

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В РЕГИОНАЛЬНОЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА: НАПРАВЛЕНИЯ, ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ

Динамичное развитие сферы туризма в Российской Федерации ставит перед государством и предпринимателями разнообразные задачи, одной из которых выступает обеспечение высокого качества обслуживания туристов, соответствия туристских продуктов и услуг ожиданиям потребителей. Особенно важным является решение данных задач для развития таких приоритетных видов туризма как внутренний и въездной туризм. Однако в рамках программно-целевого планирования развития региональной индустрии гостеприимства недостаточно проработаны такие инструменты обеспечения качества туристских продуктов как стандартизация, сертификация и категоризация.

Рассмотрены подходы к применению систем категоризации средств размещения в различных странах, на основе которых выделены направления разработки комплекса стандартов региональной индустрии гостеприимства. Проведен анализ федеральных и региональных законодательно-нормативных актов в сфере стандартизации, а также анализ основных направлений и мероприятий по стандартизации в индустрии гостеприимства, позволивший определить блоки и этапы разработки стандарта комфортного размещения туристов.

На основе проведенного исследования уточнены направления разработки комплекса стандартов региональной индустрии гостеприимства: информационная доступность туристского продукта, безопасность пребывания туристов, формирование доступной среды комфортного пребывания туристов, комфортное размещение туристов, качественное туристско-экскурсионное обслуживание. Определены основные этапы разработки и внедрения стандарта комфортного размещения туристов: принятие решения о разработке, определение организации-разработчика, разработка рамочного проекта, общественная экспертиза проекта, разработка полного содержания, утверждение стандарта, с выделением ответственных исполнителей на каждом этапе.

Ключевые слова: региональная индустрия гостеприимства, туристская дестинация, туристская индустрия, стандарты гостеприимства.

Важной задачей развития туризма на региональном уровне является предоставление качественных туристских продуктов и услуг, которые отвечают ожиданиям туристов, помогают им определиться с выбором и найти оптимальное соотношение «цена – качество» туристского продукта. Специфика туристского продукта как совокупности отдельных услуг заключается в его неосязаемости, неспособности к хранению и транспортировке, постоянстве качества, высокой зависимости от компетентности и профессионализма обслуживающего персонала и др. [10],[15]-[17]. Все эти факторы оказывают существенное влияние на покупательское поведение туристов и их потребительский выбор, а, следовательно, на туристские потоки.

Особенно ярко зависимость туристских потоков от качества предоставляемых услуг и обслуживания туристов проявляется в туристско-рекреационных кластерах и дестинациях. Большое количество туристских предприятий, предлагающих разнообразные услуги (размещение, питание, развлечение, перевозки и т. п.) фактически работает на имидж и репутацию всего кластера или дестинации [3].

В данном случае в интересах всех участников туристского рынка предоставлять такие услуги, которые будут удовлетворять спрос потребителей в продуктах и услугах определенного качества. Одним из инструментов, позволяющих обеспечивать качественный уровень туристских продуктов и услуг является разработка и внедрение комплекса стандартов гостеприимства в туристской дестинации.

Комплексность туристского продукта предполагает включение в него разнообразных услуг: транспортные услуги, услуги размещения и питания, услуги развлечения и др. Все эти направления так или иначе должны отражаться в комплексе процессов стандартизации и сертификации.

Данные процессы выступают основой для оказания качественных и безопасных услуг: целью стандартизации является установление правил и характеристик для достижения упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг [14]. А сертификация направлена на подтверждение соответствия качественных характеристик товаров и услуг стандартам качества.

В туристской индустрии системы стандартов разрабатываются на уровне государства и на уровне конкретных предприятий, учреждений и организаций (стандарты предприятий). Системы стандартов, разрабатываемые на государственном уровне, могут быть обязательными для применения или действующими на добровольной основе.

В первую очередь, среди всех предприятий, оказывающих туристские услуги, стандартизации и связанной с ней категоризации подвергаются предприятия, оказывающие услуги по проживанию и услуги питания. В таблице 1, представлены подходы к применению систем категоризации средств размещения в различных странах.

Таким образом, категоризация средств размещения может проводиться как государственными, так и негосударственными организациями, кроме того, участники туристского рынка могут подтвердить категорию своего средства размещения добровольно, даже если это законодательно не требуется в качестве обязательного условия деятельности.

В последние десять лет в России активно разрабатываются государственные стандарты (ГОСТы), охватывающие сферу сервиса и туризма, однако зачастую они носят общий характер, не раскрывающий основных вопросов оказания услуг потребителям [8]. Кроме того, принцип применения национальных стандартов является следующим: государство призвано обеспечить условия для оказания качественных и безопасных услуг, но вопросы определения и выбора способов, форм и методов туристского обслуживания решают предприниматели [13]. В связи с этим повышается актуальность региональных стандартов и стандартов предприятий, регулирующих обслуживание туристов.

В российской практике развития туризма повышение качества туристского обслуживания с помощью системы стандартов чаще всего рассматривается в рамках так называемых «Кодексов гостеприимства» или в качестве «Кодексов поведения» для гидов, экскурсоводов, проводников [1],[6],[9],[11].

Однако важным для учета является достаточно большое количество направлений для стандартизации в туризме (рисунок 1).

Все направления являются актуальными для разработки и внедрения комплекса стандартов гостеприимства в туристской дестинации. Однако для конкретной дестинации необходимо определять приоритетность стандартов, в зависимости от этапов жизненного цикла дестинации [12]. Например, для дестинаций на этапе комплексного формирования важным является стандарт информационной доступности туристского продукта. На этапе роста дестинации к стандарту информационной доступности добавляется стандарт безопасности пребывания туристов на территории туристской дестинации. В свою очередь, этап развития дестинации характеризуется актуальностью стандартов комфортного размещения туристов, доступной среды комфортного пребывания туристов на территории туристской дестинации и туристско-экскурсионного обслуживания.

Примером для обоснования направлений стандартизации может являться г. Соль-Илецк Оренбургской области, на территории которого функционирует курорт «Соленые озера». Основой для развития туризма является группа соленых озер, используемых для лечебно-оздоровительного и рекреационного отдыха, как жителями Оренбургской области, так и гостями из других регионов РФ. Туристский поток в последние 10 лет вырос более чем в 4

Таблица 1. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в различных странах [5]

Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органам	Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными организациями	Страны, в которых категоризация средств размещения проводится обязательно	Страны, в которых категоризация средств размещения проводится на добровольной основе
Болгария, Венгрия, Греция, Индия, Россия, Испания, Италия, Марокко, Мексика, Португалия, Словения, Франция	Великобритания, США, Дания, Швейцария, Норвегия, Швеция	Бельгия, Венгрия, Греция, Индия, Испания, Италия, Швейцария	Финляндия, Словения, Великобритания, США, Германия, Дания, Россия, Норвегия, Франция, Швеция,

раза и летом 2015 года зарегистрировано 1 700 тыс. посещений курортной зоны.

В настоящее время в Соль-Илецке функционирует Областная Соль-Илецкая больница восстановительного лечения, на базе которой развивается лечебно-оздоровительный туризм. Гостиничную инфраструктуру города представляют более 140 коллективных средств размещения туристов и гостевых домов, номерной фонд которых составляет более 3 000 номеров различных категорий. Сфера общественного питания представлена более чем 30 предприятиями, общее число посадочных мест (в стационарных предприятиях) – около 1 500.

На территории Соль-Илецкого района функционируют туристские комплексы, предоставляющие широкий спектр основных и дополнительных услуг (проживание, питание, развлекательные мероприятия и т. д.).

В г. Соль-Илецк несколько предприятий осуществляют туристскую деятельность: экскурсионное обслуживание, турагентские услуги, разработка и продвижение туристских маршрутов, продажа билетов, рекреационно-оздоровительные услуги и т. д. [2].

В настоящее время развитие курорта «Солёные озера» осуществляется в рамках федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)». Основные цели развития – перевод курорта на круглогодичное функционирование; формирование системы обеспечивающей и туристской инфраструктуры; повышение качества предоставляемых туристам услуг и др. [4].

Курорт в настоящее время находится на этапе активного развития, и приоритетным направлением стандартизации является стандарт комфортного размещения туристов, так как основная услуга на территории курорта – это организация проживания туристов, приехавших как с целью лечения, так и с целью рекреации, отдыха и развлечения.

Таким образом, для Соль-Илецка в настоящее время наиболее актуальным и важным является такое направление разработки стандартов, как «Комфортное размещение туристов».

По нашему мнению, стандарт комфортного размещения для средств размещения, функционирующих в г. Соль-Илецк, подразумевает



Рисунок 1. Направления разработки комплекса стандартов гостеприимства туристской дестинации [7]

определение требований по следующим направлениям (рисунок 2).

В ходе разработки стандартов необходимо определить:

- во-первых, на какое количество категорий будут делиться все средства размещения (по нашему мнению, для Соль-Илецка оптимально выделить 3 категории);

- во-вторых, по каждому из направлений стандартизации необходимо определить несколько ключевых показателей, по которым будет производиться категоризация гостиниц, гостевых домов или отелей.

Например, территория гостиницы может оцениваться по таким показателям как:

- наличие собственной парковки;
- наличие предприятия питания (кафе, ресторана);
- наличие территории для отдыха (беседки, мангальная зона и т. п.) и др.

В свою очередь, оснащение номеров можно оценивать по следующим показателям:

- наличие ванной комнаты и санузла в номере;
- наличие кондиционера (сплит-системы);
- наличие в номере телевизора, доступа к сети Интернет и т. п.

Предоставляемые услуги можно оценивать, разделив их на основные и дополнительные, входящие в плату за основные услуги или оплачиваемые отдельно.

Для проведения стандартизации и категоризации необходимо решение таких вопросов как определение разработчиков стандартов комфортного размещения туристов (напри-

мер, на конкурсной основе); принятие решения о необходимости стандартов могут принять как сами предприниматели (например, в связи со сложившейся рыночной ситуацией), так и администрация дестинации; разработка и утверждение рамочного проекта стандарта, его обсуждение и окончательное принятие возможно проводить в рамках общественной экспертизы и т. п.

На рисунке 3 представлены примерные этапы разработки и внедрения стандарта комфортного размещения туристов.

Некоторые из представленных этапов могут подразделяться на отдельные этапы и работы, ответственные исполнители на каждом этапе могут определяться иначе, в зависимости от конкретной ситуации, сложившейся в туристской дестинации.

В качестве результатов разработки стандарта комфортного размещения могут выступать:

- выдача свидетельства о присвоенной категории;
- визуализация присвоения категории через размещение особого знака на здании гостиницы/отеля/гостевого дома;
- размещение информации о категоризации на официальных сайтах;
- ведение каталога средств размещения, размещение на сайтах туроператоров.

Преимущества внедрения стандарта комфортного размещения на локальном уровне можно рассматривать с нескольких сторон (для туристов, для туроператоров, для всего предпринимательского сообщества в целом, для администрации дестинации).



Рисунок 2. Основные блоки стандарта комфортного размещения туристов

Для туристов стандартизация и категоризация средств размещения обеспечит:

- предсказуемость/совпадение ожиданий туристов с реальными условиями проживания;
- определение и выбор оптимального соотношения «цена-качество»;
- повышение качества отдыха.

Для предпринимательского сообщества категоризация станет базой для дальнейшего количественного и качественного развития предприятий, организаций и учреждений:

- отсутствие конфликтов в связи с недостатком информации у туристов;
- повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;
- предпосылки для увеличения количества постоянных клиентов.

Для туроператоров, осуществляющих формирование, продвижение и реализацию туристских продуктов на базе туристской дестинации, стандартизация позволит:

- обеспечить потребителя достоверной информацией о средствах размещения;
- оказать помощь потребителю в компетентном выборе услуг средств размещения;
- дифференцировать средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг.

В свою очередь, для администрации туристской дестинации стандартизация и категоризация:

- окажет содействие развитию туризма за счет укрепления доверия потребителей;
- обеспечит укрепление репутации и формирование положительного имиджа туристской дестинации;
- стабилизирует качество обслуживания в средствах размещения.

В современных условиях функционирования региональной индустрии гостеприимства, стандартизация, категоризация и сертификация отдельных услуг и предприятий в целом, может



Рисунок 3. Основные этапы разработки и внедрения стандарта комфортного размещения туристов

стать основой обеспечения качественного обслуживания туристов, базой для функционирования туристских дестинаций и инструментом для развития предпринимательской деятельности в сфере туризма.

Таким образом, на основе проведенных исследований выявлены направления разработки комплекса стандартов региональной системы гостеприимства: информационная доступность туристского продукта, безопасность пребывания туристов, формирование доступной среды комфортного пребывания туристов, комфортное размещение туристов, качественное туристско-

экскурсионное обслуживание. Также сформированы основные блоки стандарта комфортного размещения туристов: здание и территория средства размещения, оснащение номеров, предоставляемые услуги и персонал; и определены основные этапы разработки и внедрения стандарта комфортного размещения туристов: принятие решения о разработке, определение организации-разработчика, разработка рамочного проекта, общественная экспертиза проекта, разработка полного содержания, утверждение стандарта.

13.08.2015

Список литературы:

1. Авдеева, Л.Л. Классификация объектов туристской индустрии как эффективный способ государственного регулирования туристской деятельности // Л.Л. Авдеева, Т.В. Салеева, М.Р. Курузова // Курорты. Сервис. Туризм. – 2013. – №2-4. – с. 43-53.
2. Корабейников, И.Н. Продовольственное обеспечение туристско-рекреационных кластеров (на примере курорта «Соленые озера») / И.Н. Корабейников, И.Л. Полякова // Казанская наука. – 2014. – №6. – с. 81-84.
3. Корабейников, И.Н. Развитие регионального туризма на основе кластерного подхода / И.Н. Корабейников, Ю.Е. Холодилина // Известия Оренбургского государственного аграрного университета. – 2015. – №2 (52). – с. 243-246.
4. Ермакова, Ж.А. Финансовое обеспечение формирования туристско-рекреационного кластера «Соленые озера» / Ж.А. Ермакова. – Сфера туризма и гостеприимства в эпоху глобализации: сб.ст. междунар. науч.-практ. форума (Пермь, 15-17 мая 2013.) – Перм. гос. акад. искусства и культуры, 2013. – с. 333-337.
5. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания. Учебно-методическое пособие. Москва, 2007. – 96 с.
6. Мысова, О.С. Место и роль стандартизации в деятельности гостиниц / О.С. Мысова // В мире научных открытий. – 2012. – №6.1. – с. 134-146.
7. Научно-практические рекомендации по разработке стандартов гостеприимства туристских дестинаций. – М.: ФГБОУ ВПО «РГУТИС». – 60 с.
8. Николаева, М.А. История возникновения и развития стандартизации в России и за рубежом / М.А. Николаева, Т. п. Лебедева // Сибирский торгово-экономический журнал. – 2015. – №2 (20). – с. 86-89.
9. Огнева, с.В. Сертификация персонала сферы туризма / с.В. Огнева // Сервис в России и за рубежом. – 2013. – №8 (46). – с. 128-135.
10. Писаревский, Е.Л. Качество и безопасность услуг в сфере туризма: вопросы стандартизации и классификации / Е.Л. Писаревский // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 14: Право. – 2011. – №2. – с. 46-55.
11. Полонникова, Е.А. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг / Е.А. Полонникова // Вестник стипендиатов ДААД. – 2014. – Т. 1. – №1-1 (11). – с. 116-121.
12. Полякова, И.Л. Развитие региональных туристско-рекреационных комплексов: дис. канд.экон.наук. – Оренбург – 2013. – 204 с.
13. Смагулов, Б.К. Туристские стандарты Российской Федерации (1990-2011 гг.) / Б.К. Смагулов, Л.О. Штриплинг, И.Е. Карасёв // Омский научный вестник. – 2012. – №5 (112). – с. 32-35.
14. Федеральный закон «О техническом регулировании» [Электронный ресурс] // Официальный сайт компании «Консультант-Плюс» [сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/popular/techreg/> (дата обращения 29.08.2015).
15. Холодилина, Ю.Е. Оценка ресурсного потенциала научного туризма локализованных социально-экономических систем Оренбургской области / Ю.Е. Холодилина // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2012. – №13 (149). – с. 403-407.
16. Якунин, В. Н. Виды туризма: историография проблемы / В.Н. Якунин // Запад-Россия-Восток, 2014. – №8. – с. 499-517.
17. Якунин, В. Н. Роль туризма и рекреации в повышении социально-экономического развития Самарской области / В.Н. Якунин // Симбирский научный вестник, 2011. – №4. – с. 150-156.

Сведения об авторах:

Полякова Ирина Леонидовна, старший преподаватель кафедры управления персоналом, сервиса и туризма Оренбургского государственного университета, кандидат экономических наук

Ермакова Жанна Анатольевна, заведующий кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма Оренбургского государственного университета, доктор экономических наук, профессор

460018 г. Оренбург, пр-т Победы, 13 ауд. 6405, e-mail: up_osu@mail.osu.ru; тел. 8(3532)372448
e-mail: il_polyakova@mail.ru