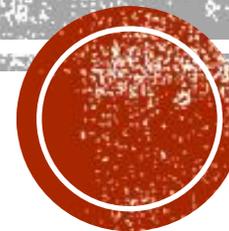


**СТАНДАРТЫ ТУРИСТСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ. СЕРТИФИКАЦИЯ,
БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**



Важнейшими инструментами государственного регулирования деятельности туристских организаций и защиты прав потребителей туристских услуг являются лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме.

Стандарты туристского обслуживания являются частью государственной системы стандартизации Российской Федерации, определяющей цели и задачи стандартизации в области туризма и гостиничного менеджмента, основные принципы и организацию работ, категории нормативных документов, виды стандартов и основные положения по международному сотрудничеству.

Целями стандартизации в сфере туристского обслуживания являются обеспечение заявленного уровня качества и безопасности потребления турпродукта или отдельной туристской услуги, защита интересов потребителей туристских услуг от недобросовестной конкуренции на рынке.



Стандарт- нормативный документ по стандартизации, разработанный на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон (производителей и потребителей), утвержденный признанным органом и обязательный к применению. Государственные стандарты в сфере туристского обслуживания утверждаются, как правило, Госстандартом России.

Стандарт, как нормативный документ, является одним из эффективных инструментов регулирования рынка туристских услуг, позволяющий воздействовать как на недобросовестных изготовителей, так и на продавцов, и потребителей туристских услуг.

Объект стандартизации — услуга, производственный процесс оказания услуги или ее результат, подлежащие стандартизации.



Существуют находящиеся во взаимосвязи следующие категории стандартов:

- Государственные стандарты Российской Федерации, которые являются нормативной базой лицензирования и сертификации—ГОСТ Р;
- стандарты отрасли — ОСТ;
- стандарты предприятий и объединений предприятий (союзов, ассоциаций) — СТП;
- стандарты общественных объединений — СТО.

К нормативным документам по стандартизации относятся также общероссийские классификаторы, порядок разработки и применения которых устанавливается Госстандартом России.



Базу стандартизации, существующей в сфере туризма и гостиничного хозяйства, в настоящее время составляют следующие государственные стандарты:

- ГОСТ 286810—90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»;
- ГОСТ Р 50690—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования»;
- ГОСТ Р 50681—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;
- ГОСТ Р 50644—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- ГОСТ Р 50645—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;
- ГОСТ Р 50646—94 «Услуги населению. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 50691—94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002—87)»;
- ГОСТ Р 51185—98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»



Сертификация туристских услуг и услуг является одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающих возможность объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя.

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц -подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию путешественников, принятых в стране пребывания.

Сертификация может носить обязательный и добровольный характер.

КОМУ НУЖЕН СЕРТИФИКАТ И ЧТО ОН ДАЕТ:

Основной целью добровольной сертификации является повышение конкурентоспособность услуг, в том числе на международном уровне. В частности, ГОСТ ИСО 9001-2015 применяется компаниями по всему миру. Имея сертификаты, предприниматели могут:

- ссылаться на них при проведении рекламных и маркетинговых акциях;
- претендовать на меры господдержки по отдельным направлениям турбизнеса;
- развивать новые сферы деятельности, в том числе в других городах, регионах и странах.

ПРИЁМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ТУРИСТУ УСЛУГ

Основным свойством предоставляемых организациями сферы туризма услуг является их качество.

Качество туристических услуг - это совокупность характеристик услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя (туриста).

Одной из задач управления туристической организацией является контроль качества предоставляемых услуг.

В соответствии с п. 35 ГОСТа Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» **контроль качества услуги (обслуживания)** - это совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с



Сервисная организация обязана:

- 1) проверять и идентифицировать услугу в соответствии с документированными процедурами;
- 2) устанавливать соответствие услуги определенным требованиям с помощью методов регулирования технологических процессов и процессов управления;
- 3) обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услугу, как составную часть процесса контроля;
- 4) обеспечить приоритет потребителя в оценке качества услуг;
- 5) ввести практику регулярной оценки степени удовлетворенности потребителя услуг путем проведения социологических опросов.

Сравнение оценок потребителя и исполнителя услуги следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер качества и провести корректирующие действия, определить, насколько деятельность исполнителя услуг отвечает требованиям потребителя.



- Результаты контроля (оценки) должны регистрироваться (п. 3.8. «Контроль и оценка качества услуги» рассматриваемого ГОСТа).

Процесс контроля можно разделить на три последовательных этапа:

- **Первый этап - установление требований к качеству определенных контролируемых услуг.**

Работа туристических организаций на данном этапе становится легче по причине того, что им не приходится самостоятельно устанавливать названные требования, поскольку они уже определены положениями соответствующих ГОСТов. В сфере туризма используются четыре основных стандарта.



- ГОСТ Р 50690-2000 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования»;
- ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
- ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристических услуг».

Задача туристической организации на данном этапе работы заключается в ведении документации в соответствии с требованиями указанных ГОСТов



- **Второй этап процесса контроля заключается в проведении различных мероприятий по определению качества реально предоставляемых услуг.**
- **Третий этап заключается в непосредственном сравнении реальных показателей качества туристского продукта, полученных на втором этапе, с установленными на первом этапе стандартами.**
- **Можно выделить дополнительный этап корректировки для устранения различий между реальными показателями качества и стандартными, предусмотренными соответствующими ГОСТами.**

Контроль качества услуг, предоставляемых туристическими предприятиями, проводится на основе использования визуального, инструментального, социологического и аналитического методов контроля.



ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ осуществляется путем осмотра различных эксплуатируемых при туристическом обслуживании объектов.

К осматриваемым объектам относятся места проживания (гостиницы, отели, турбазы и т. д.), их интерьер, посуда, белье; территории, по которым проходят трассы туристических походов; туристический инвентарь, оборудование и т. д. **Преимуществом данного метода** является возможность убедиться в качестве услуг и в наличии их очевидного соответствия или несоответствия требуемым стандартам.

Недостатком данного метода можно считать невозможность определения степени соответствия большого числа реальных показателей установленным нормам. Например, то, что из крана идет не ржавая вода еще не значит, что ее можно использовать без опасения для здоровья. Другими словами, данный метод позволяет оценить и проконтролировать только видимые показатели качества услуг.



ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ заключается в использовании в процессе контроля различных средств измерения.

С помощью этих средств производятся определение качества воды, воздуха; измерение состояния окружающей среды; определяется исправность подъемных механизмов и транспортных средств; техническое состояние трасс и различного оборудования и т. д.

Положительной стороной данного метода является более тщательная, углубленная и детальная проверка показателей качества эксплуатируемых объектов.

Поскольку данный метод требует отбора различных проб, измерения различного рода показателей, наличия специального инструментария и, безусловно, квалифицированных сотрудников, то **минусом данного метода** можно считать временные и финансовые затраты.



СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ МЕТОД КОНТРОЛЯ заключается в проведении различного рода опросов и анкетирования туристов и обслуживающего персонала.

Самым большим преимуществом данного метода является то, что информация о показателях качества услуг предоставляется непосредственными потребителями этих услуг (туристами) и людьми, задействованными в их предоставлении (персоналом).

Недостатком можно считать необходимость проведения предварительной подготовки (составление и формирование опросных и анкетных бланков). Это требует определенных временных затрат. К тому же, если опрос персонала может быть проведен на основе приказа вышестоящего руководства, то опрос непосредственных потребителей туристского продукта (туристов) требует их предварительной мотивировки и заинтересованности в данного рода исследованиях.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ МЕТОД КОНТРОЛЯ осуществляется путем анализа содержания различной документации: паспорта трассы, медицинского журнала осмотра туристов, выходящих на маршрут и других документов; обобщения результатов всех других обследований.

Данный метод является наиболее трудоемким и затратным по временным показателям. Однако, следует отметить, что технологическое развитие работы туристического предприятия (компьютеризация, ведение различных баз данных) значительно облегчает проведение данного вида контроля.

Безусловной предпосылкой получения объемной, достоверной и качественной информации является проведение комплексного контроля, заключающегося в использовании всех методов контроля с последующим анализом и сопоставлением различных показателей.



Основным требованием к качеству предоставляемых туристических услуг является их безопасность.

В соответствии с этим, согласно п. 5.2 ГОСТа Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» **контроль осуществляется в начале сезона** - при проверке готовности туристского предприятия и трассы к эксплуатации, а также в ходе текущих проверок.

Текущие проверки обеспечения безопасности туристов проводятся в соответствии с планами и графиками технических осмотров (испытаний) зданий, сооружений, транспортных средств, пляжей и мест для купаний, туристского снаряжения и инвентаря, выдаваемого туристам пунктами проката, проверок приготовления пищи, сроков и условий хранения и транспортирования продуктов питания, проверок готовности туристов к выходу в походы.



Одним из способов повышения конкурентоспособности туристической фирмы за счет повышения качества предоставляемых услуг является **САМОКОНТРОЛЬ**.

Самоконтроль туристического предприятия как одна из форм контроля заключается в регулярной проверке качества услуг и определении их соответствия установленным нормативным требованиям. Проверку следует планировать на основе состояния и важности различных видов деятельности. Проверки и последующие мероприятия следует проводить в соответствии с документально оформленными процедурами. Результаты проверок следует оформлять документально и доводить до сведения персонала, ответственного за проверенный участок работы. Руководство, ответственное за этот участок, должно осуществлять своевременные корректирующие мероприятия и устранять недостатки, выявленные в процессе проверки (п. 3.15 рассматриваемого ГОСТа).



Самостоятельные проверки проводятся благодаря использованию вышеперечисленных методов. Очень часто представитель фирмы выезжает на отдых вместе с группой туристов, при этом он является не только сопровождающим, но и непосредственным потребителем услуг. Это позволяет ему оценить качество этих услуг и представить отчет (при необходимости) об их реальных показателях.

При проектировании тура туроператорам рациональнее всего использовать визуальный и аналитический методы.

Использование социологического метода позволяет получить информацию от туристов, для которых, собственно, эти услуги и разрабатываются. Следовательно, преимущества данного метода при самоконтроле очевидны.



Объединение ряда туристических предприятий в различные ассоциации, союзы, гильдии и другие организации и установление ими собственных стандартов на основе установленных Госстандартом требований приводят к формированию системы самоконтроля, распространяющейся на субъекты этих организаций. Специальными органами данных объединений проводятся регулярные проверки соответствия качества, предоставляемых услуг установленным уже в рамках объединения стандартам.

Главной формой контроля качества является **КОНТРОЛЬ СО СТОРОНЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ**. На сегодняшний день контролем качества услуг и соответствием этих услуг стандартам и правилам на государственном уровне занимается целая отрасль, включающая в себя:

- 1) систему сертификации туристических услуг и услуг гостиниц;
- 2) систему сертификации транспортных услуг по видам перевозки;
- 3) систему сертификации общественного питания.

