

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



СТАНОВЛЕННЯ І РОЗВИТОК УКРАЇНСЬКОЇ ДЕРЖАВНОСТІ

Випуск 10

*Матеріали ІХ Всеукраїнської
науково-практичної конференції
“Становлення та розвиток української державності:
актуальні проблеми державного та регіонального управління
на сучасному етапі розвитку суспільства”,
м. Київ, МАУП, 14 листопада 2013 р.*

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2014

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 1 від 29.01.14)*

Редакційна колегія:

А. М. Подоляка (голова), д-р юрид. наук, проф.;
А. А. Ізнатченко (заступник голови), канд. техн. наук;
М. Ф. Головатий, д-р політ. наук, проф.;
І. П. Бідзюра, д-р політ. наук, проф.;
Ф. М. Медвідь, канд. філос. наук, проф.
О. В. Куроченко, д-р екон. наук, проф.;
А. С. Лисецький, д-р екон. наук, проф.;
І. П. Розпутенко, д-р наук держ. упр., проф.;
Г. П. Ситник, д-р наук держ. упр., проф.;
Ю. П. Сурмін, д-р соціальних наук, проф.;
В. В. Утвенко, канд. іст. наук, доц.;
Н. М. Чернуха, д-р пед. наук, проф;
М. В. Чечетов, д-р наук держ. упр., проф.;
Н. П. Ярош, д-р наук держ. упр.

Видання здійснене в рамках проекту
“Наукові праці МАУП”

Становлення і розвиток української державності : [зб. наук. пр.] /
МАУП. — К.: ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2008 —

С76 Вип. 10: Матеріали ІХ Всеукр. наук.-практ. конф. “Становлення та розвиток української державності: актуальні проблеми державного та регіонального управління на сучасному етапі розвитку суспільства”, м. Київ, 14 листоп. 2013 р. / редкол.: А. М. Подоляка (голова) [та ін.]. — 2014. — 414 с. : іл. — Бібліогр. у кінці ст.

У пропонованому збірнику подано статті учасників науково-практичної конференції, присвяченої найважливішій проблемі сьогодення — становленню України як держави. Розглядається формування державності в Україні у різні періоди історії та в різних аспектах.

Для науковців і державних службовців, політиків і політологів, викладачів і студентів, а також усіх, хто цікавиться розвитком Української держави і суспільства.

ББК 63.3(4УКР)я43+67.9(4УКР)301я43

Шаповалова А. М. Влада та громадянське суспільство в контексті глобалізаційних процесів ХХІ століття.....	110	Омельчук В. В. Італія в системі політико-правових впливів Візантійської імперії у VI столітті.....	177
Лісовський П. М. Толерантність як духовний пріоритет феноменології мудрості в сучасну добу глобалізму.....	114	Медвідь Ф. М., Хоменко В. О., Васильєва З. А. Становлення і розвиток правової держави в Україні: філософсько-правові засади	182
Утвенко В. В. Регіональні особливості розвитку житлово-комунального господарства України	116	Медвідь Ф. М., Чорний Е. В., Нестеренко О. С. Методологія юридичної практики в умовах модернізації політичної системи України	188
Гольцов А. Г. Геостратегія України за умов асоціації з Європейським Союзом.....	122	Медвідь Ф. М. Політико-правові погляди Тараса Шевченка	194
Гула О. А. Досвід державного управління в системі освіти Польщі	127	Баєв В. В. Міжнародне та державне регулювання відносин у сфері управління якістю на туристичних підприємствах.....	199
Дікарев О. І., Фоміна І. М. Стратегічний менеджмент політичних ризиків: світовий досвід та Україна	130	Золотаревський А. В. Місце соціального інтелекту в системі державного управління.....	206
Філіна Г. І. Ефективне ціноутворення як невід'ємна складова стратегії розвитку підприємства	138	Марченко С. М. Упровадження електронних торгів як механізм забезпечення ефективності системи державних закупівель України	208
Кобрицький В. В., Григор'єва М. І. Проблеми адаптації іноземних корпоративних культур при спільному підприємстві в Україні.....	140	Чернявський А. А., Моторний П. О. Фінансово-правові механізми розвитку інновацій у банківській сфері України: теорія та практика	215
Коваль М. І. Оцінка та класифікація основних засобів: теорія, практика, шляхи вдосконалення	150	Бортник В. А. Удосконалення методів державного управління.....	220
Чупрій Л. В., Настояща К. В. Концептуальні підходи до державної політики в гуманітарній сфері (безпековий вимір)	157	Слободян С. І. Сутність комунікативних технологій та пов'язані з ними проблеми громадської думки	225
Шклярчук С. Г. Глобальні тенденції в трансформаційних процесах світової фінансової системи	160	Сабадуха О. В., Чорна М. Ф. Проблема політичної відповідальності в умовах розбудови	
Шконда В. В. Інноваційні кластери в стратегії розвитку економіки України	168		

МІЖНАРОДНЕ ТА ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ВІДОСИН У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Становлення і розвиток української державності, вип. 10, с. 199–205

Відповідно до українського законодавства регулювання в галузі туризму здійснюється Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, Міністерством інфраструктури України — центральним органом виконавчої влади в галузі туризму, Верховною Радою Автономної Республіки Крим та Радою міністрів Автономної Республіки Крим, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також іншими органами у межах їх компетенції [1].

Державна політика щодо забезпечення якості регулюється у формі державного регулювання якості та методів її забезпечення. Якість та конкурентоспроможність є основними ключовими чинниками, що визначають державну політику розвитку сфери туризму.

Регулювання відносин у сфері якості здійснюється міжнародними організаціями, державними та місцевими органами влади на ієрархічних рівнях: мегаекономічному; макроекономічному; мезорівні; макрорівні. Ієрархічний поділ рівнів нормативного регулювання якості проведено на основі рівнів здійснення економічних відносин.

Найвищим виступає мегаекономічний рівень нормативного регулювання відносин у сфері якості послуг, який функціонує на міжнародному рівні. Регулювання на цьому рівні здійснюється через міжнародні угоди, ратифіковані в Україні; міжнародні стандарти серії ISO та IEC, міждержавні стандарти (ГОСТ). Оскільки Україна є асоційованим членом Європейського комітету зі стандартизації, то національна стандартизація має координуватись з нормативними документами та стандартами CEN [4].

Макроекономічний рівень регулювання представлений законодавчою базою України. Нормативно-правова база туристичної діяльності регулюється як спеціальним, так і загальним законодавством.

До норм загального законодавства належать: Конституція України, якою закріплені основні права і свободи людини, їх гарантії; закони України — “Про захист прав споживачів”, що є основою державного регулювання безпеки товарів і послуг з метою захисту людини, її майнового та природного середовища; “Про порядок виїзду із України і в’їзду в Україну громадян України”; “Про по-

рядок здійснення розрахунків в іноземній валюті”; “Про страхування”; “Про рекламу”; “Про державний кордон України”; “Про охорону навколишнього природного середовища”; “Про правовий статус іноземців”; “Про підприємництво”; “Про підприємства в Україні”; “Про охорону культурної спадщини” тощо. На сьогодні регулювання туристичної діяльності відбувається відповідно до положень достатньо значної кількості спеціальних законодавчих актів та документів.

Закон України “Про туризм”, прийнятий Верховною Радою України в 1995 р., встановлює загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму. Цим нормативно-правовим актом встановлюються основні шляхи реалізації державної політики в галузі туризму, які безпосередньо забезпечують регулювання якості комплексного туристичного продукту. До таких шляхів відносять: нормативне

регулювання відносин у галузі туризму (туристичного, готельного, екскурсійного та інших видів обслуговування громадян); ліцензування в галузі туризму, стандартизація і сертифікації туристичних послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу, видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу [1].

Крім вищезазначених законів, 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”.

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

У 2005–2012 рр. Міжнародна організація зі стандартизації прийняла стандарти ISO в третій редакції (рис. 1).



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

Порівняно зі стандартами версій 1987 р. та 2000 р. у новій редакції враховано нові підходи та накопичений досвід у сфері управління якістю [3, 46].

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

радою стандартизації, метрології і сертифікації [2].

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

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



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



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 містять положення, що відповідають чинному законодавству України. Відповідність стандартів системи управління якістю ISO та ДСТУ подано в табл. 1.

Державне регулювання є одним з чинників, що визначають конкурентоспроможність сфери туризму та подорожей. Тому з метою аналізу стану державного регулювання туристичної індустрії в Україні ми провели додатковий аналіз за показниками World Economic Forum.

Таблиця 1

Відповідність стандартів ISO та ДСТУ щодо системи управління якістю

Національні стандарти України (ДСТУ)		Міжнародні стандарти (ISO)	
Позначення стандарту	Назва	Позначення стандарту	Назва
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
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. Наставови 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. Наставови щодо програм якості	ISO 10005:2005	Quality management systems. Guidelines for quality plans
ДСТУ ISO/TR 10013:2003	Наставови з розроблення документації системи управління якістю	ISO /TR 10013:2001	Guidelines for quality management system documentation
ДСТУ ISO 19011:2012	Наставови щодо здійснення аудитів систем управління	ISO 19011:2011	Guidelines for auditing management systems

За класифікацією експертів World Economic Forum державну політику та регулювання у сфері туризму характеризують такі показники: нормативно-правова база та регуляторна політика; регуляторна структура; пільги для зарубіжних власників; захист майнових прав; візові вимоги; відкритість до двосторонніх угод з повітряного сполучення; прозорість державної політики; визнання державою пріоритетності туристичної індустрії; витрати держави на туризм; витрати на відкриття бізнесу.

За рейтингом World Economic Forum у 2013 р. Україна займала 114 місце серед 140 країн за нормативно-правовою базою та регуляторною політикою. Причому рейтинг мав не-

гативну динаміку порівняно з попередніми роками (табл. 2). Відповідна від'ємна динаміка спостерігалась і за деякими іншими показниками, що характеризують державну політику та регулювання у сфері туризму України. А саме: пільги для зарубіжних власників; відкритість для двосторонніх угод з перевезення повітряним транспортом; прозорість державної політики; витрати держави на туризм.

Проте, аналіз міжнародних експертів World Economic Forum по абсолютних показниках, що характеризують стан державної політики та регулювання у сфері туризму, свідчить про поступовий розвиток державного управління та регулювання сфери туризму України (табл. 3).

Таблиця 2

**Рейтинг України з державної політики та регулювання туризму
(розроблено за даними World Economic Forum)**

Показник	Місце України в світовому рейтингу *			
	2008 р.	2009 р.	2011 р.	2013 р.
Регуляторна структура	59	62	64	60
Нормативно-правова база та регуляторна політика	100	104	107	114
Пільги для зарубіжних власників	123	122	121	123
Захист майнових прав	118	123	135	131
Візові вимоги	81	91	87	101
Відкритість до двосторонніх угод з авіасполучення	102	105	108	114
Прозорість державної політики	119	114	114	119
Визнання державою пріоритетності туристичної індустрії	120	125	130	126
Витрати держави на туризм (% державного бюджету)	34	36	38	38
Витрати на відкриття бізнесу	44	44	53	21

* місце України у світовому рейтингу (2008 р. – з 130 країн; 2009 р. – з 133 країн; 2011 р. – з 139 країн; 2013 р. – з 140 країн)

З метою порівняння з країнами лідерами, в таблиці представлено коливання показників у балах в країнах, що показали найкращі показники з державної політики і регулювання в туризмі. Слід зауважити, що найкращі показники щодо регуляторної структури державного управління сфери туризму протягом 2008–2013 рр. показує Швейцарія. Так, у 2013 р. загальний показник з регуляторної структури туризму становив 5,66 бала, проти 4,73 бала в Україні. Найбільша різниця між країною-лідером та Україною була при аналізі таких показників, як нормативно-правова база та регуляторна політика; пільги для зарубіжних власників, прозорість державної політики та визнання державою пріоритетності туристичної індустрії. У

2013 р. в державному бюджеті України передбачено витрати на туризм в обсязі 5,03 %. Поряд з цим, у Філіппінах передбачено витратити на сферу туризму 27,65 % державного бюджету [5].

Таким чином, якість надання послуг у сфері туризму в Україні здійснюється міжнародними організаціями, державними, місцевими органами влади та громадськими організаціями на кількох ієрархічних рівнях: мегаекономічному, макроекономічному, мезорівні, мікрорівні. Частина органів регулювання відносин створені спеціально для регулювання відносин у сфері якості, а частина виконує регулятивні відносини як один із видів своєї діяльності.

Таблиця 3

Динаміка показників, що характеризують державну політику та регулювання у сфері туризму в 2008–2013 рр.

Показник	Україна (в балах)				Країна-лідер (в балах)
	2008 р.	2009 р.	2011 р.	2013 р.	2008–2013 рр.
Регуляторна структура	4,53	4,66	4,63	4,73	5,94–6,01
Нормативно-правова база та регуляторна політика	3,72	3,80	3,78	3,90	5,99–6,24
Пільги для зарубіжних власників	3,77	3,71	3,85	3,62	6,45–6,68
Захист майнових прав	3,29	3,27	2,60	2,73	6,45–6,67
Візові вимоги	80,2	37,0	52,0	59,1	150,0–191,0
Відкритість до двосторонніх угод з авіасполучення	6,10	6,10	6,10	7,00	33,7–35,6
Прозорість державної політики	3,05	3,34	3,70	3,64	6,11–6,32
Визнання державою пріоритетності туристичної індустрії	3,62	4,14	3,90	4,04	6,70–6,85
Витрати держави на туризм (% державного бюджету)	4,97	4,00	5,00	5,03	21,13–27,65
Витрати на відкриття бізнесу	7,80	5,50	6,10	1,50	0,00

РУ – місце України у світовому рейтингу (2008 р. – 130 країн; 2009 р. – 133 країни; 2011 р. – 139 країн; 2013 р. – 140 країн)

Література

1. Закон України “Про туризм” // ВВР України. — 2004. — № 13. — Ст. 180.
2. Проект закону України “Про стандартизацію”. 2013 р. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.me.gov.ua/file/link/199534/file/pr_ZU_Standart.doc
3. Bird K. The integrated use of management system standards / Katie Bird. — ISO publishes book, 2008. — 423 p.
4. CEN/CENELEC Guide 12 — The concept of Affiliation with CEN and CENELEC. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.cen.eu/cen/AboutUs/CENnetwork/Affiliates/Pages/default.aspx>
5. Tyrrell T. A Quantified Triple Bottom Line for Tourism: Experimental Results / Timothy Tyrrell, Cody Morris Paris, and Vernon Biaett // Journal of Travel Research. — 2013. — V. 52. — P. 279–293.