

УДК 338.48:006

ЗАСТОСУВАННЯ ЄВРОПЕЙСЬКИХ СТАНДАРТІВ EEIG ДЛЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

А.О. Михалко, аспірантка

Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: європейські стандарти, туристичні послуги, оцінка якості.

В умовах нинішньої економічної невизначеності туризм є одним з небагатьох секторів економіки у світі, який активно розвивається, стимулює економічний прогрес як у країнах, що розвиваються, так і розвинених країнах і, що ще більш важливо, створює такі необхідні робочі місця[1].

Для підвищення конкурентоспроможності туристичного продукту в міжнародній практиці застосовуються різні моделі контролю якості. Нажаль в Україні вони, як правило, існують лише у великих західних компаніях, які системно підходять до регламентації своєї роботи і формуванню корпоративних цінностей. Наприклад, у країнах Європи однією з найбільш поширених є модель, яка наведена на рис. 1. Ця модель побудована на системному підході і дозволяє комплексно оцінювати якість послуг туристичних агентств за такими складовими як: компоненти, форма, аспекти, профілі, рівні. Такий підхід забезпечує комплексну діагностику їх рівня якості та дозволяє оцінювати окремі показники якості послуг.

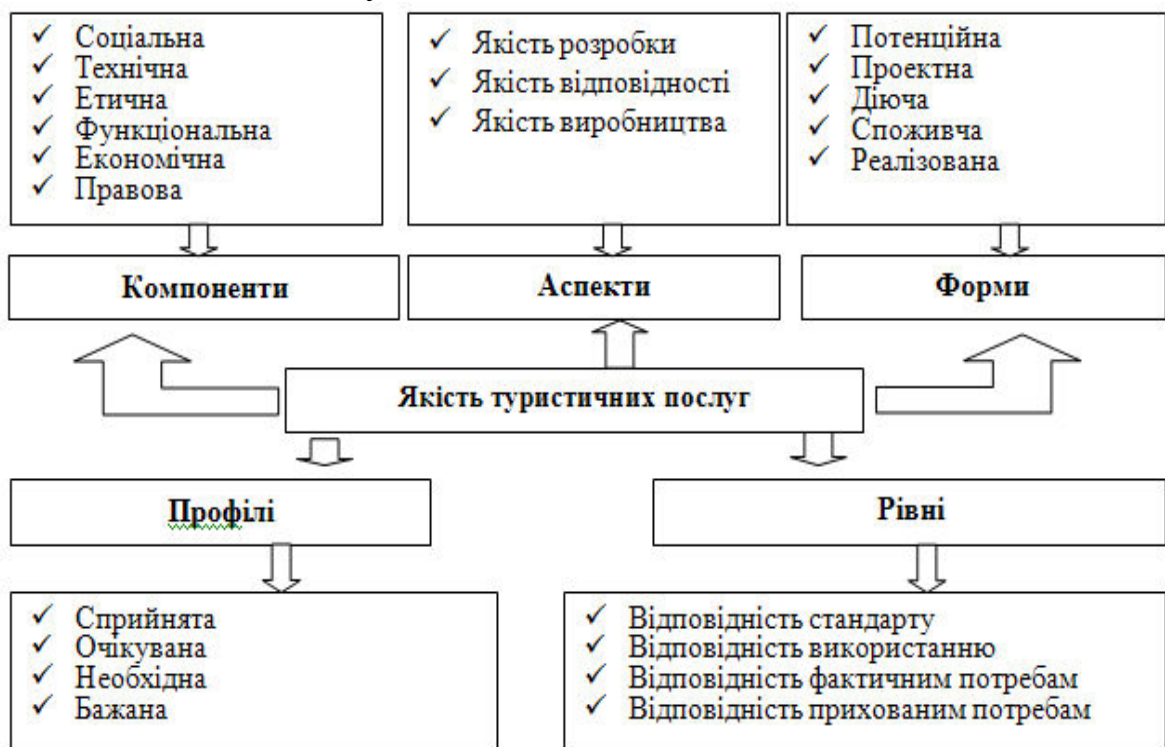


Рисунок 1 – Модель якості туристичних послуг

На практиці вимоги до якості та безпеки послуг можуть задаватися національними стандартами, нормативно-технічними документами міжнародних, у тому числі професійних організацій, а також формулюватися в рамках систем якості, що діють на туристичних фірмах (агенціях)[2].

Багаторічне використання власних національних стандартів у кожній країні, або розкритих в перебігу десятиліть стандартів громадських організацій (ISO), пояснює поки відсутність масової сертифікації за європейськими стандартами: EuHS, EuRS, EuWHS [3].

У країнах Європейського Союзу (ЄС) діють ряд стандартів у сфері виробництва та сервісу, розроблені експертами "Європейською Економічною Палатою Торгівлі, Комерції та Промисловості" (European Economic Chamber of Trade, Commerce and Industry). Ця організація була створена в 1998 році в цілях гармонізації європейської економіки відповідно до загальних і базисних принципів країн ЄС. Представництва EEIG розташовуються в різних європейських країнах.

"Європейська Економічна Палата Торгівлі, Комерції та Промисловості (EEIG)" передбачає сертифікацію підприємств у галузі туризму на основі таких стандартів:

- Європейський стандарт послуг (EuSS);
- Європейський ресторанний стандарт (EuRS);
- Європейський готельний стандарт (EuHS);
- Європейський стандарт кафе (EuCS).

Слід зазначити, що "Європейський Стандарт Послуг (EuSS)" є аналогом широко відомого міжнародного стандарту ISO 9000. Проте, перевагами даного стандарту є те, що він дозволяє набагато глибше оцінити якість всіх наданих туристичним підприємством послуг. Для цього експертами проводиться оцінка рівня якості послуг на стадіях переробки сировини, виробництва, закупівлі, маркетингу, ремонту, гарантійного та після продажного обслуговування.

При винесенні рішення про сертифікацію на основі стандарту EuSS приймається до уваги також наявність у організації (підприємства) сертифікату ISO 9000. Сертифікат "Європейського Стандарту Послуг (EuSS)" видається тільки тим туристичним підприємствам (агентствам), які відповідають високим європейським стандартам якості послуг і, таким чином, орієнтовані на впровадження передових технологій у своїй діяльності. Наявність цього сертифікату гарантує якість надання туристичних послуг і є передумовою для виходу підприємства на загальносвітовий ринок.

Список використаних джерел

1. Международный туризм уверенно продвигается к преодолению миллиардного рубежа в конце 2012 года PR No.: PR12051 Madrid 12 Sep 12 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://media.unwto.org/ru/press-release/2012-09-19/mezhdunarodnyi-turizm-uverenno-prodvigaetsya-k-preodoleniyu-milliardnogo-ru>

2. Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality. Center for Quality of Management Journal. Vol.2, Number 4. Fall 1993 — 37 p.

3. Сертификация по международным стандартам качества услуг Европейского Союза (ЕС) [Электронный ресурс] / Единый центр Сертификации. – Режим доступа: <http://www.itsu.ru/novosti/2007-07-05/news3/>. – 2014.