q – ваговий коефіцієнт показників якості.

У багатьох вітчизняних та закордонних методиках оцінювання якості застосовується не цифрова, а вербальна технологія вираження градацій значень абсолютних показників якості. Наприклад, часто використовується вербальна шкала з п’ятьма градаціями: дуже добре, добре, задовільно, незадовільно, дуже незадовільно. Іноді використовують еквівалентну їй цифрову п’ятибальну шкалу. Однак вже за рахунок подібного невеликого числа градацій відносна похибка збільшується до $\pm 20\%$. Для зменшення величини відносної похибки необхідно за інших рівних умов збільшити число градацій. Але не у будь-яких (тобто максимальних) розмірах, а в тих, які відповідають психологічним можливостям людини. А ці можливості передбачають, що оптимальне число градацій має бути у межах 10–12, тобто потрібно використовувати знайому всім п’ятибальну шкалу, доповнену проміжними значеннями «+» «-».

Кращих результатів можна досягти, якщо використовувати не п’ятибальну (з «+» «-»), а 100% шкалу з градаціями через 10% (крім початку та кінця шкали), де можливі й дрібніші градації). Зазначене вище стосується тих властивостей, для показників яких або дуже важко, або з будь-яких інших причин небажано використовувати для вираження їх значень звичайні фізичні величини.

Якість як сукупність характеристик послуги, що задовольняє встановлені й передбачувані потреби, багатомірна. Параметри якості можуть мати *кількісні*

характеристики та **якісні**. Для забезпечення контролю якості туристських послуг бажано мати обидва параметри, але це не завжди можливо.

На рисунку 5.3 наведені характеристики якості послуг. Конкурентна боротьба, зростаючі потреби й вимоги споживачів спричиняють те, що в сучасних ринкових умовах категорії якості відводиться особливе значення як з боку покупців, так і виробників, зокрема, виробників послуг.



Рисунок 5.3 – Характеристики послуги

У зв'язку з цим виникають проблеми щодо визначення конкурентоспроможності туристських послуг, а саме:

- як оцінити рівень якості та споживчі цінності туристських послуг;
- як об'єктивно визначити ціну послуги;
- як визначити конкретні переваги туристського продукту.

Отже, головні принципи та елементи систем якості, які охоплюють усі процеси, необхідні для забезпечення ефективності послуги, від маркетингу до її надання, включаючи аналіз послуги, встановлює «ДСТУ 180 9004-2-96. *Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг*».

У маркетингу якість потрібно розуміти як сукупність ознак, переваг, властивостей (споживчих і емоціональних), що показують рівень, у якому продукт задовольняє потреби споживачів. У цьому визначенні необхідно наголосити на відсутності ролі контролю й усуненні розбіжностей між якістю, яку очікують споживачі, та пропонованою. Отже, сутність якості полягає у рівні задоволення потреб і сподівань клієнта. Сформульоване поняття якості має узагальнений характер. Кожне підприємство на ринку має прагнути до визначення власних цілей і надавати конкретний вимір якості своїм продуктам.

У туризмі якість є інтегрованою складовою процесу створення туристського продукту, яка зумовлює задоволення сподівань і потреб туристів. Якістю є не тільки сукупність ознак, які характеризують туристський продукт, а й те, що його відрізняє від інших продуктів (товарів та послуг), а також можливість продукту задовольняти сподівання туристів і їх визначені потреби. Вміле управління якістю гарантує те, що пропонований продукт знайде покупців і задовольнить їх потреби.

Водночас з *проблематикою якості туристських послуг* важливим питанням стає якість обслуговування клієнта (туриста). Покупці туристських послуг стають більш вимогливими та домагаються вищих стандартів обслуговування. Цей елемент є вирішальним для існування туристських суб'єктів за умов зростаючої конкуренції. *Обслуговування клієнта* – це надійне надання клієнтові благ і послуг в узгодженому часі й місці, відповідно до сподівань клієнта. Отже, це є сукупністю дій окремих складових ланок суб'єкта господарювання, який бере участь у наданні благ і послуг відповідно до сподівань клієнта і забезпечує при цьому реалізацію цілей фірми.

Визначення якості туристських послуг полягає у проведенні аналізу багатьох аспектів взаємопов'язаних елементів туристського продукту. Ступінь відчутого задоволення залежить, з одного боку, від властивостей ознак придбаної послуги, а з іншого – від сподівань клієнтів. Необхідно намагатися, аби різниця між очікуваною та отриманою послугою була щонайменшою. У процесі дослідження якості варто враховувати пізнання потреб і вимог, а також пропозиції й думки клієнтів. Лише за таких умов можна говорити про ознаки створеного продукту виробником послуг та про ідентифікатори якості, які сприймає клієнт. Ознаки продукту можуть формуватися перед, під час і після процесу надання, що дає можливість керувати цим процесом. Ідентифікатори якості зумовлюють оцінку цього продукту клієнтом у процесі надання або після його завершення. Це означає, що чим точніше описати процес надання послуги, тим більшою буде вірогідність формування й упорядкування передумов забезпечення їх високої якості. Отже, продавець послуг зможе задовольнити потреби відповідно до сподівань клієнта, який, своєю чергою, досягне певної користі через задоволення.

Вимірювання якості послуги в багатьох випадках є найбільшою проблемою, яка постає перед підприємствами з надання туристських послуг. Складність поняття якості туристського продукту обґрунтовує необхідність аналізу багатьох складових елементів, які впливають на якість їх вибір становить істотну проблему в дослідженні і оцінці якості значення кількості змінних, що описують якість туристського продукту, вимагає досліджень. Для оцінки якості турпродукту наразі використовується декілька моделей.

Так, Ф. Котлер для оцінки якості послуг з метою підвищення ефективності взаємовідносин постачальника послуг і їх споживача наводить

такі десять критеріїв:

- ступінь доступності (наскільки просто отримати своєчасний доступ до послуги);
- репутація компанії (наскільки компанія заслуговує довіри);
- знання (чи справді постачальник послуг розуміє потреби клієнта);
- надійність (наскільки послідовна та надійна послуга);
- безпеку (чи не пов'язано виробництво і споживання послуги з небезпекою і ризиком);
- компетенція персоналу (чи є у співробітників необхідна кваліфікація і знання для надання послуги високої якості);
- рівень комунікації (наскільки добре компанія донесла до споживача суть своєї послуги);
- ввічливість співробітників (наскільки співробітники ввічливі, тактовні і уважні до споживачів);
- реакція співробітників (виявляють чи співробітники бажання і здатність швидко надати послугу);
- відчутні чинники (чи пов'язаний зовнішній вигляд співробітників, фізична обстановка та інші чинники з якістю наданої послуги).

Для визначення якості послуги може бути використана концепція «нейтральних зон» Ч. Бернарда. Суть концепції стосовно сфери надання послуг полягає в наступному: в особистісних сприйняттях людей існує так звана нейтральна зона, в якій будь-які дії не викликають реакцій у відповідь. Так, якщо обслуговування виявляється на середньому прийнятному рівні, відповідні реакції споживача залишаються нейтральними. Почуття задоволеності (позитивна реакція) виникає, коли якість і рівень обслуговування в свідомості споживача опиняються за межами нейтральної зони. Чим важливіше для споживача параметр послуги, тим вужче його нейтральна зона. Розвитком концепції «нейтральних зон» є типологія ефективності елементів обслуговування Е. Кедотта і Н. Терджена, відповідно до якої різні елементи обслуговування можуть мати позитивну або негативну реакцію споживачів, а деякі не викликають реакцій у відповідь. Для надання якісної послуги необхідно визначити, які її параметри створюють позитивну відповідь – реакцію клієнта і безпосередньо формують його сприйняття. Е. Кедотт і Н. Терджен розробили таку класифікацію елементів обслуговування залежно від їх значущості в споживчих сприйняттях:

1. Критичні елементи обслуговування. Формують найменшу нейтральну зону. Є головними чинниками, що чинять прямий вплив на споживача. Викликають або позитивну, або негативну реакцію залежно від того, чи відповідають вони споживчим очікуванням. Це той мінімум в обслуговуванні, який повинен бути обов'язково виконаний для того, щоб задовольнити клієнта. Це головні чинники, які роблять безпосередній вплив на споживача. Вони

повинні бути задоволені найперше, оскільки засновані на мінімумі стандартів, прийнятих для споживачів. Якщо компанії хочуть вижити в бурхливому морі конкуренції, вони повинні зробити все, щоб запропонувати саме ці елементи обслуговування. Приклади тут дуже прості. Так, в індустрії гостинності – це чистота в готельних номерах, чистота громадських приміщень, безпека, здорова їжа і т.п. Критичними ці елементи називаються тому, що вони викликають або позитивну, або негативну реакцію залежно від того, досягнуті ці мінімальні стандарти чи ні. Компанії, що надає обслуговування, може бути прощено ігнорування цих стандартів тільки в критичних ситуаціях.

2. Нейтральні елементи обслуговування. Створюють максимальну нейтральну зону і практично не впливають на якість обслуговування в сприйнятті клієнта (наприклад, колір уніформи персоналу). Якщо ці елементи мають досить слабкий вплив на ступінь задоволення споживачів, на них не варто витрачати значних управлінських зусиль.

3. Елементи обслуговування, що приносять задоволення. Викликають позитивну реакцію, якщо очікування клієнта задовольняються. Передбачаючи, але ніякої (зокрема, негативною) реакції не виникає, якщо очікування не задоволені (наприклад, безкоштовне шампанське). Ці елементи не знижують якість обслуговування, якщо споживач їх не отримує, але в зворотному випадку в свідомості клієнта формують додаткові переваги від наданої послуги і у такий спосіб підвищують її якість. Ці елементи не завдають неприємностей, якщо споживач їх не отримує, і, навпаки, приносять задоволення, якщо клієнт раптом виявляє їх.

4. Елементи обслуговування, що приносять розчарування. Ці елементи, якщо вони не виконані правильно, здебільшого викликають негативну реакцію. У той же час ніякої реакції не настає, якщо все робити правильно. Тут і невдало обрана або організована стоянка для машин, що змушує гостей далеко йти, відмова від прийняття оплати за найбільш поширеними кредитними картками, недоброчливість персоналу, тощо. Варто мати на увазі, що виконання цих елементів обов'язково, але в той же час підвищення якості цих елементів обслуговування навряд чи може привести до підвищення рівня задоволеності.

Дієвим індикатором задоволеності клієнтів на конкретному ринку є ставлення споживачів до фірми. Для цього необхідно дослідити наступні аспекти:

- фактори, що визначають імідж туристської фірми;
- вплив іміджу на обсяг продажів і рівень задоволеності замовника;
- ступінь, у якому рівень задоволеності тягне довгострокову орієнтацію на звернення до послуг даної туристської фірми.

При вивченні ставлення споживачів до фірми (визначенні її іміджу) перш за все слід розробити систему оціночних критеріїв, які досить повно характеризують всі аспекти її діяльності. Так, для туристського підприємства в

якості базових оціночних критеріїв можуть бути використані наступні:

1. Компетентність: фірма володіє необхідними навичками і знаннями, щоб надати послугу.

2. Надійність: фірма працює стабільно, необхідний рівень забезпечується завжди і всюди, прийняті зобов'язання виконуються.

3. Чуйність: співробітники прагнуть швидко, завжди і всюди відповідати на запити клієнта. Система не виходить з ладу у разі звичних запитів.

4. Доступність: як фізична, так і психологічна – контакт з співробітниками фірми повинен бути легким і приємним.

5. Розуміння: фірма прагне якомога краще зрозуміти специфічні-етичні потреби клієнта і пристосуватися до них.

6. Комунікація: фірма інформує клієнтів про пропоновані послуги на зрозумілій їм мові, адаптованому до особливостей цільової групи.

7. Довіра: визначається репутацією фірми, її чесністю, гарантіями серйозного ставлення до клієнтів.

8. Безпека: клієнти захищені від ризику – фізичного, фінансового, морального.

9. Ввічливість: ввічливість, поважність, уважність і дружелюбність персоналу.

10. Відчутність: матеріальні підтвердження, що надаються – приміщення, персонал тощо.

Ще одним способом є використання спеціального штату людей (покупців-невидимок), які, виступаючи в ролі споживачів, будуть інформувати підприємство про його сильні і слабкі властивості. Подібні покупці, крім усього іншого, можуть оцінювати діяльність співробітників відділів продажів. Такий відвідувач може спеціально висловити зауваження з приводу запропонованого туру, щоб оцінити реакцію турагента на отриману претензію. І, нарешті, важливим для туристського підприємства представляється аналіз причин скорочення клієнтів. До цього ж, велике значення має не тільки проведення інтерв'ю, коли споживач в перший раз відмовився від співпраці, а й організація моніторингу рівня відмов. Якщо рівень відмов зростає, значить, фірма не в змозі задовольнити споживачів. Отже, існують різні методи оцінки задоволеності клієнтів туристськими послугами, загальним елементом в яких є «діалог з клієнтом». Цей елемент несе в собі ключовий характер і включає в себе такі важливі моменти в процесі комунікації як відповідь на скарги клієнтів. Також, з приходом нових технологій, можна проводити дане дослідження в мережі Інтернет, де люди охочіше говорять про свої вподобання, скарги, претензії і побажання.

Найпопулярнішим способом дослідження розбіжностей між рівнем надання послуг і сподіваннями клієнтів є опрацьована в середині 80-х років ХХ ст. у США методика *ServQual (Service Quality Dimensions)*, розроблена

А. Паразьюраманом, Л. Беррі і В. Зейтамль у 1985 р. В її основі лежить анкета, що складається з 21 пари питань (тверджень), згрупованих за п'ятьма параметрами:

1) відчутність – можливість побачити фізичні, матеріальні характеристики послуги (обладнання, інтер'єр приміщення, зовнішній вигляд співробітників, рекламні матеріали);

2) надійність – здатність компанії вчасно, в повному обсязі й в узгоджені терміни надати послугу;

3) чуйність – активна готовність допомогти клієнту і швидко надати послугу;

4) переконливість, впевненість – компетентність персоналу, інформованість і професіоналізм, ввічливість, здатність викликати у клієнта довіру до компанії, впевненість у безпеці послуг;

5) співпереживання – турбота персоналу про своїх клієнтів, прагнення до чіткого розуміння їх інтересів, здатність підлаштуватися до клієнта і проявити уважне ставлення, забезпечити комфортність взаємин з персоналом.

Щоб визначити якість послуги, потрібно провести дослідження у два етапи (*I етап* – дослідження сподівань; *II етап* – дослідження реальної якості наданих послуг). Схематично перебіг проведення досліджень подано на рисунку 5.4.

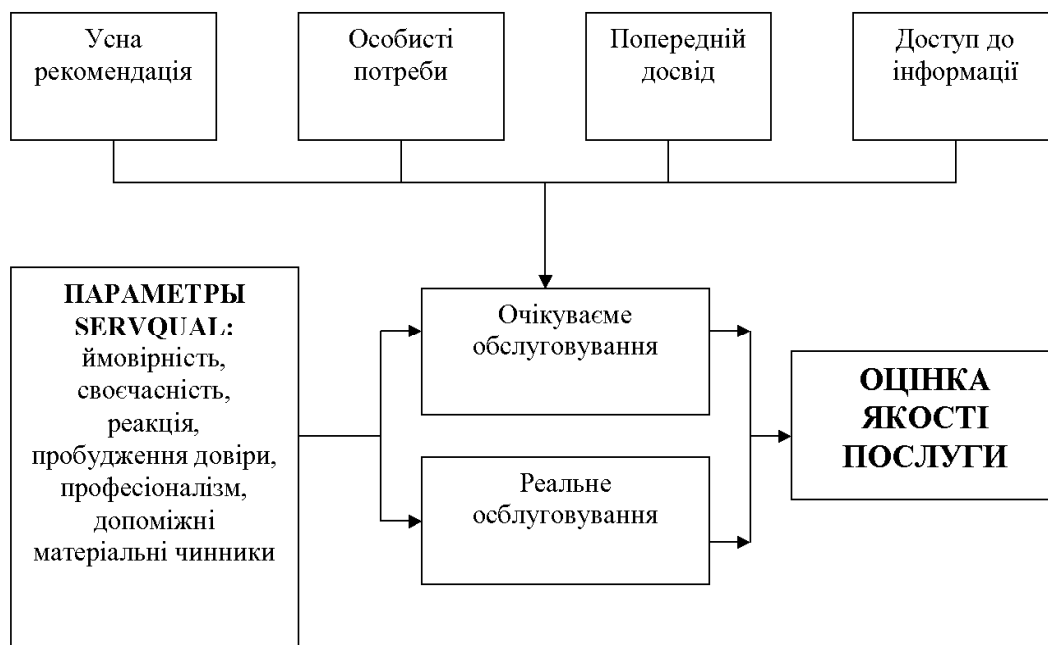


Рисунок 5.4 – Оцінка якості обслуговування клієнтом

Клієнт оцінює якість послуги миттєво під час її купівлі та споживання. Тому підприємство повинно вести поточний вимір якості задоволення клієнтів і скористатися одним з таких методів:

– системи скарг і пропозицій – за допомогою наданих клієнтам формулярів чи книг записів;

– анкетного дослідження – дослідження реального рівня якості послуг та можливості пізнання причин незадоволення якістю;

– контрольних купівель послуг – інформація про сильні та слабкі сторони пропозиції туристичного підприємства;

– аналізу втрат клієнтів – підтримання контактів з клієнтами, які відмовилися від послуг.

Оцінка якості послуг залежить, насамперед, від сподівань клієнта, а його задоволення від спожитої послуги є функцією викопаних сподівань.

Ступінь задоволеності покупця досконалою покупкою визначається співвідношенням його очікувань з реальними якостями придбаного товару або послуги. Задоволення – це відчуття, що виникає у індивіда, який би порівняв свої попередні очікування і сприймаються якості придбаного товару або послуги. Якщо реальні показники виявилися нижчими за попередні очікування, споживач відчуває розчарування. Якщо характеристики товару збігаються з очікуваннями, він задоволений. Якщо якості товару або послуги перевершили передбачення, він задоволений або навіть захоплений. Важливе значення для процесу формування очікування покупців грають попередній досвід здійснення покупок, поради друзів або товаришів по службі, інформація, отримана від активних суб'єктів ринку, в інтернеті, а також обіцянки, реклама. Для задоволення покупця інформація від туристської фірми не повинна призводити до завищених очікувань, в разі ж із занадто низьким рівнем очікувань, їй не вдасться залучити достатню кількість покупців. Багато компаній проводять систематичну оцінку задоволення покупців і вплив на неї факторів, тому що задоволеність покупців – основа їх утримання на ринку. Існує безліч способів оцінки задоволеності і незадоволеності споживачів туристськими послугами, зокрема, й ті, які можуть застосовуватися в різних галузях економіки, не тільки в туризмі. Таким методом є індекс задоволеності клієнта, розроблений в Швейцарії в 1996 році. Він містить в собі 5 важливих елементів (рис. 5.5).

Головним у швейцарській моделі індексу є елемент «задоволеність клієнта», під якою розуміється результат складного психологічного процесу зіставлення, коли клієнт порівнює свій досвід споживача товару та послуги зі стандартом. Задоволеність схильна до впливу ще двох факторів – «вигода клієнта» і «орієнтація на клієнта». Чим більше вигода від використання послуги, тим більше задоволеність і вище оцінка послуги. Те саме можна сказати і про орієнтацію на клієнта. Якщо системи і структури підприємства орієнтовані таким чином, що вони сприймаються клієнтами як відповідні їхнім очікуванням, то така позиція сприяє появі задоволеності споживачів своїм постачальником послуг.

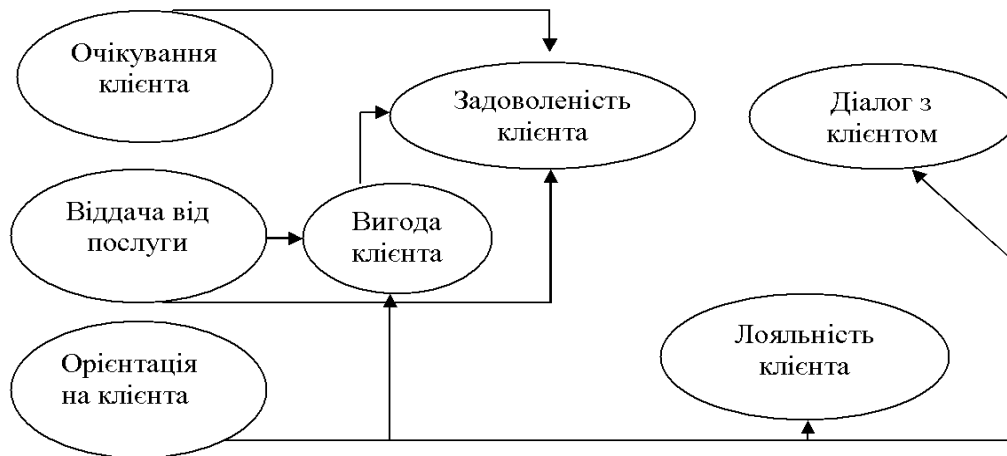


Рисунок 5.5 – Структурна модель швейцарського індексу задоволеності клієнтів туристським послугами

Елемент моделі «діалог із клієнтом» вказує на те, чи готовий останній вступати в спілкування з підприємством, чи вважає він входження в контакт легким або важким і наскільки він в принципі задоволений спілкуванням в рамках сформованих господарських відносин. Задоволений клієнт більш відкритий для діалогу в довгостроковому плані, і його лояльність зрештою зростає.

У кінцевій частині моделі вартий елемент «лояльність клієнта», який сприймається як складний, багаторозмірний фактор. Позитивний зв'язок між задоволеністю клієнта та його лояльністю постачальнику останнім часом все частіше піддається критиці. Зокрема, стверджується, що задоволеність клієнта ще не гарантує його лояльності, швидше, є головною її передумовою. Однак, позитивний вплив лояльності клієнта на економічні показники підприємства відзначається в багатьох дослідженнях.

Отже, ця модель дослідження включає в себе провідні критерії, за якими можна судити про задоволеність клієнтів. Результати даного дослідження дозволять постачальнику туристських послуг розвивати з клієнтами довгострокові відносини на основі налагодженого діалогу.

За результатами дослідження близько 48 % угод з фірмою ставлять проблеми перед клієнтами, тобто фактично призводять до незадоволеності наданими послугами. До того ж, як свідчать німецькі експерти, про кожний випадок невдоволення одного споживача дізнаються 9–10 потенційних клієнтів, що завдає непоправної шкоди іміджу та прибутку компанії. Збиток для туристського підприємства може бути зменшений тільки ефективним задоволенням заявлених скарг. Отже, в рамках діалогу з клієнтом скарги є важливим джерелом інформації, що дозволяє краще зрозуміти очікування клієнтів і краще сприймається ними якість послуг.

Такий елемент в господарських відносинах як конструктивний відгук на

скарги дозволяє підвищити лояльність споживачів і усунути фактори, що заважають задовольнити запити споживачів, здебільшого призводить до налагодження постійного кола клієнтів фірми, оскільки в сфері туризму до 80 % доходу може надходити від постійних клієнтів.

Однак, скарги – необхідна, але не завжди достатня умова отримання повної інформації про ступінь задоволеності клієнтів. Пропонується концептуальна модель, яка передбачає проведення аналізу в три етапи. Починають з оцінки ступеня інтегральної задоволеності турпродуктом або турфірмою. Потім оцінюють задоволеність за окремими показниками і їх відносну важливість.

Для цього використовують одну з шкал вимірювань, наприклад 10-ти бальна, до якої додають можливість відповіді «не знаю» (Н). Далі, вимірюють намір зробити повторну покупку. Типові питання, які рекомендується використовувати при дослідженні, представлені в таблиці 5.1.

Таблиця 5.1 – Дослідження ступеню задоволеності чи незадоволеності споживачів турпродуктом

Загальна оцінка ступеню задоволеності Наскільки Ви задоволені туром, що придбали в нашій фірмі? Задоволеність 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Н
Оцінка окремих показників Наскільки важливий даний показник для Вас і наскільки Ви оцінюєте ступень задоволення їм? 1) Матеріальна інфраструктура (зручність і естетика оточення): - оснащення об'єкту, туристського автобуса, іншого транспорту, - розташування об'єктів інфраструктури 2) Надійність: - чесність посередників продажу послуг, - достовірність, - точність, - (ретельність) інформації, - терміни пропозиції послуг 3) Відповідальність постачальника послуг і готовність їх надавати: - швидкість постачання послуги; - швидкість обслуговування в турі 4) Достовірність і безпека послуги: - професіоналізм надання послуги; - компетентність виробника послуг; - відповідальність виробника послуг; - ввічливість і чемність; - безпека клієнта 5) Знання потреб клієнта: - уміння ідентифікувати потреби та очікування клієнтів; - безпосереднє встановлення зв'язків через постачальників послуг Важливість 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Н Задоволеність 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Н
Намір здійснити наступне придбання туру Звернетесь Ви до нас наступного разу? Так (чому?): Ні (чому?): Поки не знаю (чому?)

Подібні опитування можуть регулярно проводитися серед споживачів продуктів певної фірми. Найбільш доцільно здійснювати опитування телефоном, а не поштою. Практика свідчить, що саме незадоволені покупці менш охоче відповідають на письмові запити. На сьогодні з поширенням інтернету можна розмістити дане опитування на форумі фірми, де споживачі зможуть відповісти на дані питання та обговорити їх в режимі реального часу.

5.3 Оцінювання економічної ефективності управління якістю туристських послуг

Оцінити ефективність системи якості в сфері туризму можна за *трьома способами*:

1. *Оцінка досягнутого рівня економічної ефективності системи.* З цією метою застосовують економічні методи (аналогічні методам оцінки ефективності управління якістю) з використанням таких показників економічної ефективності:

- річний економічний ефект;
- коефіцієнт віддачі на тисячу гривень сукупних витрат, вкладених на впровадження системи якості (економічний ефект досягається шляхом ліквідації непродуктивних витрат).

2. *Визначення відповідності рівня управління якістю вимогам стандартів ISO серії 9000.* Під час застосування цього методу в оцінці ефекту від впровадження системи якості використовують результати внутрішнього та зовнішнього аудиту, який являє собою систематичний та незалежний аналіз, що дає змогу визначити відповідність діяльності з якості та її наслідків запланованим заходам, ефективність впровадження цих заходів та їх придатність для досягнення мети в галузі якості. Методика проведення аудиту якості надана в стандартах ISO серії 10000.

3. *Виявлення ступеня впливу елементів системи якості на її функціонування загалом та на рівень якості послуг.* Для цього пропонується використовувати експертний метод.

Для того, щоб діюча (проектна) в підприємстві система якості відповідала вимогам стандартів *ISO серії 9000*, необхідно всебічно та поелементно проаналізувати механізм управління якістю. Це дасть змогу найбільш правильно визначити: які функції в управлінні якістю відсутні, з якою повнотою виконуються існуючі функції, що необхідно зробити для підвищення ефективності системи.

Метод експертної оцінки передбачає використання кількісної оцінки ефективності функціонування системи за допомогою коефіцієнта ефективності (K_e). Експерти перевіряють, як функціонують спеціальні функції управління якістю, який ступінь їх дотримання в кількісній оцінці.

Завданнями оцінки мають стати такі:

- виявлення слабкофункціонуючих елементів системи якості;
- оцінка ефективності функціонування системи якості в цілому;
- вироблення необхідних заходів щодо подальшого вдосконалення системи якості.

Коефіцієнт ефективності (K_c) – це середньостатистична кількісна оцінка виконання всіх спеціальних функцій управління якістю, що виражається такою формулою:

$$K_c = \frac{\sum K_{\phi i}}{n}, \quad (5.9)$$

де n – кількість функцій управління якістю;

$K_{\phi i}$ – коефіцієнт ефективності (ступінь впливу) i -тої функції.

$$K_{\phi i} = \frac{\sum P_{\phi i}}{NA}, \quad (5.10)$$

де $P_{\phi i}$ – оцінка (ступінь виконання) функціонування i -тої функції, виставлена одним експертом;

A – максимально допустима оцінка в балах ($A = 10$);

N – кількість експертів.

Значення K_c можуть мати значення $0 \leq K_c \leq 1$.

Найрозповсюдженішим показником визначення ефективності управління якістю є відношення кінцевого результату діяльності підприємства до сукупності витрат на якість, що набуває такого вигляду:

$$E_y = P_k / B_y, \quad (5.11)$$

де E_y – ефективність управління якістю;

P_k – кінцевий результат діяльності, обсяг реалізації послуг;

B_y – витрати на управління якістю (визначаються будь-яким із зазначених раніше методів) включають витрати на забезпечення, управління та поліпшення якості.

Наступним поширеним показником оцінки ефективності управління якістю є відношення загального результату діяльності підприємства до чисельності працівників управління в галузі якості, що має такий вигляд:

$$E_y = P_k / K, \quad (5.12)$$

де K – чисельність кадрів управління в галузі якості.

Економічний ефект (E), який є різницею між результатами (P) діяльності та витратами (B) розраховують так:

$$E = P - B = P - (B_{\text{вир}} - B_{\text{спож}}). \quad (5.13)$$

Використовуючи формулу, наведену та доповнюючи ціною продажу послуги, економічний ефект управління якістю можна виразити формулою:

$$E = E_{\text{вир}} + E_{\text{спож}} = P - (B_{\text{вир}} + B_{\text{спож}}) + Ц = \frac{Ц - B_{\text{вир}}}{E_{\text{вир}}} + \frac{(P - (Ц + B_{\text{спож}}))}{E_{\text{спож}}} \quad (5.14)$$

де P – результат діяльності;

E – економічний ефект від діяльності;

B – витрати, пов'язані з отриманням ефекту;

$B_{\text{вир}}$ – витрати, пов'язані з виробництвом послуги;

$B_{\text{спож}}$ – витрати, пов'язані із споживанням послуги;

$Ц$ – ціна реалізації послуги;

$E_{\text{вир}}$ – ефективність виробництва послуги;

$E_{\text{спож}}$ – ефективність споживання послуги.

Коефіцієнт оцінки ефективності системи якості може бути використаний для такого:

- оцінки економічного ефекту функціонування системи;
- виявлення слабких ланок у роботі системи;
- аналізу та прийняття певних заходів щодо вдосконалення системи;
- розроблення плану організаційно-технічних заходів із забезпечення якості надання послуг на майбутній період;
- розподілу функціональних обов'язків, прав та відповідальності з питань якості послуг між керівниками, спеціалістами та підрозділами.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Визначити критерії ефективності управління якістю послуг.
2. Назвати складові ефекту управління якістю послуг.
3. Вказати основу для економічної оцінки ефективності управління якістю.

4. Розкрити сутність та значення класифікації витрат на якість.
5. Охарактеризувати сутність витрат на якість згідно ДСТУ 3230-95.
6. Перелічити витрати, що входять до складу витрат на забезпечення якості туристських послуг.
7. Навести класифікацію витрат на якість.
8. Пояснити різницю між показником та властивістю туристської послуги.
9. Пояснити, що таке ознака і параметр послуги.
10. Охарактеризувати поодинокі, групові, інтегральні та узагальнені показники якості.
11. Розкрити сутність та особливості методів вимірювання якості.
12. Навести порівняльну характеристику методів оцінки якості туристських послуг.
13. Пояснити що таке рівень якості.
14. Розкрити сутність та особливості розрахунку коефіцієнта Кендела.
15. Охарактеризувати сутність критеріїв оцінювання якості послуг за Ф. Котлером.
16. Розкрити сутність концепції «нейтральних зон» Ч. Бернарда.
17. Охарактеризувати типологію ефективності елементів обслуговування Е. Кедотта і Н. Терджена.
18. Перелічити критерії комплексного оцінювання якості туристських послуг.
19. Розкрити сутність методики *ServQual*.
20. Вказати основні елементи структурної моделі швейцарського індексу задоволеності клієнтів туристськими послугами.
21. Охарактеризувати способи оцінювання економічної ефективності системи якості в сфері туризму.
22. Пояснити порядок розрахунку коефіцієнта ефективності системи якості послуги.
23. Розкрити сутність та порядок розрахунку економічного ефекту управління якістю туристських послуг.

ТЕСТИ

1. Управління якістю має за мету:

- а) досягнення стратегічних цілей організації;
- б) досягнення економічного ефекту (прибутку);
- в) скорочення зайвих витрат;
- г) усі відповіді правильні.

2. Загальний ефект управління якістю готельних послуг може бути поданий у вигляді трьох основних його складових:

- а) соціальний, екологічний, ресурсний;
- б) матеріально-технічний, соціальний, технологічний;
- в) соціально-психологічний, економічний, екологічний;
- г) соціальний, економічний, технічний.

3. Першочергове завдання ефективного управління якістю:

- а) класифікація витрат на якість;
- б) визначення витрат на якість;
- в) ефективність витрат на якість;
- г) немає правильної відповіді.

4. За призначенням витрати поділяються на такі:

- а) виробничі; невиробничі;
- б) витрати на якість в процесі проектування послуги; витрати на якість в процесі надання послуги; витрати на оцінку та контроль якості;
- в) за підприємством; за підрозділами; за різновидами послуг;
- г) на поліпшення якості; на забезпечення якості; на управління якістю.

5. За різновидами витрати поділяються на:

- а) виробничі; невиробничі;
- б) витрати на якість в процесі проектування послуги; витрати на якість в процесі надання послуги; витрати на оцінку та контроль якості;
- в) за підприємством; за підрозділами; за різновидами послуг;
- г) на поліпшення якості; на забезпечення якості; на управління якістю.

6. За стадіями життєвого циклу витрати поділяються на такі:

- а) виробничі; невиробничі;
- б) витрати на якість в процесі проектування послуги; витрати на якість в процесі надання послуги; витрати на оцінку та контроль якості;
- в) за підприємством; за підрозділами; за різновидами послуг;
- г) на поліпшення якості; на забезпечення якості; на управління якістю.

7. За структурою витрати поділяються на такі:

- а) виробничі; невиробничі;
- б) витрати на якість в процесі проектування послуги; витрати на якість в процесі надання послуги; витрати на оцінку та контроль якості;
- в) за підприємством; за підрозділами; за різновидами послуг;
- г) на поліпшення якості; на забезпечення якості; на управління якістю.

8. Термін «витрати на якість» або «витрати, пов'язані з якістю», що визначений стандартом ДСТУ 3230-95 «Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення» трактується у такий спосіб:

- а) витрати, що виникають під час забезпечення і гарантування задовільної якості, а також витрати від того, що не досягнуто задовільної якості;
- б) витрати, що виникають при покращенні умов праці;

- в) витрати, що пов'язані з підвищенням ефективності системи якості;
- г) немає правильної відповіді.

9. Показники якості продукції чи послуг це:

- а) об'єктивна особливість продукції чи послуг, яка може виявитися в процесі її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання);
- б) кількісна характеристика властивостей продукції;
- в) кількісна або якісна характеристика властивостей продукції;
- г) кількісно або якісно встановлені конкретні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки.

10. Властивість продукції (послуги) – це:

- а) об'єктивна особливість продукції чи послуг, яка може виявитися в процесі її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання);
- б) кількісна характеристика властивостей продукції;
- в) кількісна або якісна характеристика властивостей продукції;
- г) кількісно або якісно встановлені конкретні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки.

11. Параметр продукції – це:

- а) об'єктивна особливість продукції чи послуг, яка може виявитися в процесі її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання);
- б) кількісна характеристика властивостей продукції;
- в) кількісна або якісна характеристика властивостей продукції;
- г) кількісно або якісно встановлені конкретні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки.

12. Ознака продукції – це:

- а) об'єктивна особливість продукції чи послуг, яка може виявитися в процесі її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання);
- б) кількісна характеристика властивостей продукції;
- в) кількісна або якісна характеристика властивостей продукції;
- г) кількісно або якісно встановлені конкретні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки.

13. За методом визначення показники якості продукції та послуг поділяються на такі:

- а) органолептичні, експертні, вимірювальні, розрахункові;
- б) проектні, виробничі, експлуатаційні;
- в) абсолютні, приведені;
- г) одиничні, комплексні.

14. За стадією визначення показники якості продукції та послуг поділяються на такі:

- а) органолептичні, експертні, вимірювальні, розрахункові;
- б) проектні, виробничі, експлуатаційні;
- в) абсолютні, приведені;

г) одиничні, комплексні.

15. За розмірністю величин, що відображаються, показники якості продукції та послуг поділяються на такі:

- а) органолептичні, експертні, вимірювальні, розрахункові;
- б) проектні, виробничі, експлуатаційні;
- в) абсолютні, приведені;
- г) одиничні, комплексні.

16. За кількістю властивостей, що визначаються, показники якості продукції та послуг поділяються на такі:

- а) органолептичні, експертні, вимірювальні, розрахункові;
- б) проектні, виробничі, експлуатаційні;
- в) абсолютні, приведені;
- г) одиничні, комплексні.

17. Диференційний метод оцінки рівня якості виражається так:

а) $q_i = \frac{P_i}{P_{i0}} \quad (i=1 \dots n) \quad q_i^1 = \frac{P_{i0}}{P_i};$

б) $Q_i = \sum a_i \times q_i;$

в) $Q_{int} = \frac{E_u}{P_c};$

г) $W = \frac{12S}{(n^2(m^3 - m))}.$

18. Комплексний метод полягає в такому:

а) $q_i = \frac{P_i}{P_{i0}} \quad (i=1 \dots n) \quad q_i^1 = \frac{P_{i0}}{P_i};$

б) $Q_i = \sum a_i \times q_i;$

в) $Q_{int} = \frac{E_u}{P_c};$

г) $W = \frac{12S}{(n^2(m^3 - m))}.$

19. Інтегральний метод оцінки рівня якості базується на такому:

а) $q_i = \frac{P_i}{P_{i0}} \quad (i=1 \dots n) \quad q_i^1 = \frac{P_{i0}}{P_i};$

б) $Q_i = \sum a_i \times q_i;$

в) $Q_{int} = \frac{E_u}{P_c};$

$$\Gamma) W = \frac{12S}{(n^2(m^3 - m))}.$$

20. Метод порівняння на основі експертних оцінок виглядає так:

$$\text{а) } q_i = \frac{P_i}{P_{i0}} \quad (i=1 \dots n) \quad q_i^1 = \frac{P_{i0}}{P_i};$$

$$\text{б) } Q_i = \sum a_i \times q_i;$$

$$\text{в) } Q_{int} = \frac{E_u}{P_c};$$

$$\Gamma) W = \frac{12S}{(n^2(m^3 - m))}.$$

21. Коефіцієнт ефективності функціонування системи якості визначається так:

$$\text{а) } K_c = \frac{\sum K_{\phi i}}{n^2};$$

$$\text{б) } K_c = \frac{\sum K_{\phi i}}{n};$$

$$\text{в) } K_c = \frac{\sum K^2}{n};$$

$$\Gamma) K_c = \frac{\sum \frac{1}{2} K_{\phi}}{n}.$$

22. Економічний ефект визначається так:

$$\text{а) } E = P * B = P * (B_{\text{вир}} - B_{\text{спож}});$$

$$\text{б) } E = P - B = P - (B_{\text{вир}} * B_{\text{спож}});$$

$$\text{в) } E = B - P = P - (B_{\text{вир}} - B_{\text{спож}});$$

$$\Gamma) E = P + B = P + (B_{\text{вир}} - B_{\text{спож}}).$$

6 ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ

6.1 Необхідність системи внутрішнього контролю якості туристських послуг

Сучасні ринкові умови, які склалися на туристському ринку України, не можуть забезпечити якість послуг на високому рівні. Це підтверджують показники України в міжнародних рейтингах, зокрема у сфері туризму.

Контроль якості послуги – сукупність операцій, зокрема проведення вимірювань, випробувань, оцінки однієї або декількох характеристик послуги та порівняння отриманих результатів зі встановленими вимогами.

Ст. 20 Закону України «Про туризм» визначає необхідність відповідності якості туристських послуг умовам укладеного договору. Отже, це можна здійснити тільки за умов створення системи внутрішнього контролю. Одним зі способів реалізації контролю якості, є здійснення контролю договірною процесу за наступними напрямками:

1) у туристського оператора: контроль договірних відносин виробниками туристських послуг (готелями, перевізниками тощо) і контроль договірних відносин з туристичними агентами і споживачами туристських послуг;

2) у туристського агента: контроль договірних відносин з туристськими операторами і контроль договірних відносин із споживачами туристських ваучерів.

В процесі контролю договірною процесу у туристського оператора й агента запропоновано використовувати документальні (перевірка по суті, нормативно-правова, формою, арифметична, зустрічна та взаємна перевірка, хронологічна) і фактичні (опитування, інвентаризація, спостереження, огляд) прийоми контролю.

Окрім вказаних особливостей суб'єктів туристської діяльності, на якість туристського продукту впливає безпосередня участь споживача туристських послуг (туриста) у процесі обслуговування, яке може негативно впливати на якість споживаного туристського продукту.

Керівництво туристської організації повинне знайти та документально оформити політику в сфері якості, представити завдання, основні напрями підприємства в сфері якості. Керівництво, яке відповідає за політику у області якості, повинне забезпечити її роз'яснення і доведення до всіх структурних підрозділів, і співробітників. Відповідальність за політику у області якості несе керівник.

Політика в області якості туристських послуг повинна бути направлена на рішення таких принципових завдань: задоволення споживача з погляду професійних стандартів, і етики, безперервне підвищення якості послуги, облік

вимог нашого суспільства і захисту навколишнього середовища, ефективність надання послуги.

Організація роботи за якістю

У системі якості повинні бути визначені повноваження, відповідальність і взаємодія всього персоналу туристської організації, виконання послуг контроль діяльності, що впливає на якість послуг. Це, зокрема, належить до обслуговуючого персоналу, діяльність якого полягає у здійсненні визначених функцій (рис. 6.1).

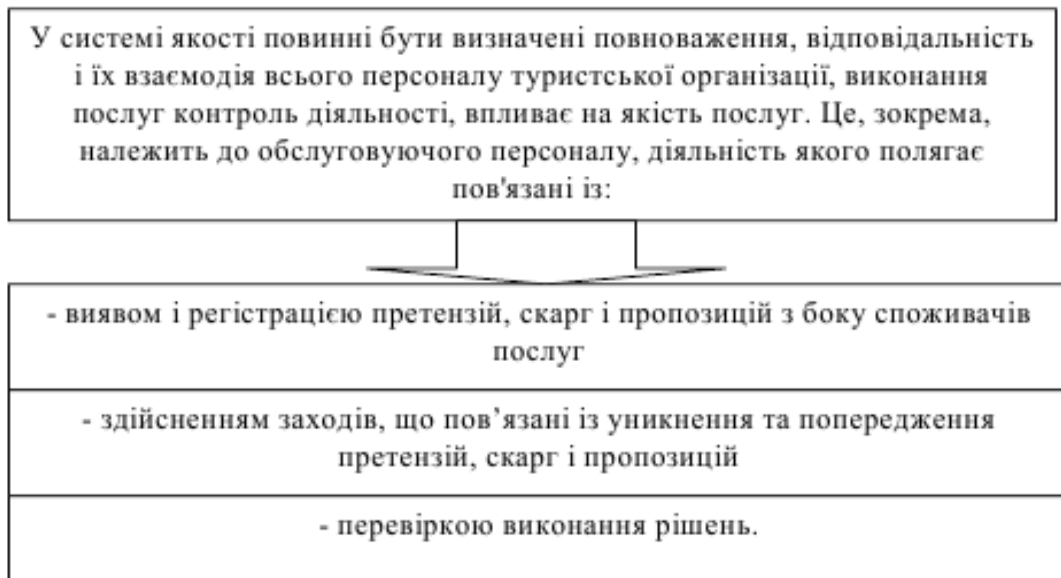


Рисунок 6.1 – Функції персоналу, пов'язані із системою якості

Для досягнення мети у сфері якості керівник має створити структуру системи для управління. Туристська організація має визначати вимоги до внутрішньої перевірки якості виконання туристських послуг, забезпечити необхідними засобами контролю і призначити спеціально навчених працівників його здійснювати. Перевірка має мати контроль, оцінку і регулювання процесів виконання послуг під час проектування та обслуговування споживача. Перевірки системи якості процесів виконання послуг або результату послуги повинні проводити персонал, не відповідальний у виконанні робіт.

Аналіз функціонування системи якості керівництвом.

Систему якості, розроблену згідно з вимогами міжнародних стандартів серії ISO 9000, має періодично аналізувати керівництво організації в тому, щоб було переконатися в її відповідності встановленим вимогам і ефективності. Аналіз, проведений керівництвом, зазвичай включає оцінку результатів внутрішніх перевірок, проведених представниками керівництва, відповідальними за функціонування системи (рис. 6.2).

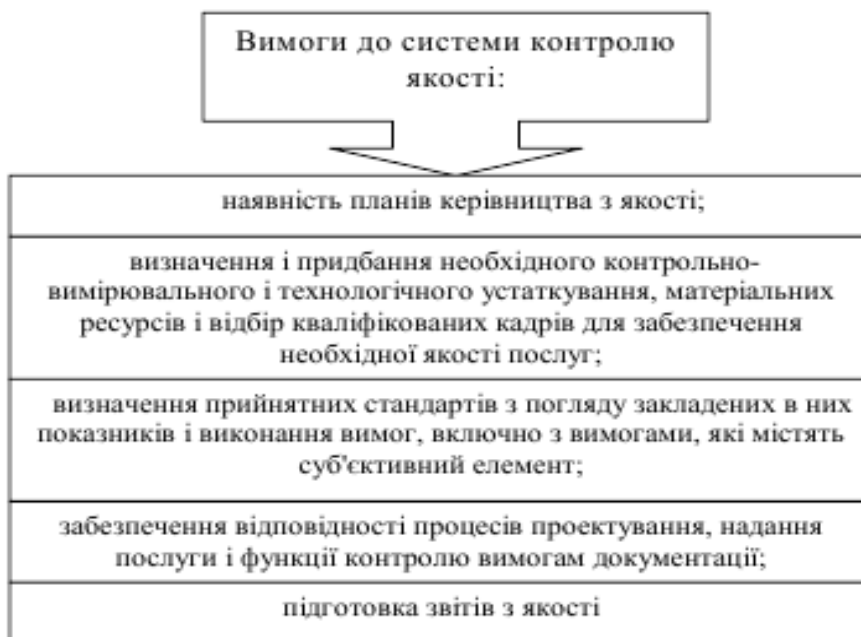


Рисунок 6.2 – Вимоги до системи контролю якості

Документальне оформлення системи якості

Організація повинна напрацювати і підтримувати документально оформлену систему якості, яка забезпечує відповідність наданої послуги встановленим вимогам, що забезпечується таким:

- наявністю планів і вищого керівництва за якістю;
- визначенням і придбанням необхідного технологічного устаткування, матеріальних ресурсів і відбором кваліфікованих кадрів для забезпечення необхідної якості послуг;
- визначенням прийнятних стандартів з погляду закладених у них показників і виконання вимог, включно з вимогами, які містять суб'єктивний елемент;
- забезпеченням відповідності процесів проектування, надання послуги та функції контролю вимогам документації;
- підготовкою звітів за якістю.

Взаємодія із споживачем

Ефективна взаємодія зі споживачем включає інформацію про таке:

- характеристику послуги, доступність і витрати часу її надання;
- очікуваної вартості послуги;
- взаємозв'язки між якістю послуги, умовами її надання і вартістю;
- можливості впливу споживачів на якість послуги;
- адекватному та досяжному виборі засобів для ефективного спілкування;
- можливості отримання оцінки якості послуги споживачем;
- встановлення взаємозв'язку між запропонованою послугою і реальними потребами споживача.

Розроблення і ведення документації

Організація має встановити процедури розробки, твердження, ведення і забезпечення всіма документами і даними, які належать системі. Документація має бути затвердженою повноважною особою для її дії. Всі складені, вимоги й положення системи якості, прийняті організацією, мають бути зацікавленими систематично і впорядковано документовані як плани, методики, стандарти підприємств, інструкції і протоколи.

Необхідно встановити та підтримувати в стані процедури ведення всіх необхідних документів і форм, банк даних, і навіть забезпечувати:

– подання документів, щоб забезпечити ефективне функціонування системи якості;

– своєчасне видалення застарілої документації;

– включення змін – в документацію.

Повинен бути розроблений головний перелік процедур, що визначають порядок постійного перегляду документів.

Управління процесами

Організація має визначити, спланувати і забезпечити виконання процесів надання послуг у керованих умовах. Керовані умови мають включати:

1) документовані інструкції, які визначають технології обслуговування, відповідність стандартам і програмам якості;

2) регулювання й управління процесами надання послуги;

3) затвердження процесу надання послуги, якщо це необхідно;

4) критерії роботи, які визначені у вигляді стандартів або на основі представлених вибірок.

Перевірку якості послуги та процесу її надання потрібно проводити відповідно до обов'язкових вимог всіх нормативних документів щодо параметрів і технології виконання послуги. Унаслідок контролю за якістю потрібно готувати та використовувати дані про етапи обслуговування, перевірки якості, скарги споживача, результати соціологічного опитування.

Під час встановлення відхилень у процесі надання послуги необхідно вжити заходи, спрямовані на корегування.

Для спеціальних процесів в наданні послуг, результати які неможливо повною мірою перевірити подальшим контролем, результати можуть бути оцінені непрямими методами. У цьому доцільно передбачати найповніший об'єм профілактичних заходів і здійснювати контроль над їх здійсненням.

Контроль і оцінка якості туристської послуги

Організація зобов'язана:

– перевіряти і ідентифікувати послугу відповідно документованим процедурам;

– встановлювати відповідність послуги певним вимогам за допомогою методів регулювання технологічних процесів і процесів управління;

- забезпечити самоконтроль персоналу, який представляє послугу, як складової частини процесу контролю;
- забезпечити пріоритет споживача щодо оцінки якості послуг;
- ввести практику регулярної оцінки ступеня задоволеності споживача послугами шляхом проведення соціологічних опитів.

Порівняння оцінок споживача і виконавця послуги потрібно проводити постійно, щоб оцінити сумісність двох заходів якості й почати те, що корегує дію, визначити, наскільки діяльність виконавця послуг відповідає вимогам споживача. Результати контролю (оцінки) мають реєструватися.

Аналіз відповідності якості послуг вимогам споживача

Виконавець послуги повинен розробити й підтримувати в стані процедури, щоб забезпечити отримання інформації від споживача послуги. Джерелами отримання відповідної інформації від споживача є: соціологічні дослідження, інформація суспільств споживачів, муніципальних органів управління. Аналіз інформації, що одержується від споживача, необхідний для забезпечення такого:

- 1) правильного встановлення вимог до послуги й умов обслуговування і своє віддзеркалення в документації;
- 2) рішення питань, які пов'язані з розбіжністю вимог, закладених в систему, з вимогами споживача;
- 3) упевненість виконавця послуг в своїй здатності виконати вимоги споживача.

Здійснення корегувальних впливів

Корегувальний вплив потрібно проводити для виявлення неналежної якості наданої послуги, застосуванні невідповідного устаткування і документації, порушенні технологічного процесу обслуговування, умов і термінів надання послуги, невідповідності послуги заявленій якості. *Порядок проведення корегувального впливу передбачає:*

- реєстрацію відхилення;
- аналіз причин, невідповідностей, першопричини, визначення необхідного, що корегує впливи;
- проведення профілактичних дій для вирішення проблеми;
- контроль над заходами корегувального впливу;
- оцінка ефективності наслідків.

Підготовка кадрів

Необхідно розробляти й підтримувати в стані визначення потреб і навчання всього персоналу, відповідального за роботи, які впливають на якість; персонал, відповідальний за роботу, повинен мати відповідну кваліфікацію, знання, відповідні встановленим вимогам.

Застосування статистичних методів

У разі потреби організація повинна розробляти процедури, щоб

забезпечити вибір статистичних методів, необхідних під час збору даних, і їх застосуванні в процесі контролю за якістю, під час відпрацювання технології процесу обслуговування, аналізі недоліків, прогнозуванні попиту й вимог споживача, обробці результатів соціологічного дослідження із задоволеності споживачів якістю послуг і умов обслуговування.

Можна дійти висновку, що: безпеку туристів, їх добробут, і навіть підтримку послуг високої якості обслуговування в місцях туристського призначення не можна розглядати окремо від інших або національних інтересів приймаючої країни і що оточує середовище в цілому. Під час розроблення і проведення в життя норм безпеки у сфері туризму і захисту туристів інтереси тих, хто відвідує і приймає, мають бути взаємно гармонізовані. Отже, потрібно зазначити, що забезпечення якості послуг і безпеки в туризмі здійснюється на різних рівнях, які включають у собі таке: туристські підприємства; адміністрація туристських центрів; місцева влада; національні органи з туризму і центральна влада держави; організації і міждержавні органи. Кожний з цих рівнів має вносити свій внесок в контроль за якістю туристських послуг.

Для поліпшення ситуації у сфері якості турпослуг необхідно здійснити такі заходи:

1. Впровадження індивідуального підходу до туриста.
2. Удосконалення кадрової політики туристського підприємства.
3. Введення в звернення документації щодо якості послуг.
4. Створення єдиного центру для контролю якості послуг.

6.2 Державний контроль за якістю туристських послуг

Здійснення державного контролю за діяльністю у сфері туризму передбачений Законом України від 18.11.2003 р. № 1282-IV *«Про внесення змін до Закону України «Про туризм»*. Нормами ст. 29 встановлено два предмети контролю державних органів з питань туристської діяльності – якість туристських послуг, що надаються (наданих), і дотримання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил щодо здійснення туристської діяльності. Спеціальним нормативно-правовим актом із цього питання, яким регламентовані механізми реалізації норм закону щодо здійснення контролю, є порядок контролю за дотриманням ліцензійних умов проведення господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, закордонного туризму, екскурсійної діяльності. Загальні принципи здійснення державного контролю у сфері туризму регламентовані також Законом України від 5.04.2007 р. № 877-V *«Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності»*.

Аналіз нормативно-правових актів щодо державного регулювання сфери туризму дає можливість серед численних проблем здійснення державного

контролю виділити такі.

Серед існуючих методів здійснення контролю законодавством передбачено застосування методів документального контролю, які фактично зведені до перевірки наданих ліцензіатом документів щодо здійснення туристичної діяльності. Водночас більшість порушень прав і законних інтересів туристів спостерігаються саме на стадії споживання туристського продукту. У цій ситуації досягнення поставлених завдань контролю неможливе без застосування методів фактичного контролю, тобто перевірки самого процесу надання туристичних послуг. Якщо на практиці за допомогою органів контролю (комітету захисту прав споживачів, санітарно-епідеміологічної служби, правоохоронних органів тощо) можливо досягти необхідних результатів контролю по організації іноземного, внутрішнього туризму і екскурсійної діяльності, то проконтролювати процес надання туристських послуг з організації закордонного туризму на сучасному етапі неможливо.

Насправді, порядок здійснення державного контролю якості туристських послуг, що надаються (наданих), в законодавстві України відсутній. Однак рішення цього питання пов'язане не тільки з недосконалістю законодавчого забезпечення процедурних питань. Воно має потребу, перш за все, в подальших теоретичних дослідженнях щодо розроблення критеріїв оцінки якості туристських послуг, техніки здійснення моніторингу якості із застосуванням останніх.

6.3 Система контролю якості на туристському підприємстві

Механізми здійснення контролю, які передбачені законодавством у туристській сфері, не відповідають сучасним вимогам щодо державного контролю і пріоритетних напрямів розвитку туризму, визначених державою. Це стосується здійснення планового й позапланового контролю, термінів його виконання, прав і обов'язків органу з контролю і суб'єктів туристської діяльності, процедур залучення до відповідальності останніх. Усі ці моменти стали першочерговими на тлі формування спеціального законодавства щодо здійснення контролю у сфері діяльності туристських підприємств.

Для успішного функціонування підприємства сфери туризму, як і будь-якого іншого, необхідне формування і підтримка ефективної системи контролю якості, складовою частиною якої є управління якістю. Основою формування системи управління якістю є міжнародні стандарти ISO серії 9000.

Діяльність з формування і впровадженню системи управління згідно з міжнародними стандартами ISO серії 9000 мають включати 6 етапів (рис. 6.3).



Рисунок 6.3 – Етапи діяльності з формування та впровадження системи якості

I етап. Передпроектний аналіз і навчання. Включає аналіз організаційних і техніко-економічних умов впровадження ISO серії 9000 і проведення базового навчання у сфері управління якістю керівників і керівних фахівців підприємства. Аналіз умов впровадження ISO серії 9000 повинні показати можливість і доцільність застосування на певному підприємстві цих стандартів.

Аналіз доцільно проводити за такими головними напрямками:

- аналіз діючої на підприємстві нормативної і технічної документації, яка встановлює вимоги до технічного рівня та рівня якості послуг і регламентує порядок здійснення контролю якості;
- аналіз стану технологічних процесів підготовки послуги, повноти і правильності здійснення контролю і випробувань;
- аналіз стану устаткування, технологічного оснащення, інструментів, енергоносіїв і інших засобів роботи;
- аналіз стану дисципліни постачань і якості матеріалів, які використовуються в процесі надання послуги;
- аналіз укомплектованості підприємства кадрами і порядку підготовки і підвищення кваліфікації, який проводиться на основі даних обстеження

діяльності всіх підрозділів підприємства, які мають вплив на якість послуг; під час обстеження для отримання інформації використовуються нормативна, технічна, планова та звітна документація, статистичні дані, а також безпосередні спостереження і опитування фахівців підприємства.

На підставі аналізу організаційних і технічних умов впровадження ISO серії 9000 складається звіт, який надалі може стати базою для визначення керівництвом підприємства політики й цілей у сфері якості. Крім того, проведений аналіз сприяє підвищенню ефективності навчання персоналу у сфері якості. Навчання має проводитися висококваліфікованими фахівцями, які мають досвід практичної роботи у сфері формування систем управління якістю на підприємствах. Варто зазначити доцільність залучення кваліфікованих фахівців для надання консультаційних послуг під час створення системи управління якістю: практика доводить, що персонал підприємства не завжди може виконати цю складну роботу самостійно.

II етап. Розроблення політики і цілей у сфері якості. Керівництву підприємства необхідно сформулювати і використати політику у сфері якості як засіб управління підприємством з метою поліпшення його діяльності.

Під час розробки політики у сфері якості потрібно враховувати таке:

– перспективи подальших покращень, необхідних для успішної діяльності підприємства;

– очікуваний або бажаний ступінь задоволеності споживачів;

– підвищення кваліфікації персоналу підприємства;

– потреби й очікування інших зацікавлених сторін;

– ресурси, необхідні для виходу за межі вимог ISO серії 9000;

– потенційний внесок постачальників і партнерів.

III етап. Проектування системи управління якістю. Підприємство, враховуючи політику та цілі у сфері якості, визначає процеси і встановлює основні види діяльності в системі управління якістю, а також здійснює розподіл відповідальності і повноважень керівництва в системі. Для результативного й ефективного функціонування підприємство повинне здійснювати управління багатьма взаємозв'язаними різновидами діяльності – процесами згідно з вимогами стандартів.

IV етап. Документування системи управління якістю підприємства. Одна з найважливіших вимог ISO серії 9000 – забезпечення чіткого документального оформлення порядку виконання всіх робіт у межах системи управління якістю, яка створюється і функціонує. У зв'язку з цим дії щодо розробки, твердження, випуску, зміни документів потребують особливої уваги під час формування і функціонування системи. У ISO серії 9000 визначені види документів для оформлення системи управління якістю на підприємстві.

Документація системи управління якістю повинна включати

1) *документально оформлені політику і мету у сфері якості;*

2) *керівництво за якістю*, яке містить область застосування системи управління якістю; перелік документованих процесів управління якістю, або посилання на них; опис взаємодії процесів системи управління якістю, матрицю відповідальності;

3) *документовані процедури*; ступінь документованості (глибина й усебічність опису) визначається самим підприємством залежно від його розміру, складності та взаємодії процесів, компетентності персоналу.

До обов'язкових процедур, вказаних у вимогах стандартів ISO серії 9000, належать:

- процедура управління документацією;
- процедура управління записами про якість;
- процедура виконання внутрішніх перевірок;
- процедура управління невідповідними послугами;
- процедура корегуючих дій;
- процедура попереджувальних дій;

4) *записи* – спеціальний різновид документів, які свідчать про відповідність вимогам і результативність функціонування системи управління якістю. Записи мають залишатися чіткими, легко ідентифікованими і поновлювальними. У зв'язку з цим на підприємстві має бути розроблена документована процедура для визначення засобів управління, потрібних під час ідентифікації, збереження, захисту, відновлення, визначення термінів збереження та вилучення записів процедур, розроблених для системи.

Для того, щоб документація системи управління якістю відповідала потребам і очікуванням зацікавлених сторін, під час її формування керівництву необхідно враховувати таке:

- контрактні вимоги споживачів і інших зацікавлених сторін;
- використання підприємством міжнародних, національних, регіональних і галузевих стандартів;
- відповідні законодавчі та інші обов'язкові вимоги;
- іншу внутрішню документацію підприємства і управлінські рішення, які приймаються;
- джерела зовнішньої інформації щодо можливостей підприємства;
- інформацію про потреби і очікування зацікавлених сторін. Доступ до документації надається працівникам підприємства і іншим зацікавленим сторонам виходячи з політики формування інформаційної системи на підприємстві в цілому.

V етап. Впровадження системи управління якістю на підприємстві. На цій стадії на підприємстві мають бути проведені організаційні зміни в частині структури управління підприємством, формування і комплектації персоналом служб управління якістю, введення в дію документів системи управління якістю та перевірка дотримання їх вимог, складання акту про

впровадження системи управління якістю. На цьому етапі передбачається також розроблення та реалізація програми здійснення внутрішнього аудиту системи управління якістю підприємства і заходів корегувальних дій згідно з результатами проведеної перевірки. Ефективність функціонування системи управління якістю забезпечується постійною її актуалізацією, яка базується на результатах аудиторських перевірок.

VI етап. Підготовка до сертифікації системи управління якістю.

Система управління якістю має пройти на підприємстві певну апробацію. Відповідно, на цьому етапі необхідно обрати орган із сертифікації, зважаючи на його авторитетність, вимоги споживачів, бажання підприємства, його фінансові можливості тощо. Далі необхідно оформити договір на сертифікацію, провести сертифікаційний аудит системи управління якістю та підготувати персонал підприємства до взаємодії із зовнішніми аудиторами.

Протягом ХХ сторіччя функція управління та забезпечення контролю якості на підприємстві організаційно змінювала свій статус.

1. Спочатку функцію контролю якості доручали відділам технічного контролю (ВТК), чия робота була орієнтована на якість проведеної продукції і забезпечення функціонування виробничого процесу без недоліку. Відділи склалися переважно з інспекторів-контролерів, в обов'язки яких входило управління роботою контролерів. Така ієрархія призвела до створення посади головного контролера, а його повноваження розповсюджувалися вже на суміжні роботи (метрологічні лабораторія, розміщення некондиційних виробів). Одним з варіантів підзвітності ВТК стало безпосереднє підпорядкування директору підприємства.

2. Після другої світової війни з'явилися відділи контролю якості, тобто підрозділи, які спеціалізувалися на плануванні і аналізі якості і орієнтувалися переважно на попередження дефектів, ніж на контроль. В організаційній структурі підприємства з'явилася посада менеджера за якістю (директор за якістю), якому підкорялися головний контролер, відділ контролю якості і пов'язані з ним служби. У 1950-х рр. було введено посаду інженера по надійності, для якої створювалися окремі підрозділи, які з'явилися пізніше у відділах якості.

3. У 1960-і рр. відбулося зміцнення за функцією якості діяльності, яка одержала назву «забезпечення (гарантія) якості». З часом відділи контролю якості (відділи якості) розширили коло своїх завдань.

Ефективно вирішувати задачу управління якістю дозволяють сім інструментів контролю якості, які зібрані Союзом японських учених і інженерів (1979 р.) як засіб управління якістю. До них належать такі:

- 1) діаграма спорідненості (affinity diagram);
- 2) діаграма (графік) зв'язків (interrelationship diagram);
- 3) деревовидна діаграма («дерево рішень») (tree diagram);

- 4) матрична діаграма або таблиця якості (matrix diagram or quality table);
- 5) стрілочна діаграма (arrow diagram);
- 6) діаграма процесу здійснення програми (process decision program chart – PDPC);
- 7) матриця пріоритетів (аналіз матричних даних) (matrix data analysis).

1. **Діаграма спорідненості** дає змогу згрупувати споріднені з проблеми дані по напрямках різних рівнів. На рисунку 6.4 наведено схему побудови діаграми спорідненості.

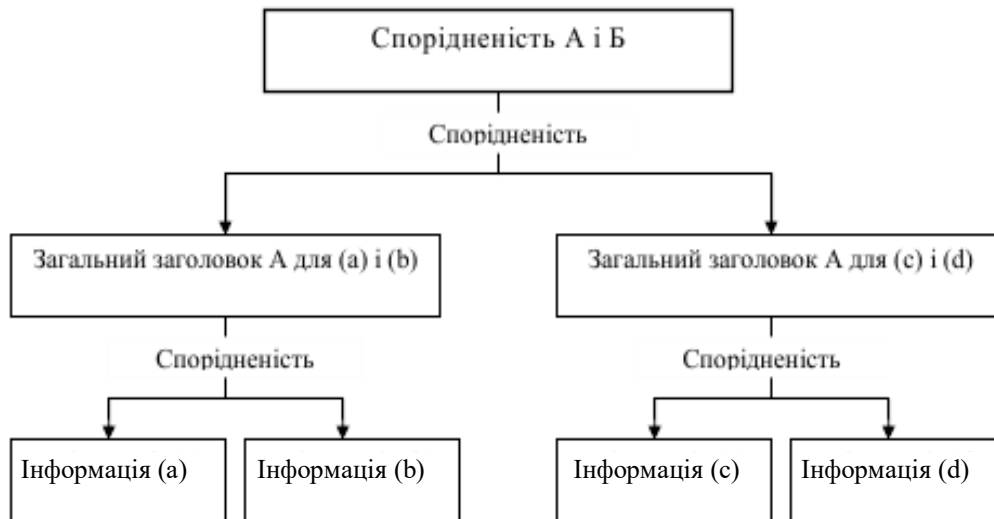


Рисунок 6.4 – Діаграма спорідненості

2. **Діаграма зв'язків** направлена на відображення логічних зв'язків між основною ідеєю, проблемою або різними даними (рис. 6.5).



Рисунок 6.5 – Діаграма зв'язків

3. **Деревовидна діаграма** – графічний інструмент, який забезпечує систематичний шлях рішення існуючої проблеми. На рисунку 6.6 зображено схему побудови деревовидної діаграми.

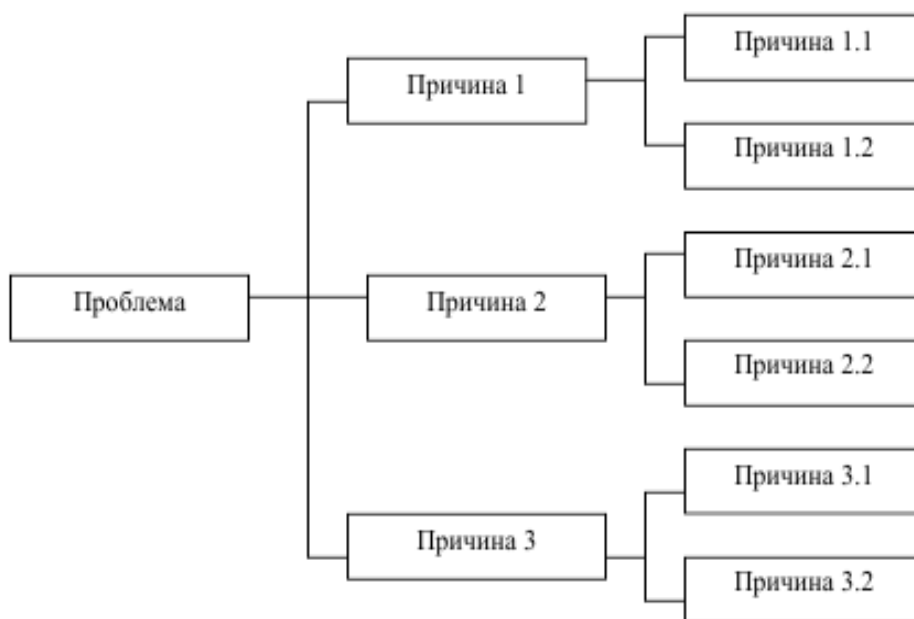


Рисунок 6.6 – Деревовидна діаграма

4. **Матрична діаграма** – інструмент, який виявляє важливість різних зв'язків. Метою матричної діаграми є відображення контуру зв'язків і кореляцій між завданнями, функціями та характеристиками з виділенням їх відносної важливості (рис. 6.7).

<i>A</i>	<i>B</i>				
	<i>b</i> ₁	<i>b</i> ₂	<i>b</i> ₃	<i>b</i> ₄	<i>b</i> _{<i>n</i>}
<i>a</i> ₁			<i>O</i>		<i>O</i> ^o
<i>a</i> ₂	?				
<i>a</i> ₃				<i>O</i>	
<i>a</i> ₄	<i>O</i> ^o		?		
<i>a</i> _{<i>n</i>}					

Рисунок 6.7 – Матрична діаграма

A і *B* – досліджувані об'єкти

a і *b* – компоненти досліджуваних об'єктів, які характеризуються тісністю зв'язків:

? – сильна

O – середня

O^o – слабка.

5. Матрична діаграма – інструмент, який дає змогу спланувати оптимальні терміни робіт для швидкої та успішної реалізації поставленої мети. Застосування цього інструменту можливе тільки після того, як виявлено проблеми, які вимагають свого рішення, і певні заходи, терміни і етапи їх здійснення. Широко застосовується в плануванні і проектуванні діяльності (рис. 6.8).

№	Різновиди робіт	Місяці											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Роботи № 1		→				→						
2	Роботи № 2			→	→	→	→						
3	Роботи № 3						→						
4	Роботи № 4			→	→	→							

Рисунок 6.8 – Стрілочна діаграма

6. Діаграма процесу здійснення програми (PDPC – Process Decision Program Chart) – інструмент для оцінки термінів і доцільності робіт із виконання програм згідно зі стрілочною діаграмою з метою їх корегування під час виконання. Вона дає можливість виконати такі дії:

а) під час планування проаналізувати послідовність дій і передбачити проблеми, які виникають під час реалізації програми;

б) здійснити коректування процесу виконання програми на етапі планування.

На основі діаграми процесу здійснення програми побудована загальна схема оцінки конкурентоспроможності продукції.

7. Матричний аналіз даних – комплекс математичних інструментів для аналізу матриць з метою вибору оптимального рішення.

Прикладом використання матричного аналізу даних є технологія розгортання функції якості.

Технологія розгортання функції якості (QFD – Quality Function Deployment) – це напрям розвитку побажань споживача на базі функцій і операцій діяльності компанії із забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу продукту, який створюється знову.

Головна ідея технології QFD полягає в розумінні того, що між споживчими властивостями («фактичними показниками якості» за визначенням Д. Ісікави) і нормованими в стандартах, технічних умовах параметрами продукту («допоміжних показників якості» за визначенням До. Ісікави) існує

велика відмінність. Допоміжні показники якості важливі для виробника, але не завжди істотні для споживача. Технологія QFD дозволяє перетворити фактичні показники якості продукції на технічні вимоги до продукції, процесу й устаткування.

У основі QFD лежить «профіль якості» – модель, запропонована Н. Кано, яка базується на трьох складових:

- 1) базова якість;
- 2) необхідна якість;
- 3) бажана якість (рис. 6.9).

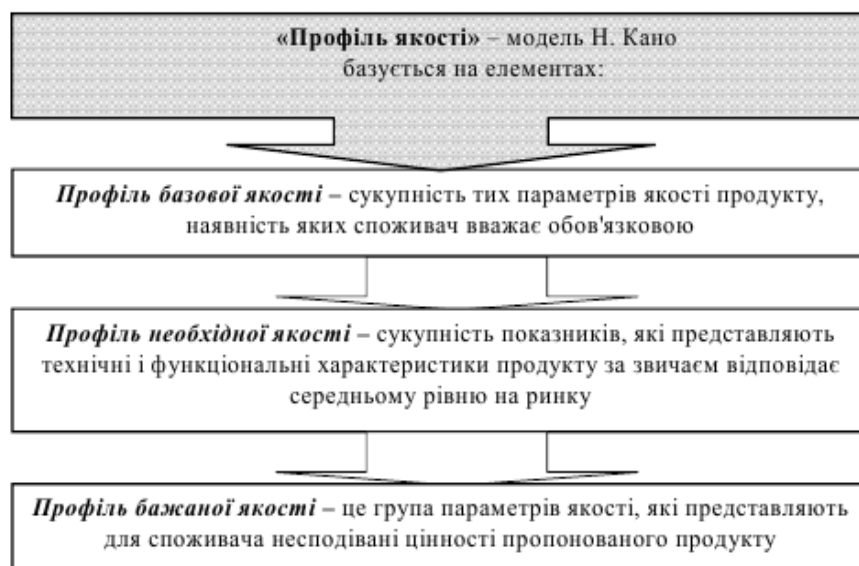


Рисунок 6.9 – Профіль якості – модель Н. Кано

Ключові елементи і інструменти QFD:

- уточнення вимог споживача;
- переклад вимог споживача в загальні характеристики послуги (параметри якості);
- виділення зв'язку «що» і «як», тобто який внесок робить та або інша характеристика послуги (як) у задоволення потреб споживача (що);
- вибір мети, тобто параметрів якості, які визначають конкурентоспроможність послуги;
- встановлення (за наслідками опитування споживачів) рейтингу важливості компоненту «що» і на підставі цих даних визначення рейтингу важливості компоненту «як».

Ключові компоненти QFD одержали назву «будинок якості» («The Quality House»). «Будинок якості» відображає зв'язок між фактичними показниками якості (споживчими властивостями) і допоміжними показниками (технічними вимогами). Технологія QFD дозволяє розробляти плани за якістю, орієнтовані на задоволення вимог споживачів. Для підвищення якості процесу в межах

корегувальних заходів можуть передбачатися зміна процесу надання послуги, поліпшення системи управління якістю підприємства.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Зазначити заходи щодо контролю якості туристських послуг згідно з Законом України «Про туризм».
2. Перелічити принципів задачі політики в сфері якості туристських послуг.
3. Охарактеризувати функції персоналу, пов'язані із системою якості.
4. Назвати вимоги до системи контролю якості.
5. Перелічити рівні здійснення заходів із забезпечення якості послуг і безпеки в туризмі.
6. Вказати органи державного контролю у галузі туризму, згідно чинного законодавства.
7. Вказати предмети контролю за якістю туристських послуг, згідно Закону України «Про туризм».
8. Охарактеризувати етапи діяльності з формування і впровадженню системи управління згідно з міжнародними стандартами ISO серії 9000.
9. Назвати елементи документації системи управління якістю.
10. Розкрити вимоги до документації системи управління якістю.
11. Перелічити сім інструментів контролю якості.
12. Охарактеризувати ідею та принципи технології QFD.
13. Охарактеризувати сутність, етапи та особливості застосування Fmea-аналізу.

ТЕСТИ

1. Сукупність операцій, зокрема проведення вимірів, випробувань, оцінки однієї або декількох характеристик послуги й порівняння отриманих результатів з установленими вимогами, це:

- а) система якості;
- б) керування якістю;
- в) контроль якості
- г) рівень якості.

2. Ст. 20 Закону України «Про туризм» визначає необхідність відповідності якості:

- а) вимогам ринку;
- б) рекламі;
- в) середньому рівню якості на ринку на аналогічну послугу або

продукцію;

г) умовам укладеного договору.

3. Роботи з виявлення й реєстрації претензій, скарг, рекламацій з боку споживачів послуг повинні виконуються:

а) керівництвом підприємства;

б) менеджерами середньої ланки;

в) сторонніми органами контролю;

г) обслуговуючим персоналом, пов'язаним з роботами з контролю якості.

4 Перевірка системи якості процесів виконання послуг або результату послуги повинна проводитися:

а) керівництвом підприємства;

б) персонал, не відповідальний у виконанні робіт;

в) сторонніми органами контролю;

г) обслуговуючим персоналом, пов'язаним із роботами з контролю якості.

5. Ефективна взаємодія зі споживачем включає інформацію про таке:

а) очікуваної вартості послуги;

б) можливості одержання оцінки якості послуги споживачем;

в) недоліках у процесі надання послуги;

г) правильні відповіді А и Б.

6. Коригувальний вплив потрібно проводити для:

а) збільшення обсягу реалізації послуг;

б) поліпшення якості обслуговування;

в) виявлення неналежної якості наданої послуги;

г) усі відповіді правильні.

7. Забезпечення якості послуг і безпеки в туризмі здійснюється на рівні:

а) турфірми;

б) взаємодії персоналу турфірми із клієнтами;

в) турфірми, місцевої адміністрації, національних і державних органів;

г) тільки на рівні державних органів.

8. Для поліпшення ситуації в сфері якості турпослуг необхідно здійснити такі кроки:

а) виявлення прихованих потреб клієнтів;

б) удосконалення кадрової політики туристичного підприємства;

в) підвищення рівня плати праці персоналу;

г) посилення контролю витрат.

9. Головне питання в сфері якості, яке регламентується спеціальним нормативно-правовим актом:

а) забезпечення високої якості;

б) дотримання заявлених послуг;

- в) контроль над дотриманням ліцензійних умов;
- г) немає правильної відповіді.

10. Згідно із міжнародними стандартами ISO серії 9000 останній етап діяльності з формування й впровадження системи керування:

- а) документування системи керування якістю;
- б) впровадження системи керування якістю на підприємстві;
- в) проектування системи керування якістю;
- г) підготовка до сертифікації системи керування якістю.

11. До обов'язкових процедур, зазначених у вимогах стандартів ISO серії 9000, не належать:

- а) процедура виконання внутрішніх перевірок;
- б) процедура керування невідповідною продукцією;
- в) процедура коригувальних дій;
- г) процедура зовнішніх перевірок.

12. Союз японських учених і інженерів створили як засіб керування якістю ___ інструментів якості:

- а) 5
- б) 7
- в) 3
- г) 12.

13. Дозволяє згрупувати спільні за проблемою дані за напрямками різних рівнів:

- а) діаграма зв'язків;
- б) діаграма спорідненості;
- в) деревоподібна діаграма;
- г) матрична діаграма.

14. Інструмент, який виявляє важливість різних зв'язків:

- а) діаграма зв'язків;
- б) діаграма спорідненості;
- в) деревоподібна діаграма;
- г) матрична діаграма.

15. Інструмент для оцінки строків і доцільності робіт з виконання програм згідно зі стрілочною діаграмою з метою їх корегування під час виконання:

- а) діаграма процесу здійснення програми;
- б) діаграма спорідненості;
- в) деревоподібна діаграма;
- г) матрична діаграма.

16. Технологія розгортання функції якості (QFD) це:

- а) інструмент для оцінки строків і доцільності робіт з виконання програм;
- б) інструмент, який виявляє важливість різних зв'язків;

в) напрямок розвитку побажань споживача на базі функцій і операцій діяльності компанії із забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу продукту;

г) немає правильної відповіді.

17. В основі QFD лежить:

а) «петля якості»;

б) загальний контроль якості;

в) «профіль якості»;

г) теорія якості.

18. Модель Кано заснована на ___ складових:

а) 6

б) 3

в) 7

г) 12.

19. Профіль базової якості – це:

а) сукупність тих параметрів якості продукту, наявність яких споживач вважає обов'язковою;

б) сукупність показників, які представляють технічні й функціональні характеристики продукту як звичайно відповідає середньому рівню на ринку;

в) група параметрів якості, які представляють для споживача несподівані цінності;

г) сукупність показників, які відповідають вимогам стандарту ISO серії 9000.

20. Ключові елементи й інструменти QFD:

а) вибір мети, тобто параметрів якості, які визначають конкурентоспроможність продукції;

б) переклад вимог споживача в загальні характеристики продукту (параметри якості);

в) уточнення вимог споживача;

г) усі відповіді правильні.

7 ОСНОВИ ТЕОРІЇ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ

7.1 Загальні поняття: стандартизація, стандарт, сертифікація, сертифікат

Розглянемо визначення понять «стандартизація» та «сертифікація» на міжнародному та національному рівнях.

Згідно з міжнародним стандартом ISO/IEC «**Стандартизація** – діяльність, яка спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній галузі шляхом встановлення положень для загального і багатократного використання відносно реально існуючих або перспективних завдань».

Відповідно до Закону України «Про стандартизацію», **стандартизація** – діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері.

У навчальній літературі зустрічається таке визначення поняття стандартизація. **Стандартизація** – це діяльність зі встановлення та застосування правил (стандартів) із метою упорядкування діяльності в певних галузях на користь та за участю всіх зацікавлених осіб.

Згідно Закону України «Про стандартизацію» існує таке визначення поняття «стандарт». **Стандарт** – нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері.

Стандарти є різновидом національних нормативних документів. Крім стандартів до національних нормативних документів зі стандартизації відносяться: кодекси ustalеної практики, технічні умови, нормативно-правові акти. В законодавчих документах України прийняті такі визначення.

Кодекс ustalеної практики – документ, що рекомендує практики чи процедури проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування чи експлуатації обладнання, конструкцій чи виробів.

Технічні умови (далі ТУУ) – документ, що встановлює технічні вимоги, яким має відповідати продукція, процес або послуга. У технічних умовах, за потреби, має бути визначено процедуру(-и), за допомогою якої(-их) може бути встановлено, чи дотримано такі вимоги. Технічні умови розробляють та впроваджують виробники продукції, виконавці процесів, послуг у разі коли продукція, процеси, послуги мають рівень якості нижчий або вищий за окремими показниками, чим це передбачено державними стандартами і не створюють небезпеки для використання їх споживачем або коли на продукцію,

процеси, послуги відсутні державні стандарти. У позначенні технічних умов вказується код продукції, код підприємства-власника технічних умов, реєстраційний номер, рік прийняття технічних умов.

Нормативно-правовий акт – документ, що встановлює обов’язкові правові правила, прийнятий органом влади. Найбільш важливим серед таких документів, з точки зору стандартизації, є технічні регламенти.

Технічний регламент – нормативно-правовий акт, в якому визначено характеристики продукції або пов’язані з ними процеси та методи виробництва, включаючи відповідні адміністративні положення, додержання яких є обов’язковим. Він може також включати або виключно стосуватися вимог до термінології, позначень, пакування, маркування чи етикетування в тій мірі, в якій вони застосовуються до продукції, процесу або методу виробництва. Технічні регламенти затверджуються законами, актами Кабінету Міністрів України відповідних державних органів та міністерств.

До нормативних документів слід також віднести державні класифікатори.

Державний класифікатор – це нормативний документ, в якому об’єкти стандартизації класифікуються за суттєвими ознаками й поділяються на класи, підкласи і групи.

Розвиток науково-технічного прогресу, виробництва, торгівлі та стандартизації створив такий порівняно новий різновид діяльності як сертифікація.

Загальне поняття сертифікації витікає з етимології слова «сертифікат» (лат. certum – правильно + facere – робити), тобто зроблено правильно. Сертифікатом засвідчують наявність якого-небудь факту. Такими фактами можуть бути, наприклад, походження, справжність товару тощо. Найчастіше сертифікацією є підтвердження відповідності якого-небудь об’єкта встановленим до нього вимогам.

Підтвердження відповідності може здійснювати перша сторона (виробник, продавець, виконавець), друга сторона (споживач, замовник), третя сторона (особа або орган, які визнані незалежними від сторін, що беруть участь у розгляді певного питання).

Найоб’єктивнішою оцінкою вважають оцінку третьої сторони.

Термін «сертифікація» вперше було сформульовано та визначено Комітетом із питань сертифікації Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) та включено у Керівництво № 2 ISO (ISO/IEC 2) версії 1982 р. Загальні терміни та визначення у галузі стандартизації, сертифікації та акредитації. Згідно з цим документом **сертифікація** – це підтвердження того, що виріб або послуга відповідає певним стандартам або іншим нормативним документам.

Це визначення покладено в основу поняття сертифікації, прийнятого сьогодні в Україні, згідно з якою **сертифікація** – підтвердження відповідності третьою стороною (особою, яка є незалежною від особи, що надає об’єкт

оцінки відповідності, та від особи, що заінтересована в такому об'єкті як споживач чи користувач), яке стосується продукції, процесів, послуг, систем або персоналу.

Зробивши аналіз наведених визначень можна сформулювати таке визначення поняття сертифікація. **Сертифікація** – це процедура підтвердження відповідності, за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача, сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес, послуга, система, персонал відповідають певним вимогам.

Під відповідністю розуміється додержання усіх встановлених вимог до продукції, процесів, послуг, систем, персоналу. Наявність третьої сторони у підтвердженні відповідності є головною ознакою сертифікації.

Законодавством України у сфері стандартизації та сертифікації було сформульоване таке визначення терміну «сертифікат відповідності».

Сертифікат відповідності – документ, що виданий для підтвердження того, що продукція, система якості, система управління якістю, система управління довкіллям, персонал відповідає встановленим вимогам певного стандарту чи іншого нормативного документу, визначеного чинним законодавством.

В умовах розвитку ринкової економіки цей термін набув широкого розповсюдження.

7.2 Мета, завдання, предмет, об'єкти стандартизації та сертифікації

Мета, завдання, предмет, об'єкти стандартизації та сертифікації визначені на підставі положень, викладених у відповідних законах України в сфері стандартизації та сертифікації.

Метою та завданнями стандартизації в Україні є:

- 1) забезпечення відповідності об'єктів стандартизації своєму призначенню;
- 2) керування різноманітністю, застосовність, сумісність, взаємозамінність об'єктів стандартизації;
- 3) забезпечення раціонального виробництва шляхом застосування визнаних правил, настанов і процедур;
- 4) забезпечення охорони життя та здоров'я;
- 5) забезпечення прав та інтересів споживачів;
- 6) забезпечення безпечності праці;
- 7) збереження навколишнього природного середовища й економія всіх видів ресурсів;
- 8) усунення технічних бар'єрів у торгівлі та запобігання їхньому виникненню, підтримка розвитку та міжнародної конкурентоспроможності продукції.

Враховуючи викладене вище варто зробити узагальнення, що головною

метою стандартизації є оптимальне упорядкування об'єктів стандартизації для прискорення науково-технічного прогресу, підвищення якості продукції, удосконалення управління економікою, розвитку міжнародного економічного, наукового та технічного співробітництва.

Об'єктами стандартизації є:

- 1) матеріали, складники, обладнання, системи, їхня сумісність;
- 2) правила, процедури, функції, методи, діяльність чи її результати, зокрема продукція, персонал, системи управління;
- 3) вимоги до термінології, позначення, фасування, пакування, маркування, етикетування тощо.

Предметом стандартизації є технічне законодавство та нормативні документи регламентації процесів, методів, способів, правил життєдіяльності людини.

Розглянемо аналогічні поняття для сертифікації.

Сертифікацію проводять з метою:

- створення умов для діяльності підприємств, закладів, організацій та підприємців на єдиному товарному ринку, а також для участі у міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі;
- сприяння споживачам у компетентному виборі продукції, послуг;
- захисту споживачів від несумлінного виробника (продавця, виконавця);
- контролю безпеки продукції, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я та майна споживачів;
- підтвердження показників якості продукції, замовлених виробником, тощо.

Відповідно до визначення сертифікації, **до об'єктів сертифікації** належать продукція, процес, послуга, система, персонал

Предметом сертифікації є відповідність якісних характеристик об'єктів сертифікації певним вимогам, визначених нормативними документами.

7.3 Організація стандартизації та сертифікації в Україні

Після набуття Україною у 1991 р. незалежності почалася розбудова суверенної держави. Одним з перших кроків цієї діяльності було створення системи керування метрологічною діяльністю, стандартизацією, а трохи пізніше і сертифікацію в Україні.

На протязі чверті сторіччя організація стандартизації та сертифікації в Україні постійно реформувалася, а саме вдосконалювалося законодавство України в галузі стандартизації та сертифікації, неодноразово змінювалися керівні органи стандартизацією та сертифікацією в Україні. Така увага до організації стандартизації та сертифікації і необхідність її реформування обумовлена переходом України до ринкової економіки і процесами

Європейської інтеграції.

Згідно з чинним в Україні Законом «Про стандартизацію» організація стандартизації здійснюється через суб'єкти стандартизації до яких належать такі:

- 1) центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері стандартизації;
- 2) центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації;
- 3) національний орган стандартизації;
- 4) технічні комітети стандартизації;
- 5) підприємства, установи та організації, що здійснюють стандартизацію.

Станом на 2017 р. в Україні склалася система керування стандартизацією та сертифікацією яку відображено на рисунку 7.1.

Згідно з чинним законодавством і положенням про Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України (попередня назва Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, скорочена назва Мінекономрозвитку), це Міністерство, зокрема, забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері технічного регулювання, стандартизації, метрології та метрологічної діяльності.

Згідно інформації, наведеній на сайті Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України на нього покладено такі завдання у сфері технічного регулювання, стандартизації, метрології та метрологічної діяльності :

- забезпечує нормативно-правове регулювання у сфері стандартизації;
- погоджує програму робіт із національної стандартизації;
- вживає заходів щодо адаптації законодавства України у сфері стандартизації до законодавства ЄС;
- узагальнює практику застосування законодавства у сфері стандартизації, розробляє пропозиції щодо його вдосконалення та вносить на розгляд в установленому порядку проекти законодавчих актів, актів Президента України, Кабінету Міністрів України;
- погоджує розроблені національним органом стандартизації національні стандарти (зміни до них);
- здійснює контроль за дотриманням національним органом стандартизації процедур у сфері стандартизації відповідно до принципів, норм і вимог, установлених законодавством;
- вживає обґрунтованих заходів для прийняття і дотримання суб'єктами стандартизації Кодексу добросовісної практики з розроблення, прийняття та застосування стандартів відповідно до Угоди Світової організації торгівлі про технічні бар'єри у торгівлі, що є додатком до Марракеської угоди про заснування Світової організації торгівлі від 15 квітня 1994 р.;

- інформує та надає роз'яснення щодо реалізації державної політики у сфері стандартизації;
- у межах повноважень, передбачених законом, здійснює співробітництво у сфері стандартизації з відповідними органами інших держав;
- визначає пріоритетні напрями розвитку у сфері стандартизації;
- затверджує методику визначення трудомісткості та вартості робіт з національної стандартизації;
- розглядає щорічний звіт про діяльність національного органу стандартизації;
- утворює національний орган з акредитації та національний орган стандартизації;
- призначає на посаду і звільняє з посади керівника національного органу з акредитації;
- здійснює в установлені строки моніторинг національного органу з акредитації з метою забезпечення виконання ним вимог, встановлених статтею 6 Закону України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності»;
- вживає відповідних коригувальних заходів або забезпечує вжиття таких заходів національним органом з акредитації у разі, коли зазначений орган не відповідає вимогам або не виконує обов'язків, встановлених Законом України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності»;
- визначає пріоритетні напрями розвитку технічного регулювання в Україні;
- забезпечує нормативно-правове регулювання у сфері технічного регулювання;
- координує діяльність з розроблення та перегляду технічних регламентів і процедур оцінки відповідності;
- затверджує в установленому законом порядку план розроблення технічних регламентів на один або декілька календарних років;
- погоджує проекти технічних регламентів і процедур оцінки відповідності, розроблені відповідними центральними органами виконавчої влади;
- здійснює методичне забезпечення діяльності з розроблення та перегляду технічних регламентів і процедур оцінки відповідності;
- визначає порядок формування та ведення бази даних про технічні регламенти та реєстру призначених органів і визнаних незалежних організацій;
- формує та веде базу даних про технічні регламенти та реєстр призначених органів з оцінки відповідності й визнаних незалежних організацій;
- затверджує перелік національних стандартів, відповідність яким надає презумпцію відповідності органів з оцінки відповідності спеціальним вимогам до призначених органів з оцінки відповідності, та розміщує його на своєму офіційному веб-сайті;

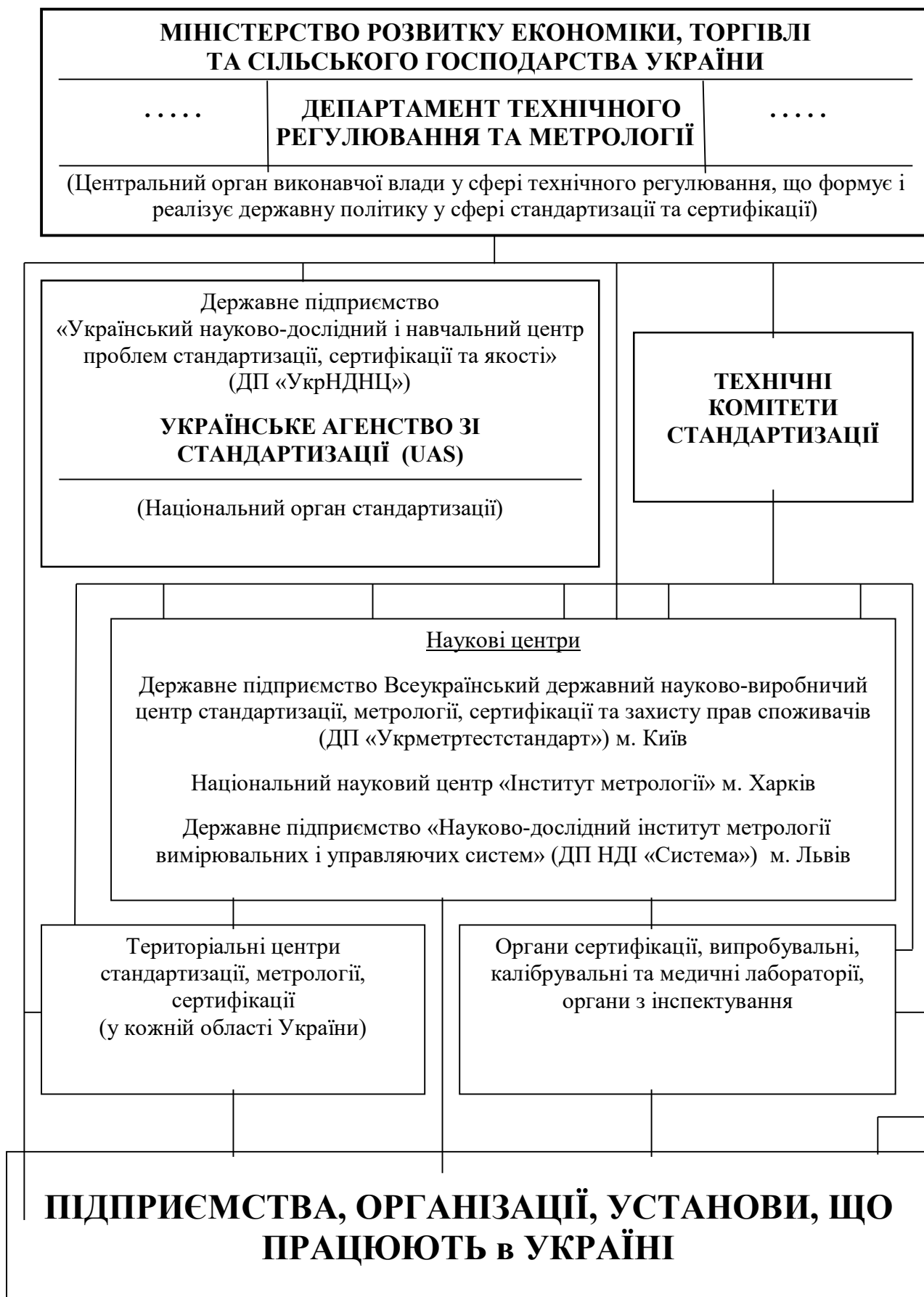


Рисунок 7.1 – Схема керування стандартизацією та сертифікацією в Україні

- здійснює визначені законом функції органу, що призначає органи з оцінки відповідності (зокрема визнані незалежні організації), обмежує сферу їхнього призначення, тимчасово припиняє чи поновлює дію рішень про призначення або анулює такі рішення;
- затверджує положення про апеляційну комісію щодо розгляду апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності, її склад та порядок розгляду нею апеляцій;
- здійснює відповідно до закону функції технічного регулювання у визначеній законодавством сфері;
- з підготовляє пропозиції щодо укладення міжнародних договорів України про взаємне визнання результатів оцінки відповідності та з інших питань технічного регулювання;
- здійснює міжнародне співробітництво у сфері технічного регулювання з відповідними органами інших держав;
- визначає головні принципи, структуру та правила державної системи сертифікації;
- затверджує перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, та визначає строки її запровадження;
- встановлює вимоги до призначених органів із сертифікації в державній системі сертифікації;
- встановлює правила визнання сертифікатів відповідності інших держав у державній системі сертифікації;
- призначає органи із сертифікації в державній системі сертифікації та присвоює їм ідентифікаційні номери, відмовляє у призначенні органів із сертифікації, розширює сферу призначення та анулює призначення;
- розглядає суперечні питання щодо проведення сертифікації в державній системі сертифікації;
- здійснює державний нагляд за дотриманням органами із сертифікації правил і порядку сертифікації продукції в державній системі сертифікації шляхом проведення планових та позапланових перевірок;
- веде Реєстр державної системи сертифікації;
- організовує інформаційне забезпечення з питань сертифікації в державній системі сертифікації;
- встановлює вимоги до змісту інформації про прийняті органами із сертифікації рішення щодо видачі, відмови у видачі, анулювання, призупинення дії сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності, яка подається для включення до Реєстру державної системи сертифікації;
- встановлює порядок ведення Реєстру державної системи сертифікації;
- встановлює порядок присвоєння органами із сертифікації реєстраційних номерів виданим ними сертифікатам відповідності та свідоцтвам про визнання

відповідності;

- устанавлює форму заявки, яку подає організація, що претендує на призначення органом із сертифікації в державній системі сертифікації;

- здійснює державне управління забезпеченням єдності вимірювань в Україні;

- забезпечує нормативно-правове регулювання у сфері метрології та метрологічної діяльності;

- організовує проведення фундаментальних досліджень у сфері метрології;

- забезпечує функціонування національної еталонної бази та підготовляє пропозиції щодо її вдосконалення;

- розробляє або бере участь у розробленні державних наукових і науково-технічних програм з питань забезпечення єдності вимірювань;

- розробляє державні науково-технічні програми щодо створення та вдосконалення державних еталонів;

- координує діяльність щодо забезпечення функціонування та розвитку метрологічної системи України;

- надає еталонам статус національних еталонів;

- реєструє національні еталони;

- визначає вчених зберігачів національних еталонів;

- здійснює уповноваження на проведення повірки законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації;

- проводить моніторинг відповідності уповноважених наукових метрологічних центрів, метрологічних центрів і повірочних лабораторій вимогам Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність» та приймає рішення щодо анулювання свідоцтва про уповноваження, якщо вони не виконують обов'язки, визначені Законом України «Про метрологію та метрологічну діяльність»;

- затверджує положення про наукові метрологічні центри;

- встановлює визначення головних одиниць Міжнародної системи одиниць (SI), назви та визначення похідних одиниць SI, десяткових кратних і частинних від одиниць SI, дозволених позасистемних одиниць, а також їхнє позначення та правила застосування одиниць вимірювання і правила написання назв та позначень одиниць вимірювання і символів величин;

- встановлює порядок зберігання та застосування національних еталонів і контролює додержання правил та умов їхнього зберігання і застосування;

- затверджує типові положення про метрологічні служби центральних органів виконавчої влади, інших державних органів, органів управління об'єднань підприємств, підприємств, установ та організацій, які виконують роботи у сфері законодавчо регульованої метрології;

- встановлює порядок ведення реєстру затверджених типів засобів вимірювальної техніки;

– встановлює міжповірочні інтервали для законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки за категоріями;

– встановлює порядок проведення повірки законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації, та оформлення її результатів, а також норми часу, необхідного для проведення повірки таких засобів;

– встановлює критерії, яким повинні відповідати уповноважені наукові метрологічні центри, метрологічні центри та повірочні лабораторії;

– встановлює порядок атестації аудиторів із метрології;

– веде Державний реєстр наукових метрологічних центрів, метрологічних центрів і повірочних лабораторій, уповноважених на проведення повірки засобів вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації;

– розміщує на своєму офіційному веб-сайті посилання на документи, що містять технічні специфікації, прийняті Міжнародною організацією законодавчої метрології (нормативні документи Міжнародної організації законодавчої метрології), та переліки частин зазначених нормативних документів, відповідність яким надає презумпцію відповідності засобів вимірювальної техніки суттєвим вимогам технічного регламенту щодо засобів вимірювальної техніки, на які поширюються такі частини нормативних документів;

– представляє інтереси України у відповідних міжнародних організаціях з питань стандартизації, метрології, укладає міжнародні договори України про співробітництво у сфері технічного регулювання, стандартизації, метрології та метрологічної діяльності з відповідними уповноваженими іноземними організаціями та відповідними урядовими та міжурядовими органами інших держав згідно із Законом України «Про міжнародні договори України».

На виконання Закону України від 05.06.2014 № 1315-VII «Про стандартизацію» 26.11.2014 було прийнято розпорядження Кабінету Міністрів України № 1163-р «Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації». Цим розпорядженням визначено, що державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») виконує функції національного органу стандартизації (далі НОС).

Згодом дане підприємство визначено як Національне Агентство зі Стандартизації (UAS).

Відповідно до закону повноваження НОС такі:

1) організація та координація діяльності щодо розроблення, прийняття, перевірки, перегляду, скасування та відновлення дії національних стандартів, кодексів ustalеної практики та змін до них;

2) прийняття, скасування та відновлення дії національних стандартів,

кодексів усталеної практики та змін до них;

3) вжиття заходів щодо гармонізації національних стандартів та кодексів усталеної практики з відповідними міжнародними, регіональними стандартами та кодексами усталеної практики;

4) розроблення за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації, національних стандартів та змін до них щодо:

– процедур розроблення, прийняття, перевірки, перегляду, скасування та відновлення дії національних стандартів, кодексів усталеної практики та змін до них;

– критеріїв, форми і процедур розгляду пропозицій щодо проведення робіт із національної стандартизації;

– процедур створення, діяльності та припинення діяльності технічних комітетів стандартизації;

5) забезпечення відповідності національних стандартів та кодексів усталеної практики законодавству;

6) забезпечення адаптації національних стандартів та кодексів усталеної практики до сучасних досягнень науки та техніки;

7) підготовка та затвердження програми робіт із національної стандартизації;

8) прийняття рішень щодо створення та припинення діяльності технічних комітетів стандартизації, визначення сфери їхньої діяльності;

9) координація діяльності технічних комітетів стандартизації;

10) участь у підготовці міжнародних, регіональних стандартів та кодексів усталеної практики, що розробляються відповідними міжнародними та регіональними організаціями стандартизації, членом яких є національний орган стандартизації чи з якими він співпрацює згідно з положеннями таких організацій або відповідними договорами, а також забезпечення врахування інтересів України під час провадження зазначеної діяльності;

11) забезпечення та сприяння співробітництву у сфері стандартизації між виробниками, постачальниками, споживачами продукції та відповідними державними органами;

12) заохочення суб'єктів малого і середнього підприємництва до участі в розробленні національних стандартів та кодексів усталеної практики, забезпечення доступу зазначених суб'єктів до текстів таких документів.

Відповідно до статті 27 Закону України «Про стандартизацію» НОС представляє інтереси України в міжнародних та регіональних організаціях стандартизації, приймає рішення про приєднання до них, укладає договори про співробітництво та проведення робіт у сфері стандартизації з національними органами стандартизації інших держав, вживає заходів щодо виконання зобов'язань, узятих за результатами участі в міжнародних та регіональних

організаціях стандартизації.

Для виконання робіт, пов'язаних зі стандартизацією, створюються технічні комітети зі стандартизації.

Законодавством України визначено, що технічним комітетом стандартизації є форма співробітництва заінтересованих юридичних та фізичних осіб із метою організації та виконання робіт із міжнародної, регіональної, національної стандартизації у визначених сферах діяльності та за закріпленими об'єктами стандартизації.

Технічні комітети стандартизації не мають статусу юридичної особи.

До роботи в технічних комітетах стандартизації залучаються уповноважені представники органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, суб'єктів господарювання та їхніх громадських об'єднань, організацій роботодавців та їхніх об'єднань, наукових установ та навчальних закладів, науково-технічних та інженерних товариств (спілок), громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів), інших громадських об'єднань, професійних спілок, провідних науковців і фахівців.

Технічні комітети стандартизації формуються з урахуванням принципу представництва всіх зацікавлених сторін.

Членство в технічних комітетах стандартизації є добровільним.

Повноваження технічних комітетів стандартизації такі:

1) участь у роботі відповідних технічних комітетів стандартизації міжнародних і регіональних організацій стандартизації;

2) розроблення і погодження національних стандартів, кодексів усталеної практики та змін до них;

3) участь у формуванні програми робіт із національної стандартизації;

4) перевірка і перегляд національних стандартів та кодексів усталеної практики, розробниками яких вони є;

5) погодження і надання пропозицій щодо скасування та відновлення дії національних стандартів, кодексів усталеної практики та змін до них.

У разі відсутності технічного комітету стандартизації, сфера діяльності якого поширюється на певні об'єкти стандартизації, функції такого комітету виконують:

1) робочі групи, утворені національним органом стандартизації, до складу яких входять представники заінтересованих сторін, розробляють міжнародні, регіональні, національні стандарти та кодекси усталеної практики на відповідні об'єкти стандартизації;

2) національний орган стандартизації погоджує, проводить перевірку, переглядає, розробляє зміни до національних стандартів та кодексів усталеної практики і приймає рішення щодо їхнього скасування та відновлення дії.

Технічні комітети стандартизації не можуть мати на меті одержання прибутку від своєї діяльності.

До підприємств, установ та організацій, що здійснюють стандартизацію, згідно схеми, наведеної на рисунку 7.1, належать наукові центри, територіальні центри стандартизації, метрології, сертифікації, що є в кожній області України, випробувальні, калібрувальні та медичні лабораторії, органи з інспектування, органи сертифікації та інші суб'єкти, які стосуються діяльності зі стандартизації та сертифікації.

Вказані вище суб'єкти стандартизації та сертифікації активно співпрацюють з усіма підприємствами, організаціями та установами, які здійснюють свою діяльність в Україні.

7.4 Становлення стандартизації та сертифікації в Україні

До 1991 р. розвиток стандартизації та сертифікації в Україні відбувався в межах єдиної політики в цій галузі, яка визначалася керівними органами колишнього СРСР. Накопичений досвід, напрацювання і досягнення в галузі стандартизації та сертифікації за часів існування СРСР стали підґрунтям для проведення робіт у зазначеній галузі, які активно розпочалися відразу після оголошення України як незалежної, суверенної держави.

У 1992 р. для керування роботами з метрології, стандартизації, сертифікації на базі Державного комітету УРСР зі стандартизації, метрології та якості продукції було створено Державний комітет зі стандартизації, метрології та сертифікації (Держстандарт України).

Протягом 1992–1993 рр. було розроблено і прийнято Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10.05.93 № 46–93, а також низку стандартів та інших документів, які утворили підстави для розбудови державної системи стандартизації та національної системи сертифікації УкрСЕПРО.

Переломною подією в становленні стандартизації та сертифікації в Україні стало розроблення і прийняття в 2001 р. Закону України «Про стандартизацію» і Закону України «Про підтвердження відповідності», які поклали початок переходу від жорстких централізованих принципів керування процесами стандартизації та сертифікації до підходів, обумовлених ринковими відносинами в економіці.

Унаслідок реформування центральних органів виконавчої влади, викликаного вимогами часу, до Держстандарту приєднали Державний комітет у справах захисту прав споживачів і з 1 жовтня 2002 р. Держстандарт України було перетворено в Державний Комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт України)

Важливим кроком на шляху становлення робіт зі стандартизації в Україні стало прийняття у 2005 р. Закону України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності»

У процесі адміністративної реформи 2010–2011 рр. було розділено функції технічного регулювання і захисту прав споживачів і ліквідовано Держспоживстандарт України. Функції керування діяльністю з метрології, стандартизації, сертифікації було передано Міністерству економічного розвитку і торгівлі України, для чого в складі Міністерства було створено Департамент технічного регулювання. Для реалізації функцій захисту прав споживачів було створено Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів, яка пізніше в 2014 р. одночасно з Державною санітарно-епідеміологічною службою була приєднана до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, створеної на базі Державної ветеринарної та фітосанітарної служби.

Значні події в становленні стандартизації та сертифікації в Україні відбулися протягом 2014 – 2016 рр. У цей період було скасовано Закон України «Про підтвердження відповідності» і Закон України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності», прийняті у 2001 та 2005 рр. відповідно.

У 2014 р. було прийнято Закон України «Про стандартизацію» у новій редакції), яким передбачено створення національного органу стандартизації, який не є органом державної влади; скасування обов'язковості застосування стандартів та інших нормативних документів у сфері стандартизації; відміна реєстрації технічних умов; зняття необхідності відомчих погоджень проектів національних стандартів та усунення нормативно-правового регулювання відносин, пов'язаних із розробленням стандартів і технічних умов підприємств, установ і організацій. Закон набув чинності у 2015 р.

Реалізація Закону дає змогу забезпечити таке:

- удосконалення правових та організаційних засад національної стандартизації;
- створення нової національної системи стандартизації, яка відповідає сучасними вимогам та тенденціям і забезпечить єдину державну політику у зазначеній сфері, спрямовану на нормативне забезпечення найважливіших державних завдань;
- приведення національної системи стандартизації у відповідність з європейською моделлю;
- створення організаційних форм діяльності у сфері стандартизації, що відповідатимуть міжнародній та європейській практиці;
- дотримання основоположних принципів стандартизації.

Згідно з вимогами цього Закону національним органом зі стандартизації визначено державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»), яке поступово трансформується в Національне агентство зі

стандартизації (UAS).

Крім того, у 2015 р. було прийнято Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», який набув чинності з 2016 р. і встановлює єдині правові та організаційні засади розроблення, прийняття та застосування технічних регламентів і процедур оцінки відповідності, здійснення оцінки відповідності відповідно до європейських вимог та положень Угоди про технічні бар'єри в торгівлі СОТ.

В Україні безперервно виконуються роботи з розвитку бази національних стандартів. Найбільш активно ці роботи проводилися у 2014-2016 рр. На постійній основі забезпечується гармонізація національних стандартів із міжнародними та європейськими. Так, протягом 2014–2016 рр. було прийнято 6749 стандартів, з яких 6388 – міжнародні та європейські стандарти, прийняті як національні. У 2016 р. було прийнято 1466 національних стандартів, з яких 1320 – міжнародні та європейські стандарти, прийняті як національні. У 2015 р. було скасовано 14 475 застарілих міждержавних стандартів (ГОСТ), розроблених до 1992 р., а на початок 2019 р. дію стандартів, розроблених в колишньому СРСР на території України було скасовано взагалі.

Фонд національних стандартів на початок 2019 р. становив 21 758 національних стандартів, зокрема: 6 708 (31%) європейських стандартів, прийнятих як національні, 7 196 (33%) міжнародних стандартів, прийнятих як національні та 7 854 (36%) національних стандартів. Рівень гармонізації з міжнародними та європейськими стандартами станом на початок 2019 р. становив 64,0 %.

Україна представлена в таких міжнародних та європейських організаціях зі стандартизації:

- Міжнародній організації зі стандартизації (ISO), статус повноправного члена з 1993 р.;
- Міжнародній електротехнічній комісії (IEC), статус повноправного члена з 1993 р.;
- Європейському комітеті зі стандартизації (CEN), статус члена-кореспондента з 1997 р., у 2005 р. отримано статус Партнерського органу зі стандартизації (PSB), з 2008 р. набуто статусу афілійованого члена;
- Європейському комітеті зі стандартизації в електротехніці (CENELEC), статус афілійованого члена з 2001 р.

Подальший розвиток робіт зі стандартизації обумовлений процесами інтеграції України з країнами Європи.

Далі докладніше розглянемо становлення сертифікації в Україні.

Перші ознаки підтвердження відповідності продукції вимогам споживачів мають давню історію. Простими формами цього явища було клеймування продукції виробником і запевнення продавцем покупця про її якість. Підтвердження відповідності завжди було тісно пов'язане зі стандартизацією.

Коли виробник продукції вперше почав запевняти, що вона відповідає нормам певного стандарту, то в цей момент уже виникла найпростіша форма підтвердження відповідності.

З розвитком зовнішньоекономічних відносин, науки і техніки розширилася сфера дії підтвердження відповідності й тепер вона поширюється, крім продукції, на системи управління якістю, навколишнім середовищем та персонал. Відповідність продукції встановленим вимогам може бути засвідчена декларацією про відповідність і сертифікацією, а для систем управління якістю, навколишнім середовищем і персоналу — тільки сертифікацією.

Сертифікація продукції у промислово розвинених країнах з'явилась у 20–30-х рр. минулого століття, а саме в Німеччині сертифікаційні знаки відповідності стандартам були затверджені у 1920 р., у Великій Британії – 1922 р., у Франції – 1925 р., а національні системи сертифікації – тільки у 1960-ті рр..

Організаційному становленню і розвитку сучасної сертифікації сприяла низка масштабних міжнародних рішень. Наприкінці 1960-х рр. при ISO було створено спеціальний Комітет СЕРТИФІКО. У 1985 р. у рамках ISO на базі Комітету СЕРТИФІКО було створено Комітет з оцінювання відповідності – КАСКО з метою координації діяльності з сертифікації, нагляду і випробовувань продукції у світі.

У 1988 р. Європейською економічною комісією ООН було ухвалено рекомендації щодо підготовки прийняття міжнародних угод зі сертифікації та сприяння їхнього виконання, відповідно до цих угод встановлювалося взаємне визнання систем сертифікації або пов'язаних із нею процедур сприяння торгівлі. Згідно з цими рекомендаціями, угоди з сертифікації мають ґрунтуватися на гармонізованих національних, регіональних або, ще краще, на міжнародних стандартах.

У розробленні та впровадженні нормативних документів зі сертифікації активну роль відіграють такі міжнародні організації, як ISO та ІЕС зі своїм технічними комітетами, Міжнародний форум з акредитації лабораторій (ІLAC), Всесвітній форум ISO 9000, Міжнародна асоціація з атестації та підготовки експертів-аудиторів (ІАТСА), а серед європейських – це Європейська організація якості (ЕОQ), Європейський фонд з управління якістю (ЕFQM), Європейська організація з випробовувань та сертифікації систем якості (ЕQNET), Європейська акредитація сертифікаційної діяльності (ЕАС), тощо. У межах країн РЕВ (Ради економічного співробітництва) було розроблено і впроваджено з 1 січня 1988 р. систему сертифікації СЕПРОРЕВ, яка відрізнялася від прийнятих міжнародних систем тим, що, крім вимог безпеки, охорони здоров'я й екології, велике значення надавала якісним техніко-економічним параметрам продукції, яку постачали в країни-члени РЕВ. На першому етапі дії системи було проведено спільні роботи з акредитації

лабораторій. В Україні одними з перших отримали право на проведення сертифікаційних випробувань такі головні випробувальні центри: виробничого об'єднання «Електропобутприлад» (Київ) та Всесоюзного науково-дослідного інституту вибухозахисного і рудникового електроустаткування (Донецьк).

В Україні роботу з сертифікації стали проводити після виходу Постанови Кабінету Міністрів № 95 від 27.02.92 «Про організацію проведення сертифікації продукції» та Декрету Кабінету Міністрів «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10.05.93, згідно з якими було розроблено перші нормативні документи системи сертифікації УкрСЕПРО.

Доцільність економічних і торговельних зв'язків між країнами СНД сприяли тому, що 13 лютого 1993 р. між ними було підписано угоду про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології та сертифікації, згідно з якою особлива увага приділяється розробленню та погодженню принципів і політики проведення робіт зі сертифікації в державах СНД і взаємному визнанню результатів випробувань.

Нині в Україні правові та організаційні засади підтвердження відповідності продукції, систем управління якістю, навколишнього середовища та персоналу в Україні регламентує Закон «Про технічні регламенти та оцінку відповідності». Крім цього документу в Україні діє значна кількість інших нормативних документів з підтвердження відповідності.

7.5 Міжнародна та європейська діяльність зі стандартизації та сертифікації

Спочатку у кожній державі створювали національний орган зі стандартизації, її розвиток відбувався у рамках окремих країн без узгодження та координації цієї діяльності з іншими державами. З розвитком міжнародного економічного співробітництва виникла необхідність взаємовигідного розвитку співпраці між багатьма країнами у галузі стандартизації, та були створені міжнародні організації зі стандартизації.

Міжнародну електротехнічну комісію (ІЕС, далі МЕК) було створено у 1906 р. у Лондоні з ініціативи 13 країн. З 1948 р. організація має штаб в Женеві. До МЕК сьогодні входять національні органи зі стандартизації понад 80 країн світу. У МЕК працює 175 комітетів і підкомітетів та 442 робочі групи.

Метою створення МЕК був розвиток міжнародної стандартизації в електротехніці та гармонізація національних стандартів. Розробляючи міжнародні стандарти, МЕК сприяє розвитку стандартизації на світовому рівні в таких галузях, як електротехніка, приладобудування та зв'язок.

Гармонізація національних стандартів на підставі міжнародних дає змогу уникнути технічних бар'єрів на шляху міжнародного економічного

співробітництва, які виникають через різницю вимог однотипних стандартів різних країн до характеристик продукції та способів їхньої оцінки.

Міжнародну організацію зі стандартизації було створено у 1946 р. на засіданні комітету з координації стандартів при ООН, який був попередником ISO. Метою створення ISO є розвиток стандартизації на світовому рівні (у всіх галузях економіки, крім електротехніки, приладобудування, електроніки та зв'язку) для забезпечення міжнародного товарообміну та взаємодопомоги, розширення співробітництва у галузі інтелектуальної, наукової, технічної та економічної діяльності.

ISO складається з керівних і виконавчих органів. До керівних органів належать такі: Генеральна асамблея (найвищий орган), Рада організації, технічне бюро. До виконавчих органів належать такі: технічні комітети, підкомітети, технічні консультативні групи.

Секретаріати ISO та МЕК, залишаючись незалежними, співпрацюють між собою з метою вирішення загальних питань зі стандартизації. У 1993 р. членами цих організацій стала Україна. Нині до ISO входять понад 160 країн.

ISO за період свого існування розробила більше 21600 міжнародних стандартів і пов'язаних із ними документів. Усі рішення в міжнародних організаціях зі стандартизації приймаються на підставі консенсусу між представниками країн-учасників.

Серед найважливіших завдань ISO та МЕК можна назвати такі:

- розроблення міжнародних стандартів згідно зі встановленою спеціалізацією цих організацій;
- сприяння прийняттю міжнародних стандартів як національних як найбільшою кількістю країн, подальший розвиток міжнародного співробітництва;
- розвиток співробітництва з іншими зацікавленими міжнародними організаціями.

Міжнародні стандарти ISO кожна країна може приймати як національні у повному обсязі або частково, а якщо це суперечить національним інтересам, то зовсім не приймати.

Одночасно з міжнародними організаціями зі стандартизації існують регіональні організації, які координують діяльність зі стандартизації та сертифікації декількох країн у межах певних регіонів та економічних зон, орієнтуючись на нормативні документи міжнародних організацій зі стандартизації.

Так само як у міжнародних організаціях зі стандартизації діяльність зі стандартизації у межах ЄС координується двома організаціями – Європейським комітетом зі стандартизації (CEN) (Comite europeen de normalization) і Європейським комітетом зі стандартизації в електротехніці (CENELEC) (Comite europeen de normalization en electrotechnique). CEN було створено у 1961 р.,

CENELEC – у 1972 р. Рішення про обов’язкове розроблення європейських стандартів було прийнято в 1972 р.

Членами CEN та CENELEC є країни ЄС, кількість яких постійно збільшується. CEN є аналогом ISO, а CENELEC – аналогом МЕК. Відповідно їм розподілені між ними й сфери діяльності в межах ЄС. CENELEC займається стандартизацією в електротехніці, приладобудуванні, електроніці й зв’язку, а CEN – у всіх інших галузях народного господарства.

Вищим органом управління CEN та CENELEC є Генеральні Асамблеї. У Генеральній Асамблеї кожної організації працює один представник від кожної країни ЄС, однак кількість голосів може змінюватися від 10 до 1 залежно від рівня економічного розвитку країни (на сьогодні по десять голосів встановлено представникам Німеччини, Англії, Франції, Італії, а один голос має представник Ісландії).

У складі цих організацій функціонує 239 технічних комітетів зі стандартизації. Метою створення цих організацій є недопущення у межах ЄС технічних бар’єрів через неузгодженість національних стандартів окремих країн. Для досягнення цієї мети CEN та CENELEC вирішують такі головні завдання:

- розробляють єдині європейські стандарти та забезпечують гармонізацію національних стандартів країн-учасників;
- розвивають співробітництво з міжнародними, регіональними та національними організаціями зі стандартизації та зацікавленими громадськими організаціями;
- приймають міжнародні стандарти як єдині європейські в межах ЄС.

У зв’язку з інтеграційними процесами в світовій економіці роль та значення міжнародних організацій, які працюють у галузі стандартизації та сертифікації в майбутньому буде збільшуватись.

7.6 Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000: склад, вибір, застосування стандартів

На початку створення системи стандартів Міжнародної організації ISO номери стандартів у діапазоні 9000–11000 було визначено для стандартів із систем керування якістю. Стандарти цієї серії визначають вимоги саме до системи керування, а не до продукції або послуг, що надаються організаціями та підприємствами.

ISO 9000 – це серія стандартів, розроблених і впроваджених Міжнародною організацією ISO, які застосовуються у разі створення та вдосконалення систем менеджменту якості організацій, незалежно від їхнього розміру, форм власності та сфери діяльності.

Стандарти серії ISO 9000 не стосуються конкретного сектора промисловості чи економіки і становлять настанови з керування якістю та загальні вимоги щодо забезпечення якості, вибору і побудови елементів систем якості. Вони містять опис елементів, що їх мають включати системи якості, а не порядок впровадження цих елементів тією чи іншою організацією. Вони не мають на меті спонукати до створення однакових систем якості, оскільки різні організації мають різні потреби. Побудова та шляхи впровадження систем якості повинні обов'язково враховувати певні цілі організації, продукцію або послугу, яку виготовляє ця організація, процеси, що при цьому застосовуються, а також певні методи праці.

Першу версію стандартів серії ISO 9000 було розроблено в 1987 р. До цієї серії стандартів вносилися зміни в 1994, 2000, 2005–2009, 2015 рр.

Спочатку до складу стандартів ISO серії 9000 входило декілька стандартів, що представляли системи менеджменту якості (моделі системи якості за ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003). Надалі в серії залишилася тільки одна модель системи якості ISO 9001.

Нині до серії стандартів ISO 9000 входять такі головні стандарти: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004.

ISO 9000:2015 Системи менеджменту якості. Основні положення та словник (попередня версія ISO 9000:2005). Цей стандарт описує головні положення систем керування якістю, які є предметом стандартів серії ISO 9000, і визначає відповідні терміни. Дію цього стандарту поширюють на таке:

- організації, що прагнуть досягнути переваги завдяки впровадженню системи керування якістю;
- організації, що прагнуть отримати впевненість у тому, що їхні постачальники виконуватимуть їхні вимоги до продукції;
- замовників продукції;
- усі сторони, зацікавлені в єдиному розумінні термінології, яку використовують у сфері керування якістю;
- усі сторони, внутрішні чи зовнішні стосовно організації, які здійснюють оцінювання або аудит системи керування якістю на відповідність вимогам ISO 9001;
- осіб, внутрішніх чи зовнішніх стосовно організації, які провадять консультування або підготовку з питань системи керування якістю, прийнятної для цієї організації;
- розробників відповідних стандартів.

ISO 9001:2015 Системи менеджменту якості. Вимоги (попередня версія – ISO 9001:2008). Для цього стандарту визначено перехідний період із 2015 р. до 2018 р., протягом якого діють паралельно два стандарти версії 2008 р. і версії 2015 р. Стандарт містить вимоги до систем керування якістю, спрямовані на забезпечення якості й підвищення задоволеності споживача. Стандарт

призначено для сертифікації систем менеджменту якості організацій незалежними компетентними й уповноваженими на це міжнародними та національними органами, а також для укладання контрактів з іншими підприємствами, які висувають вимоги до стабільності й надійності виконання контрактних зобов'язань.

ISO 9004:2009. Системи керування якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (попередня версія – ISO 9004:2000). Цей стандарт містить настанови, які виходять за межі вимог, наведених в ISO 9001, призначений для організацій, які бажають розвивати й удосконалювати побудовану систему якості. У цьому стандарті наводяться методичні рекомендації щодо постійного вдосконалення процесів організації. Відмінність даного стандарту полягає в більш розширених вимогах до системи менеджменту якості та деяких рекомендаціях, які методи можна використовувати для реалізації цих вимог. Розширення вимог у цьому стандарті здійснюється через урахування вимог всіх зацікавлених сторін.

Застосування стандартів ISO серії 9000 передбачається у таких чотирьох ситуаціях:

- отримання вказівок щодо керування якістю;
- контракт між першою та другою сторонами (постачальник-споживач);
- затвердження або реєстрація, які проводить друга сторона;
- сертифікація або реєстрація, які проводить третя (незалежна) сторона.

Далі стисло розглянемо рекомендації щодо застосування конкретних стандартів.

До стандарту ISO 9000:2015 варто звертатися кожній організації, що має намір створити та впровадити систему якості. Цей стандарт надає пояснення найважливіших понять у галузі якості й містить настанови щодо вибору та застосування стандартів ISO серії 9000 для цієї мети.

Стандарт ISO 9001:2015 застосовується при створенні в організації системи керування якістю, з метою подальшої її сертифікацією, а також у разі, коли організації потрібно довести свою здатність управляти процесом як проектування, так і виробництва продукції, послуг, що відповідають усім вимогам. Цим стандартом встановлена відповідна модель забезпечення якості.

До стандарту ISO 9004:2009 потрібно звертатися будь-якій організації, що має намір розвивати та вдосконалювати систему керування якістю. Для того, щоб відповідати своєму призначенню та успішно конкурувати на ринку, організація повинна забезпечити керованість усіма чинниками, що впливають на якість продукції. Стандарт містить повний перелік елементів системи якості, що стосуються всіх етапів життєвого циклу продукції і відповідних заходів, з якого організація може набрати та застосувати елементи згідно з своїми потребами.

Результатом впровадження стандартів серії ISO 9000 у багатьох країнах світу стало створення систем керування якістю в багатьох різних організаціях

із виробництва продукції та надання послуг. Подальша сертифікація таких систем спричинила потребу визначення правил самої процедури сертифікації, а також вимог до експертів, які здійснюють перевірку системи. З цією метою комітет ISO/TC 176 підготував та опублікував у 1990 – 1992 рр. стандарти ISO серії 10000. Протягом подальших років дані стандарти неодноразово доопрацьовувалися і виходили в новій редакції.

Міжнародні стандарти ISO серії 10000 містять настанови щодо перевірки системи якості, кваліфікаційні вимоги до експертів-аудиторів із перевірки системи якості, керування програмою перевірки якості. Ця серія стандартів складається з таких стандартів:

- ISO 10001:2007 Системи менеджменту якості. Задоволеність споживача. Настави щодо кодексу поведінки для організацій;
- ISO 10002:2014 Системи менеджменту якості. Задоволеність споживачів. Керівництво по роботі з претензіями в організаціях;
- ISO 10003:2007 Системи менеджменту якості. Задоволеність споживача. Настави щодо вирішення спірних питань зовнішніми для організацій сторонами;
- ISO 10004:2012 Системи менеджменту якості. Задоволеність споживача. Настави щодо моніторингу та вимірювання;
- ISO 10005:2005 Системи менеджменту якості. Настави щодо планів якості;
- ISO 10006:2003 Системи управління якістю. Настави щодо управління якістю проектів;
- ISO 10007:2003 Системи управління якістю. Настави щодо менеджменту конфігурації;
- ISO 10008:2013 Системи менеджменту якості. Задоволеність споживача. Настави щодо електронним комерційним операціям;
- ISO 10011-1:1990 Настави щодо аудиту систем якості. Частина 1. Перевірка;
- ISO 10011-2:1991 Настави щодо аудиту систем якості. Частина 2. Критерії кваліфікації для аудиторів систем якості;
- ISO 10011-3:1991 Настави щодо аудиту систем якості. Частина 3. Керування програмами перевірки;
- ISO 10012:2003 Системи менеджменту вимірювань. Вимоги до вимірювальних процесів і вимірювального обладнання;
- ISO/TR 10013:2001 Рекомендації щодо документування систем менеджменту якості;
- ISO 10014:2006 Системи менеджменту якості. Настави щодо реалізації фінансових та економічних вигод;
- ISO 10015:1999 Системи менеджменту якості. Настави щодо навчання;

– ISO/TR 10017:2003 Керівництво по статистичним методам стосовно ISO 9001:2000;

– ISO 10018:2012 Системи менеджменту якості. Керівництва по залученню людей та їх компетенцій;

– ISO 10019:2005 Настанови щодо вибору консультантів по системі менеджменту якості і використанню їх послуг.

Крім того, останнім часом з'явилися стандарти, що стосуються систем управління якістю, але мають номери, які виходять за межі діапазону 9000-11000. До таких стандартів належать:

– ISO/TS 16949:2009 Системи менеджменту якості. Особливі вимоги щодо застосування ISO 9001:2008 для організацій-виробників серійних і запасних частин для автомобільної промисловості;

– ISO/TS 17582:2014 Системи менеджменту якості. Особливі вимоги щодо застосування ISO 9001:2008 для виборних органів на всіх рівнях влади;

– ISO 18091:2014 Системи менеджменту якості. Настанови щодо застосування ISO 9001:2008 в місцевих органах влади;

– ISO 19011:2011 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління.

До цих стандартів варто звертатися в процесі організації, планування, здійснення та документування перевірки систем якості. Вони містять настанови щодо перевірки наявності та реалізації елементів систем якості; перевірки здатності системи забезпечувати досягнення заданих показників якості; настанови щодо критеріїв кваліфікації експертів-аудиторів систем якості, а також щодо освіти, підготовки, досвіду, персональних якостей та керівних здібностей, необхідних для виконання перевірки якості; настанови щодо керування програмами перевірки систем якості.

7.7 Головні тенденції розвитку міжнародної стандартизації систем якості

Серед головних тенденцій розвитку міжнародної стандартизації систем якості варто виокремити такі:

– розширення та деталізація елементів структури і функціонування систем якості, які підлягають стандартизації в межах стандартів ISO серії 9000 та 10000;

– деталізація підприємствами, які використовують стандартизовані функції забезпечення та управління якістю, розвиток методів, засобів технології проектування систем якості;

– розширення сфер застосування систем якості;

– удосконалення організаційних форм впровадження систем якості, їхньої сертифікації, акредитації органів зі сертифікації систем якості, підготовки та підвищення кваліфікації персоналу, підготовки експертів-аудиторів із систем

якості через розширення впливу міжнародних та регіональних організацій на дані процеси;

- застосування найвагоміших міжнародних та регіональних вимог до організації робіт у галузі систем якості, які стосуються питань інтеграції діяльності суб'єктів господарювання, розвитку міжнародної торгівлі, ресурсозбереження, охорони прав людини, захисту навколишнього середовища тощо;

- постійний пошук нових методів забезпечення та підвищення якості продукції;

- дослідження та аналіз впливу різноманітних соціально-культурних чинників на якість продукції, робіт, послуг;

- створення найсучасніших інформаційних систем, мереж та технологій на підтримку робіт у галузі якості продукції, робіт, послуг та забезпечення інформованості суспільства, товаровиробників та споживачів щодо стану справ у цій галузі;

- інші напрями.

7.8 Роль і значення стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні й забезпеченні якості туристських послуг

Важливими способами регулювання в галузі туризму є стандартизація та сертифікація.

Об'єктами стандартизації в галузі туризму є туристські послуги та процеси туристсько-екскурсійного обслуговування.

Під час розроблення законодавства у сфері туризму було визначено роль і значення стандартизації і сертифікації в туристському обслуговуванні, що відображено такими положеннями.

Стандартизація у сфері туристської діяльності спрямована на таке:

- захист інтересів споживачів з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;

- класифікацію туристських ресурсів України, забезпечення їхньої охорони, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

- підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;

- гарантування безпеки об'єктів туристських відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;

- взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг та їхню уніфікацію;

- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації товарів, робіт, послуг.

Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристської діяльності здійснюється з такою метою:

- запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна та довкілля;
- сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;
- забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки;
- гармонізації стандартів, норм і правил із міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами і правилами, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристських послуг, взаємодії туроператорів, використання обмежених туристських ресурсів, якості та різновидів туристських послуг.

Активну роботу з розроблення та впровадження міжнародних стандартів у галузі туризму проводить Міжнародна організація ISO. В її складі з 2005 р. працює технічний комітет ISO/TC 228 Туризм і супутні послуги, у роботі якого станом на 2020 р. бере участь 107 країн (70 – на правах дійсних учасників і 37 – на правах спостерігачів). Цим комітетом на момент видання цього підручника розроблено і введено в дію 33 міжнародних стандарти в галузі туризму і 14 стандартів знаходяться на стадії розроблення.

Згідно даних наведених на сайті ISO, до чинних міжнародних стандартів розроблених технічним комітетом ISO/TC 228 належать такі стандарти:

- ISO 11107:2009 Recreational diving services – Requirements for training programmes on enriched air nitrox (EAN) diving;
- ISO 11121:2017 Recreational diving services – Requirements for introductory programmes to scuba diving;
- ISO 13009:2015 Tourism and related services – Requirements and recommendations for beach operation;
- ISO 13289:2011 Recreational diving services – Requirements for the conduct of snorkelling excursions;
- ISO 13293:2012 Recreational diving services – Requirements for gas blender training programmes;
- ISO 13687-1:2017 Tourism and related services – Yacht harbours – Part 1: Minimum requirements for basic service level harbours;
- ISO 13687-2:2017 Tourism and related services – Yacht harbours – Part 2: Minimum requirements for intermediate service level harbours;
- ISO 13687-3:2017 Tourism and related services – Yacht harbours – Part 3: Minimum requirements for high service level harbours;
- ISO 13810:2015 Tourism services – Industrial tourism – Service provision;
- ISO/TS 13811:2015 Tourism and related services – Guidelines on developing environmental specifications for accommodation establishments;
- ISO 13970:2011 Recreational diving services – Requirements for the training of recreational snorkelling guides;
- ISO 14785:2014 Tourist information offices – Tourist information and

reception services – Requirements;

– ISO 17679:2016 Tourism and related services – Wellness spa – Service requirements;

– ISO 17680:2015 Tourism and related services – Thalassotherapy – Service requirements;

– ISO 18065:2015 Tourism and related services – Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities – Requirements;

– ISO 18513:2003 Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology;

– ISO 20410:2017 Tourism and related services – Bareboat charter – Minimum service and equipment requirements;

– ISO 20611:2018 Adventure tourism – Good practices for sustainability – Requirements and recommendations;

– ISO 21101:2014 Adventure tourism – Safety management systems – Requirements;

– ISO/TR 21102:2013 Adventure tourism – Leaders – Personnel competence;

– ISO 21103:2014 Adventure tourism – Information for participants;

– ISO 21401:2018 Tourism and related services – Sustainability management system for accommodation establishments – Requirements;

– ISO 21406:2020 Tourism and related services – Yacht harbours – Essential requirements for luxury harbours;

– ISO 21416:2019 Recreational diving services – Requirements and guidance on environmentally sustainable practices in recreational diving;

– ISO 21417:2019 Recreational diving services – Requirements for training on environmental awareness for recreational divers;

– ISO 21426:2018 Tourism and related services – Medical spas – Service requirements;

– ISO 22483:2020 Tourism and related services – Hotels – Service requirements;

– ISO 24801-1:2014 Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 1: Level 1 – Supervised diver;

– ISO 24801-2:2014 Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 2: Level 2 – Autonomous diver;

– ISO 24801-3:2014 Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 3: Level 3 – Dive leader;

– ISO 24802-1:2014 Recreational diving services – Requirements for the training of scuba instructors – Part 1: Level 1;

– ISO 24802-2:2014 Recreational diving services – Requirements for the training of scuba instructors – Part 2: Level 2;

– ISO 24803:2017 Recreational diving services – Requirements for recreational diving providers.

До міжнародних стандартів, що на момент видання цього підручника знаходяться на стадії розроблення технічним комітетом ISO/TC 228 належать такі стандарти:

- ISO/WD 3021 Adventure tourism – Hiking and trekking activities – Service requirements;
- ISO/WD 3163 Adventure tourism – Terminolog;
- ISO/AWI 5103 Tourism and related services – Dry stack marinas – Minimum requirements for operations and service provisio;
- ISO/WD 13810 Tourism services – Industrial tourism – Service provisio;
- ISO/DIS 18513 Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminolog;
- ISO 21102 Adventure tourism – Leaders – Personnel competenc;
- ISO/DIS 21620 Tourism and related services – Heritage hotels – Equipment and service requirement;
- ISO/DIS 21621 Tourism and related services – Traditional restaurants – Visual aspects, decoration and service;
- ISO/DIS 21902 Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendation;
- ISO/FDIS 22525 Tourism and related services – Medical tourism – Service requirement;
- ISO/DIS 22876 Tourism and related services – Bareboat charter – Supplementary charter services and experience;
- ISO/CD 23405 Tourism and related services – Principles and terminology of sustainable touris;
- ISO/AWI 24063 Requirements for rebreather diver training – Non-decompression divin;
- ISO/WD 24642 Recreational diving services – Requirements for rebreather diver training – Decompression diving to 45 m.

На регіональному рівні у складі Європейського комітету зі стандартизації (CEN) працює технічний комітет CEN TC 329 «Туристські послуги». Цим комітетом згідно даних, наведених на сайті CEN, на момент видання цього підручника розроблено і введено в дію такі регіональні стандарти, прийняті в галузі туризму:

- EN 13809:2003 (WI = 00329002) Tourism services – Travel agencies and tour operators – Terminolog;
- EN 14804:2005 (WI = 00329010) Language study tour providers – Requirements;
- EN 15565:2008 (WI = 00329011) Tourism services – Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes;
- EN ISO 11121:2017 (WI = 00329019) Recreational diving services – Requirements for introductory programmes to scuba diving (ISO 11121:2017);

- EN ISO 13293:2012 (WI = 00329012) Recreational diving services – Requirements for gas blender training programmes (ISO 13293:2012);
- EN ISO 18513:2003 (WI = 00329001) Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology (ISO 18513:2003);
- EN ISO 21416:2019 (WI=00329020) Recreational diving services – Requirements and guidance on environmentally sustainable practices in recreational diving (ISO 21416:2019);
- EN ISO 21417:2019 (WI=00329021) Recreational diving services – Requirements for training on environmental awareness for recreational divers (ISO 21417:2019)
- EN ISO 24801-1:2014 (WI = 00329016) Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 1: Level 1 – Supervised diver (ISO 24801-1:2014);
- EN ISO 24801-2:2014 (WI = 00329017) Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 2: Level 2 – Autonomous diver (ISO 24801-2:2014);
- EN ISO 24801-3:2014 (WI = 00329013) Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 3: Level 3 – Dive leader (ISO 24801-3:2014);
- EN ISO 24802-1:2014 (WI = 00329014) Recreational diving services – Requirements for the training of scuba instructors – Part 1: Level 1 (ISO 24802-1:2014);
- EN ISO 24802-2:2014 (WI = 00329015) Recreational diving services – Requirements for the training of scuba instructors – Part 2: Level 2 (ISO 24802-2:2014);
- EN ISO 24803:2017 (WI = 00329018) Recreational diving services – Requirements for recreational diving providers (ISO 24803:2017).

В Україні останніми роками значно активізувалася робота з розроблення та впровадження стандартів для галузі туризму, а також робота з адаптації міжнародних та регіональних стандартів в галузі туризму для умов України. Повний перелік і стисла характеристика стандартів у галузі туризму, які діють в Україні станом на момент видання цього підручника наведено в наступному розділі.

Розвиток стандартизації і сертифікації в туристській діяльності безумовно сприяє упорядкуванню знань стосовно туристської діяльності, створює умови для підвищення конкурентоспроможності підприємств, що надають туристські послуги та поліпшення якості туристського обслуговування, розширює можливості для розвитку туризму в країні.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. У чому полягає сутність стандартизації?
2. Які головні цілі й завдання стандартизації?
3. Що позначає слово «сертифікація»?
4. Що таке сертифікат відповідності?
5. Яка головна мета сертифікації?
6. Які головні завдання міжнародних організацій зі стандартизації?
7. Назвіть провідні міжнародні організації зі стандартизації.
8. Коли було створено Міжнародну організацію зі стандартизації (ISO)?
9. Коли було створено Міжнародну електротехнічну комісію (IEC)?
10. Коли було створено Міжнародну організацію законодавчої метрології (OIML)?
11. До яких міжнародних організацій зі стандартизації входить Україна?
12. Які організації входять до національної системи стандартизації?
13. Які стандарти належать до міжнародних стандартів серії ISO 9000 та 10000?
14. З якою метою застосовуються Міжнародні стандарти серії ISO 9000 та 10000?
15. Які цілі застосування стандартизації в сфері туризму?
16. Які цілі застосування сертифікації в сфері туризму?
17. Який технічний комітет у складі Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) розробляє стандарти для сфери туризму?
18. Який технічний комітет у складі Європейського комітету зі стандартизації (CEN) розробляє стандарти для сфери туризму?

ТЕСТИ

1. Стандартизацією вважається:

- а) сукупність властивостей і характеристик продукції або послуг, які надають продукції або послугам здатність задовольняти обумовлені або передбачені потреби людства;
- б) процедура підтвердження відповідності, за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача, сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам;
- в) наука про вимірювання, методи та засоби забезпечення єдності вимірювань і способи досягнення їхньої необхідної точності;
- г) діяльність зі встановлення та застосування правил із метою упорядкування діяльності в певних галузях на користь та за участю всіх зацікавлених сторін.

2. *Забезпечення сумісності, взаємозамінності, надійності, норм безпеки та екологічних вимог, єдності характеристик та властивостей якості продукції, робіт, процесів та послуг є:*

- а) ліцензування;
- б) сертифікація;
- в) стандартизація;
- г) система менеджменту якості.

3. *Метою стандартизації є:*

- а) забезпечення безпеки для життя та здоров'я людини;
- б) охорона довкілля;
- в) сприяння усуненню технічних бар'єрів у торгівлі;
- г) все перелічене вище.

4. *До регіональних організацій зі стандартизації належать:*

- а) ІСО, МЕК;
- б) СЕН, СЕНЕЛЕК;
- в) ООН;
- г) УкрСЕПРО.

5. *Об'єктом стандартизації вважається:*

а) продукція, процеси та послуги, зокрема матеріали, їхні складники, устаткування, системи, їхня сумісність, правила, процедури, функції, методи чи діяльність;

б) оптимальне упорядкування стандартизації з метою НТП, підвищення якості продукції, удосконалення управління народним господарством, розвитку міжнародного економічного, наукового та технічного співробітництва;

в) відповідність систем стандартів складу стандартизації для певної галузі, раціональність, несуперечність та обґрунтованість вимог стандартів;

г) технічне законодавство та нормативні документи регламентації процесів, методів, способів, правил життєдіяльності людини.

6. *Предметом стандартизації є:*

а) продукція, процеси та послуги, зокрема матеріали, їхні складники, устаткування, системи, їхня сумісність, правила, процедури, функції, методи чи діяльність;

б) оптимальне упорядкування стандартизації з метою НТП, підвищення якості продукції, удосконалення управління народним господарством, розвитку міжнародного економічного, наукового та технічного співробітництва;

в) відповідність систем стандартів складу стандартизації для певної галузі, раціональність, несуперечність та обґрунтованість вимог стандартів;

г) технічне законодавство та нормативні документи регламентації процесів, методів, способів, правил життєдіяльності людини.

7. Суб'єктами стандартизації є:

- а) стандарти, технічні умови, нормативні документи регламентації процесів, методів, способів, правил життєдіяльності людини;
- б) центральний орган виконавчої влади у сфері стандартизації, рада стандартизації, технічні комітети стандартизації тощо;
- в) основоположні принципи стандартизації;
- г) міжнародна, регіональна, міждержавна, національна стандартизація.

8. Головною метою Міжнародних організацій із стандартизації є:

- а) сприяння розвитку стандартизації у світовому масштабі для полегшення міжнародного товарообміну та взаємодопомоги, а також для розширення співробітництва у галузі інтелектуальної, наукової, технічної та економічної діяльності;
- б) сприяння розвитку стандартизації в окремій країні;
- в) визначення політики по усім аспектам діяльності в галузі оцінки відповідності продукції та систем якості стандартам;
- г) сертифікація систем менеджменту якості.

9. Який технічний комітет у складі Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) розробляє стандарти для сфери туризму:

- а) ТС 228;
- б) ТС 118;
- в) ТС 136;
- г) ТС 208.

10. Який технічний комітет у складі Європейського комітету зі стандартизації (CEN) розробляє стандарти для сфери туризму:

- а) ТС 228;
- б) ТС 118;
- в) ТС 329;
- г) ТС 208.

11. Сертифікацією продукції, послуг є:

- а) сукупність дій та процедур із метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідає певним стандартам або технічним умовам;
- б) технічна операція, яка полягає у визначенні одного або декількох показників якості продукції відповідно до встановленої процедури;
- в) забезпечення сумісності, взаємозамінності, надійності, норм безпеки та екологічних вимог, єдності характеристик та властивостей якості продукції, робіт, процесів та послуг;
- г) методи та різновиди діяльності оперативного значення, що використовуються для виконання вимог до якості.

12. Сертифікатом відповідності є:

- а) документ, який підтверджує, що продукція, система управління якістю, навколишнім середовищем і персонал відповідають встановленим вимогам

конкретного стандарту чи іншого нормативного документу, визначеного законодавством;

б) документально оформлена в установленому порядку заява виробника, де дається гарантія відповідності продукції вимогам, встановленим законодавством;

в) нормативно-правовий акт, в якому містяться опис різновидів продукції, що підлягає обов'язковому підтвердженню відповідності, вимоги безпеки щодо життя та здоров'я людини, тварин, рослин, а також майна та охорони навколишнього середовища, процедури підтвердження відповідності цим вимогам, правила маркування і введення продукції в обіг;

г) документ, що засвідчує визнання іноземних документів про підтвердження відповідності продукції вимогам, встановлених законодавством України.

8 ДЕРЖАВНА СИСТЕМА СТАНДАРТИЗАЦІЇ

8.1 Сутність і значення Державної системи стандартизації

В Україні з 1 жовтня 1993 року було введено в дію єдині організаційні форми та методи здійснення робіт зі стандартизації, які склали Державну систему стандартизації. Основні положення Державної системи стандартизації були сформульовані у стандартах, які склали групу стандартів з номером 1. Починаючи з 2001 р. ці стандарти були переглянуті та на їхню заміну було розроблено та впроваджено групу основоположних стандартів ДСТУ з Національної стандартизації. Отже, поняття Державна система стандартизації в Україні було трансформовано в поняття Національна система стандартизації в Україні. У 2015 р. у систему стандартів із Національної стандартизації було внесено істотні зміни.

Національна система стандартизації України – це система, яка визначає головну мету і принципи управління, форми та загальні організаційно-технічні правила виконання всіх різновидів робіт зі стандартизації. Вона становить комплекс взаємопов'язаних правил і положень, які регламентують організацію та порядок проведення робіт з усіх питань практичної діяльності в галузі стандартизації країни. Зокрема, основні положення Національної системи стандартизації України визначають її головну мету та завдання; об'єкти стандартизації; організацію робіт зі стандартизації; категорії та різновиди стандартів; порядок розроблення, затвердження, перегляду та використання стандартів; державний нагляд за додержанням стандартів; міжнародне співробітництво.

Комплекс правил та положень Національної системи стандартизації було наведено в таких основоположних стандартах України:

– ДСТУ 1.0:2003 Національна стандартизація. Основні положення (стандарт скасовано згідно наказу УкрНДНЦ №98 від 19.08.2015 р. «Про прийняття основоположних нормативних документів України»);

– ДСТУ 1.1:2015 (ISO/IEC Guide 2:2004) Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності Терміни та визначення основних понять (попередня версія – ДСТУ 1.1:2001 Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності Терміни та визначення основних понять);

– ДСТУ 1.2:2015 Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації (попередня версія – ДСТУ 1.2:2003 Національна стандартизація. Правила розроблення національних нормативних документів);

– ДСТУ 1.3:2004 Національна стандартизація. Правила розроблення, побудови, викладання, оформлення, погодження, прийняття та позначення технічних умов (стандарт скасовано згідно наказу УкрНДНЦ №98 від

19.08.2015 р. «Про прийняття основоположних нормативних документів України»);

– ДСТУ 1.4-93 Державна система стандартизації України. Стандарти підприємства. Основні положення (стандарт скасовано наказом Держспоживстандарту №85 від 16.05.2003 р.);

– ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання, оформлення національних нормативних документів;

– ДСТУ 1.6:2004 Національна стандартизація. Правила реєстрації нормативних документів (стандарт скасовано згідно наказу Міністерства економічного розвитку і торгівлі України №615 від 26.05.2014 Про затвердження зміни № 5 до національного стандарту України ДСТУ 1.3:2004 та скасування національного стандарту України ДСТУ 1.6:2004);

– ДСТУ 1.7:2015 (ISO/IEC Guide 21-1:2005, ISO/IEC Guide 21-2:2005) Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів (попередня версія – ДСТУ 1.7:2001 Національна стандартизація. Правила і методи прийняття та застосування міжнародних і регіональних стандартів);

– ДСТУ 1.8:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення програми робіт зі стандартизації (попередня версія – ДСТУ 1.8:2005 Національна стандартизація. Правила розроблення програми робіт зі стандартизації);

– ДСТУ 1.9:2005 Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів (стандарт скасовано);

– ДСТУ 1.10:2005 Національна стандартизація. Правила розроблення, побудови, викладання, оформлення, ведення національних класифікаторів (стандарт скасовано згідно наказу УкрНДНЦ №129 від 11.05.2018 «Про скасування чинності національних нормативних документів»);

– ДСТУ 1.11:2004 Національна стандартизація. Правила проведення експертизи проектів національних нормативних документів (стандарт скасовано згідно наказу УкрНДНЦ №98 від 19.08.2015 «Про прийняття основоположних нормативних документів України»);

– ДСТУ 1.12:2004 Національна стандартизація. Правила ведення справ нормативних документів (скасовано з 20 грудня 2015 р. згідно наказу УкрНДНЦ №98 від 19.08.2015 «Про прийняття основоположних нормативних документів України»);

– ДСТУ 1.13:2015 Національна стандартизація. Правила надавання повідомлень торговим партнерам України (попередня версія – ДСТУ 1.13:2001 Національна стандартизація. Правила надавання повідомлень торговим партнерам України);

– ДСТУ 1.14:2015 Національна стандартизація. Процедури створення, діяльності та припинення діяльності технічних комітетів стандартизації.

У зазначених вище стандартах визначено основні положення Національної стандартизації України, до яких належать такі: головна мета та завдання стандартизації; суб'єкти та об'єкти стандартизації; організація робіт зі стандартизації; різновиди нормативних документів; порядок розроблення, затвердження, перегляду та використання нормативних документів; державний нагляд за додержанням нормативних документів; міжнародне співробітництво.

8.2 Сутність уніфікації, агрегування, типізація, спеціалізації, взаємозамінності

Стандартизація, як будь-яка діяльність має різноманітні методи. До найважливіших методів стандартизації належать уніфікація, агрегування, типізація. Застосування цих методів забезпечує взаємозамінність і спеціалізацію на різних рівнях. Розглянемо докладніше ці поняття.

Уніфікація – передбачає приведення об'єктів до одноманітності на підставі встановлення раціонального числа їхніх різновидів. Уніфікація є найпоширенішим та найефективнішим методом стандартизації. Уніфікація спрямована на зниження кількості різновидів виробів шляхом їхнього комбінування та змін у конструкціях. Це раціональне скорочення кількості типів, різновидів і розмірів виробів однакового функціонального призначення.

Уніфікація, доцільність якої економічно обґрунтована, має завершуватись стандартизацією уніфікованих виробів. При цьому потрібно пам'ятати, що уніфікація здійснюється з урахуванням удосконалення окремих деталей. Уніфікація дає змогу знизити вартість виробництва нових виробів, підвищити серійність та рівень автоматизації виробничих процесів, знизити трудомісткість виготовлення, організувати спеціалізовані виробництва. Основою уніфікації є систематизація та класифікація.

Систематизація – це розподілення предметів, продукції, явищ чи понять у визначеному порядку та послідовності, які утворюють чітку систему, зручну для використання. Прикладами такої системи можуть бути Міжнародна система одиниць фізичних величин (СІ), система управління підприємством, система дорожнього руху автомобілів, система управління якістю тощо.

Класифікація – це розподілення предметів, продукції, явищ чи понять за групами, розрядами, класами залежно від їхніх загальних істотних ознак. Мета класифікації – об'єднання окремих, розрізнених, неоднакових предметів і явищ у споріднені групи. У результаті класифікації безліч об'єктів перетворюються в упорядковану, побудовану за визначеними правилами систему, що значно полегшує здійснення робіт зі стандартизації. Наукова класифікація має велике теоретичне і практичне значення для будь-якої науки та галузі економіки. Прикладами класифікації можуть бути такі: класифікація товарів; класифікація харчових речовин; класифікація певних різновидів товарів (напоїв, печива, зерна,

овочів та плодів, меблів, посуду, автомобілів тощо); класифікація послуг; Державні класифікатори України тощо.

Найелементарнішим різновидом уніфікації є симпліфікація – усунення невиправданої різноманітності однойменних об'єктів шляхом простого скорочення кількості їхніх різновидів до технічно й економічно необхідної з погляду задоволення потреб суспільства. Робота із симпліфікації ґрунтується на статистиці, яка виявляє типорозміри та типові конструкції виробів, що найчастіше використовуються. Симпліфікація використовується для раціонального обмеження номенклатури об'єктів в процесі розроблення нормативних документів та призводить до спрощення виробництва шляхом виключення зайвих типорозмірів деталей, особливо в галузі технологічного оснащення, зайвих різновидів звітів та документації, об'єднання норм запасів матеріалів тощо.

Агрегативання – метод стандартизації, який полягає в утворенні виробів шляхом компонування їх із обмеженої кількості стандартних і уніфікованих деталей, вузлів і агрегатів, що мають геометричну та функціональну взаємозамінність. Агрегативання забезпечує широке застосування машин шляхом заміни їхніх окремих вузлів і блоків, компонування машин, приладів, устаткування різного функціонального призначення з окремих вузлів. Цей метод дає змогу збільшити номенклатуру устаткування і машин, що виробляються, шляхом модифікації їхніх головних типів і утворення різних варіантів.

Типізація – метод стандартизації, спрямований на розроблення типових конструктивних, технологічних, організаційних й інших рішень на підставі загальних технічних характеристик для деяких виробів, процесів, методів управління. Цей метод називають методом «базових конструкцій», адже у процесі типізації обирається об'єкт, найтиповіший для цієї сукупності, з оптимальними властивостями. При визначенні конкретного об'єкта-виробу, технологічного процесу чи організаційного питання обраний (типовий) об'єкт може зазнавати тільки деяких часткових змін чи дороблення.

Типізація технологічних процесів включає аналіз можливих технологічних рішень при виготовленні деталей класифікаційної групи та проектування оптимального типового процесу для кожної групи. Головним методом типізації технологічних процесів потрібно вважати метод технологічної послідовності, який заснований на загальності технологічних процесів.

У результаті робіт із типізації в нормативних документах встановлюються відповідні характеристики тих чи інших процесів, виробів та організаційно-методичних питань. Типізація дає змогу скоротити час на проектування і розроблення тих чи інших рішень.

Взаємозамінність – це здатність одного виробу, процесу, послуги бути використаним замість іншого для задоволення тих самих потреб. Взаємозамінність буває функціональною та розмірною.

Під функціональною взаємозамінністю розуміють визначення точності

геометричних та фізико-хімічних параметрів деталей і вузлів на підставі чітко встановлених зв'язків між цими властивостями та експлуатаційними показниками. Розмірна взаємозамінність досягається за допомогою обробки креслень виробу шляхом розмірних розрахунків, підбору необхідних матеріалів, установлення відповідних технічних вимог, а також застосування таких методів обробки, при яких розміри деталей укладаються в межу допуску.

Нормативною базою взаємозамінності є стандартизація. Взаємозамінність забезпечується шляхом установлення в нормативних документах, кресленнях єдиних номінальних розмірів для сполучення деталей та виробів, відповідних допустимих меж розмірів, геометричних форм і регламентації вимог щодо якості матеріалів за механічними, фізичними та хімічними вимогами тощо. Усе це дає змогу незалежно використовувати деталі та вузли та забезпечувати нормальну, безперебійну роботу готового виробу.

Із розвитком економічних зв'язків між країнами та поширенням міжнародної торгівлі великого значення набуває забезпечення взаємозамінності у міжнародному масштабі. У зв'язку з цим велика увага приділяється питанням взаємозамінності у діяльності міжнародних організацій зі стандартизації.

Уніфікація, агрегатування, типізація і взаємозамінність є базою для розвитку робіт зі спеціалізації. **Спеціалізація** – це організаційно-технічні заходи, спрямовані на створення виробництв чи підприємств з реалізації однотипної продукції та надання однотипних послуг у масовому чи великосерійному масштабі з використанням оптимальної технології при мінімальній собівартості й найкращій якості. Залежно від об'єктів спеціалізації вона може бути предметною, подетальною, технологічною та функціональною.

Предметна спеціалізація проявляється, коли на окремих підприємствах зосереджується випуск певної продукції або надання певних послуг, які відповідають профілю підприємства. Наприклад, спеціалізація підприємства з випуску телевізорів, пральних машин, сувенірної продукції, туристського спорядження, надання транспортних, торговельних, лікувальних послуг тощо.

Подетальна спеціалізація спостерігається, коли у процесі виготовлення виділяється виробництво окремих деталей, вузлів чи складальних одиниць. Цей різновид спеціалізації економічно найвигідніший.

Технологічна спеціалізація – це така спеціалізація, при якій здійснюється виділення окремих стадій технологічного процесу в спеціалізовані заводи, цехи, ділянки. При технологічній спеціалізації збільшуються масштаби виробництва, підвищується продуктивність праці, знижується собівартість продукції, раціонально використовуються засоби виробництва.

Функціональна спеціалізація виникла як наслідок розподілу і кооперування праці у галузі допоміжного обслуговування виробництва.

8.3 Вітчизняні системи стандартів

В Україні прийнято і використовується достатньо багато різноманітних стандартів. При перших ознайомленнях зі стандартами виникає враження, що відсутня будь яка систематизація стандартів, оскільки не завжди за позначенням стандарту можливо визначитися до якої групи стандартів належить той чи інший стандарт. У дійсності, більшість стандартів, до яких належать загальнотехнічні та організаційно-економічні стандарти, об'єднуються в комплекси стандартів за певними ознаками, які характеризують спільність предметної області, до якої вони застосовуються. Це об'єднання необхідно для комплексного нормативного забезпечення вирішення технічних і соціально-економічних завдань у певній галузі діяльності. Такі комплекси стандартів отримали назву систем стандартів. Зазвичай спільність предметної області до якої застосовуються такі системи стандартів, має міжгалузеве значення. Отже, часто такі системи стандартів називають ще міжгалузевими системами стандартів.

Серед вітчизняних систем стандартів насамперед варто виокремити виділити стандарти, які визначають головні положення Державної системи стандартизації. Стисло цю групу стандартів було розглянуто раніше. Стандарти Державної системи стандартизації позначаються перед номером стандарту цифрою 1.

До найважливіших міжгалузевих систем стандартів належать такі:

- Єдина система конструкторської документації (ЄСКД);
- Єдина система технологічної документації (ЄСТД);
- Система забезпечення єдності вимірювань (ДСВ);
- Система стандартів безпеки праці (ССБП);
- Єдина система технологічної підготовки виробництва (ЄСТПВ);
- Система розробки і впровадження продукції у виробництво (СРПВ);
- Система стандартів у галузі охорони природи;
- Система стандартів на коди і кодування інформації;
- інші системи.

Наведемо стисло характеристику вказаних систем.

Єдина система конструкторської документації (ЄСКД) – це система технічних і організаційних вимог, що постійно діють та забезпечують взаємний обмін конструкторською документацією без її переоформлення між країнами, галузями промисловості й окремими підприємствами, розширення уніфікації продукції при конструкторському розробленні, спрощення форми документів і скорочення їхньої номенклатури, а також єдність графічних зображень; механізоване й автоматизоване розроблення документів і, найголовніше, готовність промисловості до організації виробництва будь-якого виробу на якому завгодно підприємстві в найкоротший термін. Стандарти системи ЄСКД

позначаються перед номером стандарту цифрою 2.

Єдина система технологічної документації (ЄСТД) – встановлює обов'язків порядок розроблення, оформлення і збереження всіх різновидів технологічної документації на машино- і приладобудівних підприємствах країни для виготовлення, транспортування, встановлення і ремонту виробів цих підприємств. На підставі технологічної документації здійснюють планування, підготовку й організацію виробництва, встановлюють зв'язки між відділами та цехами підприємства, а також між виконавцями (конструктором, технологом, майстром, робітником). Єдині правила розроблення, оформлення і збереження технологічної документації дають змогу використовувати прогресивні способи машинної її обробки і полегшують передачу документації на інші підприємства. Стандарти ЄСТД позначаються перед номером стандарту цифрою 3.

Державна система забезпечення єдності вимірювань (ДСВ) відіграє сьогодні особливу роль. У сучасному виробництві, торгівлі та інших сферах нашого життя вимірювання займають надзвичайно важливе місце. Ефективність робіт із вимірювання визначається достовірністю і порівнюваністю результатів вимірювань, які можуть бути досягнуті тільки в умовах добре організованого метрологічного забезпечення господарства країни. Стандарти ДСВ позначаються перед номером стандарту цифрою 8.

Система стандартів безпеки праці (ССБП) встановлює єдині правила і норми, що стосуються безпеки людини в процесі праці. Введення системи в дію забезпечує значне зниження виробничого травматизму і професійних захворювань. Стандарти ССБП позначаються перед номером стандарту цифрою 12.

Єдина система технологічної підготовки виробництва (ЄСТПВ) – це комплекс міждержавних стандартів і галузевих систем технологічної підготовки виробництва, при виконанні вимог яких створюються умови для скорочення строків підготовки виробництва, освоєння і випуску продукції заданої якості, забезпечення високої гнучкості виробничої структури і значної економії трудових, матеріальних і фінансових ресурсів. Одним із найважливіших принципів, закладених в ЄСТПВ, є типізація технологічних процесів виготовлення уніфікованих об'єктів виробництва і засобів технологічного оснащення на їхні нові класифікації і групування за подібними конструктивними технологічними ознаками, що створює основу для підвищені рівня типових технологічних процесів. Впровадження цього принципу дає можливість в декілька разів скоротити строки підготовки виробництва нових виробів і обсяг розроблюваної технологічної документації. Типові технологічні процеси базуються на використанні прогресивних вихідних заготовок, передових методів обробки деталей, стандартних засобів технологічного оснащення, прогресивних форм організації виробництва. Вони розробляються на підставі прогресивних технологічних рішень. Стандарти ЄСТПВ

позначаються перед номером стандарту цифрою 14.

Система розроблення і впровадження продукції на виробництво (СРПВ) – це система правил, що визначають порядок проведення робіт зі створення, виробництва і використання продукції, встановлених відповідними стандартами. Головне призначення СРПВ полягає у встановленні організаційно-технічних принципів і порядку проведення робіт щодо створення продукції високої якості, запобігання постановки на виробництво застарілої, неефективної і невідпрацьованої продукції, скорочення строків розроблення, освоєння та своєчасного оновлення продукції. Стандарти системи СРПВ позначаються перед номером стандарту цифрою 15.

Система стандартів у галузі охорони природи становить комплекс взаємопов'язаних державних стандартів, які спрямовані на попередження шкідливого впливу результатів діяльності суспільства на природу та здоров'я людини.

Система стандартів на коди і кодування інформації складається зі стандартів, що визначають головні положення зі створення і застосування кодів та здійснення процесів кодування інформації про різноманітні об'єкти, для подальшої її обробки і зберігання в автоматизованих і автоматичних системах. Значну частину цієї системи становлять стандарти на штрихове кодування продукції.

До інших систем стандартів належать такі: уніфіковані системи документації, система інформаційно-бібліографічної документації, єдина система захисту від корозії і старіння матеріалів і виробів, єдина система програмної документації, система проектної документації для будівництва, система стандартів із безпеки у надзвичайних ситуаціях, система стандартів із забезпечення зносостійкості виробів, система технічної документації на автоматизовані системи управління, система стандартів на розрахунки і випробування на міцність у машинобудуванні, система стандартів засобів вимірювань і автоматизації, система стандартів «надійність у техніці», система технічного обслуговування і ремонту техніки, система стандартів ергономічних вимог і ергономічного забезпечення, система стандартів з ергономіки та технічної естетики, система стандартів із технологічного оснащення і механічного обладнання, система стандартів з інформаційних технологій, система стандартів з якості.

8.4 Поняття про комплексну та випереджувальну стандартизацію

Розвиток науково-технічного прогресу висунув вимоги комплексного підходу до застосування стандартів у виробництві різноманітної продукції та послуг, що призвело до розвитку таких форми стандартизації як комплексна та випереджувальна стандартизація. Розглянемо докладніше ці форми

стандартизації.

Комплексна стандартизація – це стандартизація, при якій здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення і застосування системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкта загалом та його головних елементів, так і до матеріальних і нематеріальних чинників, що впливають на об'єкт, у цілях забезпечення оптимального вирішення певної проблеми. Сутність комплексної стандартизації зводиться до систематизації, оптимізації та узгодженості всіх взаємодіючих факторів, що забезпечують економічно оптимальний рівень якості.

Ефективним засобом організації робіт із комплексної стандартизації є розроблення і реалізація програм комплексної стандартизації, що дає змогу організувати розроблення комплексу взаємопов'язаних стандартів і технічних умов, координувати дії великої кількості організацій-виконавців.

Завданнями розроблення програм комплексної стандартизації є:

- підвищення науково-технічного рівня стандартів на підставі використання результатів науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт;

- забезпечення відповідності вимогам стандартів виробництва, оборони країни, зовнішніх і внутрішніх ринків;

- узгодженість найважливіших показників, вимог, норм, правил і методів, які включаються в стандарти та технічні умови;

- визначення складу заходів, необхідних для виконання програм комплексної стандартизації.

Розроблення програм комплексної стандартизації здійснюється на підставі таких принципів:

- системного підходу до вирішення проблем комплексної стандартизації, здійснюваного шляхом розроблення та перегляду стандартів і технічних умов на кінцевий виріб, його складові частини і деталі, комплектувальні вироби, сировину, матеріали, напівфабрикати, обладнання, методи підготовки та організації виробництва, типові технологічні процеси, методи та засоби контролю, вимірювання, випробувань, правила зберігання і транспортування, експлуатації та ремонту за всіма стадіями проектування, виробництва і експлуатації продукції;

- випереджального розвитку стандартизації сировини, матеріалів, комплектувальних виробів, якість яких робить вирішальний вплив на техніко-економічні характеристики кінцевої продукції, і вибору прогресивних вимог, норм і показників, що включаються в стандарти і технічні умови;

- комплексного використання сировини і матеріалів;

- підвищення ефекту від комплексної стандартизації над витратами на розроблення і реалізацію програми і вибору найефективніших напрямів стандартизації.

Комплексній стандартизації властиві три такі головні методичні принципи:

– системність – встановлення взаємопов'язаних вимог із метою забезпечення вищого рівня якості;

– оптимальність – визначення оптимальної номенклатури об'єктів комплексної стандартизації, складу та кількісних значень показників їхньої якості;

– плановість – розроблення спеціальних програм комплексної стандартизації об'єктів, їхніх елементів, які включаються до планів національної та відомчої стандартизації.

Виконання програм комплексної стандартизації має забезпечити випуск продукції, що відповідає вищій категорії якості, для повного й оптимального задоволення потреб у цій продукції.

Розвиток сучасного виробництва товарів та послуг відбувається значними темпами, що в деяких випадках може призводити до ситуацій, коли вимоги до продукції або послуг, зазначені в стандартах відстають від рівня, який можливо досягти, використовуючи досягнення науки та техніки. Для запобігання подібних явищ з'явилася випереджувальна стандартизація.

Випереджувальною називається стандартизація, що встановлює норми, підвищені стосовно досягнутого на практиці рівня, і такі вимоги до об'єктів стандартизації, які згідно з прогнозами будуть оптимальними в майбутньому.

Перед випереджувальною стандартизацією стоять такі головні завдання:

– забезпечення найвищого технічного рівня, якості й економічності нової і модернізованої продукції як у процесі проектування, так і у виробництві;

– встановлення у стандартах оптимальних головних вимог, які підвищено стосовно рівня, досягнутого передовими вітчизняними і зарубіжними виробництвами, і додержання яких повинно забезпечувати постійний випуск продукції вищої категорії якості протягом усього запланованого періоду її серійного чи масового виробництва;

– забезпечення сучасної уніфікації та технічної наступності у процесі розроблення різних модифікацій продукції, з метою скорочення нераціональної різноманітності її номенклатури.

Нормативні документи, які встановлюють випереджувальні, перспективні вимоги до якості об'єктів стандартизації, розробляються на підставі науково-дослідних, дослідно-конструкторських та дослідно-технологічних робіт, тобто робіт, які виконуються на стадії створення продукції.

Випереджувальна стандартизація здійснюється шляхом розроблення окремих нормативних документів або їхніх комплексів. Особливу увагу приділяють розробленню та впровадженню оптимальних показників якості, визначення яких має проводитись на підставі короткострокового та середньострокового прогнозування.

8.5 Порядок проведення робіт з національної стандартизації

Порядок розроблення і затвердження державних стандартів регламентовано ДСТУ 1.2:2015 Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації. Згідно з цим стандартом, стандарти належать до національних нормативних документів. Крім національних стандартів, до національних нормативних документів належать кодекси усталеної практики (документи, що містить рекомендації щодо практик чи процедур проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування або експлуатації обладнання, конструкцій чи виробів. Отже, роботи, які можуть проводитися з національними стандартами регламентуються порядком робіт із національної стандартизації стосовно національних нормативних документів (далі – НД).

Згідно з вимогами згаданого стандарту до робіт з національної стандартизації належить таке:

- а) розроблення проектів національних НД;
- б) перевіряння національних НД;
- в) переглядання національних НД;
- г) відновлення дії національних НД;
- д) скасування національних НД.

Вказані роботи організує та координує національний орган стандартизації. Виконання вказаних робіт здійснюють певні комітети стандартизації. Зазвичай, до робіт з окремими НД залучається відповідний до об'єкта стандартизації та специфіки документу комітет. У певних випадках, коли об'єкт стандартизації належить до сфери діяльності декількох комітетів, до робіт можуть залучатися усі причетні комітети під керівництвом національного органу стандартизації (один з комітетів призначається відповідальним, інші – спорідненими). У разі коли для робіт із національним НД не можливо вибрати відповідний комітет, НОС створює робочу групу, до складу якої входять представники всіх зацікавлених сторін.

Розроблення проектів національних НД передбачає такі типові етапи:

- а) подання пропозиції щодо розроблення проекту національного НД;
- б) складання технічного завдання на розроблення проекту національного НД;
- в) розроблення першої редакції проекту національного НД;
- г) розроблення другої (наступної) редакції проекту національного НД;
- д) формування справи національного НД;
- е) технічна перевірка справи національного НД;
- є) редагування тексту проекту національного НД перед прийняттям;
- ж) прийняття проекту національного НД;
- з) підготування національного НД до видання.

Технічне завдання на проект національного НД розробляється

відповідальним технічним комітетом і є головним документом, що регламентує розроблення національного НД.

Проект національного НД розробляється відповідно до технічного завдання. До першої редакції національного НД розробляється пояснювальна записка за встановленою формою. Відповідальний технічний комітет із завершенням розроблення проекту національного НД не пізніше двох робочих днів надсилає до НОС повідомлення про такий проект. НОС оприлюднює повідомлення про розроблення першої редакції проекту національного НД у своєму офіційному друкованому виданні та не пізніше п'яти робочих днів розміщує зазначене повідомлення на офіційному веб-сайті.

Після оприлюднення зазначеного повідомлення зацікавлені сторони можуть надавати коментарі до проекту національного НД і надсилати їхньому розробнику протягом 60 календарних днів, крім проектів національного НД на об'єкти стандартизації стосовно оборони держави, охорони здоров'я та безпеки навколишнього середовища чи підготування національного стандарту для розроблення відповідного технічного регламенту, на які коментарі надсилаються протягом 15 робочих днів. Коментарі розглядаються та обробляються розробником національного НД зі складанням відповідних протоколів і відповідей на коментарі. Якщо в зазначений період коментарі не надходили або в коментарях не має зауважень та пропозицій до проекту і відповідальним технічним комітетом досягнуто консенсус щодо розгляду проекту, то таку редакцію проекту національного НД вважають остаточною. В іншому разі розробник доопрацьовує проект і підготовлює другу редакцію проекту національного НД. До другої редакції готується пояснювальна записка в якій відображаються всі внесені зміни. Проводиться процедура обговорення другої редакції проекту національного НД. Якщо внаслідок обговорення досягнуто консенсус у відповідальному технічному комітеті, то друга редакція проекту національного НД приймається як остаточною, інакше, готується наступна редакція проекту національного НД. Обговорення продовжується до повного узгодження всіх зацікавлених сторін стосовно проекту національного НД. Порядок взаємодії усіх зацікавлених сторін зазначений ДСТУ 1.2:2015 Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації.

Для остаточної редакції проекту національного НД розробник формує справу національного НД і надсилає її до НОС. До справи національного НД входять такі складові:

- а) опис справи національного НД;
- б) копію супровідного листа щодо надсилання справи національного НД на прийняття;
- в) технічне завдання на розроблення проекту національного НД;
- г) першу редакцію проекту національного НД та подальші редакції у разі

їхньої наявності;

д) пояснювальну записку до першої редакції проекту національного НД та пояснювальні записки до подальших редакцій у разі їхньої наявності;

е) звід коментарів до першої редакції проекту національного НД та подальших редакцій у разі їхньої наявності;

є) протокол (витяг із протоколу) відповідального технічного комітету щодо розгляду першої та подальшої редакції у разі їхньої наявності;

ж) остаточну редакцію проекту національного НД;

з) пояснювальну записку до остаточної редакції проекту національного НД;

и) протокол відповідального технічного комітету стосовно розгляду остаточної редакції проекту національного НД, до якої досягнуто консенсус;

к) анотацію до національного НД.

Справа національного НД підлягає технічній перевірці.

Під час проведення технічної перевірки справи національного НД перевіряється таке: наявність пропозиції щодо розроблення проекту національного НД у програмі робіт із національної стандартизації, комплектність справи, наявність на документах необхідних підписів, прізвищ і дат, відповідність оформлення проекту національного НД вимогам ДСТУ 1.5:2015, правильність посилань у тексті проекту національного НД на акти законодавства та національні НД, наявність у проекті національного НД положень, які потребують перевірки на відповідність законодавству. Якщо у процесі технічної перевірки справи національного НД було виявлено необхідність перевірки на відповідність законодавству та національним НД, то здійснюють таку перевірку. У разі виявлення недоліків у справі національного НД, розробник здійснює їхнє усунення у строк не більше 30 робочих днів. Якщо за результатами технічної перевірки недоліків і зауважень не виявлено, то готується висновок технічної перевірки справи національного НД за встановленою формою. Строк перевірки технічної справи національного НД становить 4–5 робочих днів залежно від обсягу справи. У разі необхідності перевірки на відповідність актам законодавства та національним НД строк перевірки подовжується, але не більше ніж на 5 робочих днів.

Після успішного завершення технічної перевірки справи національного НД здійснюють редагування тексту проекту національного НД перед прийняттям, яке передбачає перевіряння тексту проекту національного НД українському правопису й унесення стилістичних та орфографічних правок у текст проекту національного НД. У процесі редагування тексту проекту національного НД не припустимо вносити виправлення, які змінюють сутність положень проекту національного НД або спричиняють неоднозначність чи неправильне розуміння його положень. Строк редагування тексту проекту національного НД перед прийняттям не повинен перевищувати 45 робочих днів.

Проекти національних НД, які відповідають законодавству, отримали позитивний висновок технічної перевірки справи нормативного НД та тексти яких відредаговано перед прийняттям підлягають прийняттю, що засвідчується окремими наказами НОС. Якщо прийняття національного НД потребує скасування інших національних НД або їхня частин, то про це додатково зазначають у відповідних наказу НОС. Дату набуття чинності національного НД визначають з урахуванням часу проведення необхідних заходів для впровадження певного національного НД. Національний НД зазвичай приймають без встановлення строку його дії. Але за ініціативи зацікавлених сторін для національного НД, що приймається, може бути призначений строк дії національного НД. Кінцевий строк прийняття національного НД не повинен перевищувати 60 робочих днів із дня надходження справи національного НД до НОС.

Після прийняття національного НД здійснюють його видання. Важливо, щоб видання національного НД було зроблено до набуття ним чинності.

У процесі користування національним НД до них можуть вноситися зміни та поправки.

Якщо виникає необхідність змінити певні положення національного НД, розробляють проект змін до національного НД. Така необхідність може виникнути за таких умов: за результатом перевірки національного НД, у разі змін у відповідних законодавчих актах, що стосуються об'єкта стандартизації, у разі змін взаємопов'язаних національних НД, що стосуються об'єкта стандартизації, у разі змін відповідних міжнародних та регіональних НД, за пропозиціями зацікавлених сторін. Розроблення проекту змін до національного НД передбачає таке: вилучення положень національного НД, доповнення національного НД новими положеннями, змінення положень національного НД. Зміни, внесені до національного НД, не повинні погіршувати показники продукції, яку виробляють згідно з національним НД, бути викладені в такий спосіб, щоб вони призводили до введення в оману споживачів продукції до якої застосовується національний НД, уможливлувати неправильне або неоднозначне тлумачення положень національних НД. Порядок роботи із проектом змін до національного НД аналогічний вказаному вище порядку робіт з проектом національного НД. Загальний обсяг усіх змін до національного НД не повинен перевищувати 50 % від загального обсягу національного НД.

У разі виявлення в національному НД орфографічних, стилістичних помилок, неправильного вживання розділових знаків, окремих елементів графічних зображень або друкарських помилок, що може вплинути на неправильне розуміння тексту, задля їхнього усунення розробляють поправку до національного НД. Поправки до національного НД не повинні змінювати сутність положень національного НД. Робота з поправками здійснюється у

встановленому порядку згідно з ДСТУ 1.2:2015 Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації.

У разі користування національним НД НОС організовує та координує перевірку національних НД на відповідність законодавству, потребам виробників і споживачів, рівню розвитку науки і техніки, інтересам держави, вимогам міжнародних або регіональних НД. Національні НД перевіряють принаймні один раз на п'ять років із дати набуття чинності НД або останньої перевірки, якщо не виникає потреби перевірити їх раніше. Для цього НОС щорічно складає план перевірки національних НД, згідно з яким і виконуються роботи з перевірки. За результатами перевірки національного НД можуть бути зроблені такі пропозиції: застосовувати національний НД далі, не переглядаючи, застосовувати національний НД далі з обмеженням сфери застосування; скасувати національний НД, переглянути національний НД, розробити проект зміни до національного НД. Строк підготування та видання наказу НОС щодо результатів національного НД не повинен перевищувати 30 робочих днів із дня надходження висновків перевірки.

У разі виникнення потреб змінити певні положення національного НД здійснюють перегляд національного НД. Перегляд національного НД виконують за таких умов: за результатом перевірки національного НД, у разі змін у відповідних законодавчих актах, що стосуються об'єктів стандартизації, у разі змін взаємопов'язаних національних НД, що стосуються об'єкта стандартизації, у разі змін міжнародних або регіональних НД, за пропозиціями зацікавлених сторін, у разі, якщо загальний обсяг змін до національного НД перевищує 50 % від загального обсягу НД тощо. Перегляд національного НД здійснюють за правилами, установленими для розроблення проекту національного НД, які розглянуто вище.

У певних випадках здійснюють процедуру скасування національних НД. До таких випадків належать такі: коли національний НД втратив свою актуальність; коли продукція, на яку поширюється вимоги національного НД, не випускається; коли розроблено інший національний НД на той самий об'єкт стандартизації, вимоги національного НД суперечать вимогам інших національних НД на той самий об'єкт стандартизації тощо. Національний НД може бути скасований зі змінами на інший національний НД або без зміни, повністю або частково. У разі скасування національного НД зі змінами на інший національний НД може виникнути ситуація протягом певного невеликого періоду, коли будуть дійсні обидва національних НД.

У певних випадках нечинні національні НД можуть бути відновлені. Роботи із скасування та відновлення дії національних НД здійснюється всіма зацікавленими сторонами під керівництвом НОС і відповідальних технічних комітетів. Строк відновлення дії національного НД не повинен перевищувати

30 робочих днів з дня надходження пропозиції про відновлення від відповідального технічного комітету до НОС.

8.6 Загальні вимоги до стандартів

Згідно даних, наведених на сайті Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, станом на початок 2019 р. фонд національних стандартів налічує більше 21700 стандартів. Незважаючи на велику різноманітність національних стандартів, існують єдині вимоги до розроблення, викладання та оформлення стандартів, які визначено ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання, оформлення національних нормативних документів.

Згідно з цим стандартом кожен стандарт повинен складатися з елементів передньої частини й елементів головної частини.

До структурних елементів передньої частини належать такі: титульний аркуш, передмова, зміст, вступ.

До структурних елементів основної частини відносяться: назва, сфера застосування, нормативні посилання, терміни та визначення понять, позначки та скорочення, вимоги/положення щодо об'єкта стандартизації, додатки, бібліографія, бібліографічні дані.

Структурний елемент «Титульний аркуш» має містити таке: зображення Державного герба України, слова «НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ», позначення стандарту, назву стандарту, слова «Видання офіційне», елемент захисту від копіювання, вихідні відомості щодо видання.

У структурному елементі «Передмова» подають такі загальні відомості про стандарт: назву та номер технічного комітету стандартизації або інформацію про робочу групу (дату й номер наказу національного органу стандартизації щодо її створення, який (яка) розробив(-ла) стандарт, відомості про прийняття стандарту та надання чинності, відомості щодо відповідності вимогам національної стандартизації, відомості про стандарт (стандарт уведено вперше, стандарт розроблено на заміну чинному стандарту, стандарт розроблено на заміну певних частин чинного стандарту, стандарт перевидано без змін чи зі змінами та/або поправками), відомості щодо права власності на стандарт, інші відомості про стандарт.

Залежно від обсягу та вмісту стандарту в структурному елементі «Зміст» подають такі відомості про структурні елементи такого рівня підпорядкованості: розділи, підрозділи, структурні елементи нижчого рівня підпорядкованості, що мають заголовки, додатки. За потреби до «Змісту» вносять відомості про наявні у стандарті таблиці та рисунки.

У структурному елементі «Вступ» подають відомості про стандарт, які викладають у довільній формі, а саме обґрунтування потреби розроблення

стандарту, загальну характеристику структури стандарту, перелік частин багато частинного стандарту, додатків, їхній статус, характеристику взаємопов'язаних стандартів, на які є посилання, і ступінь їхньої відповідності згідно з ДСТУ 1.7:2015 Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів. У вступі може подаватися інша довідкова інформація про стандарт.

Назву як структурний елемент стандарту розміщують на новій сторінці. Назва стандарту має стисло й точно характеризувати об'єкт стандартизації згідно з ДК 004:2008 Український класифікатор нормативних документів та правил, викладених у стандарті ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання, оформлення національних нормативних документів. Назву стандарту розміщують на титульному аркуші українською мовою та у назві стандарту як структурному елементі українською та англійською мовами.

У структурному елементі «Сфера застосування» розміщують відомості, що однозначно окреслюють об'єкт стандартизації, сферу застосування стандарту і за потреби можуть уточнювати, на які саме об'єкти він поширюється. Для точнішого визначення сфери застосування стандарту можуть бути вказані об'єкти, на які дія стандарту не поширюється.

Структурний елемент «Нормативні посилання» подають, якщо в тексті стандарту є посилання на чинні стандарти, положення яких одночасно з положеннями стандарту становлять сукупність його положень/вимог. У нормативних посиланнях не повинно бути посилань на закони України, нормативно-правові акти, державні будівельні норми, нормативні документи, прийняті центральними органами виконавчої влади, галузеві нормативні документи, розроблені до 1992 р., технічні умови, стандарти, кодекси усталеної практики підприємств, установ, організацій, звіти, довідники, статті в наукових і виробничих виданнях, монографії, іншу науково-технічну літературу тощо.

У структурному елементі «Терміни та визначення понять» наводять вжиті в стандарті науково-технічні терміни, не встановлені в інших стандартах, а за потреби – загальновідомі слова чи вислови, які можуть мати декілька значень, що може призвести до неоднозначного розуміння вимог і положень стандарту.

У структурному елементі «Позначки та скорочення» наводять перелік познач і скорочень, вжитих у стандарті й потрібних для розуміння його тексту.

Структурний елемент «Вимоги/положення щодо об'єкта стандартизації» є визначальним структурним елементом у стандарті. У ньому викладають сутнісну частину стандарту (правила, положення, вимоги, методи тощо). Конкретний зміст цього структурного елемента залежить від різновиду стандарту і буде розглянуто у наступних підрозділах.

Стандарти не повинні містити відомості про таке: повноваження і завдання органів державної влади; завдання підприємствам, організаціям та

установам, посилення на продукцію та торгові марки підприємств, санітарні заходи безпечності харчових продуктів, ветеринарно-санітарні та фітосанітарні заходи, показники трудомісткості та методики розрахунків вартості робіт (послуг), положення щодо трудових відносин суб'єктів трудової діяльності. Не рекомендовано у стандартах цитувати й тлумачити закони України.

У структурному елементі «Додатки» розміщують матеріал, що доповнює або унаочнює положення стандарту. Додатки можуть мати такий статус: обов'язковий або довідковий. В обов'язковому додатку подають детальний виклад окремих положень стандарту, щоб уникнути переобтяження основного тексту. У довідковому додатку наводять відомості, які унаочнюють положення стандарту або подають довідкові відомості про стандарт чи об'єкт стандартизації.

Структурний елемент «Бібліографія» є довідковим додатком, який розміщують останнім з додатків. Документи, подані в цьому додатку, використовують тільки для обґрунтування положень стандарту.

У бібліографії подають пронумерований перелік бібліографічних описів документів, на які можуть бути посилення в тексті стандарту, та документів, використаних для розроблення стандарту, у такому порядку: закони України; нормативно-правові акти, затверджені розпорядчими документами Президента України; нормативно-правові акти Кабінету Міністрів України; нормативно-правові акти органів виконавчої влади та інших державних органів; національні класифікатори; акти європейського законодавства; міжнародні стандарти; регіональні стандарти; стандарти інших країн, стандарти окремих іноземних компаній тощо. У бібліографії не повинно бути технічних умов, стандартів підприємств, установ, організацій, звітів, довідників, статей у наукових і виробничих виданнях, монографій, іншої науково-технічної літератури, які не є загальнодоступними документами.

Структурний елемент стандарту «Бібліографічні дані» розміщують на останній сторінці стандарту без заголовку «Бібліографічні дані». До бібліографічних даних належать такі: код(и) класифікаційного(-их) угруповання(-нь) згідно з ДК 004:2008 (Український класифікатор нормативних документів), до якого(-их) віднесено стандарт; ключові слова (рекомендовано подавати не менше ніж п'ять ключових слів).

За певних умов стандарт може поділятися на частини. Кожну частину багаточастинного стандарту оформлюють як окремий стандарт і приймають, видають та застосовують як окремий документ.

Текст стандарту має бути стислий, точний, недвозначний і логічно послідовний. Вимоги викладають, дотримуючись норм українського правопису, використовуючи стиль ділового мовлення, придатний для службових документів. Потрібно користуватися усталеною лексикою, наявною в академічних словниках, уживаючи всі мовні засоби за своїм безпосереднім

призначенням. У стандартах не повинно бути діалектизмів, засобів художньої літератури (образності, метафор тощо), новітніх іншомовних запозичень. У стандарті не вживають іншомовних слів і термінів у разі наявності рівнозначних слів і термінів українською мовою. Якщо в академічних словниках є слово іншомовного походження і рівнозначне українське, перевагу потрібно віддавати українському слову. У стандарті не вживають зворотів розмовної мови, техніцизмів та професіоналізмів з професійних говірок, в одному документі для одного поняття різні науково-технічні терміни, для різних понять – один термін, скорочення слів, крім установлених правилами українського правопису та чинними стандартами, відмінкових закінчень при ініціальних скороченнях.

Текст стандарту повинен бути викладений так, щоб ті, хто застосовують стандарт, мали змогу однозначно відрізнити вимоги, яких вони повинні неодмінно дотримуватися, від положень, що надають певну свободу вибору чи констатують факт. Потрібно використовувати безособову форм/викладання тексту стандарту, яка не потребує означення виконавця дії, а тільки наголошує на події, що відбулася.

Позначення стандарту складається з індексу, номера, наданого йому під час прийняття, й відокремлених знаком «:» (двокрапка) чотирьох цифр року прийняття. Установлено такі індекси: «КОДЕКС» – національний кодекс ustalеної практики; «ДСТУ» — національний стандарт; «ДСТУ-П» – пробний національний стандарт; ДСТУ Б – національний стандарт у галузі будівництва та промисловості будівельних матеріалів; індекс «ДСТУ В» застосовують до національних стандартів у галузі будівництва та промисловості будівельних матеріалів, прийнятих до 03.07.2016 р.

8.7 Категорії та різновиди стандартів

Залежно від рівня стандартизації та сфери застосування стандартів стандарти розподіляють за категоріями, а залежно від об'єкта стандартизації – на різновиди стандартів. Цю класифікацію стандартів відображено на рисунку 8.1.

Міжнародні стандарти – стандарти, прийняті міжнародними організаціями зі стандартизації та доступні для широкого кола користувачів.

Для певної країни міжнародний стандарт може бути застосований безпосередньо або зі змінами, обумовленими умовами певної країни. Якщо міжнародний стандарт для застосування в певній країні потребує модифікації, то ця країна створює еквівалентний державний стандарт.

Регіональні стандарти – стандарти, прийняті регіональною організацією зі стандартизації та доступні для широкого кола користувачів. Застосування регіональних стандартів в певній країні аналогічно міжнародним стандартам.

Міждержавні стандарти – стандарти, прийняті країнами СНД, що приєдналися до Угоди про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології та сертифікації. За погодженням країн, стандарт, розроблений країною, що входить до СНД може бути визнаний як міждержавний і застосовуватися в таких країнах до прийняття ними національних стандартів, які заміняють цей міждержавний стандарт. З початку 2019 р. в Україні дію переважної більшості таких стандартів скасовано.

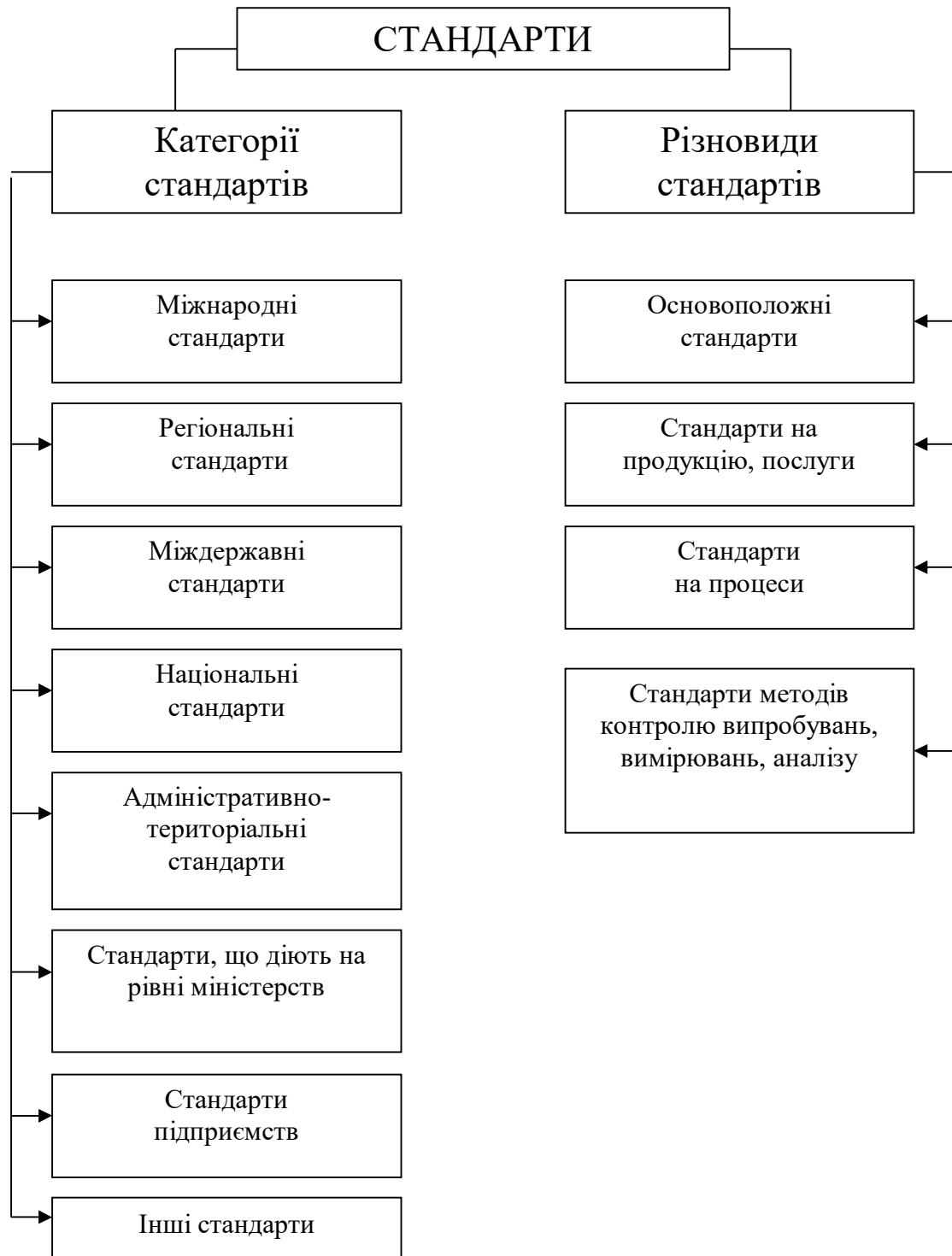


Рисунок 8.1 – Класифікація стандартів за категоріями та різновидами

Національні стандарти – стандарти, прийняті національним органом стандартизації та доступний для широкого кола користувачів у певній країні.

Для України це Державні стандарти України (далі ДСТУ) – стандарти, розроблені відповідно до чинного законодавства України, що встановлюють для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості, розроблені на підставі консенсусу та затверджені уповноваженим органом. Стандарти ДСТУ почали застосовуватися з 1993 р. і діють на території України. До державних стандартів прирівнюються державні будівельні норми і правила, а також державні класифікатори інформації. Процедура приведення державних стандартів у відповідність із міжнародними отримала назву гармонізації національних стандартів з міжнародними. Стандарти, які використовувалися в колишньому Радянському Союзі та в Українській Радянській Соціалістичній Республіці, застосовувалися як державні стандарти України до часу їхньої заміни або скасування. З початку 2019 р. в Україні дію стандартів колишнього Радянського Союзу та Української Радянської Соціалістичної Республіки скасовано.

Адміністративно-територіальні стандарти – стандарти, прийняті на рівні адміністративно-територіальної одиниці держави та доступні для широкого кола викладачів.

Стандарти, що діють на рівні міністерств розробляють на продукцію, послуги певних міністерств в разі відсутності ДСТУ, або за потребою встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів. Вимоги таких стандартів не повинні суперечити вимогам ДСТУ. До 2014 р. така стандартизація називалася галузева, а стандарти умовно позначалися як ГСТУ. Однак, відповідно до Закону України «Про стандартизацію», прийнятого у 2014 р. галузеву стандартизацію було скасовано, але діюче законодавство не виключає існування стандартів на різних рівнях керування в середині держави. У разі необхідності прийняття стандартів, необхідних тільки для певної галузі, такі стандарти слід називати як **стандарти, що діють на рівні міністерства**.

Стандарти підприємства (можуть позначатися як СТП) – стандарти, прийняті певним підприємством, організацією, об'єднанням, установою для цих суб'єктів діяльності. Прикладом таких стандартів можуть бути такі: стандарт зовнішнього вигляду робітників, стандарт поведінки в колективі, стандарт телефонних переговорів, тощо. Стандарти підприємств діють тільки для певних підприємств, організацій, об'єднань, установ.

Інші стандарти – стандарти, прийняті на інших рівнях. Прикладом таких стандартів можуть бути стандарти науково-технічних та інженерних товариств (спілок) України (можуть позначатися як СТТУ) розробляють за потребою розповсюдження та впровадження систематизованих, узагальнених

результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних у певних галузях знань чи сферах професійних інтересів. Вимоги СТТУ мають не суперечити вимогам ДСТУ та ГСТУ.

Класифікація стандартів за різновидами визначена Законом України «Про стандартизацію», а вимоги до їхнього змісту ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання, оформлення національних нормативних документів. Розглянемо ці вимоги докладніше.

Основоположні стандарти поділяються на такі: організаційно-методичні стандарти (встановлюють головні положення, порядок, правила, процедури, настанови); загальнотехнічні стандарти (встановлюють умовні позначення, вимоги до розроблення, викладання, оформлення та змісту національних НД, загальнотехнічні величини, вимоги, норми); стандарти на терміни та визначення понять. Отже, основоположні стандарти встановлюють такі елементи: організаційно-методичні та загальнотехнічні положення для певної галузі стандартизації; терміни та визначення; загальнотехнічні вимоги та правила; норми, що забезпечують впорядкованість, сумісність, взаємозв'язок та взаємоузгодження різних видів технічної та виробничої діяльності під час розроблення-виготовлення, транспортування та утилізації продукції; норми, що забезпечують охорону навколишнього природного середовища.

Стандарти на продукцію, послуги висувають вимоги до груп однорідної або конкретної продукції, послуги, які забезпечують відповідність її призначенню. На продукцію та послуги залежно від їхніх особливостей розробляють стандарти таких різновидів, які мають відповідні групи положень або вимог: класифікація; головні параметри і/або розміри; загальні технічні вимоги; вимоги щодо безпеки; вимоги щодо збереження навколишнього природного середовища; правила приймання, маркування, пакування, транспортування, зберігання, експлуатування, ремонту, утилізації; методи контролювання, тощо. Вказані групи залежно від особливостей продукції, послуг можуть об'єднуватися в групи, що відображається в назві стандарту. У стандартах на продукцію, виготовлення й використання якої можуть зашкодити здоров'ю, майну громадян або природному довкіллю, мають бути обов'язково розділи «Вимоги щодо безпеки» і «Вимоги щодо охорони довкілля».

Стандарти на процеси встановлюють вимоги до методів (способів, прийомів, режимів, норм) виконання різних видів робіт у технологічних процесах розроблення, виготовлення, зберігання, транспортування, експлуатування, ремонтування та утилізування продукції, що забезпечують їхню технічну однаковість і оптимальність, зокрема до технологічних операцій, що мають самостійне значення, до сукупності послідовно виконуваних технологічних операцій. Ці стандарти зокрема встановлюють таке: методи автоматизованого проектування продукції та інформаційного обслуговування; методи блоково-модульного конструювання; технологічні методи виготовлення

(вирощування, добування) продукції; принципові технологічні схеми вироблення продукції та використовувані технологічні режими (норми) тощо. У стандарті на процеси (послуги) потрібно зазначати вимоги щодо безпеки для життя та здоров'я людини під час виконання технологічних операцій, а також, за потреби, вимоги до обладнання, приладдя, інструменту та допоміжних матеріалів, що мають відповідати положенням інших стандартів і нормативних актів. У вимогах щодо збереження навколишнього природного середовища під час виконання технологічних операцій має бути таке: гранично прийнятні норми хімічних, фізичних, біологічних і механічних чинників впливу на довкілля технологічних процесів, небезпечних для екології; вимоги до зменшення (запобігання) шкідливих впливів на довкілля технологічних процесів (умов застосування, використовуваної сировини, матеріалів, покупних виробів, небезпечних стосовно екології, їхнього зберігання, транспортування, поховання відходів тощо); характеристики ефективності роботи водо- та/або газоочищувального устаткування; вимоги щодо запобігання аварійним скидам/викидам і ліквідації їхніх наслідків, а також гранично прийнятні норми скидів/викидів забруднювальних речовин зі стічними водами у системи каналізації.

Стандарти на методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу) встановлюють послідовність робіт, операцій, способи (правила, режими, норми) і технічні засоби їхнього виконання для різних видів та об'єктів контролю продукції, процесів і послуг. Методи контролювання (випробовування, вимірювання, аналізування тощо), які встановлюють у стандартах на продукцію та/або у стандартах на методи контролювання, мають забезпечувати об'єктивне перевірення всіх вимог до продукції, які встановлено в стандартах на неї. Вони мають бути об'єктивні, чітко сформульовані, точні та забезпечувати послідовні й відтворні результати. Для кожного методу, залежно від специфіки проведення контролювання, встановлюють таке: засоби та допоміжні пристрої; правила підготовки до нього; методика та правила його проведення; правила опрацювання результатів; правила оформлення результатів; прийнятну похибку.

8.8 Інформаційне забезпечення стандартизації

Головні положення інформаційного забезпечення стандартизації закріплені в Законі України «Про стандартизацію».

Для роботи з національними нормативними документами національний орган стандартизації видає, відтворює та розповсюджує національні стандарти, кодекси усталеної практики, зміни до них та розроблені національним органом стандартизації каталоги. Видання, відтворення і розповсюдження документів міжнародних та регіональних організацій стандартизації, членом яких є

національний орган стандартизації, здійснюються зазначеним органом відповідно до правил таких організацій.

Інформаційні послуги надаються національним органом стандартизації на договірних засадах шляхом видання, відтворення та розповсюдження офіційних текстів національних стандартів, кодексів ustalеної практики та змін до них, розроблених національним органом стандартизації каталогів, іншої друкованої продукції щодо прийнятих національних стандартів, кодексів ustalеної практики та змін до них, а також стандартів, кодексів ustalеної практики, документів та змін до них відповідних міжнародних та регіональних організацій стандартизації, членом яких є національний орган стандартизації чи з якими він співпрацює відповідно до положень таких організацій або відповідних договорів, інших інформаційних та довідкових видань з питань стандартизації, а також шляхом їхнього розповсюдження інформаційними мережами в порядку ініціативи та на замовлення.

Право власності на національні стандарти, кодекси ustalеної практики та розроблені національним органом стандартизації каталоги належить державі.

Для подання інформації зацікавленим сторонам національний орган стандартизації формує та веде національний фонд нормативних документів, функціонує як Національний інформаційний центр міжнародної інформаційної мережі (ISONET), складає та веде каталог національних стандартів та кодексів ustalеної практики.

Національний фонд нормативних документів створено згідно з наказом Держспоживстандарту України від 25 березня 2003 р. № 48 «Про затвердження Положення про національний фонд нормативних документів». Відповідно до зазначеного Положення, національний фонд є структурним підрозділом Українського науково-дослідного та навчального центру проблем стандартизації, сертифікації та якості (ДП «УкрНДНЦ»).

Національний фонд накопичує інформаційні ресурси, організовує їх зберігання та облік, створює умови для використання документів у інтересах громадян, суспільства і держави.

Головними завданнями Національного фонду нормативних документів є такі:

– ведення обліку документів і забезпечення функціонування інформаційно-пошукових систем щодо документів, наявних у національному фонді;

– комплектування національного фонду нормативними документами за напрямами його діяльності;

– взаємодія за дорученням національного органу із стандартизації з міжнародними (регіональними) організаціями у визначеній сфері за напрямами діяльності національного фонду;

– взаємодія з національним центром міжнародної інформаційної мережі ISONET WTO шляхом надання відомостей про документи національного фонду

(наявність у фонді, чинність, внесені зміни);

– надання в установленому порядку користувачам інформації про нормативні документи, що знаходяться у національному фонді;

– організація підготовки інформаційних матеріалів для їхньої публікації за напрямами діяльності національного фонду.

Національний фонд налічує такі різновиди документів:

– нормативні документи, чинні в Україні (державні стандарти України (ДСТУ), міждержавні стандарти (ГОСТ), класифікатори, керівні нормативні документи, рекомендації);

– інші нормативні документи (стандарти міжнародних організацій ISO та ІЕС, європейські стандарти (EN), міждержавні стандарти (ГОСТ), не чинні в Україні, публікації Міжнародної організації законодавчої метрології (OIML), національні стандарти Німеччини, Росії, США, інших країн);

– інформаційні видання (бібліографічні та інформаційні видання Держспоживстандарту України та Мінекономрозвитку України (річні каталоги, щомісячні інформаційні покажчики «Стандарти», інші видання));

– бібліографічні та інформаційні видання Держстандарту Росії (річні покажчики, щомісячні покажчики).

У читальному залі національного фонду здійснюється надання таких послуг:

– консультації та відомості про наявність у фонді такого: національних стандартів України, міждержавних стандартів, міжнародних та європейських стандартів, державних класифікаторів техніко-економічної та соціальної інформації, каталогів, бюлетенів, покажчиків;

– надання інформації щодо чинності нормативних документів, скасування, заміни та наявності змін до них;

– надання можливості роботи з документами фонду (згідно з замовленням);

– методична допомога під час роботи з каталогами, покажчиками;

– забезпечення користувачів копіями нормативних документів за їхніми замовленнями

Необмежені можливості роботи з національними НД надає мережа Інтернет. Серед багатьох сайтів, які надають інформаційні послуги стосовно ознайомленню із стандартами варто звернути увагу насамперед на такі:

– офіційний сайт Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України – <http://www.me.gov.ua>;

– офіційний сайт Українського агентства зі стандартизації (Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»)) – <http://http://uas.org.ua/ua/>;

– офіційний сайт Державного підприємства Всеукраїнський державний

науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів (ДП «Укрметртестстандарт») – <http://www.ukrcsm.kiev.ua>;

– офіційний сайт Національного наукового центру «Інститут метрології» – <http://www.metrology.kharkov.ua>;

– офіційний сайт Державного підприємства «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система») – <http://www.dndi-systema.lviv.ua>;

– офіційні сайти територіальних центрів метрології, стандартизації, сертифікації;

– сайт ЛЕОНОРМ – www.leonorm.com.ua.

Ці сайти надають різноманітну офіційну інформацію з питань стандартизації та сертифікації, можливість ознайомитися з національними нормативним документами. Крім того, сайт ЛЕОНОРМ надає можливість на комерційній основі ознайомлення з повними текстами документів, а також розповсюджує та супроводжує програмні продукти, що дають змогу автоматизувати клієнтам роботу з базами даних різних законодавчих і нормативних документів в таких сферах як: технічне регулювання, стандартизація, оцінка відповідності, метрологія, системи керування якістю, системи керування довкіллям, державний нагляд, ветеринарна медицина. безпека харчових продуктів, тощо.

8.9 Органи стандартизації в Україні в галузі туризму

Головні вимоги щодо стандартизації в галузі туризму визначені Законом України «Про туризм». У статті 18 цього Закону зазначено, що Державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на таке:

– захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;

– класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їхньої охорони, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

– підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;

– забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;

– взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг, їхню уніфікацію;

– створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації товарів, робіт, послуг.

Туристську діяльність в Україні координує Департамент туризму та курортів, який є структурним підрозділом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Згідно з положенням про цей

Департамент, одним із його завдань є таке:

- участь у здійсненні стандартизації туристських послуг та об'єктів туристської інфраструктури (готелі, інші об'єкти, призначені для надання послуг із розміщення, заклади харчування, курортні заклади тощо);

- забезпечення встановлення відповідних категорій об'єктам туристської інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо);

- оформлення та видача свідоцтва про встановлення об'єктам туристської інфраструктури відповідної категорії;

- забезпечення створення та ведення реєстру свідоцтв про встановлення категорій об'єктам туристської інфраструктури.

Виконанням робіт зі стандартизації у сфері туризму з органів системи стандартизації в Україні безпосередньо займаються Технічний комітет 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові» (організація, що здійснює функції секретаріату Технічного комітету – Київський національний торговельно-економічний університет Міністерства освіти і науки України), а також Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»).

В інституті «Система» працює науково-методичний центр сертифікації готельних послуг. Науковцями інституту розроблено методичні засади сертифікації послуг із короткотермінового розміщення (проживання), зокрема послуг готелів, мотелів, турбаз, пансіонатів, санаторіїв будинків та баз відпочинку, індивідуальних засобів розміщення. Розроблено перші національні стандарти в сфері туристських послуг. Інститут веде навчання, перепідготовку кадрів та надає консультації з сертифікації готельних послуг для фахівців всієї України. Науково-методичний центр організовує і проводить семінари для керівників готельних підприємств з підвищення якості готельних послуг та впровадження систем управління якістю, семінари для аудиторів з сертифікації готельних послуг.

Для виконання робіт зі стандартизації в галузі туризму можуть залучатися інші органи системи стандартизації та сертифікації України, провідні підприємства сфери туризму, науково-дослідні інститути, вищі навчальні заклади, інші підприємства і організації.

Загальними зусиллями різних організацій в Україні розроблено і введено в дію, а також модифіковано досить багато міжнародних і регіональних стандартів стосовно туристської діяльності. Найповніший перелік таких стандартів станом на 2019 р наведено на сайті Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України і представлено в таблиці 8.1.

Таблиця 8.1– Перелік національних стандартів сфери туризму

Позначення	Назва	Зміст стандарту
1	2	3
Туризм пригодницький		
ДСТУ ISO 21101:2016 (ISO 21101:2014, IDT)	Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги	У стандарті викладено вимоги до системи управління безпекою для організаторів пригодницького туризму. Стандарт використовується з такою метою: підвищення рівня безпеки; щоб задовольнити очікування учасників і безпеки персоналу; щоб продемонструвати безпечну практику; на підтримку дотримання вимог законодавства. Стандарт може бути використано для всіх організаторів, що працюють в різних географічних, культурних і соціальних умовах
ДСТУ ISO/TR 21102:2016 (ISO/TR 21102:2013, IDT)	Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність	Цей стандарт є основою для туристичної діяльності організаторів, що пропонують пригодницький туризм, щодо їхньої компетентності з метою організації максимально безпечної подорожі. Ефективне виконання положень цього міжнародного стандарту допоможе споживачеві зробити усвідомлений вибір щодо діяльності організаторів пригодницького туризму
ДСТУ ISO 21103:2016 (ISO 21103:2014, IDT)	Туризм пригодницький. Інформація для учасників	Цей стандарт визначає мінімальну інформацію, яка підлягає передачі учасникам і потенціалу учасників до, під час і після діяльності з метою забезпечення їхньої безпеки
Вимоги до окремих туристичних послуг		
ДСТУ ISO 13687-1:2018 (ISO 13687-1:2017, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхтові гавані. Частина 1. Мінімальні вимоги до гаваней з базовим рівнем обслуговування	Стандарт встановлює мінімальні вимоги до комерційних і некомерційних гаваней, визначає базовий рівень обслуговування яхт для всіх видів активного відпочинку, за винятком спортивних заходів. Сфера застосування не охоплює специфіку доків, сховищ, автозаправних станцій і прилеглих пляжів. Стандарт не поширюється на ризики у випадку аномальних погодних умов.

Продовження таблиці 8.1

1	2	3
<p>ДСТУ ISO 13687-2:2018 (ISO 13687-2:2017, IDT)</p>	<p>Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхтові гавані. Частина 2. Мінімальні вимоги до гаваней із середнім рівнем обслуговування</p>	<p>Стандарт встановлює мінімальні вимоги до комерційних і некомерційних гаваней, визначає проміжний рівень обслуговування яхт для всіх видів активного відпочинку, за винятком спортивних заходів. Сфера застосування не охоплює специфіку доків, сховищ, автозаправних станцій і прилеглих пляжів. Стандарт не поширюється на ризики у випадку аномальних погодних умов.</p>
<p>ДСТУ ISO 13687-3:2018 (ISO 13687-3:2017, IDT)</p>	<p>Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхтові гавані. Частина 3. Мінімальні вимоги до гаваней з високим рівнем обслуговування</p>	<p>Стандарт встановлює мінімальні вимоги до комерційних і некомерційних гаваней, визначає високий рівень обслуговування яхт для всіх видів активного відпочинку, за винятком спортивних заходів. Сфера застосування не охоплює специфіку доків, сховищ, автозаправних станцій і прилеглих пляжів. Стандарт не поширюється на ризики у випадку аномальних погодних умов.</p>
<p>ДСТУ EN 13809:2018 (EN 13809:2003, IDT)</p>	<p>Послуги туристичні. Туристичні агенції та туристичні оператори. Терміни та визначення</p>	<p>Цей стандарт визначає терміни, що використовуються під час надання послуг суб'єктами туристичної діяльності</p>
<p>ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810:2015, IDT)</p>	<p>Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг</p>	<p>Цей стандарт встановлює загальні вимоги до промислового туризму, пропонованих постачальниками послуг, які мають намір передавати знання щодо виробництва, науково-технічної діяльності, заснованих на виробничих процесах, ноу-хау, а також продуктів або послуг. Стандарт допоможе туроператорам і власникам різних промислових об'єктів (на кшталт шоколадної фабрики, виноробного заводу, електростанції або шахти) привернути увагу додаткових туристів.</p>

Продовження таблиці 8.1

1	2	3
		<p>Водночас відвідувачі подібних індустріальних об'єктів отримають незабутній і приємний досвід.</p> <p>Цільовою аудиторією стандарту є приватні промислові компанії та органи місцевого самоврядування, у віданні яких є старі індустріальні об'єкти</p>
<p>ДСТУ 7450:2013</p>	<p>Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування</p>	<p>Цим стандартом затверджується колірно-цифрова система знакування для активного туризму.</p> <p>Цей стандарт є інструментом для створення національної багаторівневої мережі туристичних шляхів, яка відповідає всім європейським рекомендаціям у цій галузі та найкращим напрацюванням європейських країн. Його створено у зв'язку з відсутністю нормативної бази інфраструктурного забезпечення активного туризму та негативними тенденціями, які намітилися у зв'язку з реалізацією різного роду проектів зі створення такої інфраструктури на підставі застарілої нормативної бази сусідніх країн</p>
<p>ДСТУ ISO 18065:2016 (ISO 18065:2015, IDT)</p>	<p>Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги</p>	<p>Цей стандарт встановлює вимоги до туристичних послуг, що надаються безпосередньо на природоохоронних територіях, щоб задовольнити відвідувачів, надаючи пріоритетну увагу цілям збереження цих територій, за винятком морських районів, що знаходяться під охороною</p>
<p>ДСТУ ISO 17680:2016 (ISO 17680:2015, IDT)</p>	<p>Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг</p>	<p>Цей стандарт встановлює вимоги до надання послуг у центрах таласотерапії з використанням благотворного впливу морського навколишнього середовища з лікувальною або профілактичною метою, з метою забезпечення такого: хорошої якості послуг, що відповідають на прямі й непрямі потреби клієнта, шанобливого використання концепції таласотерапії, реалізації принципів гігієни і безпеки, комфорту для клієнтів.</p>

Продовження таблиці 8.1

1	2	3
		<p>Цей стандарт не стосується лікувальних властивостей і не охоплює рішення, які відповідають медичній професії.</p> <p>Цей стандарт не поширюється на житло та послуги громадського харчування.</p>
<p>ДСТУ ISO 17679:2017 (ISO 17679:2016, IDT)</p>	<p>Туризм та пов'язані з ним послуги. Велнес та СПА. Вимоги до послуг</p>	<p>Цей стандарт встановлює вимоги до обслуговування велнес та спа, основних допоміжних процесів і якості наданої послуги клієнту.</p> <p>Він може використовуватися усіма типами оздоровчих курортів, навіть якщо він є частиною іншої діяльності (наприклад, об'єктів розміщення, фітнес-центрів і лікарень).</p> <p>Стандарт не включає ніяких вимог до розміщення або споживання продуктів харчування і напоїв. Він не поширюється на лікувальні центри і центри таласотерапії. Також він не охоплює рішення, що стосуються медичних професій, медичного навчання або будь-яких релігійних аспектів.</p>
<p>ДСТУ ISO 13009:2016 (ISO 13009:2015, IDT)</p>	<p>Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу</p>	<p>Цей стандарт встановлює загальні вимоги і рекомендації для пляжу. У ньому містяться вказівки для тих, хто обслуговує пляжі та їхніх користувачів щодо сталого управління і планування, володіння пляжем, стійкої інфраструктури та потреб надання послуг, зокрема безпеки пляжів, інформації та комунікацій, очищення і видалення відходів.</p> <p>Цей стандарт поширюється на пляжах під час купального сезону</p>
<p>ДСТУ ISO 13687:2016 (ISO 13687:2014, IDT)</p>	<p>Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги</p>	<p>Цей стандарт встановлює мінімальні вимоги для комерційних і некомерційних гаваней для прогулянкових катерів і яхт, за винятком стандартизації спортивних заходів. Стандарт не поширюється на особливості складу яхт, складів, заправних станцій і прилеглих пляжів.</p> <p>Відповідність цьому стандарту не гарантує повної безпеки або відсутності ризиків у</p>

Продовження таблиці 8.1

1	2	3
		разі аномальних погодних умов і екстремальних умов на морі
Вимоги до засобів розміщення		
ДСТУ 4527:2006	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення	Цей стандарт встановлює терміни, обов'язкові для вживання в усіх різновидах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг із тимчасового розміщення (проживання), для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування
ДСТУ 4268:2003	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги	Стандарт встановлює класифікацію засобів розміщування, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування. Вимоги цього стандарту застосовують суб'єкти господарювання, що надають послуги засобів розміщування. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації засобів розміщування
ДСТУ 4269:2003	Послуги туристичні. Класифікація готелів	Цей стандарт встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності, а також вимоги до них. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації
ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів	Цей стандарт містить рекомендації щодо розроблення специфікацій, спрямованих на зниження негативного впливу і збільшення позитивного впливу закладів розміщення на навколишнє середовище. Цей стандарт не стосується кемпінгів
Вимоги до ТІЦ		
ДСТУ ISO 14785:2016 (ISO 14785:2014, IDT)	Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг із	Цей стандарт встановлює мінімальні вимоги до якості послуг, що надаються туристичними інформаційними офісами (далі ТІО) будь-якого типу і розміру, державних чи приватних

Продовження таблиці 8.1

1	2	3
	приймання туристів. Вимоги	
Вимоги та специфікації для інвалідів та інших маломобільних груп населення		
ДСТУ ISO 17049:2017 (ISO 17049:2013, IDT)	Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах	Стандарт визначає основні вимоги до шрифту Брайля, використовуваного для вивісок, устаткування і приладів, включаючи параметри розміру шрифту Брайля і характеристики використовуваних матеріалів, а також керівні принципи для практичної реалізації стандарту для перекладу.
ДСТУ ISO 23599: 2017 (ISO 23599: 2012, IDT)	Вироби для надання допомоги сліпим і людям зі слабким зором. Тактильні індикатори пішохідної зони	Цей міжнародний стандарт забезпечує специфікації продукту для дотикових зовнішніх індикаторів і рекомендації щодо їх установки з метою допомоги у забезпеченні безпечного і самостійного пересування сліпих або людей зі слабким зором. Він конкретизує два види специфікації: з концентрації уваги і для безпечного пересування. Вони можуть бути використані як в приміщенні, так і в довкіллі, де можуть бути присутні ризики для людей зі слабким зором.
Вимоги до закладів ресторанного господарства		
ДСТУ 4281:2004	Заклади ресторанного господарства. Класифікація	Цей стандарт встановлює визначення закладів ресторанного господарства, їхню класифікацію та загальні вимоги до них
ДСТУ 3862-99	Ресторанне господарство. Терміни та визначення	Цей стандарт встановлює терміни та визначення стосовно закладів громадського харчування. Вимоги стандарту чинні для застосування у роботі підприємств, установ, організацій, що діють на території України, технічних комітетів зі стандартизації, науково-технічних та інженерних товариств, міністерств (відомств)
Вимоги до професійної підготовки кадрів		
ДСТУ EN 15565:2016 (EN	Туристичні послуги. Вимоги до професійної	Стандарт встановлює вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів

Продовження таблиці 8.1

1	2	3
15565:2008, IDT)	підготовки та кваліфікаційних програм для гідів	
Вимоги щодо туристсько-екскурсійного обслуговування		
ДСТУ EN 15700:2014	Безпечність стрічкових конвеєрів для зимових різновидів спорту чи туризму	Цей стандарт встановлює вимоги до стрічкових конвеєрів для зимових різновидів спорту чи туризму з метою гарантування безпеки туристів
ГОСТ 28681.3-95	Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов	Ці стандарти встановлюють вимоги до туристських і екскурсійних послуг, які гарантують безпеку життя і здоров'я туристів і екскурсантів, методи їхнього контролю і призначений для обов'язкової сертифікації туристських послуг
ГОСТ 28681.2-95	Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования	
ГОСТ 28681.1-95	Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг	Цей стандарт встановлює порядок розроблення документації у процесі проектування туристських послуг і призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і фізичних осіб-підприємців, які надають туристичні послуги
ГОСТ 28681.0-90	Стандартизація в сфері туристсько-екскурсионного обслуговування	Цей стандарт встановлює цілі, завдання, об'єкти стандартизації та структуру комплексу стандартів а також інших документів зі стандартизації у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування. Стандарт розповсюджується на організації та підприємства з питань стандартизації в сфері туристсько-екскурсійного обслуговування, незалежно від їхнього підпорядкування

Продовження таблиці 8.1

1	2	3
Технічні умови щодо туристського спорядження		
ДСТУ ISO 5912:2015 (ISO 5912:2011, IDT)	Палатки туристичні	Ці стандарти встановлюють вимоги до безпеки, продуктивності та придатності для використання палаток (наметів кемпінгу)
ДСТУ ISO 5912:2008	Палатки туристичні	
ГОСТ 28917-91 (ИСО 5912-85)	Палатки туристские. Общие технические условия	Цей стандарт розповсюджується на палатки туристські, призначені для тимчасового проживання туристів у похідних умовах і на відпочинку. Стандарт не розповсюджується на палатки спеціального призначення (альпіністські, для експедицій, палатки-павільйони тощо)
РСТ УССР 1280-83	Палатки туристські. Загальні технічні умови	Стандарт встановлює загальні технічні умови для палаток туристських
ДСТУ 2584-94 (ГОСТ 30154-94)	Плити газові побутові туристські. Загальні технічні умови	Цей стандарт поширюється на плити газові побутові туристські, призначені для приготування їжі у похідних умовах на відкритому повітрі, що працюють від балона для зріджених вуглеводневих газів

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Наведіть визначення національної системи стандартизації.
2. В яких стандартах викладено основні правила Національної системи стандартизації?
3. Які існують вітчизняні системи стандартів?
4. Який порядок проведення робіт з національної стандартизації?
5. У чому полягає сутність уніфікації в стандартизації?
6. У чому полягає сутність агрегування в стандартизації?
7. У чому полягає сутність типізації в стандартизації?
8. У чому полягає сутність спеціалізації в стандартизації ?
9. Які існують загальні вимоги до стандартів?
10. Які існують категорії стандартів?
11. Які існують різновиди стандартів?
12. Які головні положення інформаційного забезпечення стандартизації?

13. Для чого створено національний фонд нормативних документів?
14. Які головні завдання національного фонду нормативних документів?
15. На яких сайтах розміщується офіційна інформація про стандарти та стандартизацію?
16. Які головні вимоги щодо стандартизації в галузі туризм?
17. Які головні стандарти України діють у галузі туризму?

ТЕСТИ

1. Стандартизація, що проводиться на міжнародному рівні та участь у якій відкрита для відповідних органів усіх країн є:

- а) міжнародна стандартизація;
- б) регіональна стандартизація;
- в) міждержавна стандартизація;
- г) національна стандартизація.

2. Стандартом вважається:

а) орган, що займається стандартизацією, визнаний на національному, регіональному чи міжнародному рівні, головними функціями якого є розроблення, схвалення чи затвердження стандартів;

б) загальна згода, яка характеризується відсутністю серйозних заперечень по суттєвих питаннях у більшості заінтересованих сторін та досягається внаслідок процедури, спрямованої на врахування думки всіх сторін та зближення розбіжних поглядів;

в) документ, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі, розроблений у встановленому порядку на підставі консенсусу;

г) документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинні відповідати продукція, процеси чи послуги.

3. Залежно від об'єкта стандартизації стандарти поділяють на:

а) міжнародні стандарти, регіональні стандарти, міждержавні стандарти, національні стандарти, галузеві стандарти, стандарти підприємств;

б) комплексні стандарти, випереджувані стандарти;

в) стандарти проектування і розроблення продукції, стандарти виробництва продукції, стандарти збуту та продажу продукції, стандарти експлуатації продукції;

г) стандарти на продукцію (послуги), стандарти на процеси, стандарти на методи вимірювань, контролю випробувань, стандарти на систему управління, основоположні стандарти.

4. До стандартів на продукцію, послуги належать:

а) стандарти, що встановлюють вимоги до груп однорідної або конкретної продукції, послуги, які забезпечують відповідність її призначенню;

б) стандарти, що встановлюють головні вимоги до послідовності та методів (засобів, режимів, норм) виконання різних робіт (операцій) у процесах, що використовуються у різних видах діяльності та забезпечують відповідність процесу його призначення;

в) стандарти, що встановлюють послідовність робіт, операцій, способи (правила, режими, норми) і технічні засоби їхнього виконання для різних видів та об'єктів контролю продукції, процесів, послуг;

г) стандарти, що повинні використовуватися на всіх стадіях життєвого циклу продукції.

5. Залежно від рівня стандартизації, специфіки об'єкта стандартизації, складу та змісту вимог, встановлених для нього, стандарти розрізняють:

а) міжнародні стандарти, регіональні стандарти, міждержавні стандарти, національні стандарти, галузеві стандарти, стандарти підприємств;

б) комплексні стандарти, випереджувані стандарти;

в) стандарти проектування і розроблення продукції, стандарти виробництва продукції, стандарти збуту та продажу продукції, стандарти експлуатації продукції;

г) стандарти на продукцію (послуги), стандарти на процеси, стандарти на методи вимірювань, контролю випробувань, стандарти на систему управління, основоположні стандарти.

6. До стандартів на процеси належать:

а) стандарти, що встановлюють вимоги до груп однорідної або конкретної продукції, послуги, які забезпечують відповідність її призначенню;

б) стандарти, що встановлюють головні вимоги до послідовності та методів (засобів, режимів, норм) виконання різних робіт (операцій) у процесах, що використовуються у різних видах діяльності та забезпечують відповідність процесу його призначення;

в) стандарти, що встановлюють послідовність робіт, операцій, способи (правила, режими, норми) і технічні засоби їхнього виконання для різних видів та об'єктів контролю продукції, процесів, послуг;

г) стандарти, що повинні використовуватися на всіх стадіях життєвого циклу продукції.

7. Стандарти, прийняті галузевим органом з стандартизації на рівні однієї певної галузі виробництва називаються як:

а) міжнародні стандарти;

б) міждержавні стандарти;

в) галузеві стандарти;

г) національні стандарти.

8. Стандарти на методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу) називаються як:

а) стандарти, що встановлюють вимоги до груп однорідної або конкретної продукції, послуги, які забезпечують відповідність її призначенню;

б) стандарти, що встановлюють головні вимоги до послідовності та методів (засобів, режимів, норм) виконання різних робіт (операцій) у процесах, що використовуються у різних видах діяльності та забезпечують відповідність процесу його призначення;

в) стандарти, що встановлюють послідовність робіт, операцій, способи (правила, режими, норми) і технічні засоби їхнього виконання для різних видів та об'єктів контролю продукції, процесів, послуг;

г) стандарти, що повинні використовуватися на всіх стадіях життєвого циклу продукції.

9. Стандарти, які застосовують тільки на окремому підприємстві та на підприємствах, що входять до складу об'єднань (концернів, асоціацій тощо), які затвердили ці стандарти, називаються як:

а) технічні умови;

б) стандарти підприємств;

в) галузеві стандарти;

г) стандарти на процеси.

10. До головного державного органу зі стандартизації в Україні сьогодні належить:

а) Міністерство стандартизації, метрології і сертифікації в Україні;

б) Державний комітет стандартизації метрології і сертифікації в Україні;

в) Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики;

г) Департамент технічного регулювання Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України.

9 СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

9.1 Головні принципи та загальні правила сертифікації

Згідно діючого законодавства поняття «сертифікація» є складовою більш ширшого поняття «оцінка відповідності», під яким розуміють процес доведення того, що задані вимоги, які стосуються продукції, процесу, послуги, системи, особи чи органу, були виконані.

Державна політика у сфері підтвердження відповідності базується на таких принципах:

- координації дій органів виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності та розмежування їхніх повноважень і уникнення дублювання;
- неупередженості, прозорості та доступності процедур підтвердження відповідності;
- застосування з урахуванням міжнародної практики, способів підтвердження відповідності залежно від потенційного ризику;
- забезпечення ідентичних процедур підтвердження відповідності продукції вітчизняного та іноземного походження;
- гармонізації національних нормативно-правових актів щодо підтвердження відповідності з міжнародними та європейськими;
- сприяння розвитку сфери підтвердження відповідності в законодавчо нерегульованій сфері;
- дотримання вимог щодо конфіденційності інформації, отриманої внаслідок робіт із підтвердження відповідності;
- забезпечення повного та всебічного інформування з питань підтвердження відповідності всіх зацікавлених сторін.

Процедури оцінки відповідності є частиною робіт із технічного регулювання. Законом України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» визначено повноваження органів виконавчої влади у сфері технічного регулювання. Цей Закон передбачає таке:

1. Кабінет Міністрів України: забезпечує здійснення державної політики у сфері технічного регулювання; спрямовує і координує роботу центральних органів виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності (далі – відповідні центральні органи виконавчої влади); визначає сфери діяльності, в яких відповідні центральні органи виконавчої влади здійснюють функції технічного регулювання; у межах своєї компетенції затверджує технічні регламенти, якщо їх не затверджено законами чи актами центральних органів виконавчої влади; затверджує процедури оцінки відповідності, застосування яких передбачене технічними регламентами; укладає міжнародні договори України про взаємне визнання результатів оцінки відповідності; здійснює інші повноваження у сфері технічного регулювання,

визначені законами України.

2. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання: визначає пріоритетні напрями розвитку технічного регулювання в Україні; забезпечує нормативно-правове регулювання у сфері технічного регулювання; координує діяльність із розроблення та перегляду технічних регламентів і процедур оцінки відповідності; затверджує план розроблення технічних регламентів на один або кілька календарних років; погоджує проекти технічних регламентів і процедур оцінки відповідності, розроблені відповідними центральними органами виконавчої влади; здійснює методичне забезпечення діяльності з розроблення та перегляду технічних регламентів і процедур оцінки відповідності; визначає порядок формування та ведення бази даних про технічні регламенти та реєстру призначених органів і визнаних незалежних організацій; підготовляє пропозиції щодо укладення міжнародних договорів України про взаємне визнання результатів оцінки відповідності та з інших питань технічного регулювання; здійснює міжнародне співробітництво у сфері технічного регулювання з відповідними органами інших держав; здійснює інші повноваження, визначені законами України.

3. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, призначає за пропозиціями відповідних центральних органів виконавчої влади органи з оцінки відповідності (зокрема визнані незалежні організації) для виконання ними як третіми сторонами певних завдань з оцінки відповідності згідно з технічними регламентами, якими передбачене застосування процедур оцінки відповідності із залученням призначених органів чи визнаних незалежних організацій; організовує проведення відповідними центральними органами виконавчої влади оцінювання органів з оцінки відповідності, які претендують на призначення (далі – претендент на призначення), стосовно їхньої відповідності вимогам до призначених органів чи визнаних незалежних організацій (далі – оцінювання претендентів на призначення); проводить із залученням відповідних центральних органів виконавчої влади моніторинг призначених органів і визнаних незалежних організацій стосовно їхньої відповідності вимогам до призначених органів чи визнаних незалежних організацій і виконання ними своїх обов'язків, установлених цим Законом та відповідними технічними регламентами (далі - моніторинг призначених органів і визнаних незалежних організацій); формує та веде базу даних про технічні регламенти і реєстр призначених органів і визнаних незалежних організацій; здійснює інші повноваження, визначені законами України.

4. Відповідні центральні органи виконавчої влади в межах їхньої компетенції: розробляють та переглядають технічні регламенти і процедури оцінки відповідності у визначених сферах діяльності; беруть участь у

розробленні проектів нормативно-правових актів у сфері технічного регулювання; забезпечують впровадження розроблених та/або прийнятих ними технічних регламентів; проводять оцінювання претендентів на призначення та за його результатами подають центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, пропозиції щодо призначення органів з оцінки відповідності чи відмови в їхньому призначенні; беруть участь у проведенні моніторингу призначених органів і визнаних незалежних організацій; здійснюють інші повноваження у сфері технічного регулювання, визначені законами України.

Крім повноважень, зазначених вище, центральні органи виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у відповідних сферах, у межах своєї компетенції затверджують таке: технічні регламенти, якщо їх не затверджено законами чи актами Кабінету Міністрів України; методичні рекомендації із застосування технічних регламентів; переліки національних стандартів, відповідність яким надає презумпцію відповідності продукції, пов'язаних з нею процесів або методів виробництва чи інших об'єктів вимогам технічних регламентів.

Загальну схему процесу оцінки відповідності наведено на рисунку.9.1.

Оцінку відповідності продукції, процесів, послуг здійснюють згідно вимог, викладених в стандартах, технічних регламентах, інших документах. Поняття стандарт та технічний регламент було розглянуто в попередніх розділах.

Оцінка відповідності продукції, процесів, послуг, на які затверджені технічні регламенти, здійснюється у повній відповідності з вимогами конкретного технічного регламенту. Процедура оцінки відповідності продукції, процесів, послуг вимогам технічних регламентів визначається технічними регламентами на цю продукцію, процеси, послуги, або, в окремих випадках, затверджуються Кабінетом Міністрів України.

З метою спрощення процесу розроблення процедур оцінки відповідності Постановою Кабінету Міністрів України № 95 від 13 січня 2016 р. було затверджено модулі оцінки відповідності та правила їх використання. Дані модулі застосовуються як типові при формуванні процедур оцінки відповідності. Перелік цих модулів наведено в таблиці 9.1.

В указаній Постанові для кожного модулю наведено стислий опис призначення модулю, вимог до технічної документації, до виробництва, до маркування відповідності та декларації про відповідність, до уповноваженого представника виробника при оцінці відповідності та ін.

Результатом оцінки відповідності продукції, процесів, послуг є декларація про відповідність вимогам технічного регламенту. Дана декларація може оформлюватися безпосередньо самим виробником або органом оцінки відповідності, що визначається конкретним технічним регламентом.



Рисунок 9.1 – Загальна схема процесу оцінки відповідності продукції, робіт, послуг

Таблиця 9.1 – Перелік модулів оцінки відповідності, які використовуються для розроблення процедур оцінки відповідності

Позначення модулю	Назва модулю
A	Внутрішній контроль виробництва
A1	Внутрішній контроль виробництва з проведенням випробувань продукції під наглядом
A2	Внутрішній контроль виробництва з проведенням перевірок продукції під наглядом через певні інтервали часу
B	(експертиза типу
C	Відповідність типові на основі внутрішнього контролю виробництва
C1	Відповідність типові на основі внутрішнього контролю виробництва з проведенням випробувань продукції під наглядом
C2	Відповідність типові на основі внутрішнього контролю виробництва з проведенням перевірок продукції під наглядом через певні інтервали часу
D	Відповідність типові на основі забезпечення якості виробничого процесу
D1	Забезпечення якості виробничого процесу
E	Відповідність типові на основі забезпечення якості продукції
E1	Забезпечення якості контролю та проведення випробувань готової продукції
F	Відповідність типові на основі перевірки продукції
F1	Відповідність на основі перевірки продукції
G	Відповідність на основі перевірки одиниці продукції
H	Відповідність на основі цілковитого забезпечення якості
H1	Відповідність на основі цілковитого забезпечення якості з експертизою проекту

Продукція на яку оформлена декларація про відповідність маркується знаком відповідності, форма якого є єдиною і затверджена Кабінетом Міністрів України.

Оцінка відповідності продукції, процесів, послуг, на які затверджені технічні регламенти є обов'язковою.

У разі відсутності технічного регламенту на продукцію, процеси, послуги та ін., за ініціативою виробника може бути виконана сертифікація продукції, процесів, послуг, систем управління якістю, персоналу, тощо.

Слід зазначити, що в певних випадках, для продукції, процесів, послуг вимоги до яких визначаються технічними регламентами, разом з декларуванням, проводиться ще й сертифікація або окремі її складові роботи

(найчастіше випробування продукції).

Проведення сертифікації продукції, послуг, процесів, систем, персоналу загалом містить такі складові: прийняття рішення виробником про необхідність сертифікації; вибір органу оцінки відповідності і подання заяви на сертифікацію продукції; вибір схеми (моделі) сертифікації; атестація виробництва продукції, що сертифікується, або сертифікацію системи якості, якщо це передбачено схемою сертифікації; відбирання та ідентифікація зразків продукції та випробування; аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката і надання ліцензій; видачу сертифіката; визнання сертифіката, що виданий закордонним або міжнародним органом; маркування сертифікованої продукції знаком відповідності, затвердженим органом оцінки відповідності, технічний нагляд за сертифікованою продукцією, під час її виробництва; інформування про результати робіт із сертифікації.

Розрізняють обов'язкову та добровільну сертифікацію.

Обов'язковій сертифікації підлягає продукція, на яку законодавчими чи нормативними документами встановлені обов'язкові вимоги щодо безпеки для життя і здоров'я споживачів, а також їхнього майна і навколишнього середовища. Обов'язкова сертифікація проводиться в державній системі сертифікації і включає перевірку й випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією. Обов'язкова сертифікація є інструментом для захисту суспільства і громадян від товарів і послуг, здатних завдати шкоди здоров'ю, майну і навколишньому середовищу. Обов'язкова сертифікація відноситься до сертифікації в законодавчо регульованій сфері. В 2018 р. обов'язкова сертифікація в Україні була скасована. Фактично її замінило декларування і, в певних випадках, сертифікація продукції, послуг, вимоги до яких визначаються технічними регламентами.

Добровільна сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів, погоджених із постачальником і споживачем, проводиться з ініціативи виготовлювача, продавця, споживача, органів державної влади, громадських організацій для встановлення відповідності продукції вимогам, що не стосуються обов'язкових, на договірних умовах між заявником і органом із сертифікації. Добровільна сертифікація здійснюється з такою метою: для підвищення конкурентоспроможності послуг, продукції; розповсюдження (просування) послуг на ринку; залучення споживачів, які орієнтуються на сертифіковані послуги. Добровільна сертифікація становить невід'ємну частину сучасних ринкових відносин, будучи чинником підвищення конкурентоспроможності товарів і послуг і розвивається за умов підтримки державою. Добровільна сертифікація є сертифікацією в законодавчо нерегульованій сфері.

Сертифікація продукції, послуг проводиться в порядку, визначеному

державними стандартами та розробленими на їхній підставі правилами, що здебільшого аналогічні для різних видів продукції, послуг. Сертифікація імпоротної продукції провадиться за тими самими процедурами, що й вітчизняної.

На території України до 2018 р. діяв Перелік продукції, належній обов'язковій сертифікації в Україні, затверджений наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання і споживчої політики від 01.02.2005 № 28. Згідно з цим переліком готельні послуги та послуги харчування, що надаються суб'єктам туристської діяльності, підлягали обов'язковій сертифікації до 2012 р. Однак у 2012 р. наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України було скасовано обов'язковість сертифікації готельних послуг та послуг харчування.

Скасування обов'язковості сертифікації торкнулося не тільки готельних послуг і послуг харчування, а й багатьох різновидів продукції. Це пов'язано з тим, що Україна, виконуючи свої зобов'язання стосовно дотримання положень угод СОТ, поступово скорочує Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні (далі – Перелік), шляхом переходу від обов'язкової сертифікації продукції до її оцінки відповідності вимогам технічних регламентів. Перелік скорочується у зв'язку із впровадженням технічних регламентів на конкретні різновиди продукції. У межах цих зобов'язань протягом 2005–2015 рр. Перелік скорочено на 87,6 % шляхом виключення із нього продукції, на яку поширюється дія технічних регламентів, а також продукції з низьким ступенем ризику. Згідно із положеннями Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» з 01.01.2018 р. втрачає чинність Декрет Кабінету Міністрів України від 10.05.1993 № 46-93 «Про стандартизацію і сертифікацію». Ураховуючи, що Перелік затверджується на виконання положень Декрету, тому з 01.01.2018 було скасовано 100 % позицій Переліку, про що було повідомлено на сайті Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства.

9.2 Визначення з сертифікації: сертифікат відповідності, знак відповідності

Розглянемо деякі головні поняття в системі сертифікації.

Сертифікат відповідності – документ, що виданий для підтвердження того, що продукція, система якості, система управління якістю, система управління довкіллям, персонал відповідає встановленим вимогам певного стандарту чи іншого нормативного документа, визначеного чинним законодавством.

Знак відповідності технічним регламентам – маркування, за допомогою якого виробник вказує, що продукція відповідає вимогам, які

застосовуються до зазначеної продукції та визначені в технічних регламентах, якими передбачене нанесення цього маркування. Під знаком відповідності позначається номер органу оцінки відповідності, який видав сертифікат відповідності. Цей номер є номером, під яким цей орган оцінки відповідності зареєстрований у відповідному реєстрі.

Орган оцінки відповідності може мати власний знак відповідності для маркування продукції на яку не розповсюджуються вимоги технічних регламентів. Такий знак використовується для маркування продукції на яку видається сертифікат.

9.3 Державне значення робіт з сертифікації в Україні. Рішення Уряду країни з розвитку сертифікації

У становленні України як суверенної держави значну роль відіграло проведення з ініціативи державних органів керування робіт зі становлення метрології, стандартизації, сертифікації в Україні, створення державних систем стандартизації, метрології, сертифікації, які розпочалися з перших днів існування України як самостійної держави. Про це свідчить факт прийняття Кабінетом Міністрів України Постанови від 25 травня 1992 р. № 269 «Про організацію роботи, спрямовану на створення державних систем стандартизації, метрології та сертифікації», якою було закріплено концепцію державних систем стандартизації, метрології, сертифікації, а також програму головних робіт із реалізації Концепції створення державних систем стандартизації, метрології та сертифікації. Згідно з цією концепцією визначено такі положення.

Становлення України як суверенної правової держави та послідовна інтеграція її у світове економічне співтовариство потребує проведення цілеспрямованої політики щодо створення державних систем стандартизації, метрології та сертифікації. Ці системи мають сприяти створенню правових основ, форм і методів роботи зі стандартизації, метрології та сертифікації, спрямованих на гарантування безпечності продукції для життя й здоров'я людей, її сумісності та взаємозамінюваності, охорону навколишнього середовища, безпеки народногосподарських об'єктів із урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій, підвищення обороноздатності й мобілізаційної готовності, економії трудових, матеріальних і енергетичних ресурсів.

Державні системи стандартизації, метрології та сертифікації повинні відповідати головним принципам міждержавних, а також міжнародних, регіональних та національних систем закордонних країн, враховувати інтереси України як повноправного учасника міждержавних, європейських та світових інтеграційних процесів, сприяти економічним перетворенням, а також забезпечувати проведення єдиної технічної політики

Концепцією визначені головні положення, правові основи, інформаційне забезпечення та інші питання пов'язані зі створенням систем стандартизації, сертифікації, метрології. Докладніше розглянемо головні положення, що стосуються побудови системи сертифікації в Україні, визначені цією концепцією.

Метою державної системи сертифікації продукції є здійснення необхідних організаційних, технічних і економічних заходів щодо забезпечення гарантій, пов'язаних із придбанням і використанням споживачем продукції (у тому числі й імпорту) для своїх потреб.

Головними принципами побудови системи сертифікації повинні бути:

- створення національної нормативно-методичної бази на підставі міжнародних норм і правил із сертифікації;

- використання чинних в Україні державних стандартів та іншої нормативно-технічної документації, прийнятої в системах сертифікації конкретних різновидів продукції;

- проведення незалежної оцінки характеристик і властивостей продукції (послуг, робіт), процесів і систем якості третьою стороною (національний орган із сертифікації, органи з сертифікації певних різновидів продукції, акредитовані випробувальні лабораторії), що не входять до організаційної структури виробника і споживача;

- установлення правил сертифікації конкретних різновидів продукції з урахуванням їхніх характеристик, особливостей виробництва і поставок, вимог міжнародних систем та угод про сертифікацію;

- застосування систем сертифікації, встановлених Комітетом Ради Міжнародної організації по стандартизації (ІСО);

- відкритість державної системи сертифікації продукції для приєднання систем сертифікації інших держав і міжнародних систем сертифікації продукції.

Державна система сертифікації спрямована на забезпечення проведення єдиної технічної політики і методології у здійсненні сертифікації продукції та систем якості й має передбачати таке:

- розроблення актів із сертифікації продукції та систем якості;

- формування структур, що забезпечують функціонування державної системи сертифікації продукції;

- розроблення комплексу основоположних організаційно-методичних документів, узгоджених із загальновизнаними міжнародними системами сертифікації продукції;

- формування фонду нормативно-технічних документів на продукцію (роботи, послуги) для сертифікації;

- укладання міждержавних і міжнародних угод про взаємне визнання результатів сертифікації продукції;

- підготовку експертів-аудиторів для атестації виробництв;
- сертифікацію систем якості, акредитацію випробувальних лабораторій (центрів), розроблення програм і методик навчання;
- створення інформаційно-пошукової системи колективного користування для інформаційного обслуговування підприємств (організацій);
- проведення заходів щодо входження національного органу з сертифікації в міжнародні організації.

Національний орган із сертифікації повинен створювати систему інформаційного забезпечення для її учасників, інших зацікавлених підприємств, організацій та споживачів передусім про таке:

- акти законодавчої та виконавчої влади з питань сертифікації;
- правила і положення системи;
- рішення щодо організації роботи із сертифікації продукції, систем якості, атестації виробництва;
- дані, включені до Державного реєстру об'єктів сертифікації;
- взаємодію з міжнародними організаціями з сертифікації;
- стан сертифікації продукції (послуг, робіт) і технологій.

Наведені вище відомості свідчать про безпосередньо державне значення робіт з сертифікації в Україні.

На протязі усього періоду існування України як самостійної держави постійно приділялась увага на державному рівні керування питанням розвитку сертифікації.

Станом на 2019 р. нормативну базу сертифікації становлять такі документи:

- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»;
- Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності»;
- постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження форми та опису знака відповідності технічним регламентам, правил та умов його нанесення»;
- постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил підготовки проектів технічних регламентів, розроблених на основі актів законодавства Європейського Союзу, які затверджуються Кабінетом Міністрів України»;
- постанова Кабінету Міністрів України «Про визначення сфер діяльності, в яких центральні органи виконавчої влади здійснюють функції технічного регулювання»;
- постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження модулів оцінки відповідності та правил їх використання для розроблення процедур оцінки відповідності»;
- постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку митного оформлення товарів, що ввозяться на митну територію України та

підлягають обов'язковій сертифікації в Україні»;

– постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліків товарів, на які встановлено обмеження щодо переміщення через митний кордон України»;

– наказ Мінекономрозвитку № 1282 від 08.10.2015 «Про затвердження Порядку формування та ведення бази даних про технічні регламенти»;

– наказ Мінекономрозвитку № 224 від 10.02.2016 «Про затвердження Порядку формування та ведення реєстру призначених органів з оцінки відповідності і визнаних незалежних організацій та Порядку формування та ведення баз даних, одержаних органом, що призначає, від призначених органів з оцінки відповідності»;

– наказ Мінекономрозвитку № 308 від 25.02.2016 «Про затвердження Переліку національних стандартів, відповідність яким надає презумпцію відповідності органів з оцінки відповідності і визнаних незалежних організацій спеціальним вимогам до призначених органів з оцінки відповідності і визнаних незалежних організацій»;

– наказ Мінекономрозвитку № 1442 від 01.09.2016 «Про утворення комісії з апеляцій на рішення призначених органів з оцінки відповідності»;

– наказ Мінекономрозвитку № 2094 від 19.12.2016 «Про затвердження методичних рекомендацій щодо формування переліків національних стандартів, відповідність яким надає презумпцію відповідності продукції, пов'язаних з нею процесів або методів виробництва чи інших об'єктів вимогам технічних регламентів».

– інші документи.

9.4 Державна система сертифікації УкрСЕПРО

Система сертифікації в Україні УкрСЕПРО – це державна система сертифікації в Україні яка була призначена для проведення обов'язкової та добровільної сертифікації продукції, процесів, послуг. У 2018 р. Система УкрСЕПРО була скасована.

Система УкрСЕПРО мала на меті проведення обов'язкової та добровільної сертифікації продукції, процесів або послуг. Обов'язкова сертифікація проводиться на відповідність щодо вимог чинних законодавчих актів України та обов'язкових вимог нормативних документів, міжнародних та національних стандартів інших держав, які діють в Україні.

Структуру системи УкрСЕПРО наведено на рисунку 9.2.

Скасування системи УкрСЕПРО не передбачало ліквідації організацій, що до неї входили. Усі організації, що входили до УкрСЕПРО продовжують працювати самостійно не утворюючи систему.

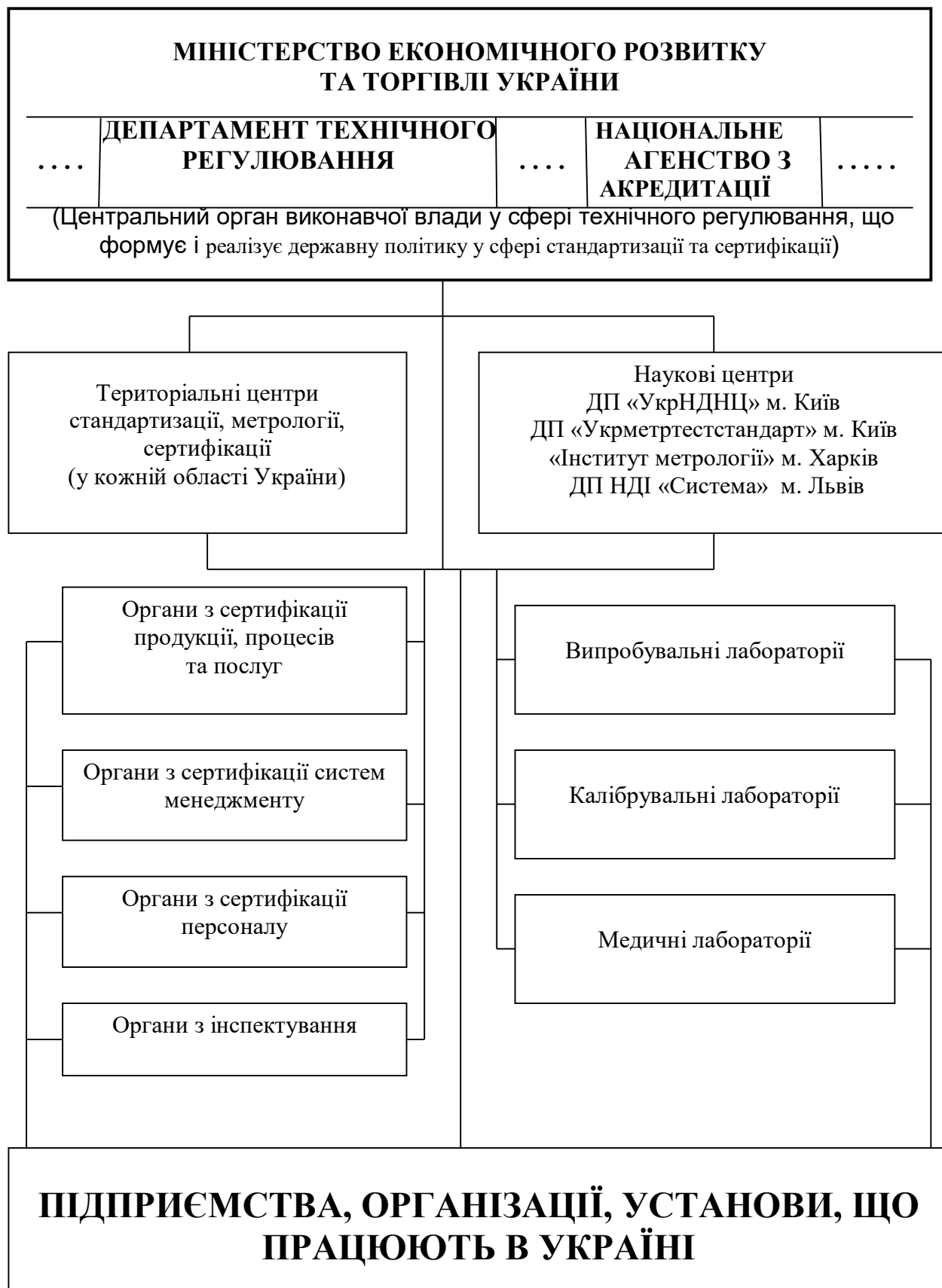


Рисунок 9.2 – Загальна структура системи УкрСЕПРО

У системі УкрСЕПРО проводилися такі взаємопов'язані різновиди діяльності:

- сертифікація продукції, процесів, послуг;
- сертифікація систем управління якістю;
- атестація виробництв;
- акредитація випробувальних лабораторій і випробувальних центрів;
- акредитація органів з сертифікації продукції;
- атестація експертів-аудиторів за переліченими видами діяльності.

У сертифікації продукції, послуг, систем якості та персоналу брали участь органи із сертифікації, випробувальні лабораторії, центри й експерти-аудитори, що акредитовані в системі УкрСЕПРО й занесені до Реєстру системи. Згідно даних, наведених на сайті Національного агентства з акредитації України, станом на 2017 р. у системі УкрСЕПРО було акредитовано 116 діючих і 28 недіючих Органів з сертифікації продукції, процесів та послуг, 55 діючих і 15 недіючих Органів з сертифікації систем менеджменту, 11 діючих Органів з сертифікації персоналу, 22 діючих і 68 недіючих Органів з інспектування, 443 діючих і 263 недіючих випробувальних лабораторій, 19 діючих і 6 недіючих калібрувальних лабораторій, 1 діюча медична лабораторія.

Органами із сертифікації можуть бути акредитовані організації та підприємства, випробувальні лабораторії та випробувальні центри будь-яких форм власності.

Якщо в системі акредитовано декілька органів із сертифікації тієї самої продукції, послуг, систем то заявник має право провести сертифікацію в будь-якому з цих органів.

З метою забезпечення визнання сертифікатів і знаків відповідності системи УкрСЕПРО за кордоном вона була побудована відповідно до вимог міжнародних систем і взаємодіє на підставі угод з міжнародними, регіональними та національними організаціями інших держав, які проводять сертифікацію. Визнання сертифікатів і знаків відповідності інших держав здійснювалось на підставі багатосторонніх і двосторонніх угод про взаємне визнання результатів робіт із сертифікації. Свідченням визнання закордонного сертифіката був сертифікат, виданий у системі УкрСЕПРО, або свідоцтво про його визнання.

На сертифіковану в системі УкрСЕПРО продукцію видавався сертифікат і наносився знак відповідності. Знак відповідності, технічні вимоги до нього, порядок і правила його застосування встановлено державним стандартом України. Сертифікат та/або знак відповідності системи свідчать про те, що контроль за відповідністю продукції вимогам стандартів здійснюється в цій системі.

Роботи із сертифікації продукції, систем якості, атестації виробництв, акредитації органів із сертифікації продукції у випробувальних лабораторіях

або випробувальних центрах виконувався за угодами. Технічний нагляд за виробництвом сертифікованої продукції в системі УкрСЕПРО виконував орган із сертифікації продукції або за його дорученням інші організації (орган із сертифікації систем якості, територіальні органи з метрології, стандартизації, сертифікації). Під час проведення технічного нагляду враховується інформація щодо якості продукції, яка надходить від органів державного нагляду, товариств споживачів та інших зацікавлених організацій.

Система УкрСЕПРО взаємодіяла на підставі угод із системами перевірки безпеки, охорони навколишнього середовища та іншими, що функціонують в Україні під керівництвом уповноважених урядом органів.

Скасування системи сертифікації УкрСепро та обов'язкової сертифікації продукції, процесів, послуг не свідчить про те, що всі вище згадані організації системи УкрСЕПРО припинили свою роботу. Вони продовжують працювати і виконувати свої функції. Різниця полягає в тому, що тепер не держава, а сам виробник несе повну відповідальність за здійснення оцінки відповідності продукції, процесів, послуг, та використання усього наявного потенціалу організацій, які працюють в цій сфері діяльності і які раніше входили до системи УкрСЕПРО.

9.5 Органи з сертифікації та їхні функції

Органи з сертифікації призначаються Національним органом із сертифікації України, яким є Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України (Департамент технічного регулювання). Органи з сертифікації виконують такі функції:

- приймають та розглядають заявки на сертифікацію продукції, послуг, системи якості, готують рішення щодо них та взаємодіють із заявниками під час проведення сертифікації;

- оформляють та видають сертифікати відповідності, атестати виробництва;

- підготовляють рішення щодо визнання зарубіжних сертифікатів та доводять прийняті рішення до відома заявників;

- проводять або організують проведення технічного нагляду за виробництвом та випробуванням сертифікованої продукції, послуг, систем якості;

- підготовляють рішення про скасування або припинення дії виданих сертифікатів відповідності та повідомляють про прийняті органом рішення Національний орган з сертифікації, територіальний центр з метрології, стандартизації, сертифікації і замовника;

- проводять експертизу нормативних документів на продукцію, послуги, системи якості, що сертифікується, та змін до них;

- проводять експертизу претензій та рекламацій від споживача на

продукцію, послуги, системи якості, що сертифікована цим органом;

– інформують виробників та постачальників сертифікованої продукції, послуг про заплановані зміни нормативних документів на цю продукцію;

– здійснюють нагляд за проведенням випробувань продукції, що сертифікується, з метою забезпечення об'єктивності та достовірності результатів випробувань;

– здійснюють технічний нагляд за атестованим виробництвом;

– ведуть реєстр сертифікованої продукції, послуг, систем якості;

– приймають до розгляду апеляції з питань сертифікації продукції, послуг, систем якості в галузі акредитації органу.

9.6 Вимоги до органів сертифікації і порядок їхньої акредитації

Вимоги до органів з сертифікації продукції в свій час були визначені ДСТУ 3411:2004, а систем якості — ДСТУ 3420:96. Більшість вимог сформульованих в цих документах лишається актуальними і в теперішній час.

Органи із сертифікації створюються на базі державних організацій, що мають статус юридичної особи та можуть бути визнані третьою стороною, їхня діяльність здійснюється під керівництвом Національного органу із сертифікації на підставі укладеної з ними ліцензійної угоди.

Орган із сертифікації повинен мати таке:

– організаційну структуру, адміністративні та юридичні права для управління роботами із сертифікації в заявленій галузі;

– компетентний персонал, кваліфікація якого підтверджена документально за результатами атестації;

– актуалізований фонд нормативних документів відповідно до галузі сертифікації, що підтверджують документально за результатами експертизи цих документів та змін до них;

– систему двосторонніх зв'язків із виробниками або постачальниками сертифікованої продукції, яка забезпечує вчасне їх інформування про заплановані зміни щодо вимог нормативних документів на продукцію, що підтверджують документально;

– договірні зобов'язання з акредитованими випробувальними лабораторіями для проведення випробувань продукції з метою сертифікації;

– штатний персонал, який веде технічний нагляд за виробництвом сертифікованої продукції, або договори на його проведення з органами із сертифікації систем якості чи з територіальними центрами;

– статут, що визначає його діяльність;

– положення про орган із сертифікації;

– комплект організаційно-методичних та керівних документів системи сертифікації продукції в заявленій галузі сертифікації;

– документи, що встановлюють правила та порядок проведення технічного нагляду за виробництвом та випробуваннями сертифікованої продукції (систем якості);

– досвід роботи із сертифікації, що підтверджують документально за результатами виконаних робіт.

Орган із сертифікації має забезпечити вільний доступ до інформації про його послуги всім організаціям-заявникам, конфіденційність інформації про результати сертифікації, що є комерційною таємницею, а його діяльність не повинна мати дискримінаційне значення. Він має регулярно здійснювати внутрішню перевірку ефективності функціонування системи управління якістю. Результати перевірок мають бути зареєстровані та до них повинні мати вільний доступ особи, які здійснюють інспекційний контроль діяльності органу з сертифікації.

Організаційна структура органу із сертифікації систем якості може бути така: керівник; рада органу сертифікації; виконавчі підрозділи (групи).

Керівника органу із сертифікації призначають на посаду та звільняють з неї за погодженням з Національним органом сертифікації. Він здійснює управління діяльністю органу із сертифікації і відповідає за його функціонування перед Національним органом із сертифікації.

Раду органу з сертифікації очолює керівник органу із сертифікації, який підзвітний раді у своїй діяльності. Склад ради затверджується Національним органом із сертифікації та включає зазвичай представників Національного органу із сертифікації, виконавчих підрозділів (груп) органу із сертифікації. До її діяльності можуть залучатися періодично або на постійній основі представники випробувальних лабораторій та державних органів, що здійснюють наглядові функції (Держнагляд охорони праці, Держкоматомнагляд тощо) і взаємодіють з органом із сертифікації, а також представники товариств (спілок) споживачів та інших зацікавлених організацій.

У своїй діяльності Рада органу із сертифікації здійснює такі функції:

– формує політику органу із сертифікації та здійснює контроль за її впровадженням;

– розробляє пропозиції щодо розширення галузі акредитації органу із сертифікації систем якості та вдосконалення його роботи;

– бере участь у проведенні внутрішніх перевірок ефективності функціонування системи управління якістю;

– контролює діяльність виконавчих підрозділів (груп);

– здійснює обмін досвідом виконання робіт із сертифікації з іншими органами та організаціями.

Виконавчі підрозділи (групи) переважно виконують такі функції:

– формують та актуалізують фонд нормативних документів, що використовують під час сертифікації;

- розробляють організаційно-методичні документи з сертифікації;
- приймають та розглядають заявки на сертифікацію систем якості;
- проводять попереднє оцінювання систем якості;
- здійснюють атестацію виробництва за дорученням органу із сертифікації певної продукції;
- взаємодіють із територіальними центрами та іншими організаціями під час проведення робіт із сертифікації;
- оформлюють та видають сертифікати;
- проводять облік сертифікованої продукції, систем якості та виданих сертифікатів;
- підготовляють документи для включення до Реєстру Системи;
- підготовляють рішення щодо визнання зарубіжних сертифікатів та доводять прийняті рішення до відома заявників;
- здійснюють технічний нагляд за сертифікованою продукцією, системами якості та атестованими виробництвами;
- погоджують проведення коригувальних дій щодо усунення причин невідповідностей та порушень встановлених вимог, виявлених під час технічного нагляду за виробництвом сертифікованої продукції;
- підготовляють рішення про скасування та припинення дії виданих сертифікатів на продукцію, систем якості та атестатів виробництва;
- інформують про прийняті рішення Національний орган із сертифікації, органи із сертифікації певної продукції, територіальні центри, заявників та інші зацікавлені організації;
- організовують підвищення кваліфікації персоналу;
- приймають до розгляду апеляції з питань сертифікації та атестації виробництв у галузі акредитації органу;
- підготовляють звіти про результати діяльності органу із сертифікації для Національного органу із сертифікації;
- забезпечують самооцінку діяльності із сертифікації та атестації виробництв, постійне удосконалення внутрішньої системи управління якістю;
- проводять експертизу нормативної документації на продукцію, що сертифікується, та зміни до них.

Персонал органу із сертифікації має бути підготований для компетентного виконання обов'язків, закріплених за ним, а також мати певний рівень технічних знань.

Орган із сертифікації повинен мати постійний персонал, вільний від контролю тих осіб, які зацікавлені у результатах сертифікації.

До роботи із сертифікації та атестації виробництва або оцінки окремих елементів системи якості, що потребують спеціальних знань, можуть бути залучені кваліфіковані спеціалісти промисловості, науково-дослідних організацій, вищих навчальних закладів тощо. Залучені до роботи спеціалісти

не повинні бути співробітниками підприємств та організацій, які зацікавлені в результатах сертифікації систем якості.

Орган із сертифікації повинен мати ефективну документовану систему якості, що відповідає особливостям та обсягу робіт, які виконує орган, та інші документи, необхідні для виконання зазначених функцій, а саме такі:

- положення про орган із сертифікації;
- заяву про політику в галузі якості органу із сертифікації (якщо вона викладена в окремому документі та не увійшла до складу настанови з якості);
- настанову з якості, видано органом із сертифікації;
- типові програми, опитувальні анкети перевірок та оцінок елементів системи якості;
- типові методики атестації виробництв;
- процедури (робочі інструкції) із сертифікації та атестації виробництв;
- список аудиторів із сертифікації та атестації виробництв;
- список спеціалістів промисловості, науково-дослідних організацій, ВНЗ та інших організацій, що залучаються до роботи із сертифікації та атестації виробництв;
- посадові інструкції персоналу, що визначають службові обов'язки та відповідальність;
- порядок оформлення та подання результатів перевірок систем якості та атестованих виробництв.

Фонд нормативних документів, якому підпорядкований орган із сертифікації, має включати таке:

1– міжнародні, міждержавні, національні стандарти та інші нормативні документи в галузі сертифікації;

– міждержавні, національні, галузеві стандарти та інші нормативні документи, що висувають вимоги до продукції, методів її випробувань, організації виробничих процесів відповідно до галузі акредитації органу із сертифікації;

- стандарти ISO 9000 та ISO 10000, європейські стандарти EN 45000;
- настанови ISO/IEC у галузі сертифікації;
- комплект нормативних документів із сертифікації.

Орган із сертифікації має постійно здійснювати актуалізацію документації, що використовують, і забезпечувати таке:

- внесення змін та виправлень у документи;
- вилучення застарілої документації;
- своєчасне інформування всіх зацікавлених сторін про внесення змін до документації;
- наявність відповідної документації там, де це необхідно. Документи із сертифікації та атестації виробництв підлягають обліку і зберіганню протягом періоду часу, який має бути не меншим ніж два терміни дії сертифіката.

Зберіганню підлягають такі документи:

- заяви;
- програми перевірок;
- методики атестації;
- акти перевірок та протоколи підсумкових нарад;
- звіти за результатами перевірок;
- акти технічного нагляду та інспекційного контролю;
- журнали обліку заявок, сертифікатів, атестатів;
- договори на проведення робіт із сертифікації та атестації виробництв.

Органи з сертифікації створюють на базі державних організацій, що мають статус юридичної особи та можуть бути визнані третьою стороною. Свою діяльність орган із сертифікації здійснює під керівництвом Національного органу з сертифікації на підставі укладеної з ним ліцензійної угоди. Орган із сертифікації повинен бути акредитований Національним агентством з акредитації України (НААУ).

Національне агентство з акредитації України діє відповідно до Закону України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» та Положення про Національне агентство з акредитації України, затвердженого наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України 29.05.2012 № 646 (у редакції наказу Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 05.11.2013 № 1305).

Відповідно до п.1 Положення НААУ є державною організацією, яка утворюється Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, належить до сфери його управління, забезпечує формування державної політики у сфері економічного розвитку та провадить некомерційну господарську діяльність. Відповідно до п.3 Положення Мінекономрозвитку не має права втручатися в діяльність з акредитації НААУ.

Головними повноваженнями НААУ відповідно до п.7 Положення є:

- акредитація органів з оцінки відповідності, зокрема прийняття рішень про акредитацію, відмову в акредитації, розширення та обмеження сфери акредитації, тимчасове зупинення і поновлення дії та скасування атестата про акредитацію;
- проведення моніторингу за відповідністю акредитованих ним органів з оцінки відповідності вимогам акредитації (далі – моніторинг) шляхом здійснення нагляду, проведення повторних та позачергових оцінок;
- затвердження порядку здійснення акредитації, програм робіт з акредитації, порядку проведення моніторингу, порядку розгляду скарг, пов'язаних із діяльністю акредитованих органів з оцінки відповідності, кваліфікаційних вимог, порядку та правил атестації персоналу з акредитації, складу атестаційної комісії персоналу з акредитації;
- організація відбору, навчання, підготовки та атестації персоналу з

акредитації, залучення його до проведення робіт з акредитації;

- ведення реєстру акредитованих органів з оцінки відповідності та реєстру персоналу з акредитації;

- участь у роботі з гармонізації нормативно-правових актів, національних стандартів та інших документів із питань акредитації з міжнародними та європейськими правилами і стандартами, які визначають вимоги до національного органу України з акредитації та акредитованих органів з оцінки відповідності;

- представництво та участь від України в міжнародних, європейських та інших регіональних організаціях з акредитації;

- укладання договорів про співробітництво та взаємне визнання акредитації органів з оцінки відповідності;

- організація інформаційного забезпечення з питань акредитації, зокрема оприлюднення на власному веб-сайті в Інтернеті текстів нормативно-правових актів та інших документів з питань акредитації, інформації про різновиди діяльності з оцінки відповідності, щодо яких НААУ здійснює акредитацію, та про будь-які пов'язані з цим зміни з посиланням на відповідні нормативно-правові акти та стандарти;

- виконання функції щодо акредитації інших осіб, ніж органи з оцінки відповідності, та засвідчення компетентності осіб щодо провадження іншої діяльності ніж оцінка відповідності, у випадках, установлених законодавством.

Акредитація органів з оцінки відповідності, що здійснюється НААУ, є еквівалентною акредитації будь-яким іншим визнаним європейським національним органом з акредитації.

Акредитація проводиться НААУ відповідно до Закону України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» з урахуванням вимог міжнародних та європейських стандартів у сфері акредитації органів з оцінки відповідності.

НААУ проводить акредитацію органів з оцінки відповідності за такими напрямками:

- випробувальні та калібрувальні лабораторії – згідно з вимогами ДСТУ ISO/IEC 17025:2006 Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій;

- органи з сертифікації систем менеджменту – згідно з вимогами ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту. Частина 1. Вимоги;

- органи із сертифікації персоналу – згідно з вимогами ДСТУ EN ISO/IEC 17024:2014 Оцінка відповідності. Загальні вимоги до органів, що проводять сертифікацію персоналу;

- органи з інспектування – згідно з вимогами ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2014 Оцінка відповідності. Вимоги щодо діяльності різних типів органів з інспектування;

– органи з сертифікації – згідно з вимогами ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014
Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів і послуг;

– медичні лабораторії – згідно з вимогами ДСТУ EN ISO 15189:2015
Медичні лабораторії. Вимоги до якості та компетентності.

Згідно відомостей, наведених на сайті Національного агенства з акредитації України, акредитація Органу сертифікації (Органу з оцінки відповідності) здійснюється у такому порядку:

– подання заявки Органом сертифікації (Органом з оцінки відповідності) на акредитацію чи розширення сфери акредитації;

– розгляд документів та інформації, що додається до заявки;

– формування складу групи аудиторів з акредитації та інформування заявника;

– проведення аналізу наданої інформації та документації;

– складання плану та інформування про це заявника;

– проведення оцінки на місці;

– аналіз зібраних матеріалів, складання звітів та акта оцінки на місці;

– оцінювання результатів робіт з акредитації, надання рекомендацій та прийняття рішення;

– проведення моніторингу шляхом здійснення нагляду і позачергових оцінок за діяльністю акредитованих Органів сертифікації.

Крім того, НААУ в межах процедури акредитації може виконувати такі роботи:

– розширення або обмеження сфери акредитації;

– тимчасове зупинення дії або скасування атестата про акредитацію;

– внесення змін, які стосуються наданої акредитації органам з оцінки відповідності;

– проведення моніторингу шляхом повторних оцінок, які здійснюються кожні п'ять років

У разі прийняття рішення про акредитацію Органу сертифікації (Органу з оцінки відповідності), оформляється атестат про акредитацію терміном дії п'ять років та відомості заносяться до відповідного реєстру. При цьому між НААУ та акредитованим Органом укладається Генеральна угода, яка містить права та обов'язки акредитованого кожної із сторін.

У разі відмови в акредитації заявнику надсилається (надається) у письмовій формі повідомлення, в якому визначаються підстави такої відмови.

9.7 Сертифікація продукції, робіт, послуг

Порядок проведення сертифікації продукції, робіт послуг (далі продукції) визначається Органом оцінки відповідності, а також окремими положеннями,

щодо сертифікації певних різновидів робіт і послуг.

Сертифікацію продукції проводять тільки органи із сертифікації, а в разі їхньої відсутності – організації, що виконують функції органів із сертифікації продукції за дорученням Національного органу із сертифікації.

Орган із сертифікації продукції має право проводити випробування сертифікованої продукції з метою технічного нагляду тільки у випробувальній лабораторії, а також застосовувати інші правила щодо вибору схеми (моделі) сертифікації залежно від специфіки продукції та особливостей її виробництва.

Під час сертифікації продукції перевіряють характеристики продукції та застосовують методи випробувань, які дають змогу виконувати таке:

- ідентифікувати, зокрема перевірити належність до класифікаційної групи, відповідність технічної документації, походження, належність до певної партії тощо;

- найвірогідніше підтвердити відповідність продукції певним вимогам. Обов'язкову сертифікацію продукції проводять щодо її відповідності обов'язковим вимогам нормативних документів, зареєстрованих у встановленому порядку, а також аналогічним міжнародним та національним стандартам інших держав, що діють в Україні.

Добровільну сертифікацію проводять на відповідність до вимог нормативних документів, узгоджених із постачальником і споживачем.

До нормативних документів на продукцію, яку використовують під час обов'язкової сертифікації, висувають такі вимоги:

- вступна частина нормативного документа або розділ «Галузь застосування» мають містити вказівку щодо можливості використання документа для сертифікації (наприклад, «стандарт, придатний для обов'язкової сертифікації»);

- потрібно чітко та однозначно наводити технічні вимоги, які підтверджуються сертифікацією;

- норми та дозволені відхилення потрібно задавати так, щоб забезпечувалась можливість їхнього вимірювання з заданою або відомою точністю під час випробувань;

- у спеціальному розділі або через посилання на інший нормативний документ необхідно встановлювати методи, умови, обсяг і порядок випробувань для підтвердження відповідності технічним вимогам;

- потрібно встановлювати вимоги щодо показників точності вимірювань та випробувань, що забезпечують зіставлення результатів, отриманих різними випробувальними лабораторіями;

- якщо послідовність проведення випробувань впливає на їхні результати, то її потрібно зазначити у чітко визначеному порядку;

- вимоги щодо маркування, встановлені нормативними документами, мають забезпечувати однозначну ідентифікацію продукції, а також містити

вказівки про спосіб нанесення знака відповідності.

Орган із сертифікації продукції не пізніше як за шість місяців зобов'язаний сповістити підприємства, яким надано право застосування сертифіката відповідності, про заплановані зміни у стандартах, що розповсюджуються на сертифіковану продукцію.

Зокрема, порядок проведення робіт із сертифікації складається з таких етапів:

- подання та розгляд заявки;
- аналіз поданої документації;
- обстеження виробництва;
- атестація виробництва;
- сертифікація системи якості;
- проведення випробувань із метою сертифікації;
- видача сертифіката відповідності;
- технічний нагляд за стабільністю показників сертифікованої продукції;
- інформація про результати сертифікації продукції. Нижче розглянемо

сутність кожного з цих етапів.

Подання та розгляд заявки. Для проведення сертифікації продукції заявник подає до акредитованого органу із сертифікації продукції заявку відповідної форми, яка має бути розглянута, і не пізніше одного місяця після її подання заявник має отримати рішення, яке містить головні умови сертифікації.

Копії рішення надсилають:

- 1) до органу із сертифікації систем якості (у разі необхідності);
- 2) до випробувальної лабораторії, що буде проводити випробування;
- 3) до органу, що здійснюватиме технічний нагляд (у разі необхідності);
- 4) до територіального центру стандартизації, метрології та сертифікації за місцем розташування заявника.

Якщо є декілька акредитованих органів із сертифікації певного різновиду продукції, що діють у різних регіонах, заявник має право подати заявку до будь-якого з них.

Аналіз документації. Проводиться з метою перевірки її відповідності встановленим вимогам. Під час аналізу поданої документації перевіряють таке:

- наявність нормативних документів на продукцію (за необхідністю);
- наявність документа, що підтверджує походження продукції;
- наявність документа виробника про гарантії та відповідність чинним

вимогам;

- наявність документа, що підтверджує розміри партії і дату випуску продукції;

- наявність (за необхідністю) висновків відповідних контролювальних організацій;

- достовірність, правильність заповнення та термін дії документації;

– достатність вимог щодо маркування та етикетування продукції.

Негативні результати аналізу документації оформлюються висновком, який надсилають заявнику для усунення всіх недоліків. Позитивні результати використовують для підготовки й оформлення сертифіката відповідності.

Обстеження виробництва. Проводиться з метою встановлення відповідності фактичного стану виробництва вимогам документації, підтвердження можливості підприємства виготовляти продукцію відповідно до вимог чинних нормативних документів, видачі рекомендацій щодо періодичності та форм проведення технічного нагляду за виробництвом сертифікованої продукції. Під час обстеження виробництва проводиться експертиза нормативної, технічної та технологічної документації, яка передбачає таке:

– перевірку відповідності характеристик продукції, встановлених технічною документацією, вимогам нормативної документації на продукцію та технологічні процеси її виготовлення;

– оцінювання достатності контрольних операцій і випробувань, передбачених технологічною документацією, для забезпечення впевненості в повній відповідності продукції, яку виготовляють, вимогам нормативної документації;

– оцінювання системи вхідного контролю сировини й матеріалів та системи контролю показників технологічного процесу;

– перевірку відповідності характеристик точності засобів вимірювальної техніки та вимірювального обладнання, що використовують, вимогам технічної документації щодо дозволених відхилень характеристик;

– перевірку наявності й ефективності системи метрологічного забезпечення засобів вимірювальної техніки та випробувального обладнання, що використовують.

За результатами обстеження оформлюються акт обстеження, який має містити обґрунтовані висновки і, за необхідністю, рекомендації щодо усунення виявлених недоліків. Акт підписують члени комісії та затверджує керівник органу.

Атестація виробництва. Проводиться органом із сертифікації продукції. Результати її оформлюють атестатом виробництва, який надсилають заявнику.

Сертифікація системи якості. Проводиться з метою забезпечення впевненості органу із сертифікації продукції в тому, що продукція, яку виготовляє підприємство, відповідає обов'язковим вимогам нормативних документів, усі технічні, адміністративні та людські чинники, що впливають на якість продукції, перебувають під контролем, продукцію незадовільної якості вчасно вилучають, а підприємство вживає заходів щодо запобігання виготовленню такої продукції постійно. Порядок її проведення розглянемо нижче.

Проведення випробувань з метою сертифікації. Здійснює випробувальна лабораторія. Заявник надає зразки (проби) продукції для випробувань та нормативну документацію на них. Кількість зразків для випробувань та правила

їх відбору встановлює орган із сертифікації.

У разі позитивних результатів протоколи випробувань передають органу з сертифікації продукції, а їхні копії – заявнику.

У разі отримання негативних результатів принаймні однієї з характеристик випробування з метою сертифікації припиняються, про негативні результати повідомляють заявникові та органу із сертифікації продукції, який скасовує заявку. Повторні випробування можуть бути проведені тільки після подання нової заявки та надання органу із сертифікації продукції та переконливих доказів про проведення підприємствами коригувальних дій щодо усунення причин, які спричинили невідповідність.

Зразки продукції, що пройшли випробування з метою сертифікації, зокрема руйнівні, залишаються власністю заявника.

Видача сертифіката відповідності. За наявності протоколів із позитивними результатами випробувань, сертифіката на систему якості або атестата виробництва, залежно від прийнятої схеми (моделі) сертифікації, орган із сертифікації продукції оформлює сертифікат відповідності, реєструє його в Реєстрі Системи та видає заявникові, який після цього має право маркувати продукцію, тару, упаковку, супровідну документацію та рекламні матеріали знаком відповідності.

Підтвердження факту сертифікації продукції (послуги) може здійснюватись одним із таких способів:

- оригіналом сертифіката відповідності;
- знаком відповідності;
- копією сертифіката відповідності, завіреною органом, який видав сертифікат, або територіальним центром стандартизації, метрології та сертифікації;
- інформацією в документації, що додається до продукції із зазначенням номера сертифіката, терміну його дії та органу, що його видав (інформацію можна надавати у вигляді декларації постачальника про відповідність).

Маркування продукції знаком відповідності здійснює заявник. Право на це йому надається на підставі ліцензійної угоди між заявником і органом сертифікації.

Якщо випробування продукції за окремими характеристиками проводились декількома акредитованими в Системі або визнаними нею лабораторіями інших систем, то сертифікат відповідності видається за наявності всіх необхідних протоколів із позитивними результатами випробувань. У цьому разі в сертифікаті відповідності перелічують усі протоколи випробувань із зазначенням випробувальних лабораторій, що проводили випробування, а також визнані сертифікати (за їхньою наявністю).

Термін дії сертифіката на продукцію, що виготовляє підприємство серійно протягом терміну, встановленого ліцензійною угодою, визначає орган

із сертифікації з урахуванням терміну дії нормативних документів на продукцію, терміну, на який сертифікована система якості або атестоване виробництво, гарантійного терміну придатності продукції до моменту її реалізації або терміну зберігання продукції, але не більше як на два роки, якщо атестовано виробництво, і на три роки, якщо сертифікована система якості. За умови проведення сертифікації продукції, що випускається серійно, за схемою з обстеженням виробництва термін дії сертифіката відповідності не повинен перевищувати одного року.

Термін, встановлений ліцензією, не продовжується. Порядок надання нової ліцензії замість тої, що втратила силу, визначає орган із сертифікації продукції в кожному конкретному випадку.

У разі внесення змін до конструкції (складу) продукції або технології її виготовлення, що можуть вплинути на характеристики, підтверджені під час сертифікації, заявник зобов'язаний заздалегідь сповістити про це орган, який надав ліцензію. Орган із сертифікації продукції приймає рішення про необхідність проведення нових випробувань або оцінювання стану виробництва продукції.

У разі, якщо норми, встановлені стандартом на характеристики, підтверджені під час сертифікації, змінені на жорсткіші, то питання про припинення дії кожної наданої ліцензії вирішує орган із сертифікації продукції за погодженням з Національним органом із сертифікації.

Технічний нагляд за стабільністю показників сертифікованої продукції під час її виробництва здійснює орган, який видав сертифікат, або, за його рекомендацією, орган із сертифікації систем якості чи територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації.

Обсяг, порядок та періодичність нагляду встановлює орган із сертифікації продукції під час проведення процедури сертифікації.

За результатами нагляду орган із сертифікації продукції може припинити або скасувати дію ліцензії чи сертифіката у таких випадках:

- порушення вимог, що висувають до продукції при обов'язковій сертифікації;
- порушення вимог щодо технології виготовлення, методів контролю та випробувань, позначення продукції, що узгоджені з органом із сертифікації під час проведення процедури сертифікації продукції;
- зміни нормативних документів на продукцію або на методи її випробувань без попереднього погодження з органом із сертифікації;
- зміни конструкції (складу), комплектації або технології виготовлення продукції без попереднього погодження з органом із сертифікації продукції.

Рішення про припинення дії ліцензії або сертифіката відповідності приймають у разі, якщо шляхом вжиття коригувальних дій, погоджених з органом із сертифікації продукції, підприємство може усунути виявлені

невідповідності, і без проведення повторних випробувань підтвердити відповідність продукції вимогам нормативних документів. У протилежному випадку ліцензія або сертифікат підлягають скасуванню.

Інформація про припинення дії або скасування сертифіката відповідності у письмовій формі доводиться органом із сертифікації до відома заявника та Національного органу із сертифікації. Дія сертифіката відповідності припиняється з моменту виключення його з Реєстру Системи.

У разі припинення дії сертифіката здійснюються такі коригувальні заходи.

Орган із сертифікації: інформує про припинення чи відновлення дії сертифіката відповідності зацікавлені організації; встановлює термін виконання коригувальних дій; контролює виконання заявником коригувальних дій.

Заявник: визначає обсяг виготовленої невідповідної продукції та нове маркування для розрізнення продукції, виготовленої до і після проведення коригувальних дій; повідомляє споживачів про небезпеку (або небажаність) використання (експлуатацію) продукції та порядок усунення виявлених невідповідностей або обміну продукції; усуває невідповідності у продукції, що перебуває в експлуатації, забезпечує її повернення та дороблення, обмінює продукцію у споживача, якщо усунути виявлені невідповідності неможливо чи недоцільно; здійснює заходи для усунення причин невідповідності продукції.

У разі скасування сертифіката відповідності заявник має повернути оригінали сертифікатів та всі копії органу, який їх видав, для знищення.

Інформація про результати сертифікації продукції. Орган із сертифікації продукції проводить облік виданих ним сертифікатів та надсилає копії до Національного органу із сертифікації, який видає довідники, що містять інформацію щодо сертифікованої продукції.

Орган із сертифікації продукції та організації, що діють за його дорученням, відповідають за розголошення професійної таємниці стосовно конфіденційності інформації.

Якщо заявник бажає оскаржити заходи щодо його заявки на сертифікацію продукції, визнання сертифіката або рішення про скасування ліцензії, він має подати письмову апеляцію до органу із сертифікації продукції не пізніше одного місяця після отримання повідомлення про прийняте рішення. Подання апеляції не припиняє дії прийнятого рішення.

Апеляції щодо застосування стандартів, якості сертифікованої продукції розглядає орган із сертифікації продукції. Апеляційна комісія для розгляду апеляції повинен мати такі документи: апеляцію заявника; листування, що підтверджує виникнення суперечок між заявником, випробувальною лабораторією та органом із сертифікації продукції; протоколи випробувань продукції; зразки або фотознімки продукції; технічну документацію на продукцію (у разі необхідності). Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії. Апеляційна комісія розглядає суперечливі питання

конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії, обов'язково у повному складі. Апеляційна комісія зазвичай приймає одне з таких рішень: видати сертифікат (ліцензію); відмовити у видаванні сертифіката (ліцензії); скасувати видану ліцензію.

У разі незгоди однієї зі сторін із результатами розгляду подальше розв'язання суперечки здійснюється Комісією з апеляцій, яка створюється Національним органом із сертифікації із залученням представників органу з сертифікації продукції та інших зацікавлених сторін.

Усі роботи із сертифікації продукції оплачує заявник за договорами на проведення робіт, що укладаються з органом із сертифікації продукції заявника. Витрати на проведення робіт із сертифікації продукції переносять на собівартість продукції.

9.8 Схеми сертифікації продукції

Схеми сертифікації продукції, послуг визначає Орган оцінки відповідності. Раніше було розроблено декілька схем (моделей), за якими можливе виконання робіт із сертифікації. Схеми сертифікації продукції були визначені ДСТУ 3413-96. Схеми сертифікації послуг визначаються відповідними положеннями щодо сертифікації послуг.

Схеми сертифікації продукції визначаються залежно від кількості одиниць продукції, яку потрібно сертифікувати, та робіт із сертифікації.

Існує три схеми сертифікації продукції. Третя схема має чотири варіанти реалізації. Розрізняють такі схеми сертифікації продукції.

Схема сертифікації одиничного виробу застосовується для продукції, що виготовляється в одиничному екземплярі. За цією схемою може проводитися перевірка кожного одиничного виробу. Сертифікат видається на одиничний виріб.

Схема сертифікації партії продукції застосовується для продукції, що виготовляється разовою партією. За цією схемою може проводитися вибіркова перевірка продукції з виготовленої партії. Сертифікат видається на партію продукції із зазначенням розміру сертифікованої партії.

Схема сертифікації продукції, що виготовляється серійно без обстеження виробництва. Схемою передбачене проведення вибіркового випробування продукції та періодичного технічного нагляду за сертифікованою продукцією після видавання сертифіката шляхом контрольних випробувань продукції. За цією схемою видається сертифікат терміном дії до одного року.

Схема сертифікації продукції, що виготовляється серійно з обстеженням виробництва та вибіркового випробування продукції. Схемою передбачене проведення періодичного технічного нагляду за сертифікованою продукцією після видавання сертифіката шляхом контрольних випробувань продукції. За

цією схемою видається сертифікат терміном дії до двох років.

Схема сертифікації продукції, що виготовляється серійно з атестацією виробництва та вибіркоvim випробуванням продукції. Схемою передбачене проведення періодичного технічного нагляду за сертифікованою продукцією після видавання сертифіката шляхом контрольних випробувань продукції та контрольних інспекцій виробництва. За цією схемою видається сертифікат терміном дії до трьох років.

Схема сертифікації продукції, що виготовляється серійно з сертифікацією систем управління якістю та вибіркоvim випробувань продукції. Зазвичай сертифікацію продукції проводить Орган сертифікації продукції, а сертифікацію систем управління якістю – Орган сертифікації систем управління якістю (систем менеджменту). Схемою передбачене проведення періодичного технічного нагляду за сертифікованою продукцією після видавання сертифіката шляхом контрольних випробувань продукції та контрольних перевірок системи управління якістю. За цією схемою видається сертифікат терміном дії до п'яти років, але не більше терміну дії сертифіката на систему управління якістю.

Під час вибору схеми сертифікації продукції органу із сертифікації рекомендується керуватися такими правилами:

- сертифікат на одиничний виріб видають на підставі позитивних результатів випробувань цього виробу, що проведені у випробувальній лабораторії;

- сертифікат на партію продукції (виробів) видають на підставі позитивних результатів випробувань зразків продукції (виробів), що відібрані з партії в порядку та кількості, визначених органом із сертифікації, і проведених у випробувальній лабораторії;

- розмір партії (штук, кг, м тощо) вказується заявником у заявці на сертифікацію, до того ж має бути гарантована однорідність продукції в партії за показниками безпеки;

- коли заявку подають на партію продукції (виробів), що планується до виготовлення, орган із сертифікації разом з заявником вирішують питання про економічну доцільність атестації виробництва цієї продукції;

- ліцензія на право застосування сертифіката відповідності продукції (виробів), яку виробник виготовляє серійно і протягом встановленого ліцензією терміну, надається органом із сертифікації на підставі позитивних результатів сертифікаційних випробувань зразків продукції, що відбираються з виробництва або з торгівлі у кількості, протягом терміну та в порядку, які встановлені органом із сертифікації.

Вказані схеми сертифікації застосовуються для сертифікації продукції. Для сертифікації послуг розробляються інші схеми підґрунтям для яких є схеми сертифікації продукції.

9.9 Сертифікація систем управління якістю

Системи управління якістю (далі системи якості) належать до систем менеджменту. Порядок проведення сертифікації систем якості раніше регламентувався ДСТУ 3419-96.

Сертифікацію систем якості проводять органи із сертифікації систем якості, акредитовані на право проведення цих робіт, а в разі їхньої відсутності – організації, яким доручено виконання функцій органу сертифікації за рішенням Національного органу із сертифікації. Сертифікацію систем якості проводять за ініціативою виробника продукції або за рішенням органу із сертифікації продукції, якщо це передбачає схема сертифікації, або за вимогою інших незалежних організацій чи відомств, яким надано державою повноваження на оцінювання систем управління якістю.

Сертифікацію систем якості щодо виробництва певної продукції проводять з метою засвідчення відповідності системи якості вимогам стандартів ДСТУ ISO 9000 і забезпечення впевненості в тому, що виробник здатний постійно випускати продукцію, яка відповідає вимогам нормативних документів, продукція незадовільної якості своєчасно вилучається, а виробник вживає заходів щодо запобігання постійному виготовленню такої продукції.

Під час проведення сертифікації системи якості потрібно забезпечити конфіденційність інформації про результати сертифікації, що є комерційною таємницею. Але це не має перешкоджати наданню в установленому порядку інформації про результати сертифікації систем якості.

Об'єктами оцінок під час сертифікації систем якості та технічного нагляду за сертифікованими системами є такі:

- діяльність з управління і забезпечення якості відповідно до вимог стандартів ДСТУ ISO 9000 та іншої додаткової інформації щодо оцінки системи якості;
- стан виробництва з позицій можливості забезпечення стабільної якості продукції, яка підлягає сертифікації;
- якість продукції (на підставі аналізу інформації з різних джерел).

Отримання виробником сертифіката на систему якості не означає, що відповідальність за забезпечення якості відповідної продукції перекладається з виробника на орган, який проводив сертифікацію.

Виробник, який претендує на сертифікацію системи якості подає до акредитованого в ній органу із сертифікації (у разі його відсутності – Національному органу із сертифікації) заяву. Коли є декілька органів із сертифікації систем якості, виробник має право подати заяву до будь-якого з них, якщо інше не зазначене органом із сертифікації продукції.

Орган із сертифікації систем якості розглядає заяву і надсилає підприємству-заявнику таке:

– опитувальну анкету для проведення попереднього обстеження системи якості підприємства-заявника;

– перелік вихідних матеріалів, які має подати підприємство до органу з сертифікації для проведення попереднього (заочного) оцінювання системи якості й стану виробництва.

Підприємство-заявник заповнює опитувальну анкету, підготовлює всі необхідні вихідні матеріали і подає їх до органу із сертифікації. Процес сертифікації систем якості складається з таких етапів:

- попереднє (заочне) оцінювання системи якості;
- остаточна перевірка й оцінювання системи якості;
- оформлення результатів перевірки;
- технічний нагляд за сертифікованою системою якості.

Попереднє оцінювання системи якості виконують із метою визначення доцільності продовження робіт із сертифікації системи якості підприємства, і в разі необхідності розробляють програму перевірки.

Попереднє оцінювання здійснює комісія органу із сертифікації.

До складу комісії має входити принаймні один аудитор із сертифікації. Орган із сертифікації призначає головного аудитора, який формує комісію з компетентних фахівців для проведення аналізу одержаних матеріалів і підготовки попередніх висновків. Головного аудитора призначають навіть тоді, коли аналіз проводить одна особа.

До складу комісії не включають співробітників підприємства-заявника, а також представників інших підприємств, зацікавлених у результатах сертифікації системи якості підприємства-заявника.

Склад комісії затверджує керівник органу із сертифікації.

Комісія проводить аналіз усіх матеріалів, одержаних від підприємства для попереднього оцінювання його готовності до сертифікації системи якості.

У разі необхідності комісія може направити свого представника для неофіційного відвідування підприємства з метою проведення робіт із попереднього оцінювання системи якості підприємства безпосередньо на місці або попросити у підприємства додаткові відомості та матеріали, потрібні для проведення оцінювання.

Паралельно з аналізом матеріалів, одержаних від підприємства-заявника, комісія організовує збір та аналіз додаткових відомостей про якість продукції, стосовно якої проводяться роботи із сертифікації системи якості, від незалежних джерел (територіальних центрів стандартизації, метрології та сертифікації, товариств споживачів, відомості від окремих споживачів тощо).

Попереднє оцінювання системи якості завершується підготовкою письмового висновку щодо доцільності (недоцільності) проведення остаточної перевірки й оцінювання системи якості. Висновок готується у двох

примірниках: один залишається органу із сертифікації, другий передається підприємству-заявнику.

У разі позитивного рішення орган із сертифікації надсилає заявникові висновок і проект господарського договору на проведення остаточної перевірки й оцінювання системи якості.

У разі відмови за результатами оцінювання у висновку зазначають причини такого рішення та всі невідповідності системи якості продукції, що перевіряється, вимогам відповідних нормативних документів. Ці невідповідності необхідно усунути до перевірки комісією, після чого підприємство може подавати свою систему якості на повторне попереднє оцінювання.

Остаточну перевірку й оцінювання системи якості здійснює комісія, що проводила попереднє оцінювання, або інша комісія, до складу якої обов'язково входять експерти, що виконували попереднє оцінювання та експерт-фахівець із розроблення технології виробництва відповідної продукції.

Склад комісії затверджується керівником органу із сертифікації, з ним ознайомлюється підприємство-замовник, яке може його відхилити, якщо вважає, що здійснення перевірки цим складом може спричинити конфліктні ситуації.

На підставі результатів аналізу матеріалів, що надійшли від підприємства-замовника на етапі попереднього оцінювання, комісія розробляє програму остаточної перевірки системи якості з урахуванням специфіки підприємства, продукції, яку воно виготовляє, вимог споживачів тощо, програму і методики перевірки й оцінювання стану виробництва та підготовляє необхідні робочі документи.

Програма перевірки має містити таке:

- мету і галузь перевірки;
- склад комісії з перевірки;
- дату і місце проведення перевірки;
- перелік документів, на відповідність яким здійснюється перевірка;
- перелік структурних підрозділів підприємства, яке перевіряють;
- назву елементів системи якості та виробництва, які підлягають перевірці;
- розподіл обов'язків між членами комісії щодо перевірки елементів системи якості та стану виробництва;
- джерела інформації про якість продукції;
- орієнтовні терміни проведення кожного з головних заходів програми;
- вимоги щодо забезпечення конфіденційності інформації, яка є комерційною таємницею;
- перелік організацій та осіб, яким надається звіт про перевірку.

З програмою перевірки до початку остаточної перевірки ознайомлюють керівника підприємства-заявника. Суперечливі питання щодо змісту програми загалом або деяких її пунктів мають бути вирішені між головним аудитором і

уповноваженим представником підприємства заздалегідь.

Для реалізації програми перевірки й відображення її результатів щодо певних розділів програми, у разі необхідності, використовують форми таких робочих документів:

- перелік контрольних питань, які використовують для оцінювання елементів системи якості;
- форми для реалізації спостережень під час перевірки;
- форми для документування допоміжних даних, які підтверджують висновки аудиторів.

Робочі документи розробляють аудитори під керівництвом головного аудитора. Вони мають бути такими, щоб не обмежувати проведення додаткових заходів з перевірки, необхідність в яких може бути виявлена на підставі інформації, отриманої під час перевірки.

Перевірка передбачає такі процедури:

- проведення попередньої наради;
- проведення обстеження;
- проведення підсумкової наради;
- підготовку звіту про перевірку.

Попередню нараду організовують та проводять підприємство і головний аудитор. У нараді беруть участь члени комісії та персонал підприємства-заявника, який призначено для участі у проведенні перевірки.

Під час попередньої наради виконують таке:

- рекомендують членів комісії керівництву підприємства-заявника;
- інформують учасників наради про мету та завдання перевірки, програму, методи і процедуру перевірки;
- встановлюють офіційні способи спілкування між аудиторами та персоналом підприємства;
- узгоджують дату проведення підсумкової наради та проміжних нарад (у разі виникнення потреби в їхньому проведенні);
- складають графік перевірки підрозділів та виробництв підприємства;
- з'ясовують усі незрозумілі питання програми перевірки.

Під час обстеження збирають потрібні дані про систему якості шляхом опитувань, вивчення документів і проведення спостережень на ділянках, які перевіряють. Ознаки, які вказують на можливість виникнення невідповідностей, потрібно фіксувати й обстежувати окремо. Інформацію, отриману в процесі обстеження, необхідно перевіряти шляхом порівняння з інформацією, отриманою з інших джерел.

Обстеження потребує роботи з оцінювання стану виробництва, аналізу фактичного матеріалу та підготовки попередніх висновків для підсумкової наради.

Оцінювання спроможності виробництва забезпечувати стабільний випуск продукції необхідного рівня якості здійснюють на підставі аналізу відповідної

інформації про якість продукції та спостережень за станом виробництва згідно з програмою та методикою, що розроблені комісією для цього підприємства або діють на підприємстві та узгоджені з органом із сертифікації продукції чи систем якості.

У разі наявності на підприємстві атестованого в установленому порядку виробництва, оцінювання його стану за рішенням комісії може не проводитись.

На підставі результатів аналізу фактичного матеріалу готують попередні висновки про відповідність (невідповідність) такого:

- системи якості загалом вимогам нормативних документів на систему якості;
- виробництва вимогам стабільного забезпечення потрібного рівня якості продукції.

Після обстеження комісія має провести підсумкову нараду з керівництвом підприємства та особами, які є відповідальними за об'єкти перевірки, її мета – надати керівництву підприємства зауваження, які виникли в результаті перевірки й оцінювання, а також зробити попередні висновки щодо можливості (неможливості) видачі сертифіката відповідності на систему якості.

У результаті підсумкової наради комісія під керівництвом головного аудитора складає звіт про перевірку, який має містити таке:

- загальні відомості про підприємство-заявника (назву, адресу, банківські реквізити) та про орган з сертифікації (назву, адресу, банківські реквізити, реєстраційний номер атестата акредитації органу);
- відомості про підстави для проведення перевірки, мету, завдання та масштаби перевірки експертів;
- перелік головних документів, на відповідність яким здійснювались перевірки;
- відомості про програму перевірки;
- результати попередньої перевірки та висновки;
- характеристику фактичного стану об'єктів перевірки;
- зауваження щодо невідповідностей;
- висновки комісії щодо відповідностей (невідповідностей) системи якості вимогам нормативних документів;
- вказівку про конфіденційність інформації, яку використано у звіті;
- висновки про можливість (неможливість) видачі сертифіката;
- відомості щодо організацій та осіб, яким надається звіт.

Оформлення результатів перевірки. У результаті перевірки та оцінювання систем якості можливі такі три варіанти висновків.

- система повністю відповідає нормативним документам на системи якості, на відповідність яким здійснювалася перевірка;
- система загалом відповідає нормативним документам на систему якості, на відповідність яким здійснювалася перевірка, але виявлено деякі незначні

невідповідності стосовно окремих елементів системи, які можуть бути усунуті досить швидко (протягом шести місяців);

– система має серйозні невідповідності, які можна усунути тільки в результаті доопрацювання протягом тривалого часу.

При першому варіанті орган із сертифікації оформлює сертифікат відповідності, видає підприємству-заявнику, а копії надсилає органу із сертифікації продукції.

Термін дії сертифіката визначає орган із сертифікації, але він не може перевищувати три роки.

При другому варіанті, якщо підприємство протягом терміну, встановленого органом із сертифікації, врахує зауваження і звернеться з повторною заявою на сертифікацію, роботи із сертифікації можуть проводити за повною або скороченою схемою, коли перевіряють тільки ті елементи системи якості, стосовно яких були зроблені зауваження. У разі позитивного рішення за результатами цієї роботи виробникові видається сертифікат.

При третьому варіанті оцінювання системи якості підприємства здійснюється повторно в повному обсязі.

Термін дії сертифіката на систему якості не продовжується. Для отримання сертифіката підприємство не пізніше як за три місяці до закінчення терміну його дії надсилає до органу із сертифікації систем якості нову заяву.

Порядок повторної перевірки й оцінювання системи якості визначає орган із сертифікації в кожному окремому випадку з урахуванням результатів технічного нагляду за сертифікованою системою якості.

Технічний нагляд за сертифікованими системами якості здійснює протягом усього терміну дії сертифіката орган із сертифікації або, за його пропозицією на підставі відповідних угод, територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації.

Обсяг, порядок та періодичність нагляду встановлюється органом із сертифікації під час проведення сертифікації системи якості.

Зберігання документації. Зберіганням підлягають такі документи:

– заяви підприємств та комплект документів, поданих ними для сертифікації системи якості;

– звіт за результатами перевірок;

– робочі документи;

– книги обліку виданих сертифікатів;

– договори на проведення робіт із сертифікації систем якості.

Зберігаються документи як в органі із сертифікації, так і у заявника.

Термін зберігання має бути не меншим ніж два терміни дії сертифіката на систему якості.

За результатами технічного нагляду орган із сертифікації може припинити або скасувати дію сертифіката у таких випадках:

- виявлення невідповідності системи якості вимогам стандартів на систему якості;
- наявності обґрунтованих претензій споживачів цієї продукції;
- виявлення порушень правил або процедур, встановлених органом із сертифікації;
- виявлення неправильного використання сертифіката.

Рішення про тимчасове припинення дії сертифіката на систему якості приймають у разі, якщо протягом встановленого терміну вжиття коригувальних дій, погоджених із органом із сертифікації, підприємство може усунути виявлені причини невідповідності та підтвердити це без повторного проведення технічного нагляду.

Орган із сертифікації має повідомити підприємство-заявника про тимчасове припинення дії сертифіката й одночасно вказати умови, за яких можливе зняття тимчасового припинення дії сертифіката, а також подає їх для публікації у відповідному інформаційному виданні.

У разі виконання підприємством зазначених вище умов у визначений термін орган із сертифікації скасовує рішення про тимчасове припинення дії сертифіката і повідомляє про це виробника. У протилежному випадку сертифікат анулюється.

Орган із сертифікації анулює сертифікат відповідності на систему якості у таких випадках:

- якщо результати технічного нагляду свідчать про принципову невідповідність системи якості чинним вимогам;
- якщо у разі зміни правил системи сертифікації виробник не може забезпечити відповідності новим вимогам;
- якщо виробник протягом тривалого часу не поставляє виробів;
- якщо виробник не виконав фінансові зобов'язання перед органом із сертифікації;
- наявності офіційного прохання виробника.

Про факт анулювання сертифіката відповідності орган із сертифікації офіційно повідомляє підприємство-заявника рекомендованим листом або аналогічним повідомленням.

За необхідністю внесення змін до системи якості та правил і порядку оцінювання системи виробник зобов'язаний:

- оперативно інформувати орган із сертифікації про будь-які передбачувані зміни системи якості або про інші зміни, які можуть негативно впливати на її відповідність чинним вимогам;
- погодитися з рішенням органу із сертифікації про необхідність переоцінки системи якості у зв'язку із включенням передбачених змін або проведення додаткового аналізу цих змін.

Після отримання повідомлення про внесення змін до системи якості орган

із сертифікації має оперативно прийняти рішення про необхідність відповідної переоцінки системи якості та довести це рішення до відома виробника.

У разі необхідності внесення змін до правил та порядку оцінювання системи якості орган сертифікації має виконати такі дії:

- повідомити зацікавлені підприємства-виробники про необхідні зміни;
- визначити реальні терміни, потрібні виробникові для внесення відповідних змін до системи якості;
- офіційно повідомити всіх виробників про нові вимоги і про необхідність вжиття необхідних заходів щодо їхнього урахування та про те, якщо ці заходи не будуть вжиті у визначений термін, дія сертифіката може бути тимчасово припинена або сертифікат буде анульовано.

Виробник не має права на використання сертифіката на систему якості у таких випадках:

- закінчення терміну дії, тимчасового припинення дії або анулювання сертифіката;
- зміни виробником власної системи якості, які орган із сертифікації не взяв до уваги і які можуть негативно вплинути на відповідність чинним вимогам системи якості;
- внесення органом сертифікації певних змін до правил системи, які виробник не зуміє впровадити на своєму виробництві;
- виникнення інших обставин, які можуть негативно вплинути на систему якості виробника.

Якщо заявник бажає оскаржити рішення щодо його заяви на сертифікацію системи якості чи про визнання сертифіката, він має подати письмову апеляцію до органу сертифікації не пізніше місяця після отримання повідомлення про прийняте рішення. Подання апеляції не змінює дії прийнятого рішення.

Для розгляду кожної апеляції створюють апеляційну комісію, яка розглядає апеляцію не пізніше місяця після її отримання. Ця комісія повинна мати такі документи: апеляцію; заяву; листування, що підтверджує виникнення суперечок між заявником та органом із сертифікації.

Документацію надає орган із сертифікації членам спеціальної комісії не пізніше ніж за два тижні до засідання комісії.

Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії, але потім комісія розглядає питання конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії, але у повному складі.

Апеляційна комісія зазвичай приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат;
- відмовити у видачі сертифіката;
- анулювати виданий сертифікат.

Рішення комісії письмово доводиться до відома заявника та органу із

сертифікації.

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутися до Комісії з апеляції Національного органу із сертифікації.

9.10 Відповідальність у разі порушення сертифікації

Орган із сертифікації продукції несе відповідальність за необґрунтовану чи неправомірну видачу сертифікатів відповідності, атестатів виробництва та підтвердження їхньої дії, а випробувальні лабораторії та випробувальні центри – за недостовірність та необ'єктивність результатів випробувань сертифікованої продукції.

При цьому виробник (виконавець, постачальник) несе відповідальність за невідповідність сертифікованої продукції вимогам нормативних документів та застосування сертифіката і знака відповідності, а продавець – за відсутність сертифіката або знака відповідності на продукцію, що реалізується, якщо вона підлягає обов'язковій сертифікації.

За здійснення господарської діяльності з порушенням у галузі стандартизації та сертифікації до суб'єктів господарювання застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, встановлених законом, зокрема, главою 13 Кодексу України про адміністративні правопорушення.

Розміри наведених далі штрафів вказані на момент видання підручника.

Введення в обіг (випуск на ринок України, зокрема з ремонту) або реалізація продукції (крім харчових продуктів), яка не відповідає вимогам стандартів, сертифікатів відповідності, норм, правил і зразків (еталонів) щодо безпечності, якості, комплектності та упаковки (за винятком випадків, передбачених законодавством України), призводить до накладення штрафу на посадових осіб підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, громадян-власників підприємств чи уповноважених ними осіб від двадцяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Виконання робіт, надання послуг громадянам-споживачам, що не відповідають вимогам норм і правил, призводить до накладення штрафу на посадових осіб, громадян, які займаються підприємницькою діяльністю, від одного до вісімнадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Недодержання вимог нормативних документів при транспортуванні, зберіганні і використанні (експлуатації) продукції (крім харчових продуктів), якщо це спричинило зниження якості, псування або наднормативні втрати продукції (крім харчових продуктів), призводить до накладення штрафу на посадових осіб від трьох до сорока неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Порушення призначеними органами з оцінки відповідності чи визнаними незалежними організаціями процедур оцінки відповідності вимогам технічних

регламентів; порушення органами з сертифікації, призначеними в державній системі сертифікації, правил і порядку обов'язкової сертифікації продукції призводить до накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

9.11 Сертифікація послуг підприємств туристської індустрії

В Україні сертифікація в туризмі знаходиться у стадії розвитку. Вона була введена як захисний захід у зв'язку з тим, що в 90-ті рр. ХХ ст. недосконалий український ринок заповнили товари, серед яких було багато недоброякісних або просто небезпечних для життя. Першим її кроком було введення Закону України «Про захист прав споживачів». У Законі передбачалася обов'язкова сертифікація товарів (робіт, послуг), на які в законодавчих актах або стандартах встановлені вимоги, спрямовані на гарантування безпеки життя, здоров'я, споживача й охорони навколишнього середовища, запобігання спричинення шкоди майну споживача.

Перелік послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації стосовно безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їхнього майна та охорони довкілля, порядок проведення сертифікації послуг у сфері туристської діяльності визначається Кабінетом Міністрів України. Підтвердження відповідності туристських послуг здійснюється в установленому порядку.

З метою підвищення рівня туристського обслуговування, сприяння споживачам у свідомому виборі туристських послуг, забезпечення рівних можливостей суб'єктам туристської діяльності на ринку туристських послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів, життя, здоров'я та майна громадян, підвищення рівня екологічної безпеки об'єктам туристської інфраструктури присвоюються категорії якості й рівня обслуговування.

Сертифікація послуг у сфері туризму здійснюється відповідними Органами сертифікації.

В Україні з 1999 р. була введена обов'язкову сертифікацію послуг розміщення і послуг харчування згідно з розробленими положеннями затвердженим Наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. N 37 і викладеними у таких документах:

- Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання);
- Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування.

У 2012 р. відповідною постановою Кабінету Міністрів України обов'язкову сертифікацію послуг розміщення і послуг харчування було скасовано.

Ці послуги за ініціативи Замовника можуть бути сертифіковані добровільно.

Встановлення об'єктам туристської інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг із розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо) відповідної категорії здійснюється за заявою їхнього власника.

Різновиди категорій об'єктів туристської інфраструктури, порядок їхнього встановлення та зміни визначаються Кабінетом Міністрів України.

Станом на 2019 р. право встановлення категорій об'єктам туристської інфраструктури закріплено за Департаментом туризму та курортів Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Присвоєння категорії більшості об'єктам туристської інфраструктури потребує проведення сертифікації послуг, що надаються на цих об'єктах.

9.12 Правила та порядок проведення сертифікації послуг у сфері туризму

Нині в сфері туризму може здійснюватися добровільна сертифікація послуг закладів розміщення та послуг підприємств харчування, що надають послуги для туристів.

9.12.1 Сертифікація послуг розміщення

Сертифікацію послуг розміщення здійснюють органи із сертифікації, акредитовані у визначеному порядку на проведення сертифікації послуг розміщення. Об'єктами сертифікації є послуги розміщення, що надають суб'єкти туристської діяльності (готелі, мотелі, туристські бази, гірські притулки, кемпінги, оздоровчі заклади, заклади відпочинку, місця для короткочасного проживання в інших приміщеннях), а також процес надання послуг.

Сертифікацію послуг розміщення проводять на відповідність вимогам нормативних документів, чинних в Україні, щодо безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їхнього майна й охорони навколишнього середовища.

Порядок проведення сертифікації передбачає такі процедури:

- подання заяви на сертифікацію;
- розгляд і ухвалення рішення та визначення схеми сертифікації;
- проведення випробувань (перевірок) з метою сертифікації;
- аналіз отриманих результатів і ухвалення рішення про можливість видачі сертифіката відповідності та висновку ліцензійної угоди;
- технічний нагляд за наданням сертифікованих послуг, сертифікованою системою якості послуг, що надаються;
- інформування про результати сертифікації послуг розміщення.

Для проведення сертифікації послуг розміщення заявник подає заяву на проведення сертифікації послуг розміщення і надання категорії встановленої форми в будь-якій з акредитованих Орган сертифікації послуг розміщення (далі ОСПР), а за відсутністю інформації про його наявність – в Департамент технічного регулювання Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, який надсилає заяву в акредитований ОСПР. Акредитований ОСПР розглядає заяву і надсилає заявникові опитувальну анкету з пропозицією заповнити її для проведення попереднього аналізу.

Опитувальна анкета може бути подана одночасно із заявкою. Анкету для попереднього аналізу оформлюють як додаток до заяви, вона є додатковим матеріалом для ухвалення рішення.

Після отримання заповненої опитувальної анкети ОСПР ухвалює рішення за заявою. Рішення на проведення сертифікації послуг розміщення за результатами попередньої оцінки ухвалюють протягом терміну, що не перевищує одного місяця з часу її отримання ОСПР. Рішення за заявою затверджує керівник ОСПР і надсилає заявникові.

У разі ухвалення рішення про неможливість проведення сертифікації заяву повертають заявникові з письмовими аргументами ухваленого рішення. Якщо заявник протягом десятиденного терміну після отримання рішення про відмову в сертифікації не повідомив про свої наміри щодо проведення коригувальних заходів, то роботи з проведення сертифікації припиняються.

Якщо заявник бажає оскаржити рішення щодо його заяви на сертифікацію послуг, то він повинен подати (письмово) апеляцію до ОСПР не пізніше одного місяця після отримання повідомлення про ухвалене рішення. Подання апеляції не припиняє дії ухваленого ОСПР рішення.

Апеляція розглядається ОСПР протягом місяця з дня її надходження. Для розгляду суперечок створюється апеляційна комісія. Заявник має право бути присутнім на засіданні комісії.

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право протягом 10 днів із дня отримання рішення звернутися в Комісію з апеляцій Національного органу із сертифікації або до суду.

На підставі заяви й позитивного рішення ОСПР надсилає заявникові разом із супровідним листом договір про організацію та проведення обов'язкового комплексу робіт із сертифікації послуг розміщення. До договору додається таке:

- календарний план робіт, де вказані головні різновиди робіт, вартість і терміни їхнього виконання, а також інші організації, що залучаються до виконання робіт із сертифікації;

- протокол узгодження договірної ціни.

За згодою заявника ОСПР може виконувати роботи окремими етапами – за окремими договорами, а також за прямими договорами з субпідрядними

організаціями.

Після підписання договору заявник заздалегідь оплачує вартість проведення робіт, передбачених договором, або за згодою сторін – вартість кожного окремого етапу. У разі відхилення сертифікації заявник не звільняється від оплати виконаних робіт.

ОСПР формує комісію для проведення сертифікаційних випробувань (перевірок). Головою комісії призначають атестованого аудитора з сертифікації послуг розміщення. Членами комісії можуть бути аудиторі і кандидати в аудиторі з сертифікації цих послуг (зокрема позаштатні), аудиторі з сертифікації систем якості. До складу комісії для сертифікаційних випробувань (перевірок) окремих різновидів послуг можуть бути залучені кваліфіковані фахівці готельного господарства й організації захисту прав споживачів. Фахівці, яких залучають до роботи, не мають бути співробітниками підприємств і організацій, зацікавлених у результатах сертифікації.

Голова комісії проводить підготовчі роботи: встановлює терміни, визначає програму проведення випробувань (перевірок), повідомляє про неї членів комісії. Для проведення робіт з сертифікації заявник зобов'язаний надати комісії всі необхідні матеріали і створити умови для її роботи, у тому числі вільний доступ до всіх приміщень, де надаються послуги, доступ до документів.

Під час сертифікації послуг розміщення за всіма схемами сертифікації (оцінка процесу надання послуг, атестація підприємства або сертифікація системи якості) встановлюють наявність документів, які підтверджують перевірку органами санепіднагляду, пожежного нагляду, технічного нагляду, інших органів державного нагляду в межах їхньої компетенції у визначеному порядку. Перевіряють наявність договорів із цими органами, актів, висновків останньої перевірки, датованих терміном не пізніше ніж півроку до дня початку сертифікаційних випробувань (перевірок). За наявністю цих документів (за умови усунення виявлених недоліків) комісія розпочинає роботи з сертифікації. У такому разі не потрібне додаткове обстеження вищезгаданими наглядовими організаціями підприємства, що надає послуги розміщення.

Крім того, під час сертифікаційних випробувань (перевірок) послуг розміщення проводять такі дії:

- повне або вибіркове обстеження членами комісії приміщень, в яких надаються послуги. При цьому об'єм вибірки встановлює голова комісії;
- перевірку наявності скарг, претензій і заходів із реагування на них;
- перевірку відповідності кваліфікації персоналу вимогам посадових інструкцій, затверджених у встановленому порядку;
- оцінку процесу надання послуг, атестацію підприємства або сертифікацію системи якості;
- вибіркове випробування результату послуги шляхом соціологічної (або

експертної) оцінки; аналізу результатів соціологічних досліджень за методиками соціологічного опитування із залученням, у разі потреби, акредитованої випробувальної (соціологічної) лабораторії або аналізу інформації органів захисту прав споживачів, претензій і скарг споживачів послуг.

Існує дві схеми (моделі) сертифікації. Схеми відрізняються між собою різновидами та обсягами робіт.

Перша схема передбачає обстеження засобу розміщення, вибірккову перевірку номерного фонду. Під час проведення сертифікації за другою схемою виконують обстеження засобу розміщення, вибірккову перевірку номерного фонду, а також сертифікацію системи управління якістю, яку здійснює окремий Орган сертифікації систем управління якістю. У процесі проведення сертифікації за будь-якою схемою обов'язково здійснюють технічний нагляд за наданням послуги після видачі сертифіката відповідності.

Обстеження засобу розміщення і оцінка процесу надання послуг передбачає перевірку такого:

- номенклатури зазначених послуг;
- наявності матеріально-технічної бази, необхідної для надання послуг, і оцінки її стану (відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів);
- відповідності санітарно-гігієнічного і санітарно-технічного стану приміщень обов'язковим вимогам нормативних документів;
- наявності нормативної документації;
- виконання умов нормативних і організаційно-методичних документів, що висувають вимоги до послуг і процесу їхнього надання;
- наявності кваліфікованого персоналу, знання ним інструкцій і правил обслуговування відповідно до сфери діяльності.

Схема з оцінкою процесу надання послуг рекомендується для закладів розміщення, що не відповідають вимогам найнижчої категорії – * (одна зірка), і для інших місць короточасного проживання. Сертифікат відповідності, виданий за схемою, що передбачає оцінку процесу надання послуг, має термін дії до одного року.

Сертифікацію системи якості проводять органи, акредитовані в Системі на право проведення цих робіт. Порядок проведення сертифікації встановлюється Органом із сертифікації систем якості з урахуванням вимог нормативних документів.

Сертифікація системи якості проводиться за ініціативою заявника з метою підтвердження відповідності системи забезпечення якості послуг розміщення вимогам відповідних стандартів, а також того, що підприємство може постійно надавати такі послуги, що відповідають обов'язковим вимогам нормативних документів щодо безпеки і вимогам до певної категорії (зірки).

У разі проведення сертифікації системи якості заявник, згідно з рішенням ОСПР, надсилає заяву до органу із сертифікації систем якості. Після отримання

заявником сертифіката відповідності на систему якості цей сертифікат передають ОСПР для подальшого проведення робіт із сертифікації. Сертифікат відповідності, виданий за схемою, що передбачає сертифікацію системи якості, має термін, обмежений терміном дії сертифікату на систему управління якістю.

У процесі роботи комісії заповнюють звіт за результатами оцінки процесу надання послуг розміщення або протокол випробування (перевірки) на відповідність вимогам безпеки і протокол випробування (перевірки) на відповідність вимогам категорії, які є підставою для складання акта і ухвалення рішення.

Протоколи випробувань (перевірок) послуг розміщення мають бути підписані головою і всіма членами комісії, представником заявника, у присутності якого проводилися випробування (перевірки). З протоколами ознайомлюється заявник. Якщо до проведення випробувань (перевірок) було залучено випробувальну (соціологічну) лабораторію, то за результатами випробувань (перевірок) лабораторія складає свій протокол випробування (перевірок), підписаний виконавцями робіт і затверджений керівником лабораторії, і подає його до ОСПР, а копію – заявнику.

Після завершення випробувань (перевірок) на підставі всіх матеріалів складають акт проведення сертифікації послуг розміщення. Акт підписується головою і членами комісії. Один екземпляр акта передають заявнику.

ОСПР розглядає всі матеріали (звіт, протоколи, акт, результати соціологічних досліджень тощо). У разі позитивних результатів розгляду матеріалів ОСПР ухвалює рішення про видання сертифіката відповідності. При цьому, якщо схемою сертифікації, вказаної в рішенні за заявкою, передбачена сертифікація системи якості, то ОСПР у разі позитивних результатів цієї роботи ухвалює рішення про термін дії сертифіката відповідності.

Якщо ОСПР ухвалює рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності, то рішення з обов'язковою вказівкою причин відмови передається заявнику протягом терміну, що не перевищує 10 днів із дня підписання акта, а заява анулюється. Повторне випробування (перевірка) з метою сертифікації може бути проведене тільки після подання нової заяви до ОСПР і переконливих доказів заявника щодо проведення ним коригувальних заходів для усунення причин невідповідності.

ОСПР оформлює сертифікат відповідності. Оформлені у визначеному порядку оригінал сертифіката відповідності та ліцензійна угода на право застосування сертифіката відповідності й знака відповідності ОСПР видає заявнику. Виконавці послуг застосовують знак відповідності, наводячи його в рекламній і супровідній документації, яка видається клієнту (картках гостя, квитанціях тощо), а також на вивісках.

Якщо вимоги до показників (характеристик) сертифікованої послуги змінюються, то дія сертифіката припиняється з дати внесення змін. У разі зміни

умов надання чи номенклатури послуг або технологічної документації на їхнє надання, які можуть вплинути на показники, підтвержені під час сертифікації, заявник зобов'язаний попередити про це ОСПР.

Не пізніше ніж за три місяці до закінчення дії сертифіката відповідності заявник подає нову заяву до органу із сертифікації для отримання сертифіката на наступний період. Орган із сертифікації визначає необхідний обсяг робіт за заявою з урахуванням результатів технічного нагляду.

Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення під час їхнього надання здійснює ОСПР, що видав сертифікат відповідності, або, за його дорученням, інша організація. Технічний нагляд проводять протягом усього терміну дії сертифіката відповідності у формі планових і позапланових перевірок.

Кількість планових перевірок і форми їхніх проведення визначаються умовами договору на здійснення технічного нагляду між ОСГП і заявником. Обсяг, зміст і порядок проведення технічного нагляду визначає ОСГП у кожному конкретному випадку з урахуванням схеми, за якою проводилася сертифікація, і регламентує їх у програмі технічного нагляду, яку розробляє ОСГП і затверджує його керівник. Під час проведення технічного нагляду зазвичай здійснюють такі процедури:

- перевірку дотримання підприємством вимог до сертифікованих послуг розміщення шляхом перевірки їхньої відповідності чинній нормативній і технічній документації, відсутності змін у документації, а також перевірки особливостей змін, внесених у нормативні документи, відповідно до яких була сертифікована послуга, перевірку вимог безпеки, що зазначені в нормативній документації;

- соціологічну або експертну оцінку, яку проводять за тими ж самими процедурами, як і у разі сертифікації послуг розміщення;

- оцінку процесу надання послуги розміщення, оцінку системи якості за тими ж методиками, як і при сертифікації послуг розміщення;

- перевірку дотримання умов ліцензійної угоди, яка складається з перевірки наявності та правильності нанесення знака відповідності й знака відповідності категорії (зірки) на картки гостя, квитанції, рекламні матеріали, вивіски.

За результатами технічного нагляду ОСПР складає звіт, в якому вказуються можливі причини невідповідності послуги розміщення встановленим вимогам (у разі наявності невідповідності) та пропонують коригувальні заходи для їхнього усунення. Один екземпляр звіту передають заявнику.

ОСПР може ухвалити рішення про проведення додаткових позапланових перевірок у разі надходження інформації про претензії (у скаргах, рекламаціях) до сертифікованих послуг розміщення від їхніх споживачів, а також від органів, що здійснюють громадський або державний контроль за такими послугами

відповідно до законодавчих актів. Додаткові перевірки можуть також проводитися за наявності інформації від заявника про зміну технології, характеристик або номенклатури послуг або умов обслуговування.

Дія сертифіката відповідності та ліцензійної угоди може бути припинена у таких випадках:

- виявлення невідповідності послуги розміщення вимогам нормативних документів щодо її безпеки;

- встановлення відсутності безпечних умов для надання послуги розміщення;

- виявлення невідповідності послуги вимогам нормативних документів відносно наданій готелю категорії (зірки);

- встановлення змін, внесених до нормативної та технологічної документації на послугу розміщення, без попереднього узгодження з ОСПР;

- порушення правил застосування сертифікатів і знаків відповідності;

- наявності скарг і претензій до сертифікованих послуг;

- відмови заявника оплачувати роботи з технічного нагляду.

У такому разі ОСПР протягом триденного терміну надає письмову інформацію про ухвалене рішення щодо припинення або скасування дії виданого сертифіката відповідності до Департаменту технічного регулювання Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, його територіального органу, у Департамент туризму і курортів цього Міністерства і заявникові. Рішення про припинення дії сертифіката відповідності може бути скасоване, якщо за допомогою проведення коригувальних заходів заявник може усунути невідповідність і причини її виникнення протягом вказаного ОСПР терміну. Із закінченням цього терміну проводиться технічний нагляд, можливо, за скороченою процедурою, враховуючи результати попереднього технічного нагляду.

Заявник вживає коригувальних заходів після отримання відповідного рішення ОСПР. Контроль за виконанням коригувальних заходів, ужитих для усунення причин виявлених невідповідностей, здійснює ОСПР. Усі витрати, пов'язані з коригувальними заходами і контролем за їхнім виконанням, оплачує заявник.

Рішення про скасування дії сертифіката відповідності може бути прийнято у таких випадках:

- якщо недоліки неможливо усунути за визначений час;

- якщо коригувальні заходи не виконані або вони не мали результату у встановлений рішенням про припинення дії сертифіката відповідності термін;

- якщо не дотримані умови ліцензійної угоди.

Послуга розміщення, на яку скасовано дію сертифіката відповідності, може підлягати повторній сертифікації після виконання заявником коригувальних заходів, спрямованих на усунення порушень, виявлених під час технічного

нагляду. У такому разі роботи з сертифікації проводять без урахування результатів попередньої обов'язкової сертифікації цієї послуги.

Якщо заявник має бажання оскаржити рішення про скасування ліцензії на право застосування сертифіката відповідності та маркування знаком відповідності послуг розміщення, вказаних у сертифікаті, що надаються заявником протягом терміну дії ліцензійної угоди, то він повинен подати (письмово) апеляцію до ОСПР не пізніше за один місяць після отримання повідомлення про ухвалення рішення. Подання апеляції не припиняє дії ухваленого ОСГП рішення.

Як уже зазначалося вище, апеляція розглядається ОСГП протягом місяця з дня її надходження. Для розгляду суперечливих питань створюється апеляційна комісія. Заявник має право бути присутнім на засіданні комісії. Рішення комісії стосовно поданої апеляції письмово доводиться до відома заявника і ОСПР. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії, заявник має право протягом 10 днів із дня отримання рішення звернутися до Комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації або до суду.

9.2.2 Сертифікація послуг харчування

Сертифікацію послуг харчування здійснюють за участю Органи із сертифікації послуг харчування (далі – ОСПХ), акредитованих випробувальних лабораторій (центрів) і суб'єктів туристської діяльності, що надають послуги харчування. Сертифікацію послуг харчування здійснюють ОСПХ, акредитовані у визначеному порядку на проведення сертифікації послуг харчування.

Об'єктами сертифікації є послуги харчування, результати послуг харчування, процес надання послуг харчування, системи якості.

Сертифікація послуг харчування здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам чинних в Україні нормативних документів щодо безпеки життя і здоров'я людей, збереження їхнього майна, охорони навколишнього природного середовища. Під час сертифікації послуг харчування перевіряють вимоги безпеки та екологічності послуг й умов обслуговування, використовують методи, які дають можливість:

– найдостовірніше підтвердити відповідність послуги харчування вимогам, спрямованим на охорону життя і здоров'я громадян, їхнього майна, навколишнього природного середовища, вказаним у нормативних документах для цієї послуги, а також іншим вимогам, які згідно із законодавчими актами потрібно підтвердити при обов'язковій сертифікації;

- провести ідентифікацію послуг харчування, а також кулінарної продукції;
- перевірити належність підприємства до класифікаційної групи.

Крім того, харчова продукція, сировина, напівфабрикати вітчизняного й імпортного виробництва, які використовують у процесі надання послуг

харчування, підлягають обов'язковій сертифікації в Україні, повинні мати сертифікат відповідності.

Вартість робіт із сертифікації послуг харчування в Системі оплачує заявник на договірних умовах.

Для проведення сертифікації послуг харчування заявник подає заяву певної форми в будь-який з акредитованих орган із сертифікації послуг харчування, а за відсутністю інформації про його наявність – до Департаменту технічного регулювання Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Заявник одночасно із заявою подає в ОСПХ заповнену опитувальну анкету, а також первинну документацію для проведення оцінки підприємства. Перелік питань опитувальної анкети може уточнюватися у процесі розгляду заяви.

Заяву розглядає орган із сертифікації, який виконує такі дії:

- реєструє заяву в журналі обліку та відкриває окрему справу про обов'язкову сертифікацію послуг харчування, в якому надалі зберігається все листування і документи сертифікації;

- проводить експертизу заяви щодо правильності заповнення реквізитів, наявності й актуалізації вказаних у заявці нормативних документів на послугу.

- термін розгляду заяви й ухвалення рішення не має перевищувати 30 діб із дня її реєстрації.

Рішення за заявою протягом триденного терміну передається:

- заявникові;

- випробувальній лабораторії, яка проводитиме випробування.

Копія підписаного рішення за заявою зберігається у справі сертифікації вказаних послуг харчування.

Причиною відмови у розгляді заявки може бути офіційна інформація санітарно-епідеміологічної станції або Держпожежнагляду щодо невідповідності підприємства санітарним правилам і нормам, протипожежним правилам і нормам або про відсутність висновків.

Якщо прийнято рішення проводити сертифікацію, то здійснюється вибір схеми сертифікації. Існує три схеми сертифікації.

Перша схема передбачає обстеження процесу надання послуги. За другою схемою проводиться атестація виробництва. У процесі здійснення сертифікації за третьою схемою виконується сертифікація системи управління якістю. Під час проведення сертифікації за будь-якою схемою обов'язково здійснюється вибіркова перевірка кулінарної продукції (випробування результату послуги) і технічний нагляд за стабільністю надання послуги після видачі сертифіката відповідності.

Схема сертифікації заявлених послуг харчування визначається виконавчою групою ОСПХ за узгодженням із заявником до початку робіт із обов'язкової сертифікації послуг і залежить від різновиду надання послуги

харчування, номенклатури й кількості виготовленої кулінарної продукції, типу підприємства харчування та інших вихідних даних.

Сертифікат відповідності у процесі сертифікації послуг харчування за схемою, що передбачає обстеження процесу надання послуги, має термін дії до одного року. У деяких випадках (у разі впровадження на підприємстві заходів із поліпшення якості) сертифікат відповідності може мати термін дії до двох років.

Термін дії сертифіката відповідності у разі сертифікації послуг харчування за схемою, що передбачає атестацію виробництва, встановлюють з урахуванням терміну дії атестата виробництва і не має перевищувати трьох років.

Термін дії сертифіката відповідності у процесі сертифікації послуг харчування за схемою, що передбачає сертифікацію системи якості, встановлюється з урахуванням терміну дії сертифіката системи якості й не має перевищувати п'яти років.

Усі схеми сертифікації послуг харчування передбачають перевірку наявності висновків органів санепідемнагляду, ветеринарних свідоцтв для продуктів тваринництва, карантинного дозволу на сировину і продукцію рослинного походження, пожежного нагляду щодо відповідності підприємства харчування санітарно-гігієнічним вимогам і вимогам протипожежної безпеки, а також наявність сертифікатів відповідності на харчові продукти і продовольчу сировину, яку використовують для виготовлення кулінарної продукції.

Для оцінки якості послуги харчування перевіряють дотримання вимог стосовно такого:

- умов виробництва кулінарної продукції, зберігання, реалізації та організації споживання, зокрема сировини і продовольчих товарів, які використовують для виробництва кулінарної продукції;
- умов обслуговування;
- умов матеріально-технічного оснащення;
- рівня професійної підготовки і кваліфікації обслуговуючого персоналу.

Для випробування якості кулінарної продукції проводять органолептичну оцінку кулінарної продукції, контроль маркування, упаковки, транспортування і зберігання. За результатами органолептичного контролю складають протокол. У разі сумнівної якості контрольованої продукції представник ОСПХ надсилає відібрані зразки в акредитовану випробувальну лабораторію для проведення оцінки за фізико-хімічними й мікробіологічними показниками.

Для випробувань відбирають зразки кулінарної продукції, які є найуразливішими з мікробіологічного погляду або в технологічному процесі приготування яких передбачені ручні операції після проведення термічної обробки. При цьому зразки кулінарної продукції не відбираються.

Відбір зразків кулінарної продукції для випробувань проводить представник ОСПХ тільки у присутності представника заявника й оформлює актом відбору

зразків. Акт оформлюють у трьох екземплярах. Його підписує представник органу із сертифікації послуг, що проводив відбір, і представник заявника. Один екземпляр залишається у заявника, другий передають органу із сертифікації для зберігання, третій (разом із зразками для випробувань) – в акредитовану випробувальну лабораторію. Відібрані зразки для випробувань маркують і пломбують. Заявник за свої кошти оплачує відібрані зразки кулінарної продукції для випробувань в акредитованій випробувальній лабораторії.

Ідентифікацію кулінарної продукції (відібраних зразків), зокрема імпортованих, проводить представник ОСПХ при відборі зразків у присутності представника заявника. Ідентифікацію відібраних зразків проводять за результатами аналізу інформації, наведеної на етикетці або в маркуванні, візуального огляду відібраних зразків стосовно такого:

- дати виготовлення і терміну придатності до вживання;
- найменування і адреси виробника;
- наявності сертифікатів відповідності на використану сировину, товари і винно-горілчані вироби, що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні;
- маркування, упаковки.

Не підлягає ідентифікації продукція без етикеток або чіткого маркування, без належної інформації, з виявленими ознаками пошкодження упаковок і для якої термін придатності до вживання не вказаний або закінчився. За результатами ідентифікації зразків кулінарної продукції представник ОСПХ разом із заявником або уповноваженою особою заявника складають акт ідентифікації.

Відібрані та ідентифіковані зразки опечатують або пломбують і водночас з актом відбору й ідентифікації передають випробувальній лабораторії у разі потреби проведення випробувань за фізико-хімічними й мікробіологічними показниками. Заявник за свої кошти передає відібрані для випробувань зразки кулінарної продукції у випробувальну лабораторію. Якщо зразки кулінарної продукції були передані у випробувальну лабораторію, то вона має забезпечити умови зберігання зразків кулінарної продукції для випробувань згідно з вимогами нормативного документа на кулінарну продукцію протягом усього терміну зберігання. Зразки кулінарної продукції, використані для ідентифікації та/або випробувань, підлягають списанню. Списання використаних для ідентифікації та/або випробувань зразків засвідчують підписами заявника або його представника і відповідальної особи лабораторії в пункті про списання в «Журналі обліку зразків».

Випробування зразків кулінарної продукції проводять тільки акредитовані випробувальні лабораторії, вказані органом із сертифікації в рішенні за заявою. Самостійне ухвалення випробувальною лабораторією рішень про проведення випробувань зразків із метою обов'язкової сертифікації продукції не допускається.

За результатами випробувань лабораторія подає до органу із сертифікації протокол випробувань кулінарної продукції. Протокол повинні підписати виконавці робіт і затвердити керівник випробувальної лабораторії. Якщо випробування проводили у лабораторії тільки на технічну компетентність, то протокол випробувань має бути підписаний також представником органу із сертифікації, який (за дорученням органу із сертифікації) брав участь у випробуваннях. Наданий протокол випробувань розглядається відповідною виконавчою групою ОСПХ. При позитивних результатах розгляду протоколу та інших робіт, передбачених у рішенні за заявою, виконавча група ОСПХ продовжує подальші роботи з сертифікації. У разі отримання негативних результатів принаймні одного з показників випробування з метою сертифікації припиняються. Інформацію про негативні результати надсилають протягом триденного терміну заявникові й ОСПХ, який скасовує заяву.

Повторні випробування можуть бути проведені тільки після оформлення нової заяви і надання заявником ОСПХ переконливих доказів про проведення коригувальних заходів щодо усунення причин, що спричинили невідповідність показника вимогам нормативного документа.

Обстеження процесу надання послуги харчування проводять із метою оцінки технічних можливостей заявника забезпечити надання сертифікованих послуг харчування зі стабільними показниками, що повністю відповідають обов'язковими вимогами нормативних документів. ОСПХ формує комісію для проведення обстеження процесу надання послуги харчування. Головою комісії призначають аудитора з сертифікації послуг. Членами комісії можуть бути аудитори і кандидати в аудитори з сертифікації послуг харчування (зокрема позаштатні). До складу комісії можуть бути залучені кваліфіковані фахівці з послуг харчування, які не зацікавлені у результатах обов'язкової сертифікації. Заявник повинен надати комісії всі необхідні матеріали і створити умови для її роботи, зокрема вільний доступ до всіх приміщень.

Обстеження процесу надання послуги харчування проводиться за затвердженою керівником ОСПХ програмою. Випробування результату надання послуги харчування можуть проводити за методиками соціологічного опитування із залученням, у разі потреби, акредитованої соціологічної лабораторії. ОСПХ може проводити соціологічне опитування власними силами за наявності у штаті ОСПХ фахівців відповідної кваліфікації і затверджених методик.

При позитивних результатах обстеження процесу надання послуги харчування виконавча група оформлює звіт за результатами обстеження процесу надання послуг харчування, який має містити аналіз обстеження та обґрунтовані висновки (зокрема з випробувань результату надання послуги) і пропозиції щодо доцільності видання сертифіката відповідності або необхідності проведення коригувальних заходів. Звіт підписують голова і члени комісії. Один екземпляр звіту передають заявникові.

Атестація виробництва продукції проводиться виконавчою групою відповідно до рішення ОСПХ або за ініціативою заявника відповідно до вимог нормативних документів.

Під час проведення сертифікації за схемою 2 заявник одночасно з нормативними документами на сертифіковані послуги передає в ОСПХ інструкцію з атестації технічних можливостей, яка розроблена і затверджена в установленому порядку. Позитивні результати атестації оформляються атестатом виробництва.

Сертифікацію системи якості підприємства харчування здійснює орган із сертифікації систем якості тільки за бажанням заявника. Порядок проведення сертифікації встановлюється органом з сертифікації систем якості з урахуванням вимог нормативних документів. Позитивні результати сертифікації системи якості заявника оформляються сертифікатом на систему якості підприємства харчування.

У разі наявності в заявника сертифіката відповідності на систему якості, що поширюється на виробництво заявленої на сертифікацію продукції, заявник додає до заявки копію цього сертифіката відповідності. Орган із сертифікації, після одержання заявки і копії сертифіката відповідності на систему якості, надсилає запит до органу з сертифікації систем якості щодо документального підтвердження задовільного функціонування на підприємстві системи якості. Після одержання документів, що підтверджують відповідність функціонування системи якості вимогам нормативних документів, які поширюються на систему, і за позитивними результатами їхнього аналізу ОСПХ орган із сертифікації визначає схему сертифікації з оцінкою сертифікованої системи якості.

Виконавча група ОСПХ на підставі позитивних результатів аналізу матеріалів випробувань із метою сертифікації, звіту про обстеження процесу надання послуги харчування або атестації виробництва, або сертифікації системи якості (відповідно обраної схеми сертифікації) підготовляє сертифікат відповідності, та інші документи для підпису керівником ОСПХ, приймає рішення про термін дії сертифіката.

Виконавча група протягом трьох днів підготовляє проект ліцензійної угоди із заявником (на право використання сертифіката відповідності та маркування супровідних документів знаком відповідності).

Оригінал сертифіката одночасно з ліцензійною угодою у триденний термін видається заявнику, копія виданого сертифіката з ліцензійною угодою зберігається ОС ПХ у справі щодо сертифікації послуг харчування заявника. Другий екземпляр копії подається до Департаменту технічного регулювання Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України.

Не пізніше ніж за 3 місяці до закінчення терміну дії сертифіката відповідності заявник подає нову заявку до ОС ПХ для проведення наступної

обов'язкової сертифікації.

Технічний нагляд за сертифікованими послугами здійснює ОС ПХ чи за його дорученням інша організація з метою встановлення, що надана послуга продовжує відповідати вимогам, на які вона була сертифікована. Залежно від схеми сертифікації застосовують такі різновиди технічного нагляду:

- проведення періодичних вибіркового перевірок результату послуги (випробувань зразків кулінарної продукції), а також обстеження процесу надання послуги;

- проведення періодичних випробувань зразків кулінарної продукції, а також технічний нагляд за атестованим виробництвом заявника;

- проведення періодичних випробувань зразків кулінарної продукції, а також оцінка функціонування сертифікованої системи якості в заявника.

За результатами технічного нагляду виконавець складає і подає до ОСПХ звіт із зазначенням, у разі наявності, невідповідностей встановленим вимогам, можливих причин та коригувальних заходів, які пропонуються.

ОСПХ може призупинити дію сертифіката і ліцензійної угоди в такому разі:

- виявлення невідповідності процесу надання послуг вимогам, що встановлені під час сертифікації;

- порушення заявником вимог ліцензійної угоди;

- зміни виробником нормативних документів, методів обслуговування, складу продукції тощо, які можуть вплинути на відповідність сертифікованої послуги встановленим вимогам, без попереднього узгодження з ОСПХ

Рішення про призупинення дії сертифіката відповідності може бути скасоване в тому разі, якщо проведенням коригувальних заходів заявник може усунути невідповідності та причини їхнього виникнення в місячний термін і без проведення випробувань в акредитованій випробувальній лабораторії підтвердити відповідність послуги встановленим вимогам. За інших умов сертифікат відповідності й ліцензійна угода скасовується в установленому порядку. Усі витрати щодо здійснення коригувальних заходів та контролю за їхнім виконанням несе заявник.

У разі незгоди заявника з прийнятими ОСПХ рішеннями він може подати заяву на апеляцію. Порядок розгляду апеляції аналогічний порядку, описаному у розгляді апеляцій під час сертифікації послуг розміщення.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Які головні принципи та загальні правила системи сертифікації?
2. Що таке сертифікат відповідності та знак відповідності?
3. Яку інформацію містить сертифікат відповідності послуг?
4. Які існують різновиди сертифікації?
5. В яких випадках проводиться обов'язкова сертифікація?

6. Яка мета проведення добровільної сертифікації?
7. Які головні завдання сертифікації продукції, процесів, послуг?
8. Які організації можуть приймати участь у сертифікації продукції, процесів, послуг?
9. Якими документами визначено головні положення сертифікації?
10. Які головні функції Органу сертифікації?
11. Які організації можуть проводити сертифікацію?
12. Який порядок сертифікації продукції?
13. Які існують схеми (моделі) сертифікації продукції?
14. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації продукції?
15. Який порядок сертифікації систем управління якістю?
16. Яка головна мета сертифікації в туризмі?
17. Які послуги у сфері туризму підлягають сертифікації?
18. Які організації можуть проводити сертифікацію готельних послуг?
19. Який порядок проведення сертифікації готельних послуг?
20. Скільки існує схем сертифікації готельних послуг?
21. Які роботи можуть проводитися органом з сертифікації готельних послуг?
22. Для чого проводиться технічний нагляд за сертифікованими готельними послугами?
23. На який термін видається сертифікат відповідності готельних послуг?
24. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності готельних послуг?
25. Які організації можуть проводити сертифікацію послуг харчування?
26. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування?
27. Скільки існує схем сертифікації послуг харчування?
28. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації послуг харчування?
29. Для чого виконується технічний нагляд за сертифікованими послугами харчування?
30. На який термін видається сертифікат відповідності послуг харчування?
31. В яких випадках може бути припинена дія сертифікату відповідності послуг харчування?
32. Який існує порядок апеляції рішення органу з сертифікації про невидачу сертифіката?
33. Як здійснюється контроль відповідності якості послуг у сфері туризму?
34. Хто фінансує роботи з сертифікації послуг, що надають суб'єкти господарювання у сфері туризму?
35. Яка відповідальність за порушення законодавства з сертифікації?

ТЕСТИ

1. Метою підтвердження відповідності є:

- а) запобігання виробництва і реалізації продукції, небезпечної для здоров'я, життя, майна людей та навколишнього середовища;
- б) захист прав споживачів;
- в) створення умов для участі вітчизняних підприємств у міжнародному економічному співробітництві;
- г) все перелічене вище.

2. Яким нормативно-правовим документом регламентуються правові та організаційні засади підтвердження відповідності продукції, систем управління якістю, навколишнього середовища та персоналу?

- а) Закон України «Про метрологічну діяльність»;
- б) Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»;
- в) Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію»;
- г) Закон України «Про організацію захисту прав споживачів».

3. До організацій, які можуть приймати участь у сертифікації продукції, процесів, послуг відносяться:

а) Кабінет Міністрів України, галузеві комітети з питань метрології, стандартизації, сертифікації, випробувальні лабораторії, органи з сертифікації продукції та систем якості;

б) Державна метрологічна служба, Національний орган із стандартизації і сертифікації, науково-технічна комісія УкрСЕПРО, аудитори з сертифікації систем менеджменту якості;

в) Національний орган з сертифікації, Український науково-дослідницький і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості, органи з сертифікації продукції, органи з сертифікації систем якості, випробувальні лабораторії, аудитори з сертифікації, державні центри стандартизації, метрології та сертифікації;

г) Держстандарт України, комітет із проблем стандартизації, сертифікації та якості, Український центр сертифікації систем менеджменту якості, Українська організація з стандартизації, випробувальні лабораторії, аудитори з сертифікації систем менеджменту якості.

4. Особа, яка має відповідну кваліфікацію, теоретичну та практичну підготовку, необхідну для проведення одного чи декількох різновидів робіт з сертифікації, атестована у встановленому порядку – це:

- а) сертифікатор;
- б) аудитор зі стандартизації та підтвердження відповідності;
- в) ліцензіат;
- г) аудитор із сертифікації.

5. До функцій органу з сертифікації продукції належить

- а) розроблення стратегії розвитку сертифікації в Україні;
- б) видача сертифікатів відповідності на продукцію та атестати виробництв;
- в) проведення випробувань продукції, що підлягає сертифікації;
- г) видача сертифікатів на системі якості.

6. До функцій органу з сертифікації систем управління якістю належить:

- а) розроблення стратегії розвитку сертифікації в Україні;
- б) видача сертифікатів відповідності на продукцію та атестати виробництв;
- в) проведення випробувань продукції, що підлягає сертифікації;
- г) видача сертифікатів на системі якості.

7. В яких випадках проводиться обов'язкова сертифікація?

- а) проводиться завжди;
- б) проводиться, якщо продукція, процеси, послуги є небезпечними для життя та здоров'я людей, їхнього майна, навколишнього середовища;
- в) у випадках, що визначаються органом із сертифікації;
- г) за бажанням замовника.

8. В яких випадках проводиться добровільна сертифікація?

- а) проводиться завжди;
- б) проводиться, якщо продукція, процеси, послуги є небезпечними для життя та здоров'я людей, їхнього майна, навколишнього середовища;
- в) у випадках, що визначаються органом із сертифікації;
- г) за бажанням замовника.

9. Що підтверджує сертифікат відповідності?

- а) продукція, процес, послуга відповідають певному стандарту, технічним вимогам;
- б) продукція, процес, послуга відповідають певному закону;
- в) продукція, процес, послуга відповідають певному наказу;
- г) продукція, процес, послуга відповідають вимогам певного споживача.

10. Декларацією про відповідність є:

- а) документ, який підтверджує, що продукція, система управління якістю, навколишнім середовищем і персонал відповідають встановленим вимогам певного стандарту чи іншого нормативного документу, визначеного законодавством;
- б) документально оформлена в установленому порядку заява виробника, де дається гарантія відповідності продукції вимогам, встановленим законодавством;
- в) нормативно-правовий акт, в якому містяться опис різновидів продукції, що підлягає обов'язковому підтвердженню відповідності, вимоги безпеки щодо життя та здоров'я людини, тварин, рослин, а також майна та охорони

навколишнього середовища, процедури підтвердження відповідності цим вимогам, правила маркування і введення продукції в обіг;

г) документ, що засвідчує визнання іноземних документів про підтвердження відповідності продукції вимогам, встановлених законодавством України.

11. Маркування продукції знаком відповідності здійснює:

- а) Держспоживстандарт;
- б) замовник на підставі ліцензійної угоди;
- в) орган із сертифікації продукції;
- г) випробувальна лабораторія.

12. Сертифікат відповідності видається:

- а) Держспоживстандартом;
- б) органом з сертифікації продукції;
- в) випробувальною лабораторією;
- г) замовником на підставі ліцензійної угоди.

13. В залежності від схеми сертифікації найбільш повний перелік робіт з сертифікації може включати:

а) усунення недоліків, відмова у проведенні сертифікації, відбір зразків та їхня ідентифікація;

б) аналіз документації, прийняття рішення за замовленням, аналіз результатів сертифікаційних робіт, реєстрація в Реєстрі Системи УкрСЕПРО;

в) обстеження виробництва, атестація виробництва, сертифікація системи управління якістю;

г) замовлення на сертифікацію, видача сертифіката відповідності.

14. Чи підлягають готельні послуги обов'язковій сертифікації в Україні?

- а) не підлягають;
- б) підлягають за бажанням замовника;
- в) підлягають у повному обсязі;
- г) підлягають, якщо є відповідне рішення місцевої виконавчої влади.

15. Чи підлягають послуги харчування обов'язковій сертифікації в Україні?

- а) не підлягають;
- б) підлягають за бажанням замовника;
- в) підлягають у повному обсязі;
- г) підлягають, якщо є відповідне рішення місцевої виконавчої влади.

16. Сертифікацію послуг харчування в Україні здійснює:

- а) консультативні організації з впровадження систем менеджменту якості;
- б) органи з сертифікації продукції;
- в) органи з сертифікації, акредитований на виконання таких послуг;
- г) санітарна епідеміологічна служба.

17. Сертифікацію послуг розміщення в Україні здійснює:

- а) консультаційні організації з впровадження систем менеджменту якості;
- б) органи з сертифікації продукції;
- в) органи з сертифікації, акредитований на виконання таких послуг;
- г) санітарна епідеміологічна служба.

10 ЛІЦЕНЗУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

10.1 Сутність ліцензування в сфері туризму та органи, що його здійснюють

Ліцензування є однією з форм державного регулювання туризму. Ліцензування передбачає видачу спеціального дозволу (ліцензії) на здійснення туристської діяльності.

В Україні ліцензування туристської діяльності проводиться згідно зі ст. 17 Закону України «Про туризм». Згідно з положеннями цієї статті, потрібно зробити висновок, що ліцензування туристської діяльності виконується для досягнення таких цілей:

- упорядкування туристської діяльності, яка проводиться суб'єктом господарювання в Україні з організації іноземного, внутрішнього, закордонного туризму та екскурсійної діяльності;
- захист прав та інтересів держави в галузі туризму;
- захист прав та інтересів споживачів туристських послуг;
- захист прав та інтересів суб'єктів туристської діяльності;
- створення однакових можливостей суб'єктам туристської діяльності на ринку туристських послуг;
- захист навколишнього середовища;
- підвищення рівня туристського обслуговування, приведення його у відповідність міжнародним вимогам.

Ліцензування діяльності туристських підприємств було започатковано з 1994 р. За минулий час ліцензування діяльності туристських підприємств зазнало значних змін. Так спочатку ліцензуванню підлягали такі різновиди туристської діяльності, як іноземний туризм, зарубіжний туризм, внутрішній туризм, екскурсійна діяльність.

З часом ці різновиди діяльності було замінено на в'їзний, виїзний, внутрішній туризм та екскурсійну діяльність. Також було скасовано безпосереднє ліцензування екскурсійної діяльності. Ліцензування здійснювалось як туроператорської, так і турагентської діяльності. Однак у 2010 р. було скасовано ліцензування турагентської діяльності.

Протягом останніх років вимоги до ліцензування туроператорської діяльності було значно спрощено.

Отже, в Україні виконується ліцензування тільки туроператорської діяльності.

Суб'єкт господарювання не має права у своїй назві використовувати слова «туроператор» без отримання ним ліцензії на проведення відповідно туроператорської діяльності.

Не може бути видана ліцензія на туроператорську діяльність суб'єкту підприємницької діяльності з назвою, тотожною назві іншого суб'єкта підприємницької діяльності, якому ліцензія видана раніше й інформація про нього внесена до відповідного реєстру.

Розглянемо визначення головних термінів, що використовуються у процесі ліцензування діяльності туристських підприємств.

Ліцензування – проведення заходів, пов'язаних із наданням здобувачу ліцензії, переоформленням документів, що підтверджують наявність ліцензії, призупиненням та поновленням дії ліцензій, анулюванням ліцензій та контролем органів, які ліцензують, за дотриманням ліцензіатами відповідних ліцензійних вимог та умов при здійсненні туристської діяльності.

Ліцензія – право суб'єкта господарювання на провадження виду господарської діяльності або частини виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

Здобувач ліцензії – юридична особа або індивідуальний підприємець, який звернувся в орган, що ліцензує, із заявою про надання ліцензії на здійснення певного різновиду діяльності.

Ліцензіат – юридична особа або індивідуальний підприємець, що має ліцензію на проведення певного різновиду діяльності.

Органи, які ліцензують – органи виконавчої влади, що здійснюють ліцензування.

За період існування України, як суверенної держави, орган, який ліцензував діяльність в сфері туризму, змінювався декілька разів. На момент видання даного підручника в Україні ліцензування туроператорської діяльності виконує Департамент туризму та курортів Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. До його повноважень належить таке:

- надавати ліцензії;
- переоформлювати документи, що підтверджують наявність ліцензії;
- призупиняти, поновлювати, анулювати дію ліцензій;
- вести реєстр ліцензій;
- контролювати ліцензіатами дотримання відповідних вимог та умов при здійсненні видів діяльності, що ліцензуються.

Однак, слід зазначити, що в кінці 2019 р. проводилась підготовка до ліквідації Департаменту туризму та курортів Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України і створення Державного агентства розвитку туризму України у складі Міністерства культури та інформаційної політики України, яке буде виконувати роль органу з ліцензування туроператорської діяльності.

10.2 Головні нормативно-правові акти, на яких базується ліцензування

Ліцензування діяльності туристських підприємств в Україні регламентується такими нормативними документами:

1. Конституція України¹
2. Цивільний Кодекс України.
3. Господарський кодекс України.
4. Кримінальний кодекс України.
5. Кодекс України про адміністративні правопорушення.
6. Закон України «Про туризм».
7. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності».
8. Закон України «Про захист прав споживачів».

Головні положення з ліцензування визначаються Законом «Про ліцензування видів господарської діяльності» і Закон України «Про туризм». Ці Закони визначають різновиди господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, порядок їхнього ліцензування, встановлюють державний контроль у сфері ліцензування, відповідальність суб'єктів господарювання та органів ліцензування за порушення законодавства у сфері ліцензування.

Також до нормативних документів з ліцензування слід віднести Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку органів ліцензування».

Зважаючи на специфіку туристських підприємств, для проведення ліцензування туроператорської діяльності розроблено Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності, затвержені наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 11.11.2015 № 991. Цей документ визначає конкретні вимоги до туроператорів у процесі ліцензування їхньої діяльності.

10.3 Умови ліцензування діяльності туристських підприємств

Умови ліцензування діяльності турпідприємств у сфері туризму визначені ліцензійними умовами провадження туроператорської діяльності. Цим документом визначено такі вимоги до підприємств і підприємців, які надають туроператорські послуги:

– організаційні вимоги (вимоги до зберігання документів, вимоги до інформування органу ліцензування про зміни, які відбуваються у туроператора, дії туроператора при призупиненні, зупиненні, поновленні, звуженні, розширенні туроператорської діяльності, вимоги до договірної роботи, про статистичну звітність туроператора, тощо);

– кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора;

– технологічні вимоги (загальні вимоги до службового приміщення

(офісу) для провадження туроператорської діяльності, вимоги до інформаційно-рекламної діяльності туроператорів, вимоги до виконання туроператорської діяльності).

Вимоги, визначені у даному документі, є обов'язковими для виконання суб'єктами господарювання незалежно від організаційно-правових форм і форм власності, які проводять туроператорську діяльність і отримали відповідну ліцензію.

10.4 Порядок виконання робіт з ліцензування

У процесі ліцензування туроператорської та турагентської діяльності органом ліцензування можуть виконуватися такі різновиди робіт:

- оформлення нової ліцензії;
- оформлення копії ліцензії;
- оформлення дублікату ліцензії;
- переоформлення ліцензії.
- зупинення, відновлення дії ліцензії;
- анулювання ліцензії;
- розширення або звуження провадження виду господарської діяльності ліцензіатом;
- контроль за дотриманням ліцензійних вимог.

У перших чотирьох із вказаних випадків туроператор підготовлює пакет документів, передає їх до органу з ліцензування. Орган із ліцензування розглядає документи. Якщо зауважень не виникає, то приймається позитивне рішення для здобувача ліцензії. Якщо виникають зауваження, то здобувачу ліцензії в письмовій формі направляються пропозиції щодо їхнього усунення. Після усунення зауважень процедуру повторюють

Розглянемо докладніше порядок дій під час виконання кожного з різновидів робіт

10.5 Оформлення нової ліцензії та її копії

У процесі створення туроператорської фірми згідно з чинним законодавством України необхідно оформити ліцензію на провадження туроператорської діяльності.

Суб'єкт господарювання, який планує виконувати туроператорську діяльність, звертається особисто або через уповноважений орган чи особу до органу ліцензування із заявою встановленого зразка про видачу ліцензії. У заяві повинні міститися такі дані:

1) відомості про суб'єкт господарювання для заявника – юридичної особи: повне найменування, ідентифікаційний код, місцезнаходження, перелік

відокремлених підрозділів, у межах яких планується провадження господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню

2) вид господарської діяльності, вказаний відповідно до ст. 7 Закону про ліцензування (повністю або частково), на здійснення якого заявник має намір отримати ліцензію.

У разі наявності в заявника філій, інших відособлених підрозділів, які виконуватимуть господарську діяльність на підставі отриманої ліцензії, у заяві вказується їхнє місце розташування.

До заяви про видачу ліцензії додають такі документи: ксерокопія гарантії банку або іншої кредитної установи, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами; відомості щодо місць провадження туроператорської діяльності (відомості про офіс туроператора); копії документів (їхніх витягів), що підтверджують освітньо-кваліфікаційний рівень, стаж роботи керівника здобувача ліцензії, необхідний для провадження туроператорської діяльності; ксерокопія договору, укладеного зі страховою компанією, про обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування туристів, що здійснюють туристичні подорожі; опис документів, що подаються для одержання ліцензії.

Органу ліцензування забороняється вимагати від суб'єктів господарювання інші документи.

Заява та інші документи можуть бути направлені до органу ліцензування одним з таких способів:

- нарочно;
- поштовим відправленням з описом вкладення;
- в електронній формі в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України.

При подачі документів в паперовому вигляді заява про видачу ліцензії та документи, прикладені до заяви, приймають за описом, копія якого видається заявнику з відміткою про дату прийому документів органом ліцензування і підписом відповідальної особи.

Орган ліцензування протягом п'яти робочих днів з дня одержання заяви про отримання ліцензії встановлює наявність або відсутність підстав для залишення її без розгляду і в разі їх наявності приймає відповідне рішення.

Заява про видачу ліцензії залишається без розгляду у таких випадках:

– подання не в повному обсязі документів, що додаються до заяви для отримання ліцензії;

– заява або хоча б один з документів, що додається до заяви про отримання ліцензії підписаний особою, яка не має на це повноважень або оформлений із порушенням вимог законодавства в сфері ліцензування, складений не за встановленою формою або не містить даних, які обов'язково вносяться до них згідно вимог законодавства;

- подання заяви з порушенням строків, передбачених законодавством;
- відсутність у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань відомостей про здобувача ліцензії (суб'єкта господарювання) або наявність відомостей про припинення його державної реєстрації;

- наявність інформації про здійснення контролю за діяльністю суб'єкта господарювання резидентами держав, що здійснюють збройну агресію проти України.

Якщо заява про видачу ліцензії залишена без розгляду, заявнику повідомляється у письмовій формі з вказівкою підстав залишення заяви про видачу ліцензії без розгляду.

Після усунення причин, які були підставою для того, щоб виносити рішення про залишення заяви про видачу ліцензії без розгляду, заявник може повторно подати заяву про видачу ліцензії.

У разі прийняття заяви до розгляду орган ліцензування встановлює відсутність або наявність підстав для відмови у видачі ліцензії і ухвалює рішення про видачу ліцензії або інформує заявника про відмову в її видачі у строк не пізніше десяти робочих днів із дати надходження заяви про видачу ліцензії та документів, прикладених до заяви.

Підставами для ухвалення рішення про відмову у видачі ліцензії є такі:

- встановлення невідповідності здобувача ліцензії ліцензійним умовам;
- виявлення недостовірності даних у підтвердних документах, поданих здобувачем ліцензії. Виявленням недостовірності даних у підтвердних документах, поданих суб'єктом господарювання до органу ліцензування, є встановлення наявності розбіжності між даними у підтвердних документах та фактичним станом цього суб'єкта господарювання на момент подання документів. Не вважаються недостовірними дані, підстава наведення яких суб'єктом господарювання не могла бути для нього завідомо неналежною;

- наявність в органі ліцензування інформації про рішення суду щодо здобувача ліцензії, що забороняє йому провадити окремий вид господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, та набрало законної сили.

У разі встановлення наявності підстав для відмови у видачі ліцензії орган ліцензування приймає обґрунтоване рішення про відмову у видачі ліцензії, що набирає чинності з дня його прийняття та підлягає обов'язковому оприлюдненню на офіційному веб-сайті органу ліцензування наступного робочого дня, після його прийняття.

У разі відмови у видачі ліцензії на підставі невідповідності заявника Ліцензійним умовам суб'єкт господарювання може подати до органу ліцензування нову заяву про видачу ліцензії після усунення причин, які стали підставою для відмови у видачі ліцензії.

У разі відмови у видачі ліцензії на підставі виявлення недостовірних

даних у документах, поданих заявником про видачу ліцензії, суб'єкт господарювання може подати до органу ліцензування нову заяву про видачу ліцензії не раніше ніж через три місяці з дати ухвалення рішення про відмову у видачі ліцензії.

Рішення про відмову у видачі ліцензії може бути оскаржено через Експертно-апеляційну раду Державної регуляторної служби України або через суд.

Якщо підстави для відмови у видачі ліцензії відсутні орган ліцензування приймає рішення про видачу ліцензії.

Рішення про видачу ліцензії набирає чинності та оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу ліцензування, а інформація про таке рішення вноситься до ліцензійного реєстру наступного робочого дня після його прийняття.

За видачу ліцензії із здобувача ліцензії стягується плата, яка зараховується до Державного бюджету України. Плата за видачу ліцензії вноситься після ухвалення рішення про видачу ліцензії у розмірі одного прожиткового мінімуму, відповідно до розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб, що діє на день прийняття органом ліцензування рішення про видачу ліцензії у строк не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення рішення про видачу ліцензії. Документом, що підтверджує внесення плати за видачу ліцензії, є копія квитанції, виданої банком, копія платіжного доручення з відміткою банку, квитанція з платіжного терміналу, квитанція (чек) з поштового відділення зв'язку.

Після отримання плати за видачу ліцензії, орган ліцензування оформлює ліцензію.

Ліцензія на провадження здобувачем ліцензії на туроператорську діяльність оформлюється органом ліцензування в електронному вигляді (запис про рішення органу ліцензування щодо видачі ліцензії суб'єкту господарювання в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань) та відображається у виписці з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, яка видається ліцензіату безоплатно, та підлягає обов'язковому оприлюдненню на порталі електронних сервісів у порядку, визначеному Міністерством юстиції України в Порядку надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань. Крім того, орган ліцензування, який видав ліцензію зобов'язаний мати свій електронний реєстр ліцензій, в якому повинні відображатися відомості про видані ліцензії. Також, слід зазначити, що Державна регуляторна служба України веде єдиний ліцензійний реєстр та здійснює нормативно-методичне забезпечення його функціонування. Адміністрування єдиного ліцензійного реєстру здійснює державне підприємство «Інформаційно-ресурсний центр», що належить до сфери

управління Міністерства юстиції України. В цей реєстр повинні заноситися відомості про усі видані ліцензії.

Слід звернути увагу, що до 2015 р. ліцензії видавалися в паперовому вигляді на бланку єдиного зразка, затвердженого відповідною постановою Кабінету Міністрів України. У зв'язку з цифровізацією документообігу в Україні з 2015 р. процедура оформлення паперових ліцензій скасовано, а самі ліцензії існують в електронному вигляді. За бажанням ліцензіат може отримати документ, що підтверджує наявність ліцензії у вигляді витягу з наказу органу ліцензування про видачу ліцензії, витягу з певного реєстру та ін.

Термін дії ліцензій, які почали видаватися після 2015 р. на здійснення туроператорської діяльності є необмежений. Термін дії ліцензій, які видавалися до 2015 р. складав п'ять років.

В 2015 р. відбулися суттєві зміни, щодо видачі копій ліцензій для філій здобувачів ліцензій та ліцензіатів.

До 2015 р. для кожної філії, кожного відокремленого підрозділу ліцензіата, які виконуватимуть господарську діяльність на підставі отриманої ліцензії, орган ліцензування видавав ліцензіату засвідчені копії ліцензії, які реєструвалися в журналі обліку заяв і виданих ліцензій. Завірена органом ліцензування копія ліцензії була документом, що підтверджував право філії або іншого структурного підрозділу ліцензіата на проведення певного різновиду господарської діяльності на підставі отриманої ліцензії. За видачу копії ліцензії стягувалася плата у розмірі 17 грн. Плата за видачу копії ліцензії зараховувалася до Державного бюджету України.

У разі створення у ліцензіата нової філії, іншого нового відокремленого підрозділу, ліцензіат повинен був подати до органу ліцензування заяву встановленого зразка про видачу копії ліцензії, а також документи згідно з чинним законодавством до 2015 р.

У разі ліквідації філії, іншого відокремленого підрозділу ліцензіата, які проводили господарську діяльність відповідно до отриманої ліцензії, або у разі припинення здійснення філією, іншим відокремленим підрозділом ліцензіата господарської діяльності відповідно до отриманої ліцензії ліцензіат був зобов'язаний протягом семи робочих днів із дати ліквідації такої філії або іншого відокремленого підрозділу, або з дати припинення діяльності такою філією або іншим відокремленим підрозділом подати до органу ліцензування відповідне повідомлення у письмовій формі.

З 2015 р. з введенням в дію Закону України «Про ліцензування видів економічної діяльності» замість Закону України «Про ліцензування певних видів економічної діяльності» місце знаходження філій вказується в заяві на видачу ліцензії. Таким чином, адреса головного офісу та адреси філій є місцем провадження господарської діяльності здобувача ліцензії і записуються в електронній ліцензії, яка розміщується в електронних реєстрах. Тому з

переходом до ліцензій в електронному вигляді, копії ліцензій для філій здобувачів ліцензії не потрібні зовсім. Для ліцензіатів, які вже здійснюють господарську діяльність і мають філії, у разі відкриття нових філій або закриття діючих необхідно внести зміни до ліцензії в електронному вигляді, про що необхідно поінформувати орган ліцензування. Процедура таких змін буде описана далі.

Ліцензіат не може передавати ліцензію або її копію іншій юридичній або фізичній особі для виконання господарської діяльності.

10.6 Переоформлення ліцензії, зміна даних в ліцензії

Відповідно до Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» ліцензіат зобов'язаний повідомляти органу ліцензування про всі зміни даних, які були зазначені в заяві та документах, що додавалися до заяви про отримання ліцензії, не пізніше ніж один місяць із дня, наступного за днем настання таких змін. До 2015 р. зміна таких даних потребувала переоформлення ліцензії. З переходом з 2015 р. до електронних ліцензій ліцензію переоформлювати не потрібно, але необхідно слідкувати за своєчасним інформуванням органу ліцензування про зміни таких даних.

У разі зміни переліку документів, що додаються до заяви про отримання ліцензії, ліцензіат повинен подати до органу ліцензування документи, якими доповнено перелік, протягом строку, встановленого нормативно-правовим актом, яким затверджено відповідні зміни. У разі зміни форми відомостей, що додаються до заяви про отримання ліцензії і складаються здобувачем ліцензії, ліцензіат подає органу ліцензування відомості, форму яких змінено, за новою формою протягом строку, встановленого нормативно-правовим актом, яким затверджено відповідні зміни.

У разі порушення ліцензіатом строку повідомлення органу ліцензування про зміни даних, зазначених у заяві, документах та відомостях, що додавалися до заяви про отримання ліцензії, ліцензіат притягується до адміністративної відповідальності.

При реформуванні суб'єкта господарської діяльності виникає ціла низка питань щодо діючої ліцензії. Відповіді на ці питання визначені Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності». Розглянемо їх більш детально.

Реформування суб'єкта господарської діяльності, який має ліцензію на певний вид діяльності, може здійснюватися шляхом злиття, приєднання, перетворення та поділу такого суб'єкта. При цьому можливі різні варіанти розподілу майна ліцензіата. Дії з ліцензією ліцензіата визначені Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності» і систематизовані в таблиці 10.1.

Таблиця 10.1 – Дії з ліцензією при реформуванні суб'єкта господарювання (ліцензіата)

Спосіб реформування суб'єкта господарювання, який має ліцензію	Дії суб'єкта господарювання (ліцензіата)	Дії правонаступника
1	2	3
Злиття, приєднання чи перетворення або все майно передається приватному партнеру, концесіонеру	Припиняє свою діяльність	Має право для забезпечення завершення організаційних заходів, пов'язаних з отриманням нової ліцензії, провадити у строк, що не перевищує шести місяців, вид господарської діяльності на який була раніше видана ліцензія. Після закінчення цього строку правонаступник або приватний партнер, концесіонер зобов'язаний отримати нову ліцензію, а раніше видана ліцензія підлягає анулюванню.
Передача суб'єктом управління об'єктами державної власності на праві господарського відання об'єктів державної власності, які використовувалися ліцензіатом у процесі господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, іншому суб'єкту господарювання	Припиняє свою діяльність	Має право здійснювати протягом строку, що не перевищує одного року, відповідний вид господарської діяльності на підставі раніше виданої ліцензії для забезпечення завершення організаційних заходів, пов'язаних з одержанням нової ліцензії. Після закінчення цього строку раніше видана ліцензія підлягає анулюванню.
Поділ з утворенням двох та більш правонаступників	Припиняє свою діяльність	Лише один правонаступник за згодою правонаступників має право провадити вид господарської діяльності, на провадження якого ліцензіат мав ліцензію. Такий правонаступник має право для забезпечення завершення організаційних заходів, пов'язаних з отриманням ліцензії на його провадження, провадити у строк, що не перевищує шести місяців, вид господарської діяльності на підставі раніше виданої ліцензії. Після закінчення цього строку правонаступник зобов'язаний отримати нову ліцензію, а раніше видана ліцензія підлягає анулюванню.

Продовження таблиці 10.1

1	2	3
<p>Частина майна ліцензіата передається приватному партнеру, концесіонеру</p>	<p>Може продовжувати провадити вид господарської діяльності, на провадження якого він мав ліцензію або звузити провадження виду господарської діяльності на певну частину, або звернутися до органу ліцензування із заявою про анулювання ліцензії</p>	<p>Має право, на умовах, визначених договором, укладеним у рамках державно-приватного партнерства, концесійним договором, для забезпечення завершення організаційних заходів, пов'язаних з отриманням ліцензії на провадження даного виду діяльності, провадити у строк, що не перевищує шести місяців, вид господарської діяльності на підставі раніше виданої ліцензії ліцензіата. Після закінчення цього строку приватний партнер, концесіонер зобов'язаний отримати нову ліцензію</p>
<p>Перехід права на здійснення виду господарської діяльності, на який отримано ліцензію, від ліцензіата, що був фізичною особою-підприємцем, до іншої фізичної особи, яка є її спадкоємцем.</p>	<p>Припиняє свою діяльність</p>	<p>Необхідно у місячний строк переоформити через орган ліцензування ліцензію на ім'я спадкоємця з дати набуття ним такого права, за умови відповідності спадкоємця вимогам відповідних ліцензійних умов. Спадкоємець зобов'язаний подати до органу ліцензування заяву про переоформлення ліцензії та документи (їх копії (фотокопії), засвідчені спадкоємцем), що підтверджують наявність підстав для переоформлення ліцензії</p>

В таблиці 10.1 описані усі варіанти, вказані в Законі України «Про ліцензування видів господарської діяльності» Однак, слід зазначити, що не всі дії з ліцензією суб'єкта господарської діяльності, який реформується можуть бути застосовані для туроператорів. Так, туроператори практично не мають об'єктів державної власності і фізичні особи-підприємці не можуть здійснювати туроператорську діяльність, так як туроператори є виключно юридичними особами. Тому дії з ліцензією у випадках коли розглядається державна власність і коли мова йде про фізичних осіб-підприємців для туроператорів є не актуальними.

Слід також зазначити, що у будь-якому з вказаних у таблиці 10.1 випадків

правонаступник має повідомити про початок своєї господарської діяльності, вид якої підлягає ліцензуванню, відповідний орган ліцензування.

Також слід більш детально розглянути дії ліцензіата при зміні видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню. До 2015 р. зміна видів господарської діяльності потребувала переоформлення ліцензії. З переходом з 2015 р. до оформлення ліцензій в електронному вигляді дії ліцензіатів при зміні видів господарської діяльності визначені Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності» і наведені в таблиці 10.2. У разі зміни виду господарської діяльності ліцензіат звертається до органу ліцензування з відповідною заявою. Згідно вказаного Закону існує два різновиди зміни видів господарської діяльності ліцензіатом: звуження і розширення діяльності.

Таблиця 10.2 – Дії ліцензіата у разі зміни виду господарської діяльності

Різнovid зміни видів діяльності суб'єкта господарювання, який має ліцензію	Дії суб'єкта господарювання (ліцензіата)
Звуження ліцензіатом провадження виду господарської діяльності на певну частину	Подає до органу ліцензування заяву про звуження провадження виду господарської діяльності. На підставі такої заяви орган ліцензування протягом п'яти робочих днів з дня її надходження приймає рішення про звуження провадження виду господарської діяльності ліцензіатом
Розширення провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню	Подає до органу ліцензування заяву про розширення провадження такого виду господарської діяльності, в якій зазначає вид господарської діяльності, до якого він має намір розширити свою діяльність (повністю або частково, доповнений додатковою частиною). Заява про розширення провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, вважається заявою про отримання ліцензії в частині, на яку ліцензіат має намір розширити свою діяльність, та розглядається органом ліцензування за аналогією з порядком розгляду заяви про отримання ліцензії. Плата за надання ліцензії в частині, на яку ліцензіат має намір розширити свою діяльність, справляється як за отримання нової ліцензії

У разі звуження провадження господарської діяльності орган ліцензування розглядає подану ліцензіатом заяву і приймає рішення про звуження діяльності. Дана процедура для ліцензіата є безкоштовною. У разі розширення провадження господарської діяльності орган ліцензування розглядає подану ліцензіатом заяву аналогічно тому як розглядаються заяви на оформлення нової ліцензії, але відносно тільки нового виду діяльності (повністю або частково). При позитивному рішенні про розширення провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню ліцензіат сплачує кошти аналогічно тому, як це робиться при отриманні нової ліцензії.

Дані про рішення органу ліцензування щодо розширення або звуження ліцензіатом провадження виду господарської діяльності вносяться до ліцензійного реєстру та оприлюднюються на офіційному веб-сайті органу ліцензування протягом строку та в порядку, встановлених для видачі ліцензії.

Крім того, необхідно звернути увагу на такі положення, викладені в Законі України «Про ліцензування видів господарської діяльності», що стосуються переоформлення ліцензій:

– зміна власника всього майна боржника у вигляді цілісного майнового комплексу відповідно до затвердженого судом плану санації не є підставою для переоформлення ліцензії. У такому разі товариство має право продовжувати провадження певних дій щодо здійснення господарської діяльності або видів господарської діяльності на підставі виданої раніше такому товариству відповідної чинної ліцензії;

– зміна найменування ліцензіата (акціонерного товариства) у зв'язку із зміною типу акціонерного товариства або у зв'язку із перетворенням ліцензіата (акціонерного товариства) в інше господарське товариство не є підставою для переоформлення ліцензії. У такому разі товариство має право продовжувати провадження певних дій щодо здійснення господарської діяльності або видів господарської діяльності на підставі виданої раніше такому товариству відповідної чинної ліцензії.

Таким чином, з 2015 р. значно зменшилася кількість випадків в яких потрібно переоформлювати діючі ліцензії. Фактично ліцензію потрібно переоформлювати у разі переходу від права на здійснення виду господарської діяльності від однієї фізичної особи-підприємця до іншої. Непереоформлена у встановлений строк ліцензія є недійсною і підлягає анулюванню. В усіх інших випадках мова йде про зміни відомостей, що подавалися до органу ліцензування. Необхідно ретельно слідкувати за строками інформування органу ліцензування про такі зміни, так як порушення цих строків веде до адміністративної відповідальності згідно Кодексу України про адміністративні правопорушення.

10.7 Видача дубліката ліцензії

Видача дублікату ліцензії є актуальним у разі, якщо ліцензія існує у паперовому вигляді. З впровадженням ліцензій в електронному вигляді видача дублікату втрачає сенс.

Підставами для видачі дубліката ліцензії на виконання туроператорської діяльності були такі:

- втрата ліцензії;
- пошкодження ліцензії.

У разі втрати або пошкодження ліцензії ліцензіат був зобов'язаний звернутися до органу ліцензування із заявою про видачу дубліката ліцензії. У разі пошкодження бланка ліцензії до заяви додатково додавався зіпсований бланк ліцензії. До заяви додавався документ, що засвідчував внесення плати за видачу дубліката

Орган ліцензування був зобов'язаний протягом трьох робочих днів із дати отримання заяви про видачу дубліката ліцензії видати заявнику дублікат ліцензії замість втраченої або пошкодженої.

За видачу дубліката ліцензії замість втраченої або пошкодженої ліцензії стягувалася плата в розмірі п'яти не оподатковуваних податком мінімумів доходів громадян (85 грн.). Плата за видачу дубліката ліцензії зараховувалася до Державного бюджету України.

Ліцензіат, який подав заяву і відповідні документи для видачі дубліката ліцензії замість втраченої або пошкодженої, міг проводити свою діяльність на підставі довідки про подачу заяви про видачу дубліката ліцензії на виконання туроператорської діяльності, видаваної органом ліцензування у разі подачі заяви про видачу дубліката ліцензії.

З переходом до оформлення ліцензій в електронному вигляді і розміщенням їх в електронних реєстрах виключається потреба оформлення дублікатів ліцензій, так як ліцензію в електронному вигляді не можливо втратити або пошкодити.

10.8 Зупинення, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії

Підстави та порядок зупинення, відновлення дії ліцензії, анулювання ліцензії визначені Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності». Розглянемо їх більш детально.

Ліцензія на провадження виду господарської діяльності може бути зупинена повністю або частково.

Підставою для прийняття органом ліцензування рішення про зупинення дії ліцензії повністю або частково є:

- заява ліцензіата про зупинення власної ліцензії повністю або частково

(не є підставою для зупинення дії ліцензії заява ліцензіата про зупинення власної ліцензії повністю або частково, поданої після видання органом ліцензування розпорядчого документа про проведення перевірки додержання цим ліцензіатом ліцензійних умов і до закінчення строку перевірки та усунення порушень ліцензійних умов (у разі їх наявності) або протягом 30 робочих днів після закінчення спливу строку виконання ліцензіатом розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов (крім випадку видання протягом цього строку органом ліцензування розпорядчого документа про проведення позапланової перевірки виконання ліцензіатом розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов));

- акт про невиконання розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов провадження виду господарської діяльності або її частини;
- несплата за видачу ліцензії.

Зупинення дії ліцензії може бути застосовано як санкцію до ліцензіатів відповідно до Закону України "Про санкції".

У разі встановлення наявності підстав для зупинення дії ліцензії повністю або частково орган ліцензування протягом п'яти робочих днів з дня виявлення таких підстав приймає обґрунтоване рішення про зупинення дії ліцензії повністю або частково.

Рішення про зупинення дії ліцензії повністю або частково на підставі заяви ліцензіата та про відновлення дії ліцензії набирає чинності наступного робочого дня після його прийняття.

Рішення органу ліцензування про зупинення дії ліцензії повністю або частково на підставі акту про невиконання розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов або несплати за видачу ліцензії набирає чинності через 10 робочих днів з дня його прийняття.

Орган ліцензування інформує ліцензіата щодо рішення про зупинення дії ліцензії повністю або частково не пізніше трьох робочих днів з дня його прийняття шляхом направлення йому рекомендованого листа.

Дія ліцензії зупиняється повністю або частково до повного усунення ліцензіатом причин, що викликали її зупинення, а саме:

- підстави, визначеної у заяві ліцензіата, що стала причиною зупинення дії ліцензії повністю або частково, але не більше ніж на шість місяців з дня набрання чинності рішенням про зупинення дії ліцензії повністю або частково;

- підстав, визначених в акті про невиконання розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов або несплати за видачу ліцензії, що стали причиною зупинення дії ліцензії повністю або частково, але не більше ніж на два місяці з дня набрання чинності рішенням про зупинення дії ліцензії повністю або частково;

Дія ліцензії відновлюється повністю або частково в разі надання органу ліцензування ліцензіатом заяви та відомостей про усунення підстав, що стали

причиною для зупинення дії ліцензії повністю або частково, а в разі якщо дія ліцензії зупинена повністю або частково на підставі акту про невиконання розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов – інформації про сплату штрафу, передбаченого Кодексом України про адміністративні правопорушення.

Орган ліцензування протягом п'яти робочих днів з дня отримання заяви приймає рішення про відновлення дії ліцензії повністю або частково.

Запис щодо рішення органу ліцензування про зупинення та відновлення дії ліцензії повністю або частково вноситься до ліцензійного реєстру наступного робочого дня після його прийняття.

Рішення про зупинення дії ліцензії повністю або частково може бути оскаржено до Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування Державної регуляторної служби України або суду.

В певних випадках орган ліцензування може ухвалити рішення про анулювання ліцензії. Розглянемо такі випадки більш детально.

Підставою для прийняття органом ліцензування рішення про анулювання ліцензії повністю або частково є:

– заява ліцензіата про анулювання власної ліцензії повністю або частково (не є підставою для анулювання ліцензії повністю або частково заява ліцензіата про анулювання власної ліцензії повністю або частково, поданої після видання органом ліцензування розпорядчого документа про проведення перевірки додержання цим ліцензіатом ліцензійних умов і до закінчення строку перевірки та усунення порушень ліцензійних умов (у разі їх наявності) та протягом 30 робочих днів після закінчення спливу строку виконання ліцензіатом розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов (крім випадку видання протягом цього строку органом ліцензування розпорядчого документа про проведення позапланової перевірки виконання ліцензіатом розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов);

– акт про не усунення ліцензіатом протягом строку повного або часткового зупинення дії ліцензії підстав, що стали причиною для її повного або часткового зупинення (акт складається органом ліцензування протягом п'яти робочих днів з дня закінчення строку зупинення дії ліцензії повністю або частково, якщо протягом такого строку ліцензіат не надав до органу ліцензування заяву разом із підтвердними документами про усунення підстав, що стали причиною для зупинення дії ліцензії повністю або частково, або якщо підтвердні документи не містять повної інформації про усунення підстав, що стали причиною для зупинення дії ліцензії повністю або частково, або якщо ліцензіат не сплатив штраф);

– наявність в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відомостей про державну реєстрацію припинення діяльності юридичної особи (державну реєстрацію

припинення підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця), крім відповідних випадків та строків, які були розглянуті при реформуванні суб'єкта господарської діяльності;

– подання копії свідоцтва про смерть фізичної особи-підприємця (у разі відсутності правонаступника);

– наявність судового рішення про визнання фізичної особи-підприємця безвісно відсутньою у зв'язку з її смертю, визнанням її безвісно відсутньою або оголошенням померлою (у разі відсутності правонаступника);

– акт про повторне порушення ліцензіатом ліцензійних умов (повторним порушенням ліцензіатом ліцензійних умов вважається вчинення таким ліцензіатом протягом року з дня видання органом ліцензування розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов нового порушення однієї або більше вимог ліцензійних умов, щодо яких видавалося таке розпорядження;

– акт про виявлення недостовірності даних у документах, поданих суб'єктом господарювання разом із заявою про отримання ліцензії;

– акт про відмову ліцензіата у проведенні перевірки органом ліцензування (відмовою ліцензіата у проведенні перевірки органом ліцензування вважається недопуск уповноважених посадових осіб органу ліцензування для здійснення перевірки додержання ліцензіатом відповідних ліцензійних умов за відсутності передбачених для цього законних підстав (відмова в доступі посадових осіб органу ліцензування до місць провадження діяльності, що підлягає ліцензуванню, об'єктів, що використовуються ліцензіатом при провадженні діяльності, що підлягає ліцензуванню, або відсутність протягом першого дня перевірки за місцезнаходженням ліцензіата особи, уповноваженої представляти інтереси ліцензіата на час проведення перевірки));

– акт про документальне підтвердження встановлення контролю за діяльністю ліцензіата резидентами держав, що здійснюють збройну агресію проти України;

– акт про ненадання органу ліцензування ліцензіатом документів, інформації про предмет перевірки на письмову вимогу посадових осіб органу ліцензування під час перевірки.

Анулювання ліцензії може бути застосовано як санкція до ліцензіатів відповідно до Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення", Закону України "Про санкції".

Орган ліцензування приймає рішення про анулювання ліцензії повністю або частково протягом п'яти робочих днів з дня:

– одержання заяви ліцензіата про анулювання власної ліцензії;

– складення вище вказаних актів які є підставами для анулювання

ліцензії;

– внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відомостей про припинення діяльності юридичної особи крім випадків розглянутих при реформуванні суб'єктів господарської діяльності та відомостей про припинення діяльності фізичної особи-підприємця з причин його смерті у разі відсутності правонаступника.

Рішення, прийняте органом ліцензування, про анулювання ліцензії набирає чинності з дня його прийняття у таких випадках:

– наявність заяви ліцензіата про анулювання власної ліцензії;

– наявність в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відомостей про державну реєстрацію припинення діяльності юридичної особи або фізичної особи-підприємця;

– наявність документального підтвердження встановлення контролю за діяльністю ліцензіата резидентами держав, що здійснюють збройну агресію проти України.

В інших випадках рішення про анулювання ліцензії, прийняте органом ліцензування, набирає чинності через 30 календарних днів з дня його прийняття. Слід звернути увагу, що в цих випадках посадова особа суб'єкта господарювання притягується до адміністративної відповідальності, а суб'єкт господарювання може подати заяву про отримання ліцензії на право провадження відповідного виду господарської діяльності (повністю або частково) не раніше ніж через один рік з дня набрання чинності рішенням органу ліцензування про анулювання попередньої ліцензії.

Орган ліцензування вносить інформацію щодо рішення про анулювання ліцензії до ліцензійного реєстру, а також оприлюднює його на офіційному веб-сайті наступного робочого дня після його прийняття; інформує ліцензіата щодо рішення про анулювання ліцензії повністю або частково протягом п'яти календарних днів шляхом направлення йому рекомендованого листа.

Рішення органу ліцензування може бути оскаржено до Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування Державної регуляторної служби України або суду. Якщо ліцензіат протягом строку набрання чинності рішенням органу ліцензування про анулювання ліцензії або зупинення дії ліцензії повністю або частково подає скаргу до Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування, Державної регуляторної служби України дія цього рішення органу ліцензування зупиняється (про що вноситься запис до ліцензійного реєстру) до дня внесення Державною регуляторною службою України до Реєстру розгляду скарг здобувачів ліцензії, ліцензіатів на дії (бездіяльність) органу ліцензування щодо порушення законодавства у сфері ліцензування відомостей про розпорядження Державної регуляторної служби України за

результатом розгляду скарги Експертно-апеляційною радою з питань ліцензування.

10.9 Контроль за дотриманням ліцензійних умов

Основні положення щодо контролю за дотриманням ліцензійних умов визначені Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та Законом України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності». Розглянемо їх більш детально.

Контроль за дотриманням суб'єктами господарювання, які працюють у сфері туризму Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності виконують шляхом проведення планових і позапланових перевірок відповідно такі органи контролю: орган ліцензування туроператорської діяльності, структурні підрозділи по туризму і курортам обласних, міських державних адміністрацій (далі – місцеві органи виконавчої влади у сфері туризму), Державна регуляторна служба України та її територіальні органи як спеціально уповноважені органи з питань ліцензування в межах своїх повноважень.

Планові перевірки дотримання ліцензіатом ліцензійних умов проводяться органами контролю відповідно до річного плану перевірок, затвердженого наказом органу контролю. Плани перевірок повинні бути узгоджені між органами контролю з урахуванням того, що планова перевірка ліцензіата проводиться не частіше одного разу на рік. Орган контролю повідомляє ліцензіата про проведення планової перевірки не пізніше ніж за десять днів до дня проведення вказаної перевірки. Повідомлення про планову перевірку надсилається рекомендованим листом та/або за допомогою електронного зв'язку або вручається особисто під розписку керівнику чи уповноваженій особі суб'єкта господарювання. Суб'єкт господарювання має право не допускати посадову особу органу державного нагляду (контролю) до здійснення планового заходу в разі неодержання повідомлення про здійснення планового заходу.

Строк здійснення планового заходу не може перевищувати десяти робочих днів, а щодо суб'єктів мікро-, малого підприємництва – п'яти робочих днів. Продовження строку здійснення планового заходу не допускається. Сумарна тривалість усіх планових заходів, що здійснюються органами державного нагляду (контролю) протягом календарного року щодо суб'єкта господарювання, не може перевищувати тридцяти робочих днів, а щодо суб'єктів мікро-, малого підприємництва – п'ятнадцяти робочих днів.

Позапланові перевірки додержання ліцензіатами ліцензійних умов проводяться на підставах:

– виявлення в документах, що подаються ліцензіатом до органу ліцензування, інформації, що вказує на недотримання ним ліцензійних умов;

– виявлення у державних інформаційних ресурсах (паперових або електронних) інформації, що свідчить про порушення ліцензіатом ліцензійних умов або не узгоджується з інформацією, що подається ліцензіатом органу ліцензування;

– розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов, виданого за результатами проведення заходу державного нагляду (контролю);

– обґрунтованого звернення фізичної особи, фізичної особи-підприємця, юридичної особи про те, що внаслідок порушення ліцензіатом ліцензійних умов такій особі (особам) було завдано матеріальної шкоди або порушено її (їхні) законні права чи інтереси;

– повідомлення посадових осіб органів державного нагляду (контролю) про виявлені під час виконання контрольних повноважень порушення ліцензіатом ліцензійних умов;

– неподання ліцензіатом в установлений строк органу ліцензування звітності, подання якої передбачено ліцензійними умовами;

– наявності загрози життю чи здоров'ю людей, навколишньому природному середовищу або державній безпеці, що безпосередньо пов'язана з провадженням ліцензіатом виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, та документально підтверджена органом державної влади, уповноваженим у відповідній сфері;

– подання ліцензіатом письмової заяви до органу ліцензування про здійснення заходу державного нагляду (контролю) за його бажанням.

Анонімні звернення не є підставою для проведення позапланових перевірок.

Про проведення позапланової перевірки ліцензіат повідомляється у день перевірки. Суб'єкт господарювання повинен ознайомитися з підставою проведення позапланового заходу з наданням йому копії відповідного посвідчення (направлення) на проведення заходу державного нагляду (контролю). Строк здійснення позапланового заходу не може перевищувати десяти робочих днів, а щодо суб'єктів малого підприємництва – двох робочих днів. Продовження строку здійснення позапланового заходу не допускається.

Для проведення перевірки органом контролю видається наказ про створення комісії, призначення голови і членів комісії та оформлюється посвідчення для проведення перевірки за підписом керівника органу контролю (його заступника), яке підтверджується печаткою органу контролю. Посвідчення реєструють у журналі обліку, сторінки якого повинні бути пронумеровані, прошнуровані та скріплені печаткою з посиланням на наказ.

У посвідченні (направленні) на проведення заходу зазначаються: найменування органу державного нагляду (контролю), що здійснює захід; найменування суб'єкта господарювання та/або його відокремленого підрозділу або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи-підприємця, щодо діяльності

яких здійснюється захід; місцезнаходження суб'єкта господарювання та/або його відокремленого підрозділу, щодо діяльності яких здійснюється захід; номер і дата наказу (рішення, розпорядження), на виконання якого здійснюється захід; перелік посадових осіб, які беруть участь у здійсненні заходу, із зазначенням їх посади, прізвища, ім'я та по батькові; дата початку та дата закінчення заходу; тип заходу (плановий або позаплановий); форма заходу (перевірка, ревізія, обстеження, огляд, інспектування тощо); підстави для здійснення заходу; предмет здійснення заходу; інформація про здійснення попереднього заходу (тип заходу і строк його здійснення).

Голова і члени комісії мають право:

- доступу на територію, у виробничі та інші приміщення ліцензіатів для їхнього обстеження і з'ясування питань, безпосередньо пов'язаних із перевіркою;

- ознайомлюватися з необхідними для проведення перевірки документами;

- одержувати копії необхідних для проведення перевірки документів;

- одержувати від ліцензіатів письмові пояснення з питань, що виникають у процесі перевірки.

Голова і члени комісії зобов'язані виконувати таке:

- керуватися у своїй роботі нормами законодавства;

- об'єктивно відображати стан справ щодо дотримання ліцензіатами ліцензійних умов;

- забезпечувати дотримання державної та інших передбачених законодавством таємниць.

Голова і члени комісії у разі недотримання законодавства у сфері ліцензування несуть відповідальність згідно із законодавством.

Для проведення перевірки голова комісії повинен подати керівникові ліцензіата посвідчення і документи, що підтверджують особу голови і членів комісії. Комісія повинна зробити запис в журналі відвідування ліцензіата (у разі наявності) в якому вказати терміни та мету перевірки, посаду і прізвище голови комісії. Вказані дані підтверджуються підписом голови комісії. Суб'єкт господарювання має право не допускати посадових осіб органу державного нагляду (контролю) до здійснення заходу, якщо вони не пред'явили посвідчення та документів, що засвідчують їх особи, а також якщо перевіряючи відмовляються зробити запис в журналі відвідування ліцензіата .

Комісія може перевіряти оснащення службового приміщення ліцензіата відповідно до вимог Ліцензійних умов провадження туроператорської, а саме наявність такого:

- зовнішньої реклами з вказівкою найменування (логотипу) ліцензіата відповідно до засновницьких документів;

- інформації про режим роботи біля входу в службове приміщення;

- відомостей про ліцензію на видному для туриста місці;
- відомостей про свідоцтво про державну реєстрацію на видному для туриста місці;
- відомостей про працівників суб'єкта туристської діяльності (прізвища, імені, по батькові керівника, його заступника головного бухгалтера, менеджерів) на видному для туриста місці;
- ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності на видному для туриста місці;
- документа, що свідчить про своєчасне повідомленні споживачів туристських послуг, з якими укладені угоди про надання туристських послуг, про планове закриття службового приміщення (у разі ремонту, санітарної обробки, зміни місцезнаходження припинення туристської діяльності тощо);
- оголошення біля входу в службове приміщення про планове закриття приміщення (у разі ремонту, санітарної обробки зміни місця розташування, припинення туристської діяльності тощо).

Ліцензіат під час перевірки дотримання ним ліцензійних умов забезпечує умови для її проведення і надає всі необхідні для перевірки документи. Отже, ліцензіатом подаються документи у процесі перевірки такого:

- організаційних вимог;
- кваліфікаційних вимог до кадрового складу працівників;
- інформаційно-рекламної діяльності;
- вимог до укладання договорів при наданні туристських послуг;
- забезпечення страхового захисту туристів;
- організації виїзного туризму;
- організації в'їзного туризму;
- організації внутрішнього туризму;
- здійснення екскурсійної діяльності.

За результатами перевірки в останній її день складається акт, який повинен містити такі відомості: дату складення акта; тип заходу (плановий або позаплановий); форма заходу (перевірка, ревізія, обстеження, огляд тощо); предмет державного нагляду (контролю); найменування органу державного нагляду (контролю), а також посаду, прізвище, ім'я та по батькові посадової особи, яка здійснила захід; найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи-підприємця, щодо діяльності яких здійснювався захід.

Акт перевірки складається в двох екземплярах під час проведення перевірки за встановленою формою: один екземпляр акту перевірки видається керівнику (уповноваженому представнику) ліцензіата (юридичної особи), який перевірявся, другий зберігається органом контролю, який здійснив перевірку. Екземпляри акту підписують особи, які проводили перевірку.

Керівник ліцензіата (юридичної особи) або його уповноважений

представник особисто підтверджує, що ознайомлений з актом перевірки й отримав один екземпляр, ставить свій підпис, дату і печатку ліцензіата. Для філіалів та інших відокремлених підрозділів без права юридичної особи уповноважений представник ліцензіата ставить свій підпис і дату.

У разі відмови ліцензіата підписати акт перевірки голова комісії робить відповідний запис про те, що ліцензіат з актом ознайомлений і від підпису відмовився. Керівник ліцензіата або його уповноважений представник (юридична особа), має право дати роз'яснення і висловити зауваження за змістом акта і проведенню перевірки. Ці документи є невід'ємною частиною акта.

Виявлені порушення, зафіксовані в акті перевірки, повинні бути підтверджені посиланнями на конкретні пункти, розділи, статті чинних нормативно-правових актів. Довільний виклад або трактування вимог нормативно-правових актів не допускається.

У разі встановлення під час перевірки додержання ліцензіатом ліцензійних умов підстав для складання актів, що є підставами для анулювання ліцензії, такі акти складаються як окремі документи в останній день проведення перевірки.

У разі виявлення порушень орган контролю не пізніше п'яти робочих днів із дати складання акта перевірки дотримання ліцензіатом Ліцензійних умов провадження туруператорської діяльності видає розпорядження про усунення виявлених порушень або орган ліцензування ухвалює рішення про зупинення або анулювання ліцензії.

У разі усунення виявлених перевіркою порушень ліцензійних умов протягом п'яти робочих днів, якщо це підтверджено документально і не потребує здійснення додаткової перевірки, розпорядження про усунення порушень не видається.

У разі складення за результатом проведення перевірки акта, що є підставою для зупинення дії ліцензії повністю або частково, розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов не видається.

У разі відмови суб'єкта господарювання або уповноваженої ним особи від отримання розпорядчого документа щодо усунення порушень вимог законодавства він направляється рекомендованим листом або у випадках, передбачених законом, – за допомогою електронного кабінету або іншої інформаційної системи, користувачами якої є відповідний орган державного нагляду (контролю) та суб'єкт господарювання, який ним перевірявся, а на копії розпорядчого документа, який залишається в органі державного нагляду (контролю), проставляються відповідний вихідний номер і дата направлення.

Розпорядчі документи щодо усунення порушень вимог законодавства в сфері ліцензування можуть бути оскаржені до Державної регуляторної служби України або суду в установленому законом порядку.

Ліцензіат, який одержав розпорядження про усунення порушень

ліцензійних умов, зобов'язаний в установленій у розпорядженні строк усунути зазначені порушення та подати до органу контролю інформацію про виконання вимог такого розпорядження.

У разі невиконання ліцензіатом розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов або ненадання ним у письмовій формі повідомлення про виконання орган контролю складає акт про невиконання розпорядження про усунення порушення ліцензійних умов, який є підставою для анулювання ліцензії.

Орган ліцензування на підставі акта про невиконання розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов ухвалює рішення про анулювання ліцензії протягом десяти робочих днів із дати встановлення підстав для анулювання ліцензії, яке вручається ліцензіату особисто під підпис або направляється листом із вказівкою підстав анулювання не пізніше трьох робочих днів із дати його ухвалення. Копія рішення про анулювання ліцензії направляється до державної податкової інспекції за місцем реєстрації ліцензіата.

Розгляд питань про анулювання ліцензії на підставі акта про встановлення факту неподання у встановлений термін повідомлення про зміну даних, вказаних у документах, що додавалися до заяви про видачу ліцензії; акта про виявлення недостовірних відомостей у документах, поданих суб'єктом господарювання для отримання ліцензії; акта про невиконання розпорядження про усунення порушень Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності здійснюється органом ліцензування з обов'язковим запрошенням керівника ліцензіата (юридичної особи) або його представників. У разі нез'явлення ліцензіата або його представників питання про анулювання ліцензії розглядається без їхньої участі.

У разі анулювання ліцензії на підставі вище вказаних актів суб'єкт господарювання може отримати нову ліцензію на право здійснення цього різновиду господарської діяльності не раніше ніж через рік із дати ухвалення органом ліцензування рішення про анулювання попередньої ліцензії.

Більш детально процедура анулювання ліцензії та порядок оскарження рішення органу ліцензування про анулювання ліцензії були розглянуті раніше.

Збиток, нанесений порушенням законодавства у сфері ліцензування, підлягає відшкодуванню за позовами зацікавлених осіб у порядку, визначеному законодавством. Одночасно до суб'єктів господарювання за здійснення господарської діяльності без ліцензії застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, встановлених законом.

Справи про такі адміністративні правопорушення розглядають судді районних, районних у місті, міських судів. Протоколи про правопорушення мають право складати уповноважені на це посадовці органів, на які відповідно до чинного законодавства покладені функції контролю за наявністю ліцензій. Вказані штрафи перераховують до Державного бюджету України.

Крім того, варто зазначити, що відповідно до Закону «Про ліцензування видів господарської діяльності», а також Законом України "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" посадовці органу ліцензування у разі недотримання законодавства у сфері ліцензування також несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:

1. Яка головна мета проведення ліцензування туристської діяльності?
2. Яка різниця між ліцензіатом і здобувачем ліцензії?
3. Які різновиди діяльності у сфері туризму підлягають ліцензуванню в Україні?
4. Які органи державної влади в Україні проводять ліцензування у сфері туризму?
5. Вказати головні законодавчі документи, що регламентують проведення ліцензування у сфері туризму в Україні.
6. Який порядок оформлення ліцензії на туристську діяльність?
7. В який термін Орган ліцензування повинен прийняти рішення про видачу ліцензії?
8. Вказати головні умови ліцензування туристської діяльності.
9. Чи може підприємство-туроператор займатися іншими різновидами діяльності, крім туроператорської?
10. Назвіть випадки, в яких може бути відмовлено у видачі ліцензії суб'єкту господарювання, який займається туристською діяльністю?
11. В яких випадках ліцензія переоформляється?
12. В який термін суб'єкт господарювання, який займається туристською діяльністю, зобов'язаний повідомити Орган ліцензування про зміни у документах, що є підставою для переоформлення ліцензії?
13. В яких випадках видається копія ліцензії?
14. В яких випадках видається дублікат ліцензії?
15. Які документи необхідно підготувати для отримання ліцензії на туроператорську діяльність?
16. Яка періодичність проведення планових перевірок дотримання Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності?
17. В яких випадках проводиться позапланова перевірка дотримання Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності?
18. Які головні права й обов'язки комісії з перевірки за дотриманням ліцензійних умов здійснення туристської діяльності?
19. В яких випадках може бути анульовано ліцензію?
20. Який порядок оскарження висновків комісії за дотриманням ліцензійних умов виконання туристської діяльності?

ТЕСТИ

1. У чому полягає мета ліцензування туроператорської діяльності?

- а) у забезпеченні захисту прав та законних інтересів держави та споживачів туристських послуг;
- б) у підвищенні рівня туристського обслуговування, приведені його у відповідність до міжнародних вимог;
- в) у захисті навколишнього середовища;
- г) усі вищенаведені варіанти відповідей правильні.

2. Ліцензіатом називається:

- а) юридична особа або індивідуальний підприємець, який звернувся в орган, що ліцензує, із заявою про надання ліцензії на здійснення певного різновиду діяльності;
- б) орган виконавчої влади, що здійснює ліцензування;
- в) юридична особа або індивідуальний підприємець, що має ліцензію на проведення конкретного виду діяльності;
- г) юридична особа або індивідуальний підприємець, що прагне здійснювати підприємницьку діяльність у галузі туризму.

3. Ліцензійними вимогами та умовами вважаються:

- а) сукупність встановлених нормативними актами вимог та умов, виконання яких ліцензіатом обов'язково у процесі здійснення певного різновиду діяльності;
- б) спеціальний дозвіл на здійснення певного різновиду діяльності при обов'язковому дотриманні ліцензійних вимог та умов;
- в) попередньо розроблений комплекс турпослуг, який поєднує не менш двох послуг та пропонується до реалізації за визначеною ціною;
- г) нормативний документ, що розроблено на підставі консенсусу, затверджений визнаним органом, спрямований на досягнення оптимального ступеню упорядкованості у певній галузі.

4. Як називається право суб'єкта господарювання на провадження виду господарської діяльності або частини виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню?

- а) сертифікат;
- б) ліцензія;
- в) стандарт;
- г) ваучер.

5. Яке визначення справедливо для здобувача ліцензії?

- а) юридична особа або індивідуальний підприємець, який звернувся в орган, що ліцензує, із заявою про надання ліцензії на здійснення певного різновиду діяльності;
- б) орган виконавчої влади, що здійснює ліцензування;

в) юридична особа або індивідуальний підприємець, що має ліцензію на проведення певного різновиду діяльності;

г) юридична особа або індивідуальний підприємець, що прагне здійснювати підприємницьку діяльність у галузі туризму.

6. Яку інформацію повинен розміщувати туроператор на видному для туристів місці?

а) форми бухгалтерської звітності;

б) ім'я та прізвище керівника;

в) інформація про обсяг наданих послуг;

г) інформація про основні фонди, що є на підприємстві.

7. У штаті туроператора повинно налічуватись:

а) не менше 30 % фахівців, які мають стаж роботи в галузі туризму не менше 3 років або освіту в галузі туризму;

б) не менше 50 % фахівців, які мають стаж роботи в галузі туризму не менше 3 років або освіту в галузі туризму;

в) не менше 50 % фахівців, які мають стаж роботи в галузі туризму не менше 3 років або вищу освіту в галузі туризму;

г) не менше 70 % фахівців, які мають стаж роботи в галузі туризму не менше 3 років або вищу освіту в галузі туризму.

8. Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора з міжнародного туризму повинен складати суму, еквівалентну не менш ніж:

а) 1000 євро; б) 2000 євро; в) 10000 євро; г) 20000 євро.

9. Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора з в'їзного і внутрішнього туризму повинен складати суму, еквівалентну не менше ніж:

а) 1000 євро; б) 2000 євро; в) 10000 євро; г) 20000 євро.

10. Що може бути підставою для відмови у видачі ліцензії?

а) наявність у документах, що подані здобувачем ліцензії, недостовірної інформації;

б) невідповідність здобувача ліцензії або об'єктів, які він використовує, ліцензійним вимогам та умовам;

в) відсутність у здобувача ліцензії мінімального розміру фінансового забезпечення;

г) всі вказані відповіді правильні.

11. Який документ видавався раніше при відкритті філії?

а) копія ліцензії;

б) нова ліцензія;

в) дублікат ліцензії;

г) ліцензія переоформлюється.

12. Що необхідно зробити при зміні місця розташування туроператора?

- а) отримати копію ліцензії;
- б) отримати нову ліцензію;
- в) отримати дублікат ліцензії;
- г) повідомити орган ліцензування.

13. Який документ видавався раніше у разі пошкодження паперової ліцензії?

- а) копія ліцензії;
- б) нова ліцензія;
- в) дублікат ліцензії;
- г) ліцензія анулюється.

14. Який документ видавався раніше у разі втрати паперової ліцензії?

- а) копія ліцензії;
- б) нова ліцензія;
- в) дублікат ліцензії;
- г) ліцензія анулюється.

15. У яких випадках анулюється ліцензія?

- а) у випадку припинення діяльності фізичної або юридичної особи, що займається певним різновидом діяльності;
- б) у випадку не усунення зауважень у встановлений термін;
- в) у випадку неодноразового порушення ліцензіатом ліцензійних вимог та умов;
- г) у всіх вказаних випадках.

16. Позапланові перевірки дотримання суб'єктом господарювання ліцензіатом ліцензійних умов проводяться:

- а) один раз на рік;
- б) після заяви ліцензіата про переоформлення ліцензії;
- в) відповідно до річного плану перевірок, затвердженого наказом органу контролю;
- г) тільки на підставі надходження заяви про порушення ліцензіатом ліцензійних умов або з метою перевірки виконання розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов.

17. Планові перевірки дотримання суб'єктом господарювання ліцензіатом ліцензійних умов проводяться:

- а) один раз на рік;
- б) після заяви ліцензіата про переоформлення ліцензії;
- в) відповідно до річного плану перевірок, затвердженого наказом органу контролю;
- г) тільки на підставі надходження заяви про порушення ліцензіатом ліцензійних умов або з метою перевірки виконання розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов.

ПРАКТИКУМ

Завдання № 1

Оцінка якості туристських послуг за допомогою соціологічного опитування шляхом анкетування споживачів

Вирішити будь-які питання щодо якості, асортименту, попиту, ціноутворення туристських послуг та інших проблемних питань можливо тільки за умови ефективної взаємодії зі споживачем, оборотного зв'язку. Основним засобом отримання інформації від споживачів є їх опитування.

Скомпонувати анкету опитування споживачів туристських послуг з 15 питань згідно з метою опитування (відповідно до варіанта) для розроблення заходів щодо підвищення якості надаваних послуг.

Таблиця 1 – Цілі соціологічного опитування шляхом анкетування споживачів

Цілі соціологічного опитування шляхом анкетування споживачів
1. З'ясувати причини падіння попиту
2. Установити оптимальні асортименти послуг (турів)
3. З'ясувати оцінку споживачами якості надаваних послуг
4. Установити групи споживачів залежно від обраних послуг (турів)
5. Установити мотиви вибору послуги (туру)
6. Оцінити вплив ціни на вибір послуги (туру)
7. З'ясувати оптимальну вартість послуги (туру)
8. Удосконалити якість обслуговування
9. Виявити фактори, які призведуть до збільшення попиту на послуги (тури)
10. Оцінити попит на нові різновиди послуг (тури)

Удале компонування анкети значною мірою впливає на кінцевий результат опитування, одержання достовірної інформації. Отже, до компонування анкети, її змістовної частини потрібно ставитися вимогливо.

Анкета складається із трьох частин: вступної, головної і заключної. Усі частини повинні бути зв'язані одним утримуванням і мати одну мету: отримати бажану інформацію про проблему шляхом одержання звітів на обране коло питань.

1) Вступна частина анкети, зазвичай, містить такі обов'язкові елементи:

1. Звертання до особи респондента;
2. Повна офіційна назва організації, фірми (або декількох), що здійснює або від імені якої здійснюють опитування;
3. Необхідність опитування (особливо для споживача);

4. Ціль опитування (бажано при цьому не вказувати проблему, якщо вона є);
5. Можливі позитивні результати, корисні для замовника опитування, суспільства й обов'язково для респондента;
6. Прохання надати інформацію, ознайомитися з питаннями анкети;
7. Пояснення техніки обробки анкети;
8. Слова подяки за участь у роботі над анкетною.

2) Головна частина анкети повинна розкрити респондента, сприяти тому, щоб респондент поділився інформацією з досліджуваної проблеми, якою він володіє. Починається основна частина анкети із вступного, або контактного, питання. Це питання має на меті підготувати респондента, створити сприятливу основу для відповідей на всі наступні питання. Вступне питання має бути насамперед простим, доступним, не вимагати серйозних роздумів, передбачаючи майже автоматичну відповідь. Доцільно формулювати це питання, звертаючись до народних прислів'їв, приказкам, афоризмам, метафорам, алегоріям тощо.

Після контактного питання (найкраще такого, котрий інтригує) необхідно перейти до формулювання керівних, головних питань. Вони мають розміщатися в певній послідовності: від простих до складних, а після першої половини питань – у зворотному порядку – від складних до простих. Питання в основній частині анкети необхідно компонувати блоками, кожний з яких має стосуватися інформації про певне (або декілька) завдання анкети.

3) Третя, заключна, частина анкети має складатися з розвантажувальних питань і містити легкий вибір варіантів відповідей. Перелік питань цієї частини анкети має надати відомості про самого опитуваного:

1. Географічну характеристику перебування (столиця, обласний центр, районний центр, місто обласного підпорядкування, селище, сіло);
2. Демографічну характеристику (вік, стать, утворення тощо); Економічну характеристику (приблизні доходи);
4. Соціальну характеристику (соціальна приналежність, професія, статус тощо);
5. Характеристику поведінки (хобі, тип характеру тощо).

Анкета має містити питання, відповіді на які передбачають оцінювання за бальною шкалою (від 0 до 5). Оброблення анкет, аналіз результатів, нададуть змогу отримати не тільки відповіді на питання, але отримати оцінку якості туристських послуг.

Завдання № 2

Комплексне оцінювання задоволеності клієнтів туристським сервісом

Діючим індикатором задоволеності клієнтів на конкретному ринку є відношення споживачів до фірми. Для цього необхідно досліджувати такі аспекти:

- фактори, що визначають імідж туристської фірми.
- вплив іміджу на обсяг продажів і задоволеність споживачів.
- ступінь, у якому рівень задоволеності тягне довгострокову орієнтацію на звертання до послуг даної туристської фірми.

В процесі вивчення ставлення споживачів до фірми (визначенні її іміджу) насамперед варто розробити систему оцінних критеріїв, які досить повно характеризують усі аспекти її діяльності. Так, для туристського підприємства в якості базових оцінних критеріїв можуть бути використані такі:

1. Компетентність: фірма має необхідні навички й знаннями, щоб зробити послугу;
2. Надійність: фірма працює стабільно, необхідний рівень забезпечується завжди й усюди, прийняті зобов'язання виконуються;
3. Чуйність: співробітники прагнуть швидко, завжди й скрізь відповідати на запити клієнта. Система не виходить із ладу при звичних запитах;
4. Доступність: як фізична, так і психологічна – контакт зі співробітниками фірми повинен бути легким і приємним;
5. Розуміння: фірма прагне якнайкраще зрозуміти специфічні потреби клієнта й пристосуватися до них;
6. Комунікація: фірма інформує клієнтів про пропоновані послуги на зрозумілому їм мові, адаптованій до особливостей цільової групи;
7. Довіра: визначається репутацією фірми, її чесністю, гарантіями серйозного ставлення до клієнтів;
8. Безпека: клієнти захищені від ризику – фізичного, фінансового, морального;
9. Увічливість: увічливість, поважність, уважність і доброзичливість персоналу;
10. Відчутність: матеріальні підтвердження надаваних послуг – приміщення, персонал тощо.

Перераховані десять показників певною мірою надлишкові. Фірма може сама адаптувати їх до конкретної ситуації.

Визначивши перелік показників, приступають до формування репрезентативної вибірки клієнтів даної фірми, серед яких проводиться анкетування. Респонденти оцінюють рівень досягнення кожного показника.

Провести комплексне оцінювання задоволеності туристським сервісом, використовуючи оціночні критерії, які зведені в таблиці 2.

Таблиця 2 – Комплексне оцінювання задоволеності клієнтів

Оцінний критерій	Вагомість у загальній оцінці (від 0 до 1) q_1	Важливість (від 1 до 10) q_2	Підсумкова оцінка за оцінним критерієм $Q = q_1 * q_2$	Інтегральна оцінка турфірми $I = \Sigma Q$
1. Компетентність: фірма має необхідні навички й знаннями, щоб зробити послугу				
2. Надійність: фірма працює стабільно, необхідний рівень забезпечується завжди й усюди, прийняті зобов'язання виконуються.				
3. Чуйність: співробітники прагнуть швидко, завжди й скрізь відповідати на запити клієнта. Система не виходить із ладу при звичних запитах.				
4. Доступність: як фізична, так і психологічна – контакт зі співробітниками фірми повинен бути легким і приємним.				
5. Розуміння: фірма прагне якнайкраще зрозуміти специфічні потреби клієнта й пристосуватися до них.				
6. Комунікація: фірма інформує клієнтів про пропоновані послуги на зрозумілому їм мові, адаптованій до особливостей цільової групи.				
7. Довіра: визначається репутацією фірми, її чесністю, гарантіями серйозного ставлення до клієнтів.				
8. Безпека: клієнти захищені від ризику – фізичного, фінансового та морального.				
9. Увічливість: увічливість, поважність, уважність і доброзичливість персоналу.				
10. Відчутність: матеріальні підтвердження надаваних послуг – приміщення, персонал				

Завдання № 3

Оцінка якості турпослуг за моделлю Ф. Котлера

Ф. Котлер для оцінки якості послуг з метою підвищення ефективності взаємовідносин постачальника послуг і їх споживача наводить десять критеріїв. Провести оцінювання якості турпослуг за моделлю Ф. Котлера за критеріями, які представлені в таблиці 3.

Таблиця 3 – Оцінка якості турпослуг за моделлю Ф. Котлера

Критерій оцінювання	Оцінка в балах (0–5)	Інтегральна оцінка
1. Ступінь доступності (наскільки просто отримати своєчасний доступ до послуги); 2. Репутація компанії (наскільки компанія заслуговує довіри); 3. Знання (чи справді постачальник послуг розуміє потреби клієнта); 4. Надійність (наскільки послідовна і надійна послуга); 5. Безпека (чи не пов'язано виробництво і споживання послуги з небезпекою та ризиком); 6. Компетенція персоналу (чи є у співробітників необхідна кваліфікація і знання для надання послуги високої якості); 7. Рівень комунікації (наскільки добре компанія донесла до споживача суть своєї послуги); 8. Ввічливість співробітників (наскільки співробітники ввічливі, тактовні і уважні до споживачів); 9. Реакція співробітників (виявляють чи співробітники бажання і здатність швидко надати послугу); 10. Відчутні чинники (чи пов'язаний зовнішній вигляд співробітників, фізична обстановка та інші чинники з якістю наданої послуги).		

Завдання № 4

Оцінювання якості туристських послуг за методикою ServQual

Найбільш відомою системою показників оцінки якості послуг є методика *ServQual*, розроблена А. Паразьюраманом, Л. Беррі і В. Зейтамль в 1985 р. В її основі лежить анкета, що складається з 21 пари питань (тверджень), згрупованих за п'ятьма параметрами:

1) відчутність – можливість побачити фізичні, матеріальні характеристики послуги (обладнання, інтер'єр приміщення, зовнішній вигляд співробітників, рекламні матеріали);

2) надійність – здатність компанії вчасно, в повному обсязі й в узгоджені терміни надати послугу;

3) чуйність – активна готовність допомогти клієнту і швидко надати послугу;

4) переконливість, впевненість – компетентність персоналу, інформованість і професіоналізм, ввічливість, здатність викликати у клієнта довіру до компанії, впевненість у безпеці послуг;

5) співпереживання – турбота персоналу про своїх клієнтів, прагнення до чіткого розуміння їх інтересів, здатність пристосовуватися до клієнта і проявити уважне ставлення, забезпечити комфортність взаємин з персоналом.

Обрані для сфери туризму критерії представлено у вигляді 16 пар питань. Рівень якості оцінюється у такий спосіб. По-перше, виділені основні показники, складові якості турпослуг.

По-друге, кожен показник оцінюється за 5-бальною шкалою (від «повністю задоволений» (5 балів) до «повністю не задоволений» (1 бал)).

По-третє, респондентам пропонується оцінити рівень якості туристських послуг, що очікується від кращих туристських компаній і рівень якості послуг, що сприймається від конкретної туристської компанії, послугами якої вони користувалися.

По-четверте, визначені коефіцієнти вагомості кожного з критеріїв якості, виходячи з їх ступенем важливості для респондента. По-п'яте, в загальну таблицю заповнюються оцінки всіх респондентів. На підставі даних респондентів розраховуються:

– середні показники за очікуванням і сприйняттям за твердженнями (розраховуються за кожним з 16 тверджень анкети SERVQUAL);

– середній показник за критерієм якості послуг (розраховується за кожним з п'яти критеріїв якості послуг);

– середньозважений показник за критерієм якості послуг (розраховується за кожним з п'яти критеріїв якості послуг з урахуванням ступеня важливості критерію для споживачів);

– середні інтегральні показники за очікуваннями і сприйняттям (розраховуються як середні показники за анкетною загалом, використовуються для відстеження змін в очікуваннях і сприйнятті в динаміці).

По-шосте, будується карта аналізу атрибутів «важливість» – «виконання». Результати проведеного дослідження методом аналізу «важливість – виконання» зводяться в таблицю 4.

Дане опитування вказує на параметри, за якими спостерігаються найбільш серйозні розбіжності. Середні показники за очікуваннями і сприйняттям респондентів за кожним з 16 тверджень анкети знаходяться за такою формулою:

$$\bar{I}_j = \frac{\sum a_{ij}}{n},$$

де \bar{I}_j – середні показники за очікуванням та розходженням;

a_{ij} – бал очікування i -тим респондентом j - тому ствердженню;
 n – кількість респондентів.

Таблиця 4 – Оцінка розбіжності якості послуги методом аналізу «важливність – виконання»

Параметр якості послуги	Важливість	Виконання	Розбіжність	Положення на карті: «зосередитися»; «успішний результат»; «можлива переоцінка»
Компанія має сучасну оргтехніку й обладнання				
Інтер'єр приміщення компанії знаходиться у відмінному стані				
Зовнішній вигляд інформаційних матеріалів компанії привабливий				
У співробітників приємний зовнішній вигляд				
У компанії надійна репутація				
Компанія уникає помилок та неточностей надання послуг				
Послуги компанії надаються клієнтам своєчасно				
Співробітники компанії завжди допомагають клієнтам в вирішенні проблем				
Співробітники компанії швидко реагують на прохання клієнтів				
Між клієнтами й співробітниками компанії існує атмосфера довіри й взаємопорозуміння				
У взаєминах з компанією клієнти почуваються безпечно				
Співробітники компанії ввічливі у взаєминах з клієнтами				
Компанія проявляє індивідуальний підхід до своїх клієнтів				
Співробітники компанії проявляють особисту участь у рішенні проблем клієнта				
Співробітники компанії знають и орієнтуються на потреби своїх клієнтів				
Зручний час роботи компанії				

Завдання № 5

Оцінювання якості туристських послуг за методикою Кедотта – Терджена

Одним з дієвих інструментів вимірювання якості є створення карти якості обслуговування для клієнтів турфірми та подальша обробка карт якості, що засновані на використанні типології елементів обслуговування Кедотта – Терджена. Інструментом реалізації типології елементів обслуговування Кедотта Терджена є карта якості обслуговування, використовувана для структурування якості туристського обслуговування. Оцінка сприйняття елементів обслуговування здійснюється за трьома параметрами: рівень жалю, рівень емоційного настрою споживача із приводу неправильного виконання й рівень емоційного настрою споживача із приводу правильного виконання. Всі оцінки вказують у балах. Усереднені й середньозважені оцінки якості виходять за допомогою статистичної обробки карт індивідуальної оцінки. У цьому разі в якості опитуваних можна залучати не тільки самих споживачів, але й експертів.

Типологія Кедотта – Терджена дає можливість побудувати просту й дуже наочну модель сприйняття й оцінки якості обслуговування, дозволяє спрогнозувати оцінку якості й зіставити оцінки якості обслуговування споживачів, експертів, співробітників і інших зацікавлених сторін. Кожний елемент оцінюється в категоріях «задоволення», «розчарування» або «нейтральне сприйняття».

Однак у даної типології все-таки є недолік: вона не зважає на взаємозв'язок сприйняття різних елементів обслуговування, які можуть підсилювати або послабляти один одного.

Е. Кедотт і Н. Терджен розробили наступну класифікацію елементів обслуговування залежно від їхньої значущості в споживчих сприйняттях:

1. Критичні елементи обслуговування. Формують найменшу нейтральну зону. Є головними факторами, що чинять прямий вплив на споживача. Викликають або позитивну, або негативну реакцію залежно від того, чи відповідають вони споживчим очікуванням. Це той мінімум в обслуговуванні, що повинен бути обов'язково виконаний для того, щоб задовольнити клієнта (наприклад, чистота, увічливість і люб'язність обслуговуючого персоналу тощо).

2. Нейтральні елементи обслуговування. Створюють максимальну нейтральну зону й практично не впливають на якість обслуговування в сприйнятті клієнта (наприклад, інтер'єр, зовнішній вигляд персоналу тощо).

3. Елементи, що приносять задоволення обслуговування. Викликають позитивну реакцію, якщо очікування клієнта передбачені, але ніякий (зокрема, негативної) реакції не виникає, якщо очікування не задоволені (наприклад, бонуси від адміністрації, презенти тощо). Ці елементи не знижують якість обслуговування, якщо споживач їх не одержує, але у зворотному випадку у

свідомості клієнта формують додаткові переваги від наданої послуги й цим підвищують її якість.

4. Елементи, що приносять розчарування обслуговування. Якщо ці елементи не виконуються правильно, те викликають негативну реакцію, при правильному виконанні – реакція клієнта нейтральна (наприклад, бруд у приміщенні).

У таблиці 5 представлено приклад індивідуальної карти якості, що складена на основі типології Кеддота –Терджена, яка використовується для структурування функції якості туристських послуг.

Заповнити індивідуальну карту якості та розрахувати інтегральну індивідуальну оцінку РЗВ_i.

Перший параметр (РЖ) – рівень жалю, тобто емоційний настрій споживача із приводу відсутності і-го елемента в процесі обслуговування.

Другий параметр (РНВ) – рівень емоційного настрою споживача із приводу неправильного виконання і-го елемента.

Третій параметр (РПВ) – рівень емоційного настрою споживача із приводу правильно виконаного елемента.

Всі три характеристики вказуються в балах за єдиною або за встановленою для кожного елемента обслуговування своєю шкалою.

Елементи обслуговування в карті якості згруповані по розділах відповідно до типології Кедотта-Терджена (критичні, нейтральні, що приносять задоволення, що приносять розчарування елементи).

Можливі такі різновиди значень характеристик якості:

– нормативні (еталонні) рівні (у цьому випадку ми маємо карту нормування якості);

– контрольно-експертні індивідуальні оцінки (карта перевірки якості контролером-експертом);

– індивідуальні оцінки сприйняття споживачем (карта індивідуальної оцінки якості);

– усереднені оцінки сприйняття по категорії споживачів (карта оцінки якості по категорії споживачів);

– середньозважені оцінки сприйняття по всій безлічі споживачів (карта середньозваженої оцінки якості).

У процесі нормування карта заповнюється повністю (крім затінених осередків), при індивідуальній оцінці в кожному рядку заповнюється тільки один осередок, що відповідає фактичному рівню сприйняття елемента обслуговування.

Таблиця 5 – Приклад індивідуальної карти якості обслуговування туриста

№ п/п	Зміст і характеристика елемента обслуговування	Оцінка сприяття елемента обслуговування		
		Відсутній (рівень жалю – РЖ)	Виконаний неправильно (рівень емоційного настрою – РНВ)	Виконаний правильно (рівень емоційного настрою – РПВ)
Критичні елементи обслуговування				
1	Швидкість та інформованість підбору турпродукту			
2	Ввічливість та професіоналізм обслуговування в офісі турфірми			
3	Безпека та комфортність транспортного обслуговування			
4	Безпека проживання			
5	Якісне та здорове харчування			
6	Чистота та комфортність проживання			
7	Швидке та ввічливе обслуговування			
8	Якість екскурсійного обслуговування та повнота екскурсійної програми			
Нейтральні елементи обслуговування				
1	Зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу			
2	Інтер'єри приміщень			
Елементи, що приносять задоволення				
1	Компліменти та бонуси від турфірми або готелю			
2	Приємна атмосфера в турфірмі та в турі			
3	Обслуговування в турі будь-який час			
4	Привітання клієнтів й з Днем народження та іншими святами, розсилка нових пропозицій			
Елементи обслуговування, що приносять розчарування				
1	Недостатня культура персоналу			
2	Тиша та спокій під час відпочинку			
3	Неприємні запахи			
4	Бруд у приміщеннях турфірми, готелю, транспортних засобів			
5	Неможливість сплати карткою			
Сумарна (загальна) індивідуальна оцінка РЗВ _з				
Інтегральна індивідуальна оцінка РЗВ _і				

На основі карти якості може бути побудована в гранично спрощеному вигляді функція якості обслуговування.

Інтегральна індивідуальна (контролера-експерта або споживача) кількісна оцінка якості обслуговування – сума оцінок за всіма рядками, отримана від конкретного і-го експерта або гостюючі.

Усереднені й середньозважені оцінки якості виходять за допомогою статистичної обробки карт індивідуальної оцінки. У цьому випадку в кожний осередок містяться параметри функції розподілу ймовірностей індивідуальних оцінок (для нормальної функції розподілу це математичне очікування й середнє квадратичне відхилення), а як інтегральні оцінки беруться суми математичних очікувань із осередків карти якості.

Деякі фактори нормувати не можна, але оцінювати вплив їхнього фактичного рівня на сприйняття туристом наданого обслуговування й, отже, на оцінку його якості – необхідно. Із цією метою вводиться коефіцієнт загального враження туристів.

$$KЗВ = СРН + 1$$

де *СРН* – середній рівень відносин, що розраховує як середнє алгебраїчне значення оцінок РЗВ₃ сприйняття туристами свого загального враження від виявленого до них ставлення й характеру внутрішніх взаємин персоналу.

СРН перебуває в інтервалі від +1 до -1. Нульове значення відповідає нормі в розумінні туристів, тобто не викликає ні захвату, ні невдоволення. значення, дорівнює одиниці, відповідає найвищому рівню оцінки, дорівнює мінус одиниці – найнижчому.

Усереднені й середньозважені оцінки якості множаться на цей підвищувальний або понижувальний коефіцієнт для корегування їхніх значень на ефект сприйняття туристами якості.

З базової формули випливає, що якість надання конкретних послуг і підтримка внутрішньоготельної обстановки, що складається з характеру загального відношення до гостей і внутрівиробничих відносин, повинні розглядатися як однаково важливі й відносно незалежні напрямки забезпечення якості обслуговування. Окремі зміни якості можуть бути прив'язані до конкретних елементів обслуговування й, як було показано, обмірюване. Тобто можна планувати структуру зміни якості, у тому числі з обліком матеріальних і кадрових можливостей. Головні робочі інструменти традиційні й відпрацьовані в системах якості виробництва товарів. Це статистичний контроль якості, технологічні стандарти, регламенти, інструкції, цілеспрямована підготовка й перепідготовка кадрів.

Під час оброблення карт якості необхідно постійно виявляти всі деталі й причини й боротися з ними щосили й постійно, оцінюючи успіхи й недоліки з зменшення або зростання числа внутрішніх конфліктів, динаміці плинності персоналу, кількості позитивних відкликань, зростання або зменшення постійної клієнтури, оцінкам туристів.

Завдання № 6

Кількісна оцінка ефективності функціонування системи якості за допомогою методу експертних оцінок

Ефективність функціонування системи якості в сфері туризму оцінюється за допомогою методу експертних оцінок.

Коефіцієнт ефективності (K_e) – це середньостатистична кількісна оцінка виконання всіх спеціальних функцій управління якістю, що виглядає так:

$$K_e = \sum_{i=1}^m \frac{K_{\phi i}}{n \times A}$$

де $K_{\phi i}$ – коефіцієнт ефективності (ступінь впливу) i -тої функції;

n – кількість функцій управління якістю;

A – максимальна кількість балів при оцінці ($A=10$).

$$K_{\phi i} = \sum_{i=1}^m \frac{P_{\phi i}}{n}$$

де $P_{\phi i}$ – рівень (ступінь виконання, оцінка) функціонування i -тої функції, виставлена одним експертом (аудитором)

n – кількість експертів.

$$0 \leq K_e \leq 1$$

де $K_e = 0$, коли жодна функція не виконується;

$K_e = 1$, коли всі функції виконуються.

Набутого значення коефіцієнта ефективності в результаті розрахунків порівнює із запропонованою шкалою оцінки ефективності згідно таблиці 6.

Таблиця 6 – Шкала оцінки ефективності управління якістю

Значення коефіцієнта ефективності K_e	Оцінка
1–0,9	Дуже добре
0,89–0,75	Добре
0,74–0,51	Задовільно
0,50 і менше	Незадовільно

Оцінка «дуже добре» вказує на те, що система функціонує успішно і забезпечує кількісне і якісне надання послуг. Оцінка «добре» свідчить про виконання нормативних вимог якості щодо послуг турфірми, але окремі елементи системи потребують доопрацювання; «задовільно» – підприємство працює зі значними недоліками, яке не дозволяє забезпечити виконання завдань з якісного виробництва турпослуг; «незадовільно» – система не вирішує

поставлених задач у сфері якості та його функціонування потребує термінового перегляду або перепроєктування.

Пропонується створювати робочий документ (карта експертної оцінки функціонування системи якості), в якому можна було б фіксувати та обробляти результати експертної оцінки. Для здійснення оцінки необхідно створити групу у складі 5–10 експертів фахівців керівних підрозділів і фахівців у сфері якості послуг. Кожен експерт повинен працювати самостійно, виставляючи оцінки-бали в картку. За потребою він може питати прикладені дані у керівників підрозділів і служб. Оцінка ефективності функціонування системи якості повинна проводитися раз в півріччя, але не рідше за один раз на рік.

Здійснити оцінку управління якістю згідно даним таблиці 7.

Таблиця 7 – Комплексна оцінка ефективності управління якістю

№ п/п	Функції управління якістю	Оцінка експертів, бали										Середня оцінка, бал	K_{ei}	Відповідальний підрозділ
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Формування і проведення політики у сфері якості	5	3	3	5	4	4	5	6	3	5			Вище керівництво
2	Документування у сфері якості	0	1	1	2	3	2	1	1	2	3			Вище керівництво
3	Проведення внутрішнього аудиту	5	6	4	6	6	4	5	5	6	6			Вище керівництво
4	Планування якості	6	6	5	4	3	5	4	6	6	6			Вище керівництво
5	Мотивація забезпечення якості	7	5	5	4	6	7	6	5	6	7			Відділ праці і заробітної платні або відповідальний бухгалтер, якщо фірма маленька
$K_e =$														

Завдання № 7

Розрахунок узгодженості думок експертів

Визначити узгодженість думок експертів за допомогою коефіцієнта конкордації (коефіцієнта рангової кореляції). Початкові дані для розрахунків у таблиці.

У експертних оцінках використовують шкалу порядку, фіксуючи в ній опорні точки (бали); в цьому випадку, п'ятибальну шкалу оцінки. Важлива також узгодженість думок експертів, яку можна визначити за коефіцієнтом конкордації, який розрахований за формулою, запропонованою Кендаллом:

$$W = \frac{12S}{(n^2(m^3 - m))},$$

де S – сума квадратів відхилення оцінок рангів кожного об'єкту експертизи від середнього значення;

n – число експертів;

m – число об'єктів експертизи (чинників оцінки);

l – щонайповніше неузгодження думок експертів;

l – однотайність експертів.

Таблиця 8 – Розрахунок узгодженості думок експертів

№ об'єкта експертизи	Оцінка експерта					Сума рангів Σ	Відхилення суми рангів від середньої суми рангу	Квадрат відхилення S
	1	2	3	4	5			
1	2	6	4	4	2			
2	3	3	3	3	4			
3	3	2	1	2	2			
4	6	5	6	5	6			
5	1	1	3	4	1			
6	5	4	5	6	4			
7	7	6	7	5	7			
								Σ

Якщо $W < 0,2 - 0,4$, означає слабка узгодженість експертів
якщо $W > 0,6 - 0,8$, то узгодженість експертів сильна.

Слабка узгодженість звичайно є слідством наступних причин:

- у даній групі експертів дійсно відсутня спільність думок;
- усередині групи існують коаліції з високою узгодженістю думок, однак, узагальнені думки коаліцій протилежні.

ГЛОСАРІЙ

А

Аналіз – діяльність, метою якої є встановлення придатності, адекватності, результативності об'єкта для досягнення поставлених цілей. Аналіз також включає визначення ефективності. Наприклад, аналіз з боку керівництва, аналіз проектування і розроблення, аналіз вимог споживачів і невідповідностей.

Аналіз контракту – систематична діяльність, яка розпочинається постачальником до підписання контракту, щоб переконатися в тому, що вимоги до якості точно визначені, не містять двозначностей, документально оформлені й можуть бути виконані постачальником.

1. Аналіз контракту є обов'язком постачальника, але може бути виконаний спільно зі споживачем.

2. Аналіз контракту може бути повторений на різних стадіях, якщо це необхідно.

Аналіз проекту – документована, всебічна і систематична перевірка проекту з метою оцінки його можливості виконувати вимоги, які висувуються до якості, виявляти проблеми для визначення способів їх вирішення. Аналіз проекту може проводитися на будь-якому етапі процесу проектування, але в будь-якому випадку він має бути здійснений по завершенні процесу.

Аналіз з боку керівництва – офіційна оцінка вищим керівництвом стану системи якості та її відповідність політиці в сфері якості і цілям.

1. Аналіз з боку керівництва може включати аналіз політики в сфері якості.

2. Результати перевірки якості (аудиту) є можливими вхідними даними для аналізу з боку керівництва.

3. Термін «Вище керівництво» відноситься до керівництва організації, система якості якої аналізується.

Аудит (перевірка) – систематичний, незалежний і документований процес одержання свідчень аудиту та об'єктивного їх оцінювання з метою встановлення ступеня виконання погоджених критеріїв аудиту.

1. Внутрішні аудити (перевірки), які іноді називаються «аудити першою стороною», проводяться зазвичай самою організацією або за її дорученням для внутрішніх цілей і можуть бути підставою для декларації про відповідність.

2. Зовнішні аудити (перевірки) включають аудити, які зазвичай називаються «аудити другою стороною» або «аудити третьою стороною».

Аудити (перевірки) другою стороною проводяться сторонами, зацікавленими в діяльності організації, наприклад, споживачами або іншими особами від їхнього імені.

Аудити (перевірки) третьою стороною проводяться зовнішніми

незалежними організаціями, які здійснюють сертифікацію або реєстрацію на відповідність вимогам, наприклад, вимогам ДСТУ ISO 9001:2001 тощо.

Аудитор – особа, компетентна в проведенні аудиту (перевірки).

Б

Безпека – стан, при якому ризик шкоди (персоналу) або збитку обмежений допустимим рівнем. Безпека є одним із аспектів якості.

Бенчмаркінг – вивчення і впровадження методів управління організацій, які успішно працюють шляхом порівняння з ними власної організації (після виявлення її слабких сторін), деталізований інструмент конкурентного аналізу, спрямований на систематичний пошук і впровадження найкращої практики, що можуть привести організацію до досконалішої форми. Бенчмаркінговий підхід надає організації можливість запозичити найкращий досвід інших компаній, спрямовуючи зусилля на підвищення конкурентоспроможності та формування конкурентних переваг.

В

Валідація (підтвердження) – підтвердження на підставі надання об'єктивних свідчень того, що вимоги, призначені для конкретного використання або застосування, виконані.

Верифікація (перевірка) – підтвердження на основі надання об'єктивних свідчень того, встановлені вимоги виконані. Верифікація включає:

- 1) здійснення альтернативних розрахунків;
- 2) порівняння наукової і технічної документації за новим проектом з аналогічною документацією по апробованому проекту;
- 3) проведення випробувань і демонстрацій;
- 4) аналіз документів до їх випуску.

Вимога – потреба або очікування, яке визначено, зазвичай передбачається або є обов'язковим. Встановленою є така вимога, яка визначена, наприклад, у документі. Вимоги можуть висуватися різними зацікавленими сторонами.

Вимоги до якості – вираження певних потреб або їх переведення у набір кількісно або якісно встановлених вимог до характеристик об'єкта, щоб дати можливість їх реалізації та перевірки.

Вимоги суспільства – зобов'язання, визначені в законах, інструкціях, правилах, кодексах, статутах та виходячи з інших міркувань.

Випробування – визначення однієї або декількох характеристик відповідно до встановленої процедури.

Випуск – дозвіл на перехід до наступної стадії процесу.

Виробниче середовище – сукупність умов, у яких виконується робота. Умови включають фізичні, соціальні, психологічні й екологічні фактори (такі як температура, системи визнання і заохочення, ергономіка і склад атмосфери).

Висновки за результатами аудиту (перевірки) – вихідні дані аудиту,

надані групою з аудиту (перевірці) після розгляду цілей аудиту і всіх його спостережень.

Витрати «зовнішні» (або витрати на усунення дефектів, пов'язаних з вимогами замовника) – витрати по забезпеченню якості, спричинені незадовільною якістю виконання вимог замовника (споживача). До них належать рекламації, необхідні зворотні заходи тощо.

Витрати «внутрішні» (або витрати на усунення дефектів, пов'язаних з внутрішніми проблемами) – витрати на забезпечення якості, призначені для коригування процесу, а також для того, щоб розробити послугу, незважаючи на невдачі, прийнятною для замовника (споживача).

Витрати на якість – усі необхідні витрати, щоб зробити якісну послугу.

1. Витрати, пов'язані з якістю, класифікуються усередині організації відповідно до її власних критеріїв.

2. Деякі витрати важко визначити кількісно, але вони можуть бути істотними, наприклад, такі як втрата престижу фірми.

Вище керівництво – особа або група працівників, які здійснюють діяльність і керування організацією на вищому рівні.

Відповідність – виконання вимоги.

Відповідальність за якість – загальний термін, який описує зобов'язання, покладені на виробника або інших осіб, з відшкодування збитку через нанесення травм, пошкодження власності або іншої шкоди, спричиненої споживанням послуги.

Втрати якості – втрати, спричинені нереалізацією потенційних можливостей ресурсів у процесах і в ході діяльності. Прикладами втрат якості є втрата задоволеності споживача, можливості додатково збільшити вартість споживачеві, організації або суспільству, а також нераціональне використання ресурсів і матеріалів.

Г

Глибокі знання – теорія Демінга про основні групи знань і навичок, необхідних менеджеру для успішної роботи (наприклад, системний підхід, теорія варіацій, теорія знань, психологія).

Група з аудиту (перевірці) – один або кілька аудиторів, які проводять аудит (перевірку).

1) Один із аудиторів у групі з аудиту (перевірці), як правило, призначається керівником групи.

2) Група з аудиту включає стажистів у разі потреби технічних експертів.

3) У роботі групи беруть участь спостерігачі без повноважень членів групи з аудиту.

Групи якості – працівники того чи іншого підрозділу підприємства, які займаються проблемами поліпшення якості на добровільних засадах.

Д

Дефект – невиконання вимоги, пов'язаної з передбачуваним або встановленим використанням.

Державна система стандартизації – це система, яка визначає основну мету і принципи управління, форми та загальні організаційно-технічні правила виконання всіх видів робіт із стандартизації.

Диференційований метод оцінки якості – засновано на використанні одиничних показників якості, коли визначається, за якими показниками досягнуто рівня базового зразка, а за якими ці значення відрізняються. Для бажаних показників, зі збільшенням яких якість поліпшується, визначається співвідношення показника якості зразка, що оцінюється, та показника якості базового зразка. Для небажаних показників, зі збільшенням котрих якість погіршується, визначається співвідношення показника якості базового зразка до показника якості зразка, що оцінюється.

Дозвіл на відхилення – дозвіл на розроблення та споживання послуги, що не відповідає (але не зовсім відповідає) встановленим вимогам. Він звичайно поширюється на постачання послуги з невідповідними характеристиками для встановлених погоджених обмежень у часі або кількості даних послуг.

Дозвіл на відступ – дозвіл на відступ від вихідних встановлених вимог до послуги до її надання. Він, як правило, дається на обмежену кількість послуги або період часу, а також для конкретного використання.

Документ – інформація і відповідний носій. Наприклад, записи (протоколи), нормативна і технічна документація, процедурний документ, креслення, звіт, стандарт.

1. Носій може бути паперовим, магнітним, електронним або оптичним комп'ютерним диском, фотографією або еталонним зразком, їх комбінацією.

2. Комплект документів, наприклад технічних умов і записів, часто називається «документацією».

3. Деякі вимоги (наприклад, вимога до розбірливості) відносяться до всіх видів документів, однак можуть бути інші вимоги до технічних умов (наприклад, вимога до управління переглядами) і записів (наприклад, вимога до відновлення).

Е

Ефективність – зв'язок між досягнутим результатом і використаними ресурсами.

З

Забезпечення якості – частина менеджменту якості, спрямована на створення впевненості у тому, що вимоги до якості будуть виконані, усі планові і систематично виконувані види діяльності в межах системи якості, що

підтверджуються в разі потреби, і необхідні для створення достатньої впевненості в тому, що об'єкт буде виконувати вимоги якості.

Загальне управління якістю (TQM) – сучасна інтегрована концепція якості, яка розглядає якість як результат заходів і операцій, що здійснюються для всього виробничого циклу та охоплюють технологічний процес, економічну і соціальну сфери, спрямований на поліпшення виробничих процесів, усунення слабких місць, аналіз виробничої ситуації як на виробництві, так і в організації в цілому, загальне управління якістю означає підхід до керівництва організацією, спрямований на якість, заснований на участі всіх її членів і направлений на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача і вигоди для членів організації і суспільства.

1. «Всі члени» означає персонал всіх підрозділів на всіх рівнях організаційної структури.

2. Сильне і наполегливе керівництво з боку вищої адміністрації, навчання і підготовка всіх членів організації є істотними моментами для успішної реалізації наведеного підходу.

3. При загальному керуванні якістю концепція якості має відношення до досягнення всіх цілей управління.

4. «Вигоди для суспільства» передбачають виконання вимог суспільства.

5. Total quality management (TQM) (загальне керування якістю) або його складові частини іноді називають «total quality» (загальна якість), «CWQC» (company wide quality control) («керування якістю в масштабах компанії»), «TQC» (total quality control) («загальне керування якістю») тощо.

Задоволеність споживачів – сприйняття споживачами ступеню виконання їхніх вимог.

1. Скарги є показником низької задоволеності споживачів, однак їх відсутність не обов'язково передбачає високу задоволеність.

2. Навіть якщо вимоги споживачів були з ними погоджені і виконані, це не обов'язково забезпечує високу задоволеність продукцію.

Зацікавлена сторона – особа або група, зацікавлені в діяльності та успіху організації. Наприклад, споживачі, власники, працівники організації, постачальники, банкіри, асоціації, партнери або суспільство. Група може складатися з організації, її частини або з декількох організацій.

Замовник аудиту (перевірки) – організація або особа, що замовила аудит (перевірку).

Запис (протокол) – документ, що містить досягнуті результати або свідчення здійсненої діяльності. Записи можуть використовуватися, наприклад, для документування простежування, свідчення проведення верифікації, щодо попереджувальних і коригувальних дій.

Збалансована система показників – набір з чотирьох параметрів, які

збалансовано оцінюють діяльність організації з фінансової позиції, з позиції споживача, внутрішніх процесів, навчання і зростання кваліфікації працівників.

Здобувач ліцензії – юридична особа або індивідуальний підприємець, який звернувся в орган, що ліцензує, із заявою про надання ліцензії на здійснення певного різновиду діяльності.

І

Інтегральний показник якості – це комплексний показник, що відображає відношення сумарного корисного ефекту від споживання послуги до сумарних затрат на її створення і надання.

Інформація – значущі дані.

Інфраструктура – сукупність будівель, устаткування і служб забезпечення, необхідних для функціонування організації.

К

KAIRYO – система, яка передбачає кардинальне одноразове поліпшення якості з використанням мінімальної кількості персоналу, технологій, проте із залученням значних інвестицій.

KAIZE – система, яка передбачає велику кількість дрібних поліпшень із залученням максимальної кількості працівників та їхніх зусиль, але з мінімальними розмірами інвестицій.

Керівні екологічні принципи – це офіційна декларація, що містить основу, на якій може будуватися екологічна політика і яка створює фундамент для відповідної діяльності.

Керування якістю – частина менеджменту якості, спрямована на виконання вимог щодо якості.

Компетентність – виражена спроможність застосовувати свої знання та вміння.

Комплексний аудит – одночасний аудит (перевірка) системи менеджменту якості й охорони навколишнього середовища. Якщо дві або кілька організацій спільно проводять аудит (перевірку) організації, це називається «спільним аудитом».

Комплексний показник якості – це показник, що відноситься до кількох властивостей послуги та складається з поодиноких показників.

Контроль – процедура оцінювання відповідності шляхом спостереження і суджень, які супроводжуються відповідними вимірюваннями, випробуваннями або опитуваннями.

Коригувальна дія – дія з усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації. Попереджувальна дія застосовується для запобігання виникнення події, тоді як коригуюча – для запобігання повторного виникнення події.

Корекція – дія, призначена для усунення виявленої невідповідності.

1. Корекція може поєднуватися з коригувальною дією.
2. Корекція може включати, наприклад, переробку або зниження градації.

Критерії аудиту (перевірки) – сукупність політики, процедур або вимог, які застосовуються у вигляді посилань.

Л

Ліцензування – проведення заходів, пов'язаних із наданням здобувачу ліцензії, переоформленням документів, що підтверджують наявність ліцензії, призупиненням та поновленням дії ліцензій, анулюванням ліценцій та контролем органів, які ліцензують, за дотриманням ліцензіатами відповідних ліцензійних вимог та умов при здійсненні туристської діяльності.

Ліцензія – право суб'єкта господарювання на провадження виду господарської діяльності або частини виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

Ліцензіат – юридична особа або індивідуальний підприємець, що має ліцензію на проведення певного різновиду діяльності.

М

Менеджмент – скоординована діяльність із керівництва й управління організацією.

Менеджмент якості – скоординована діяльність з керівництва і управління організацією стосовно якості. Вона звичайно включає розроблення політики та цілей в області якості, планування якості, управління якістю, забезпечення якості та її поліпшення.

Методи статистичного управління якістю – комплекс методів статистичного аналізу, спрямованих на забезпечення стабільності процесів і зменшення їх варіабельності. До складу цієї групи методів належать 7 простих інструментів контролю якості та 7 інструментів управління якістю.

Методика – встановлений спосіб здійснення діяльності.

1. Здебільшого методика документується (наприклад, методики системи якості).

2. Коли яка-небудь методика документується, краще вживати термін «письмова методика» або «документальна методика».

3. Письмова або документальна методика звичайно включає цілі й області діяльності; що має бути зроблено і ким; коли, де і як це повинно бути зроблено; які матеріали, документи і устаткування мають бути використані; як це повинно контролюватися і реєструватися.

Методологія «шість сигм» – стратегічний підхід до вдосконалення бізнесу, у межах якого проводяться заходи зі знаходження й усунення причин помилок або дефектів у бізнес-процесах, шляхом зосередження на тих вихідних параметрах, які є критично важливими для споживача.

Метрологічна служба – організаційна структура, яка відповідає за визначення і впровадження системи керування вимірами.

Метрологічне підтвердження придатності – сукупність операцій, необхідна для забезпечення відповідності вимірювального устаткування вимогам, що відповідають його призначенню.

Місія – головна загальна ціль організації, в якій чітко визначена причина її існування.

Можливості – здатність системи або процесу проектувати та розробляти послугу, яка відповідатиме вимогам до неї.

Н

Надійність – збірний термін, який застосовується для опису властивості готовності та властивостей безвідмовності, що на неї впливають.

Настанови з якості – документ, в якому викладено політику в галузі якості і описано систему якості організації.

Невідповідність – невиконання вимоги.

Нормативна і технічна документація – документи, які встановлюють вимоги. Нормативні документи можуть відноситися до діяльності (наприклад, документована процедура, технологічна документація на процес чи методику випробувань) або послуги.

Нормативний документ – документ, що встановлює правила, загальні принципи чи характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів.

Ноу-хау – сукупність характеристик виробництва і технологій управління, які не патентуються.

О

Об'єкт – те, що може бути індивідуально описане і розглянуте.

Об'єктом може бути, наприклад:

- 1) діяльність або процес;
- 2) послуга;
- 3) організація, система або окрема особа, будь-яка їх комбінація.

Об'єктивне свідчення (доказ) – дані, що підтверджують наявність або істинність чого-небудь. Об'єктивне свідчення може бути отримане шляхом спостереження, виміру, випробування або іншими способами.

Органи, які ліцензують – органи виконавчої влади, що здійснюють ліцензування.

Організаційна структура – зобов'язання, повноваження і взаємини, подані у вигляді схеми, за якою організація виконує свої функції. Сюди відносяться також і розподіл відповідальності, повноважень і взаємовідносин між працівниками.

Орган з сертифікації – орган, що проводить сертифікацію відповідності.

Організація – група працівників та необхідних засобів з розподілом відповідальності, повноважень і взаємовідносин. Наприклад, компанія, корпорація, фірма, підприємство, установа, благодійна організація, асоціація, а

також їх підрозділи або комбінація з них.

Оцінка якості – систематична перевірка, наскільки об’єкт здатний виконувати встановлені вимоги.

П

Перевірка якості (аудит) – систематичний і незалежний аналіз, який дозволяє визначити відповідність діяльності з якості і її наслідків запланованим заходам, а також ефективність від впровадження цих заходів та їх відповідність поставленій меті.

Петля якості – концептуальна модель взаємозалежних різновидів діяльності, які впливають на якість на різних стадіях – від визначення потреб до оцінки їх задоволення.

Планування якості – частина менеджменту якості, спрямована на встановлення цілей в сфері якості, яка визначає необхідні операційні процеси життєвого циклу послуги та відповідних ресурсів для досягнення цілей в області якості. Наприклад, розробка планів якості.

План якості – документ, який визначає, які процедури і відповідні ресурси ким і коли повинні застосовуватися до конкретного проекту, продукції, процесу або контракту.

1. Ці процедури звичайно включають ті, що мають посилання на процеси менеджменту якості та процеси виробництва.

2. План якості часто містить посилання на розділи керівництва з якості або документовані процедури.

3. План якості, як правило, є одним із результатів планування якості.

Показник якості – кількісна характеристика однієї або кількох властивостей, які становлять її якість і розглядаються стосовно певних умов її створення і споживання послуги.

Поліпшення якості – частина менеджменту якості, спрямована на підвищення спроможності виконати вимоги щодо якості, заходи, які здійснюються усюди в організації для підвищення ефективності та результативності діяльності і процесів з метою одержання користі як для організації, так і для її споживачів.

Політика в сфері якості – загальні наміри і напрям діяльності організації в області якості, офіційно сформульовані вищим керівництвом.

1. Як правило, політика в сфері якості погоджується із загальною політикою організації і забезпечує основу для постановки цілей в сфері якості.

2. Принципи менеджменту якості, викладені в цьому стандарті, можуть бути основою для розробки політики в області якості.

Поодинокий (диференційний) показник якості – це показник, що відноситься тільки до однієї з її властивостей.

Послуга – нематеріальний вираз безпосередньої взаємодії постачальника і споживача та внутрішньої діяльності постачальника щодо задоволення потреб

споживача.

Постачальник – організація або особа, які надають послуги.

1. Постачальник може бути внутрішнім або зовнішнім стосовно організації.

2. У контрактній ситуації постачальника іноді називають «підрядником».

Постійне поліпшення – повторювана діяльність щодо підвищенню спроможності виконати вимоги.

Попереджувальні витрати – витрати із забезпечення (TQM), спрямовані на початкове задоволення вимог з виробництва без дефектів. До них можна віднести втрати на забезпечення якості, навчання, програми якості тощо.

Попереджувальна дія – дія, спрямована на усунення причини потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації.

Програма аудиту (перевірки) – сукупність одного або декількох аудитів (перевірок), запланованих на конкретний період часу і спрямованих на досягнення конкретної мети.

Програма якості – документ, який регламентує конкретні заходи в області якості, ресурсів і послідовність діяльності, що відноситься до специфічної продукції, проекту або контракту.

Проект – унікальний процес, який складається із сукупності скоординованої та керованої діяльності з початковою і кінцевою датами, розпочатий для досягнення мети, що відповідає конкретним вимогам, який включає обмеження термінів, вартості і ресурсів.

Проектування і розробка – сукупність процесів, які переводять вимоги у встановлені характеристики або нормативну і технічну документацію на послугу, процес або систему.

Простежуваність – можливість простежити історію, застосування або місцезорозташування того, що розглядається.

Процедура – встановлений спосіб здійснення діяльності або процесу:

1. Процедури можуть бути документованими або не документованими.

2. Якщо процедура документована, використовується термін «письмова процедура» або «documents procedure».

Процес – сукупність взаємозалежних і взаємодіючих різновидів діяльності, що перетворює входи на виходи.

1. Входами до процесу звичайно є виходи інших процесів.

2. Процеси в організації, як правило, плануються і здійснюються в керованих умовах з метою додання цінності.

3. Процес, у якому підтвердження відповідності послуги ускладнено або економічно недоцільне, часто відносять до «спеціального процесу».

Процес вимірювання – сукупність операцій для встановлення значення величини.

Процес кваліфікації – процес демонстрації здатності виконати

встановлені вимоги. Кваліфікація може поширюватися на працівників, послуги, процеси або системи.

Процесний підхід – розгляд кожної дії як процесу, що має визначені параметри на вході і виході.

Процес встановлення цілей і пошуку можливостей поліпшення є постійним процесом, що використовує спостереження аудиту (перевірки) і висновки за результатами аудиту (перевірки), аналіз даних, аналіз з боку керівництва або інші засоби, який призводить до коригувальних або попереджувальних дій.

Р

Результативність – ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

Реінжиніринг – фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів для досягнення суттєвих поліпшень (прориву) у таких ключових показниках, як витрати, якість, рівень обслуговування й оперативність.

Рекомендації з якості – це узагальнювальний документ, у якому викладена політика підприємства в сфері якості, наводиться опис системи менеджменту якості. Рекомендації щодо якості можуть розрізнятися за формою і детальністю викладу, згідно відповідності розміру і складності організації.

Робочі інструкції – елемент документації системи менеджменту якості, який складається з докладних вказівок, що регламентують технологію і організацію робочих процесів, які супроводжують створення продукту.

С

Самооцінка – спосіб самостійного оцінювання відповідності системи якості вимогам.

Свідчення аудиту (перевірки) – записи, викладення фактів або іншої інформації, пов'язаної з критеріями аудиту (перевірки), яка може бути перепроверена. Свідчення аудиту (перевірки) може бути якісним або кількісним.

Сертифікація – діяльність з підтвердження відповідності продукції (процесів, систем) встановленим вимогам.

Сертифікат відповідності – документ, що виданий для підтвердження того, що продукція, система якості, система управління якістю, система управління довкіллям, персонал відповідає встановленим вимогам певного стандарту чи іншого нормативного документу, визначеного чинним законодавством.

Система – сукупність взаємозалежних і взаємодіючих елементів.

Система менеджменту – система для розробки політики і цілей та їх досягнення. Система менеджменту організації може включати різні системи,

такі як система менеджменту якості, система менеджменту фінансової діяльності або менеджменту охорони навколишнього середовища.

Система менеджменту якості – система менеджменту для керівництва і управління організацією стосовно якості. Система якості може бути охарактеризована як сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального управління якістю.

Система керування вимірами – сукупність взаємозалежних або взаємодіючих елементів, необхідних для досягнення метрологічного підтвердження придатності та постійного керування процесами виміру.

Система сертифікації – система, яка має власні правила, процедури і управління для проведення сертифікації відповідності. Вона може діяти на національному, регіональному і міжнародному рівнях.

Система управління якістю (Quality Management Systems – QMS) – сукупність взаємопов'язаних та/або взаємодіючих елементів організації, які дають змогу спрямовувати та контролювати діяльність організації щодо якості.

Споживач – організація або особа, які є споживачами. Наприклад, клієнт, замовник, кінцевий користувач, роздрібний торговець, бенефіціар і покупець (клієнт, турист). Споживач може бути внутрішнім або зовнішнім по відношенню до організації.

Спостереження аудиту (перевірки) – результат оцінки свідчення аудиту (перевірки) залежно від критеріїв аудиту (перевірки). Спостереження аудиту (перевірки) можуть вказувати на відповідність або невідповідність критеріям аудиту (перевірки) або на можливість поліпшення.

Стандарт – нормативний документ, розроблений, зазвичай, на засадах відсутності протиріч з істотних питань з боку більшості зацікавлених сторін і затверджений визнаним органом, в якому встановлені для загального та багаторазового використання правила, вимоги, загальні принципи чи характеристики, що стосуються різних видів діяльності або їх результатів для досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі.

Стандартизація – діяльність зі встановлення норм, правил і характеристик, яким повинна відповідати продукція (процес, система), діяльність з метою досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального і багаторазового використання щодо реально існуючих чи можливих завдань.

Т

Технічні умови – документ, який встановлює вимоги.

Технічний експерт – особа, яка володіє спеціальними знаннями або досвідом відносно об'єкта, що піддається аудиту. Технічний експерт не має повноважень аудитора в групі з аудиту (перевірки).

Технічний регламент – нормативно-правовий акт, в якому визначено характеристики продукції або пов'язані з ними процеси та методи виробництва,

включаючи відповідні адміністративні положення, додержання яких є обов'язковим. Технічні регламенти затверджуються законами, актами Кабінету Міністрів України відповідних державних органів та міністерств.

У

Управління якістю – напрями діяльності функції загального управління, які визначають політику в галузі якості, мету і відповідальність, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, керування якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в межах системи якості.

Ф

Функціонально-вартісний аналіз (ФВА) – метод визначення вартості та інших характеристик послуг і споживачів, які використовують в якості основи функції та ресурси, що використовуються у виробництві, маркетингу, продажу, наданні послуг, обслуговуванні клієнтів, а також забезпеченні якості.

Функціональні властивості – це властивості послуги, необхідні споживачеві для задоволення його потреб.

Х

Характеристика – відмітна властивість.

1. Характеристика може бути власною або привласненою.
2. Характеристика може бути якісною або кількісною.

Характеристика якості – властива характеристика послуги, процесу або системи, яка пов'язана з вимогами.

Ц

Цілі в області якості – цілі, яких домагаються або до яких прагнуть в області якості.

1. Цілі в сфері якості зазвичай базуються на політиці організації в області якості.
2. Цілі в сфері якості зазвичай встановлюються для відповідних функцій і рівнів організації.

Я

Якість – ступінь, в якій сукупність властивих характеристик виконує вимоги та задовольняє потреби. Якість як економічна категорія відображає сукупність властивостей послуг, що зумовлюють ступінь їх придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення.

Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Отже, стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування. Критерій оцінки якості наданої послуги для споживача – це ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 1.1-2001. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять : [чинний від 01.07.2001 р.] – Київ : Держстандарт України, 2001. – 26 с. (Нац. стандарт України).
2. ДСТУ 3410-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.– Київ : Держстандарт України, 1996. – 16 с. (Нац. стандарт України).
3. ДСТУ 3411-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів сертифікації продукції та порядок їх призначення і надання повноважень на діяльність у системі. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 26 с. (Нац. стандарт України).
4. ДСТУ 3413-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції. – Київ : Держстандарт України, 1997. – 30 с. (Нац. стандарт України).
5. ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення . – Київ : Держстандарт України, 2001. – 21 с. (Нац. стандарт України).
6. ДСТУ 3420-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Требования к органам по сертификации систем качества и порядок их аккредитации. – Київ : Держстандарт України, 1996. – 22 с. (Нац. стандарт України).
7. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. (Нац. стандарт України).
8. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. (Нац. стандарт України).
9. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 14 с. (Нац. стандарт України).
10. ДСТУ /ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 27 с. (Нац. стандарт України).
11. ДСТУ/ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 23 с. (Нац. стандарт України).
12. ДСТУ/ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 44 с. (Нац. стандарт України).
13. ISO/IEC GUIDE 2:2004(E/F/R) Стандартизація и смежные виды деятельности. Общий словарь. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso-iec:guide:2:ed-8:v1:ru>

14. Про адміністративні правопорушення : Кодекс України від 07.12.1984 р. № 8073-X // Відомості ВР УРСР. – 1984. – № 51. – ст. 1122.
15. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України від 02.03.2015 р. № 222-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2015. – № 23. – ст. 158.
16. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII // Відомості ВР УРСР. – 1991. – № 30. – ст. 379.
17. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності Закон України від 05.05.2007 р. № 877-V // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2007. – № 29. – ст. 389
18. Про стандартизацію : Закон України від 02.03.2015 р. № 1315-VII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2014. – № 31. – ст. 1058.
19. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15.01.2015 р. № 124-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2014. – № 14. – ст. 96.
20. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР // Відомості ВР. – 1995. – № 31. – ст. 24.
21. Про організацію роботи, спрямовану на створення державних систем стандартизації, метрології та сертифікації : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.05.1992 № 269. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/269-92-п#Text>.
22. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг : Наказ Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, № 37 від 27.01.1999 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 16. – с. 143.
23. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування : Наказ Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, №37 від 27.01.1999 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 16. – с. 163.
24. Апілат О. В. Підвищення якості послуг в туризмі : автореф. дис... канд. екон. наук : спец. 08.10.01 «Розміщення продуктивних сил і регіональна економіка» / Олег Володимирович Апілат ; Харківська державна академія технології та організації харчування. – Київ, 2005. – 17 с.
25. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту : навч. посібник / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – Київ : Альтпрес, 2004. – 288 с.
26. Гличев А. В. Основи управління якістю продукції : навч. посібник / А. В. Гличев. – Київ : «Стандарти та якість», 2001 – 324 с.
27. Сервіс в туризмі : підручник / [Н. І. Гриценко, В. А. Бурдейного, О. Є. Кутузової та ін.]. – Одеса : Талісман, 2006. – 160 с.
28. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях / С. Джордж, А. Ваймерских. – СПб. : Виктория Плюс, 2002. – С. 61.

29. Зіміна Г. К. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000. – Київ : Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2003. – 256 с.
30. Ильенкова С. Д. Управление качеством : учебник для вузов – 2-е изд., перераб. и доп. / С. Д. Ильенкова. – Минск : Знание, 2004. – 334 с.
31. Исикава К. Экономические методы управления качеством / К. Исикава. – М. : Экономика, 1988. – 216 с.
32. Квартальнов В. А. Туризм : учебник – 2-е изд., перераб. / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 336 с.
33. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посібник / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – Київ : Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2008. – 446 с.
34. Кириченко Л. С. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг : підручник / Л. С. Кириченко, А. А. Самойленко. – Харків : Вид-во «Ранок», 2009. – 240 р.
35. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги ХХІ. – 2003. – 300 с.
36. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2000. – 216 с.
37. Койфман Ю. И. Принципы, методы та досвід роботи у сфері забезпечення якості та сертифікації. Система якості, правила сертифікації та акредитації : посібник / Ю. И. Койфман. – Київ, 1995. – 349 с.
38. Косенков С. И. Маркетингові дослідження / С. И. Косенков. – Київ : Скарби, 2004. – 464 с.
39. Конкурентоспособность предприятия: оценка, диагностика, стратегия / Ю. Б. Иванов, А. Н. Тищенко, Н. А. Дробитько, О. С. Абрамова. – Харків : ХНЗУ, 2004. – 255 с.
40. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ., под ред. Р. Б. Ноздровой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
41. Основи комплексного управління якістю / С. Ланциські, Х. Мрук, Х. Янушек, Я. Личак; за ред. Н. В. Мережко; пер. з польського. – Київ : КНТЕУ, 2006. – 288 с.
42. Мазаракі А. А. Економічні дослідження (методологія, інструментарій, організація, апробація) : навч. посібник / А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 280 с.
43. Менеджмент: теорія і практика : навч. посібник / А. А. Мазаракі, Г. Є. Мошек, Л. А. Гомба, А. В. Семенчик. – Київ : Атака, 2007. – 584 с.
44. Мазур И. Н. Управление качеством : учеб. пособие / И. Н. Мазур, В. Д. Шапиро; Под общ. ред. И. И. Мазура. – М. : Высшая школа, 2003. – 345 с.
45. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг : підручник / Н. В. Мережко. – Київ : 2008. – 298 с.

46. Мишин В. М. Управление качеством : учебн. пособие для вузов / В. М. Мишин. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 287 с.
47. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості : навч. посібник / О. І. Момот. – Київ : Центр навчальної літератури, 2007. – 368 с.
48. Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 / В. А. Никитин. – СПб. : Питер, 2002. – 272 с.
49. Никифоров А. Д. Метрология, стандартизация, сертификация / А. Д. Никифоров. – М. : Высшая школа, 2002.
50. Новицкий Н. И. Управление качеством продукции : учеб. пособие / Н. И. Новицкий, В. Н. Олексюк. – Минск : Новое знание, 2001. – 238 с.
51. Осовська Г. В. Менеджмент організацій: Для самостійного вивчення : навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – Київ : Кондор, 2009. – 376 с.
52. Панде П. Что такое «Шесть сигм»? Революционный метод управления качеством : пер. с англ. / П. Панде, Л. Холл. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 246 с.
53. Портер М. Конкуренция : пер. с англ. / М. Портер. – СПб. : Вильямс, 2003. – 495 с.
54. Пушкар М. Р. Менеджмент: теорія та практика : підручник для студентів вищ. навч. закл. / Р. М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. – 3-є вид., перероб. і доп. – Тернопіль : Карт-бланш, 2005. – 486 с.
55. Решетняк Е. И. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е. И. Решетняк. – Харків : Фактор, 2008. – 544 с.
56. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник. / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвинська. – Київ : Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
57. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю : підручник / Г. А. Саранча. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 672 с.
58. Скібіцька Л. І. Менеджмент : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л. І. Скібіцька, О. М. Скібіцький. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 415 с.
59. Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Л. І. Федулова, Н. І. Гавловська, О. В. Декшлок, С. В. Ковальчук; за ред. Л. І. Федулової. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 533 с.
60. Тарасова В. В. Метрологія, стандартизація і сертифікація : підручник / В. В. Тарасова, А. С. Малиновська, М. Ф. Рибак ; за заг. ред. В. В. Тарасової – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 264 с.
61. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія / Т. І. Ткаченко. – Київ : КНТЕУ, 2006. – 537 с.

62. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
63. Усе про облік та організацію туристичної діяльності. – 4-те вид., перероб. і доп. – Харків : Фактор, 2007. – 272 с.
64. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. – 3-те вид., перероб. і доп. – Харків : Фактор, 2007. – 272 с.
65. Фейгенбаум. А. Контроль якості продукції / А. Фейгенбаум. – Київ : Діло, 2002. – 318 с.
66. Харрінгтон Дж. Управління якістю в американських компаніях / Пер. з англ. – Київ, 1990. – 248 с.
67. Хил Н. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО-9000 / Н. Хил. – Мінськ : Технология, 2004. – 192 с.
68. Цюцюра С. В. Метрологія, основи вимірювань, стандартизація та сертифікація : навч. посібник, 3-те вид., стер. / С. В. Цюцюра, В. Д. Цюцюра. – Київ : Знання, 2006. – 242 с.
69. Шемаєва Л. Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві : монографія / Л. Г. Шамаєва. – Харків : ХНЕУ, 2009. – 240 с.
70. Менеджмент туристичної індустрії : навч. посібник / І. М. Школа, Т. М. Ореховська, Т. М. Козьменко та ін. ; за ред. проф. І. М. Школи. – Чернівці : Книги–XXI, 2003. – 596 с.
71. Эванс Дж. Р. Управление качеством : Учебное пособие для студентов вузов / Дж. Р. Эванс; пер. с англ. ; под. ред. Э. М. Короткова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 367 с.
72. Янгмен К. Менеджмент качества: цель и необходимые условия. Опыт Северной Америки и Японии / К. Янгмен. – 2010. – № 6. – С. 22–25.
73. Henrik F. Handszuh. Simposium of Tourism Servi / F. Henrik. – Geneva, 2001.
74. Jeams R. Evans. Menegement of control and quality / Evans Jeams R. South Western of division of Tomson Learning, 2002. – P. 838.
75. Jonson R. TQM: qualites training practices / R. Jonson – 1993. – 265 p.

Навчальне видання

БОГДАН Наталія Миколаївна,
ПИСАРЕВСЬКИЙ Ілля Матвійович,
ПОГАСІЙ Сергій Олександрович

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ
ПІДРУЧНИК

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*
Редактор *В. І. Шалда*
Комп'ютерне верстання *С. О. Погасій*
Дизайн обкладинки *Т. А. Лазуренко*

Підп. до друку 18.07.2017. Формат 60x 84/16
Друк на ризографі Ум. друк. арк. 19,8
Тираж 60 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.