

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



ПРОБЛЕМИ МОДЕРНІЗАЦІЇ УКРАЇНИ

Випуск 1

Матеріали

*Всеукраїнської науково-практичної конференції
“Модернізація України: проблеми та технології успішності
(питання економіки, права, соціології, освіти і культури)”
м. Київ, МАУП, 12 листопада 2015 р.*

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2015

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 8 від 30.09.15)*

Редакційна колегія:

А. М. Подоляка (голова), д-р юрид. наук, проф.;
М. Ф. Головатий (заступник голови), д-р політ. наук, проф.;
А. А. Ігнатченко (відповідальний редактор), канд. техн. наук;
О. В. Баєва, д-р біол. наук, проф.;
І. П. Бідзюра, д-р політ. наук, проф.;
В. М. Воронін, д-р іст. наук;
В. Б. Захожай, д-р екон. наук, проф.;
В. І. Литвиненко, канд. юрид. наук., доц.;
В. В. Рябцев, канд. техн. наук; доц.;
Д. Г. Юник, д-р пед. наук, проф.

Матеріали подано в авторській редакції.

Відповідальність за зміст та орфографію матеріалів несуть автори.

Проблеми модернізації України : [зб. наук. пр.] / МАУП. — К.: ДП
“Видавничий дім “Персонал”, 2008 —

С76 Вип. 1: Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. “Модернізація України:
проблеми та технології успішності (питання економіки, права, соціології,
освіти і культури)”, 12 листопада 2015 р. / редкол.: А. М. Подоляка (голо-
ва) [та ін.]. — 2015. — 486 с. : іл. — Бібліогр. у кінці ст.

У пропонованому збірнику подано тези учасників науково-практичних
конференцій з проблематики широкого кола аспектів процесу системної модерніза-
ції України.

Для науковців, громадсько-політичних діячів, студентів, а також усіх, хто
цікавиться розвитком Української держави і світовим досвідом проведення модер-
нізаційних процесів.

ББК 63.3(4УКР)я43+67.9(4УКР)301я43

Опанасюк В. В. Роль стандартизації та сертифікації в забезпеченні якості туристичних послуг	226
Пальм Н. Д. Диалог культур в епоху глобалізації	233
Піньковська Г. В. Інноваційно-інвестиційна привабливість сфери культури.....	237
Табаков В. З. Інтеграція вищої ІТ-освіти України в світовий ІТ-освітній простір	241
Тімашова В. М. Громадянське суспільство – джерело формування політичної еліти України	245
Тордія Н. В. Тенденції розвитку екологічного туризму	248
Тьорло В. О., Мірошниченко В. В. Передумови сталого розвитку регіонів України та проблеми їх використання в період становлення ринкової економіки.....	254
Утвенко В. В. Проблема інформаційного забезпечення управління житлово-комунальною сферою України	257
Філіппов М. І., Амбросенко О. П. Менеджмент підприємств туристичної індустрії в умовах фінансової нестабільності	261
Чиркова О. А. Мовно-культурна ідентичність української нації: сучасні реалії.....	266
Шановалова А. М. Інституційний вимір місцевого самоврядування в проявах громадянського суспільства.....	270
Юсеф Н. Современные глобальные особенности влияния на социально-экономическое, научно-техническое и культурное развитие стран Ближнего Востока.....	274
Берестецька Л. М. Формування компетентності майбутнього менеджера за допомогою тренінгових технологій.....	279
Бігдаш В. Д. Модернізація як суттєвий чинник реформування вітчизняного страхового ринку.....	282
Вакуленко Н. А. Теоретичні аспекти процесу іншомовної підготовки студентів-економістів професійно орієнтованого спілкування іноземною мовою.....	285
Гаршина Л. А. Формування особистості майбутнього фахівця шляхом використання міжкультурного підходу в мовній освіті	288
Головач Н. В. Формування професійної спрямованості майбутніх фахівців з управління персоналом та економіки праці	290

РОЛЬ СТАНДАРТИЗАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

У відповідності до національного законодавства держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності. Реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється не тільки шляхом визначення і реалізації основних напрямів державної політики в галузі туризму, пріоритетних напрямів розвитку туризму, проте й ліцензування в галузі туризму, стандартизації і сертифікації туристичних послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу.

Статтею 18 Закону України “Про туризм” “Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності” визначено державну систему стандартизації у сфері туристичної діяльності, яка спрямована на:

- захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров’я громадян, охорони майна та довкілля;
- класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їх 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, їх уніфікацію;
- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації і сертифікації товарів, робіт, послуг.

Національним законодавством визначено, що сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристичної діяльності здійснюється з метою:

- запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров’я людей, майна і 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 з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами і правилами, що стосуються вимог до об’єктів

відвідування і туристичних послуг, взаємодії туроператорів, використання обмежених туристичних ресурсів, якості і видів туристичних послуг.

Перелік туристичних послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації стосовно безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля, порядок проведення сертифікації послуг у сфері туристичної діяльності визначаються Кабінетом Міністрів України відповідно до закону. Підтвердження відповідності туристичних послуг здійснюється в установленому порядку.

Верховною радою України було прийнято низку нормативно-правових актів у сфері сертифікації і акредитації: Закон України “Про стандартизацію”; Закон України “Про підтвердження відповідності”; Закон України “Про акредитацію органів з оцінки відповідності”

Закон України “Про стандартизацію” регулює відносини, пов'язані з діяльністю у сфері стандартизації та застосуванням її результатів, спрямований на забезпечення єдиної технічної політики у цій сфері. Проте, впровадження Програми економічних реформ на 2010–2014 роки “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава” потребує внесення змін до цього нормативно-правового акту. Кабінетом міністрів України в 2012 р. було оприлюднено для обговорення проект закону України “Про внесення змін до Закону України “Про стандартизацію”, а в 2013 р. винесено на обговорення громадськістю нову редакцію закону України “Про стандартизацію”. У вищезазначених документах визначено, що в Україні існують три системи стандартів: міжнародні стандарти; міждержавні стандарти та державні стандарти України.

Міжнародний стандарт — стандарт, прийнятий міжнародною організацією стандартизації і доступний для широкого кола користувачів.

В 2005–2012 рр. Міжнародна організація зі стандартизації прийняла стандарти ISO в третій редакції (див. рис. 1). У порівнянні із стандартами версій 1987 р. та 2000 р. в новій редакції враховано нові підходи та накопичений досвід в сфері управління якістю.

Міждержавний стандарт — регіональний стандарт, передбачений Угодою про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації від 13 березня 1992 року та прийнятий Міждержавною радою стандартизації, метрології і сертифікації.

Чинні в Україні міждержавні стандарти, які встановлюють вимоги до організації туристичної та екскурсійної діяльності представлено на рис. 2.

Державні стандарти України (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 основі консенсусу та затверджені уповноваженим органом. Державні стандарти розробляються на основі міжнародних, регіональних (європейських) стандартів. У відповідності до наукових досягнень знань та практики [2].

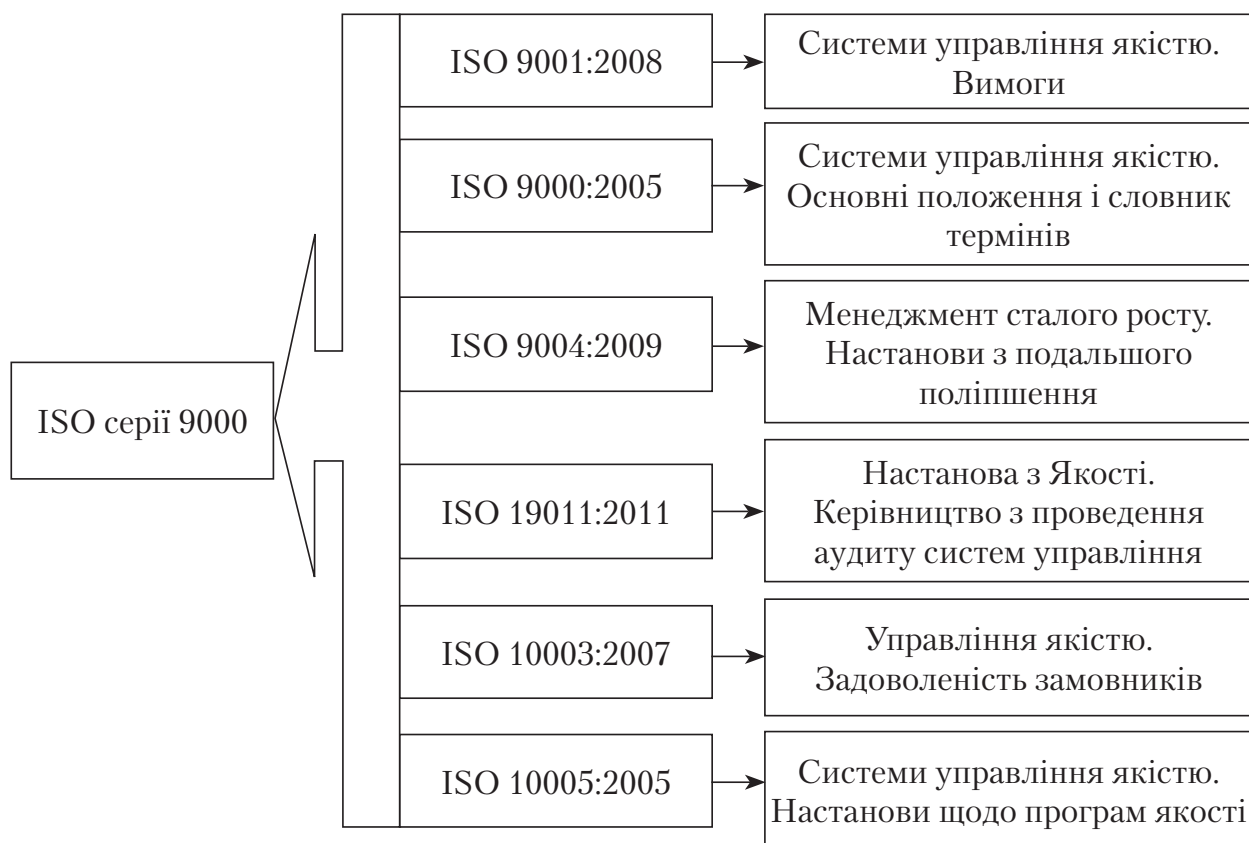


Рис. 1. Стандарти ISO в сфері управління якістю (третя редакція)

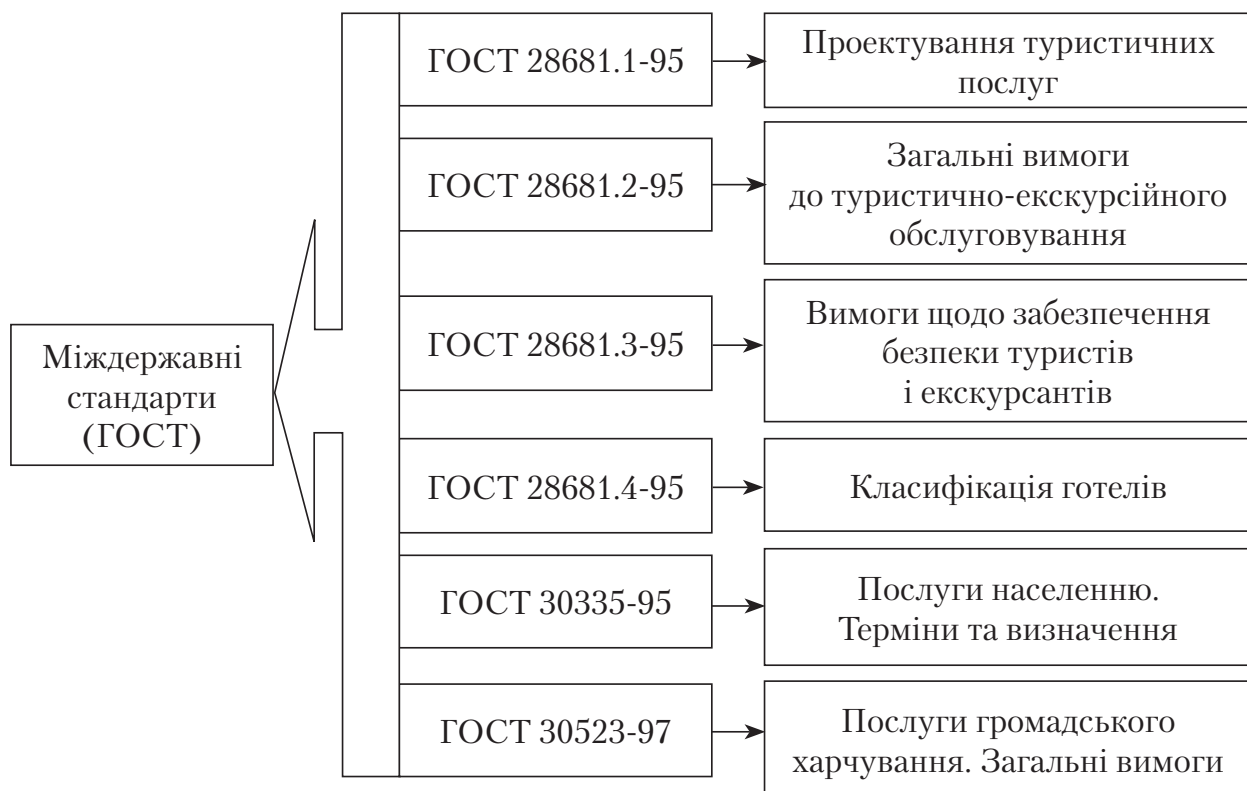


Рис. 2. Міждержавні стандарти, що встановлюють вимоги до організації роботи суб'єктів туристичної діяльності

Державні стандарти України, що встановлюють вимоги та правила здійснення діяльності суб'єктами туристичної індустрії представлено на рис. 3.



Рис. 3. Державні стандарти України, що встановлюють вимоги та правила здійснення діяльності суб'єктами туристичної індустрії

Україною впроваджуються світові вимоги та тенденції з управління якістю шляхом прийняття стандартів серії ДСТУ, які є тотожним перекладом ISO 9000 та містить положення, які відповідають чинному законодавству України [91, с. 15]. Відповідність стандартів системи управління якістю ISO та ДСТУ представлено в табл. 1.

На державному рівні регулювання важливе значення має діяльність громадських організацій. Основними з них є: Українська асоціація з якості (УАЯ), Українське товариство якості (УТЯ), приватна організація СЕРТИКОМ, Академія якості (АЯ), Український міжнародний фонд якості (УМФЯ) та інші.

Таблиця 1

**Відповідність стандартів ISO та ДСТУ
щодо системи управління якістю**

Національні стандарти України (ДСТУ)		Міжнародні стандарти (ISO)	
Позначення стандарту	Назва	Позначення стандарту	Назва
1	2	3	4
ДСТУ ISO 9001:2009	Системи управління якістю. Вимоги.	ISO 9001:2008	Quality management systems. Requirements
ДСТУ ISO 9000:2007	Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів	ISO 9000:2005	Quality management systems. Fundamentals and vocabulary

1	2	3	4
ДСТУ ISO 9004:2012	Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю	ISO 9004:2009	Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach
Не прийнято		ISO 10001:2007	Quality management Customer satisfaction. Guidelines for codes of conduct for organizations
ДСТУ ISO 10002:2007	Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях	ISO 10002:2004	Quality management Customer satisfaction. Guidelines for complaints handling in organizations
Не прийнято		ISO 10003:2007	Quality management Customer satisfaction- Guidelines for dispute resolution external to organizations.
ДСТУ ISO 10005:2007	Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості	ISO 10005:2005	Quality management systems. Guidelines for quality plans
ДСТУ ISO/TR 10013:2003	Настанови з розроблення документації системи управління якістю	ISO/TR 10013:2001	Guidelines for quality management system documentation
ДСТУ ISO 19011:2012	Настанови щодо здійснення аудитів систем управління	ISO 19011:2011	Guidelines for auditing management systems

Українська асоціація якості створена на зразок національних організацій з якості, що діють у передових країнах Європи та світу, є національним представником України в ЕОQ; партнерською організацією в міжнародній системі з тестування персоналу ІСТО; базовою організацією Міжнародної гільдії професіоналів якості, тощо. На базі УАЯ діє Європейський центр підтримки рухів за якість та досконалість, який зорієнтований на країни Центральної та Східної Європи (під егідою ЕОQ) та за підтримки ЄЕК ООН. На даний час членами УАЯ є більше 450 відомих в Україні та за її межами організацій і підприємств, більше 1000 провідних організаторів виробництва, науковців, фахівців у галузі якості з України, країн СНД і Європи. Головною метою УАЯ є формування громадської думки та політики у сфері якості.

Приватна організація “СЕРТИКОМ” і Академія якості створені як консультаційні організації, до сфери діяльності яких, відповідно, належать надання консультаційних послуг у сфері сертифікації, забезпечення та поліпшення якості продукції, проведення навчання тощо.

Всеукраїнська громадська організація “Українське товариство якості”, до складу якої входять 22 регіональних відділення у 19 областях України. Основною метою діяльності організації є започаткування нової хвилі розгортання справи якості в Україні по таких магістральних напрямках, як навчання, консалтинг, проведення конкурсів з якості, надання науково-технічної, методичної, інформаційної та фінансової допомоги підприємствам та організаціям, які прагнуть підвищити рівень якості продукції та послуг.

Асоціація лідерів турбізнесу України (АЛТУ) створена у 2007 році з метою покращення якості надання туристичних послуг. Загальна частка членів АЛТУ на туристичному ринку України оцінюється приблизно в 70 % у виїзному і понад 30 % у внутрішньому туризмі.

Основними проектами АЛТУ з підвищення якості туристичних послуг в Україні виступають:

- “Знак Якості АЛТУ” — перша недержавна програма захисту прав споживачів туристичних послуг, спрямована на покращення якості надання туристичних послуг;
- “Кодекс ustalеної ділової практики та правил професійної етики суб’єктів туристичної діяльності”. Зобов’язання про дотримання Кодексу взяли на себе більше 500 суб’єктів туристичної діяльності.

З 2009 р. АЛТУ розпочала впровадження програми з добровільної сертифікації туристичних агентств. Агентства, які пройдуть сертифікацію, отримають спеціальну відзнаку — “Знак якості Асоціації лідерів турбізнесу України” та будуть занесені до реєстру Асоціації лідерів турбізнесу України, як такі, що надають якісні туристичні послуги.

Таким чином, можна зробити висновок, що діяльність вище наведених громадських організацій зробила вагомий внесок в розробку теоретико-методологічної бази із регулювання та забезпечення якості надання туристичних послуг.

Література

1. Закон України “Про стандартизацію” // Відомості Верховної Ради України (ВВР). — 2001. — № 31. — Ст. 145.
2. Закон України “Про туризм” // Відомості Верховної Ради України (ВВР). — 2004. — № 13. — Ст. 180.
3. Закон України “Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності” від 05.04.2007 № 877 // Відомості Верховної Ради України (ВВР). — 2007. — № 29. — Ст. 389.
4. Проект закону України “Про внесення змін до Закону України “Про стандартизацію” [Електронний ресурс]. — Шлях доступу: http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=188674&cat_id=32862

5. Проект закону України “Про стандартизацію”. 2013 р. — [Електронний ресурс]. — Шлях доступу: http://www.me.gov.ua/file/link/199534/file/pr_ZU_Standart.doc
6. ISO 9000 family — Quality management. [Електронний ресурс]. — Шлях доступу: <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards.htm>
7. ISO 9001 and ISO 14001 guides for SMEs. [Електронний ресурс]. — Шлях доступу: http://www.iso.org/iso/home/store/publications_and_e-products/handbooks_packages.htm
8. ISO 9004–4:1993 Quality management and quality system elements. Part 4: Guidelines for quality improvement [Електронний ресурс]. — Шлях доступу: www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=16544
9. ISO 13053–1: 2011 “Quantitative methods in process improvement. Six Sigma Part 1: DMAIC methodology” [Електронний ресурс]. — Шлях доступу: www.iso.org/iso/iso.../catalogue_detail_ics.htm?..
10. Баєв В. В. Концептуальні засади менеджменту якості в сфері туризму / В. В. Баєв // Науковий вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту КНТЕУ: Економічні науки. — 2012. — Вип. 3 (47). — С. 164–169.
11. Баєв В. В. Стандартизація і сертифікація туристичних послуг. Навчальна програма / В. В. Баєв. — К.: ДП “ВД “Персонал”, 2013. — 21 с.
12. Dixon A. W. Expenditure-based segmentation of sport tourists/Anthony W. Dixon, Shelia Backman, Kenneth Backman & William Norman // Journal of Sport & Tourism. — 2012. — V. 17.— № 1. — P. 5–21.