

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

Земліна Юлія Володимирівна

кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри готельно-ресторанного і туристичного бізнесу,

Київський національний університет культури і мистецтв

Павленко Аліна Сергіївна

здобувачка освітньо-наукового ступеня «магістр»,

Київський національний університет культури і мистецтв

Проблема якості обслуговування, продукції та її правового регулювання зберігає свою актуальність і в умовах ринкової економіки, оскільки її вирішення дуже важливе для споживачів.

Проаналізувавши сучасний етап розвитку готельного бізнесу в Україні, можна дійти до висновку, що більшість чинних українських готелів не відповідають світовому рівню сервісу та комфорту. Причиною цього, безпосередньо, може бути застаріла матеріально-технічна база готельного бізнесу. Це впливає на коефіцієнт завантаження готелів, від якого залежить прибутковість та ефективність індустрії гостинності. Світова практика доводить, що готелі рентабельні та приносять прибуток за середньорічної заповнюваності у 63–68%. Держава, що є гарантом економічної безпеки країни, має усвідомити необхідність створення сприятливих умов розвитку готельного господарства.

Забезпечення ефективності якості обслуговування закладів готельного господарства неможливе без якісних та ґрунтовних нормативно-правових документів, які б повною мірою регулювали та встановлювали правила та обов'язки усіх учасників ринку готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.

Законодавство України у сфері регулювання управління якістю базується на цілому комплексі законодавчих актів, які представлено на рис. 1.

Як бачимо з рис. 1. нормативно-правове забезпечення системи управління якістю формується з декількох складових, які доцільно поділити на дві групи – перша, що впливає опосередковано та друга – безпосередньо.

Нормативно-правове регулювання відносин у сфері якості здійснюється на різних рівнях та регулюється різними нормативно-правовими актами (рис. 2).

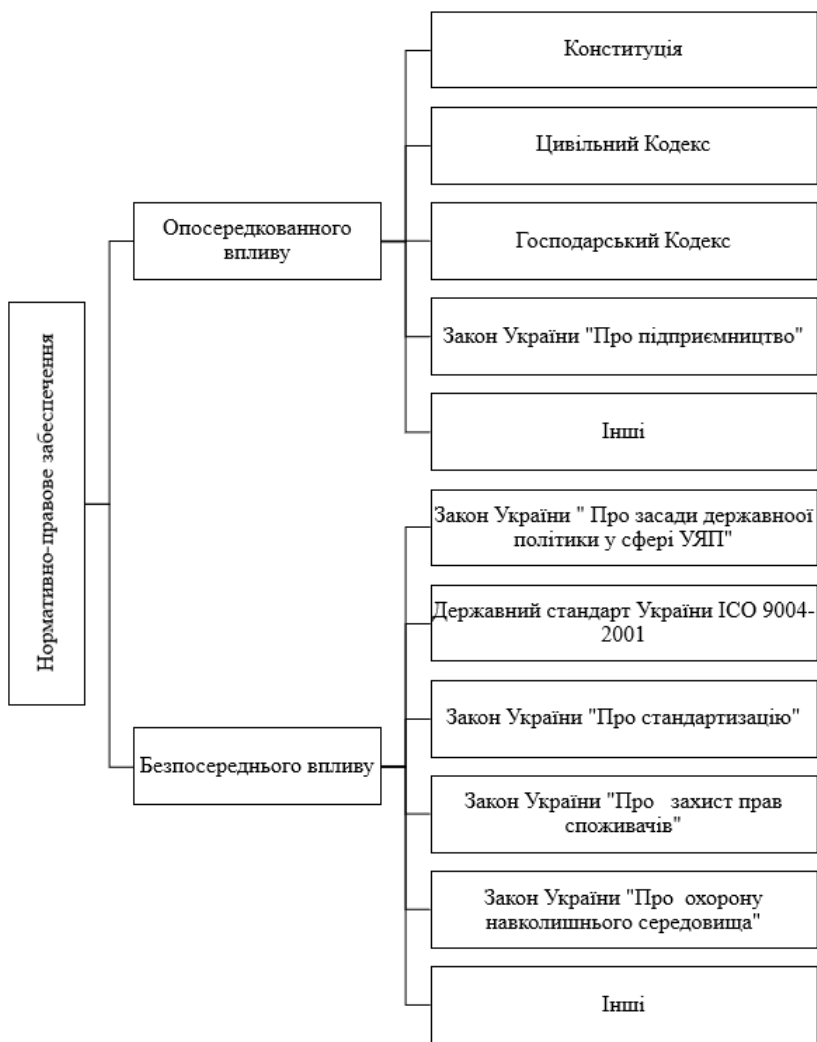


Рис. 1. Законодавство у сфері управління якість продукції та послуг

Джерело: складено авторами

Таким чином бачимо, що органи управління, є основним суб'єктами господарювання, що регулюють відносини у сфері якості на міжнародному, державному, галузевому, місцевому рівнях та на рівні підприємства. Частина з них створені спеціально для регулювання відносин у сфері якості, а частина виконує регулятивні відносини як один із видів своєї діяльності.



Рис. 2. Рівні нормативно-правового регулювання відносин у сфері якості

Джерело: складено авторами

Одним з найважливіших нормативно-правових актів щодо управління якістю є Закон України «Про стандартизацію», який встановлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення єдиної технічної політики у цій сфері.

Необхідно зазначити, що з січня 2015 року діє нова редакція Закону України «Про стандартизацію» [1], в якому передбачено приведення національної системи стандартизації у відповідність з європейською моделлю та враховано висновки проекту Twinning: «Зміцнення стандартизації, ринкового нагляду, вимірювань та законодавчої метрології, оцінки відповідності та споживчої політики в Україні. Також

визначено національний орган стандартизації – його функції покладено на державне підприємство».

Нормативно-правове регулювання в готельній індустрії в Україні визначається не лише законодавством, але й добровільними стандартами, які допомагають підвищувати якість надання послуг, забезпечують безпеку та комфортні умови перебування гостей. Наприклад, національний стандарт ДСТУ ISO 18513:2019 «Готельні послуги. Вимоги до готелів та готельних номерів» визначає вимоги до стандартів обслуговування та інфраструктури готелів, що є основою для оцінки їх якості [2].

Загалом, нормативно-правове регулювання в готельній індустрії України має на меті забезпечити високу якість та безпеку надання готельних послуг, захист прав та інтересів споживачів та сприяння розвитку туризму в країні. Однак, для ефективного регулювання готельної діяльності, необхідно постійне вдосконалення нормативно-правової бази, а також забезпечення її практичної реалізації через систему контролю та моніторингу за діяльністю готелів.

Також важливо зазначити, що в контексті нормативно-правового регулювання в готельній індустрії, на сьогодні існують деякі невирішені проблеми та виклики.

Однією з таких проблем є недостатнє регулювання міні-готелів та апартаментів, що здаються у користування туристам. Ця категорія готелів не має чіткої правової бази, яка б визначала вимоги до їх обслуговування та інфраструктури. Як наслідок, можуть виникати проблеми з якістю наданих послуг, безпекою проживання та інші.

Безумовно, необхідно забезпечити ефективний контроль за виконанням нормативно-правових вимог готелями. На жаль, на сьогодні український ринок готельних послуг характеризується недостатньою кількістю державних органів контролю та моніторингу. Це може призводити до невиконання готелями встановлених норм та вимог, а також до порушення прав та інтересів туристів.

Незважаючи на ці виклики, можна стверджувати, що нормативно-правове регулювання в готельній індустрії є необхідним та важливим елементом її розвитку в Україні. Відповідні законодавчі акти та добровільні стандарти створюють умови для конкурентного середовища, підвищують рівень обслуговування, забезпечують безпеку та комфорт гостей та сприяють розвитку туризму. Щоб забезпечити максимальний ефект від нормативно-правового регулювання, необхідно постійно вдосконалювати законодавчу базу, забезпечувати її практичну реалізацію та також здійснювати ефективний контроль за її дотриманням. Для цього можуть бути використані різноманітні механізми контролю, зокрема, державний контроль, саморегулювання, аудити та інспекції.

З проаналізованих нормативно-правових актів, можна стверджувати, що нормативно-правове регулювання в готельній індустрії України є складним та багатогранним процесом, який вимагає постійного вдосконалення та узгодження зі змінами в галузі.

Список використаних джерел:

1. Про стандартизацію і сертифікацію: Декрет Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993 року № 46-93. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/46-9312>
2. ДСТУ ISO 18513:2019 Туристичні послуги. Готелі та інші засоби тимчасового розміщення туристів. Словник термінів (ISO 18513:2003, IDT). URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=85487