

УДК 006.1

Л.Р. ФАХРУТДИНОВА,
кандидат экономических наук, доцент
Казанский (Приволжский) федеральный университет

Б.М. ЭЙДЕЛЬМАН,
кандидат экономических наук, доцент
Казанский (Приволжский) федеральный университет

А.М. НАЙДА,
кандидат экономических наук, доцент
Университет управления «ТИСБИ»

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА РОССИИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Аннотация. Без контроля качества продукции и услуг невозможно представить современное производство. Стандартизация и сертификация являются инструментами такого контроля. Авторами в статье рассмотрена важность применения нормативных документов по стандартизации в индустрии туризма. Одним из важных направлений стандартизации и сертификации рекреационных услуг выступает функционирование гостиничных предприятий. Это вызвано непрерывным ростом требований клиентов к качеству предоставляемых услуг, значительным повышением стандартов обслуживания в наиболее развитых странах мира. Отмечается важность принятия Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении положения о классификации гостиниц». Анализ современных общемировых тенденций развития индустрии туризма и гостеприимства, базирующихся на основе данных многочисленных международных исследований соответствующих рынков, позволяет выявить ряд новых требований. Это обусловлено непрерывным ростом потребностей людей в сфере рекреационного обслуживания. В целом необходимо отметить важность и актуальность мероприятий по стандартизации и сертификации в сфере туризма и гостеприимства. Принятие новых нормативных документов в данной сфере будет способствовать дальнейшему развитию всех видов туризма в Российской Федерации, а также повышению качества оказываемых в данной отрасли услуг.

Ключевые слова: туризм, индустрия туризма, сертификация, стандартизация, стандарт.

Стандартизация и сертификация в индустрии туризма имеют огромное значение во всем мире, так как обеспечивают качество предоставляемых услуг и защиту прав потребителей на рынке. История становления современной стандартизации и сертификации в России началась с 1993 г., когда был принят Федеральный закон РФ «О стандартизации». В указанном законе излагались основные положения в области стандартизации. После этого, 15 декабря 2002 г., Государственной думой РФ был принят Федеральный закон РФ «О техническом регулировании». Тем самым он отменил действие Федерального закона РФ «О стандартизации» от 1993 г. Теперь в одном законе не только содержались положения в области стандартизации и сертификации, но и регулировались технические регламенты.

Технический регламент является единственным нормативным документом, в котором содержатся обязательные требования к объекту технического регулирования. Государственные стандарты (ГОСТ Р) стали носить добровольный характер применения. Естественно, стандартизация не ограничивается двумя видами нормативных документов. Также рекомендательный характер носят следующие нормативные документы:

- предварительные национальные стандарты;
- правила стандартизации;
- информационно-технические справочники;
- своды правил;
- стандарты организаций, в том числе технические условия;
- общероссийские классификаторы.

И на этом история становления стандартизации не заканчивается. В 2015 г. был принят отдельный закон РФ «О стандартизации» [4]. Принятие отдельного закона обоснованно и удобно для потребителей и производителей услуг, поскольку систематизирует в одном документе все основные предписания в этой сфере [3].

С 1 января 2021 г. предприятия индустрии туризма стали действовать с учетом изменений, произошедших в законе. Дело в том, что 18 ноября 2020 г. вышло новое Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Согласно приведенному выше постановлению все без исключения гостиничные предприятия подлежат классификации. Это относится не только к крупным гостиницам с количеством номеров более 50, но и к совсем маленьким – с количеством номеров менее 15.

С одной стороны, такие требования накладывают дополнительную нагрузку на производителей услуг, с другой – вышеуказанное Постановление защищает потребителя на рынке гостиничных услуг [10].

Следует отметить, что на территории Российской Федерации уже многие годы действуют единые государственные требования к качеству оказания туристских услуг. Они, в частности, зафиксированы в таком документе, как ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования».

Анализ современных общемировых тенденций развития индустрии туризма и гостеприимства, базирующихся на основе данных многочисленных международных исследований соответствующих рынков, позволяет выявить ряд новых требований. Это обусловлено непрерывным ростом потребностей людей в сфере рекреационного обслуживания [2, 5, 6].

К их числу, в частности, можно отнести:

- совершенствование анимационного обслуживания туристов;
- усиление контроля качества предоставляемых в сфере туризма и гостеприимства услуг;
- подготовка высококлассных специалистов для индустрии туризма и смежных с ней отраслей;
- гарантии осуществления заранее оплаченных услуг;

– достижение необходимого соответствия предоставляемых услуг соответствующим классам обслуживания;

– поддержание и сохранение качества окружающей среды в местах массового пребывания туристов и др. [8, 9].

Одним из важных направлений стандартизации и сертификации рекреационных услуг выступает функционирование гостиничных предприятий. Это вызвано непрерывным ростом требований клиентов к качеству предоставляемых услуг, значительным повышением стандартов обслуживания в наиболее развитых странах мира.

Основные цели классификации гостиниц:

– потребителям должна предоставляться достоверная информация о соответствии гостиниц категориям, предусмотренным настоящим Положением;

– повышение конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц [1].

К гостиницам не относятся и классификации не подлежат средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) организаций, входящих в их структуру, кемпинги, общежития и иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги [1].

Таким образом, классификации теперь подлежат все организации, основной деятельностью которых является предоставление мест для временного проживания. Начиная с 2019 г. эта процедура стала обязательной для больших гостиниц, а в 2022 г. все типы гостиниц в обязательном порядке должны будут получить свидетельство.

Классификация проводится в три этапа. Классификацию гостиниц могут проводить только аккредитованные организации. На первом этапе аккредитованная организация проводит экспертную оценку, целью которой является

определение соответствия средств размещения определенным требованиям. По каждому критерию выставляется балльную оценку. Каждый вид и категория гостиниц должны суммарно набрать определенный балл.

Важно отметить, что экспертная оценка является выездной. Эксперт выезжает в гостиницу и проводит ее оценку, параллельно оценивая номерной фонд, персонал, а также предоставляемые гостиничные услуги на их соответствие требованиям, установленным настоящим Положением [1]. На втором этапе выносится решение о присвоении гостинице определенной категории. Заключительным этапом будет выдача свидетельства. Максимальный срок действия свидетельства – три года.

Таким образом, следует подчеркнуть, что принятие данного Положения будет способствовать дальнейшему повышению качества оказываемых гостиницами услуг, а также их конкурентоспособности. Более того, в конечном итоге это может привести к значительному увеличению туристского потока не только за счет граждан Российской Федерации, но и туристов из других стран мира.

В целом необходимо отметить важность и актуальность мероприятий по стандартизации и сертификации в сфере туризма и гостеприимства. Принятие новых нормативных документов в данной сфере будет способствовать дальнейшему развитию всех видов туризма в нашей стране и повышению качества оказываемых в данной отрасли услуг [7].

Следует констатировать, что по мере роста запросов клиентов в индустрии туризма и смежных с ней отраслей роль и значение стандартизации и сертификации будет неуклонно увеличиваться. Это обусловлено тем, что наиболее требовательные и состоятельные туристы предъявляют гораздо больше запросов к стандартам качества по сравнению с тем, что было раньше. Все это не может не повлечь за собой изменений в системе стандартизации и сертификации в данной отрасли, как в России, так и за рубежом.

В конечном счете постоянное совершенствование и адаптация к изменяющимся условиям системы стандартизации и сертификации в индустрии туризма приведет к позитивным

последствиям. К ним можно отнести, например, существенное усиление туристско-рекреационной привлекательности как Российской Федерации в целом, так и ее отдельных регионов, рост занятости населения на местах и повышение его доходов, увеличение социально-экономических показателей функционирования индустрии туризма и гостеприимства и, как следствие всего этого, значительное улучшение качества жизни россиян.

Литература

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении положения о классификации гостиниц». – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 15.02.2021).
2. Эйдельман Б.М., Бунаков О.А., Фахрутдинова Л.Р. Разработка российских территориальных брендов как фактор устойчивого развития внутреннего туризма // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2017. – № 3-1 (32). – С. 192–195.
3. Эйдельман Б.М., Найда А.М., Фахрутдинова Л.Р., Эйдельман Л.О. Разработка и продвижение территориальных брендов, как важный фактор развития внутреннего туризма в Республике Татарстан // Казанский экономический вестник. – 2016. – № 1 (21). – С. 18–21.
4. Фахрутдинова Л.Р., Эйдельман И.Б. Особенности классификации услуг санаторно-курортного комплекса // Молодежь. Туризм. Образование: материалы III научно-практической очно-заочной конференции для школьников, учителей и студентов / под ред. А.В. Гумерова. – Казань: Рокета Союз, 2017. – С. 189–191.
5. Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R. Role and significance of territorial branding as an important factor in the development of regional tourism // International Business Management. – 2016. – Vol. 10. – Is. 21. – P. 5110–5113.
6. Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R., Bunakov O.A. The analysis of content of territorial brands of Kazan and the Republic of Tatarstan // Journal of Social Sciences Research. – 2018. – Spec. Is. 5. – P. 448–453.
7. Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R., Galimov S.S. Applying of the territorial marketing technologies in organizations of socio-culture service and tourism // International Business Management. – 2016. – Vol. 10. – Is. 23. – P. 5568–5571.
8. Bautista H., Valeeva G., Shabalina S. Analysis of alternative routes connecting between Kazan federal university and the university village // International

Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies. – 2019. – Vol. 10 (14). – P. 1–6.

9. Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R. Improving of using of advertising technology in tourism // International Business Management. – 2016. – Vol. 10. – Is. 21. – P. 5086–5088.

10. Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R., Gabdrakhmanov N.K., Nayda A.M. Ways of formation of regional brands in modern conditions // Academy of Marketing Studies Journal. – 2016. – Vol. 20. – Spec. Is. – P. 39–44.

Информация об авторах

Фахрутдинова Лилия Раисовна, кандидат экономических наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет.

E-mail: flower007@list.ru

Эйдельман Борис Мойшевич, кандидат экономических наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет.

E-mail: igor-eidelman@mail.ru

Найда Анна Михайловна, кандидат экономических наук, доцент, декан факультета управления, Университет управления «ТИСБИ».

E-mail: flower007@list.ru

L.R. FAKHRUTDINOVA,
PhD in Economics, Associate Professor
Kazan (Volga region) Federal University

B.M. EIDELMAN,
PhD in Economics, Associate Professor
Kazan (Volga region) Federal University

A.M. NAIDA,
PhD in Economics, Associate Professor
University of management "TISBI"

DEVELOPMENT OF THE STANDARDIZATION AND CERTIFICATION SYSTEM IN THE RUSSIAN TOURISM INDUSTRY IN MODERN CONDITIONS

Abstract. It is impossible to imagine modern production without quality control of products and services. Standardization and certification is a tool for this control. The authors in the article consider the importance of the application of normative documents on standardization in the tourism industry. One of the important areas of standardization and certification of recreational services is the functioning of hotel enterprises. This is due to the continuous growth of customer requirements for the quality of services provided, a significant increase in service standards in the most developed countries of the world. The adoption of new regulatory documents in this area will contribute to the further development of all types of tourism in the Russian Federation, as well as improve the quality of services provided in this industry.

Keywords: tourism, tourism industry, certification, standardization, standard.

References

1. Decree of the Government of the Russian Federation of November 18, 2020, No. 1860 "On the approval of the regulation on the classification of hotels". – URL: <http://www.consultant.ru/> (date accessed: 15.02.2021).

2. Eidelman B.M., Bunakov O.A., Fakhrutdinova L.R. Development of Russian territorial brands as a factor of sustainable development of domestic tourism // Competitiveness in the global world: economics, science, technology. – 2017. – No. 3-1 (32). – P. 192–195.

3. Eidelman B.M., Naida A.M., Fakhrutdinova L.R., Eidelman L.O. Development and promotion of territorial brands as an important factor in the development of domestic tourism in the Republic of Tatarstan // Kazan Economic Bulletin. – 2016. – No. 1 (21). – P. 18–21.

4. *Fakhrutdinova L.R., Eidelman I.B.* Features of the classification of the services of a sanatorium-resort complex // Youth. Tourism. Education: materials of the 3-d scientific and practical intramural conference for schoolchildren, teachers and students / Scientific ed. Doctor of Economics, prof. A.V. Gumerov. – Kazan: Roketa Soyuz, 2017. – P. 189–191.

5. *Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R.* Role and significance of territorial branding as an important factor in the development of regional tourism // International Business Management. – 2016. – Vol. 10. – Is. 21. – P. 5110–5113.

6. *Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R., Bunakov O.A.* The analysis of content of territorial brands of Kazan and the Republic of Tatarstan // Journal of Social Sciences Research. – 2018. – Spec. Is. 5. – P. 448–453.

7. *Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R., Galimov S.S.* Applying of the territorial marketing technologies in organizations of socio-culture service and tourism // International Business Management. – 2016. – Vol. 10. – Is. 23. – P. 5568–5571.

8. *Bautista H., Valeeva G., Shabalina S.* Analysis of alternative routes connecting between Kazan Federal University and the University Village // International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies. – 2019. – Vol. 10 (14). – P. 1–6.

9. *Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R.* Improving of using of advertising technology in tourism // International Business Management. – 2016. – Vol. 10. – Is. 21. – P. 5086–5088.

10. *Eidelman B.M., Fakhrutdinova L.R., Gabdrakhmanov N.K., Nayda A.M.* Ways of formation of regional brands in modern conditions // Academy of Marketing Studies Journal. – 2016. – Vol. 20. – Spec. Is. – P. 39–44.