

УДК 378:006.057.2

О РОЛИ ИЗУЧЕНИЯ НОРМАТИВНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ В ПОДГОТОВКЕ БАКАЛАВРОВ ТУРИЗМА

С. А. Ковалевский

ON THE ROLE OF STUDYING REGULATORY DOCUMENTS IN TRAINING BACHELORS OF TOURISM

S. A. Kovalevsky

В статье рассматривается история становления и развития на территории Российской Федерации процессов стандартизации и сертификации в сфере туризма. Источниками для написания данной работы автору послужили действующие Национальные стандарты, а также другие нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность. Были описаны и проанализированы изменения, произошедшие в данной сфере начиная с 1990-х гг., обозначены тенденции и перспективы развития процессов стандартизации и сертификации в туристской деятельности. Кроме того, автором была убедительно показана значительная роль изучения студентами, обучающимися по направлению подготовки бакалавров 43.03.02 «Туризм», национальных стандартов и механизмов проведения подтверждения соответствия качества туристских услуг в форме добровольной сертификации.

The paper focuses on the history of establishment and development of tourism standardizing and certifying in the Russian Federation. The source base of the paper includes the contemporary National Standards and other legal documents regulating tourism activity. The changes that took place in this sphere since the 1990s are described and analyzed, the trends and perspectives of standardizing and certifying the tourism business are marked. In addition, the author convincingly proves the significance of studying the National Standards and mechanisms of touristic services quality validation, using voluntary certifying for the Bachelor's Degree students majoring in Tourism.

Ключевые слова: стандартизация, сертификация, технический регламент, подтверждение соответствия, туристская услуга.

Keywords: standardization, certification, technical regulations, quality validation, tourist service.

Нормативно-правовая база по стандартизации и сертификации в сфере туристических услуг (как, впрочем, и остальных) на территории РФ стала формироваться с начала 1990-х гг. Это было требованием времени, так как в нашей стране начинала своё становление рыночная экономика, в которой сфера услуг должна была занять важное место. Большое значение имела разработка и принятие федерального закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1-ФЗ, а затем федеральных законов «О стандартизации» от 10.06.1993 г. № 5154-1-ФЗ и «О сертификации продукции и услуг» от 10.06.1993 г. № 5151-1-ФЗ [4]. По положениям двух последних федеральных законов туристские услуги подлежали обязательной сертификации. Необходимо было создать нормативно-правовую базу для проведения такой сертификации.

С этой целью в 1990-е гг. были разработаны и утверждены первые государственные стандарты в сфере туризма. Они устанавливали основные термины и определения в сфере услуг, определяли общие требования в сфере туризма, по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, а также по проектированию туристских услуг. Были разработаны и требования к средствам размещения для туристов [1, с. 101]. Данные стандарты достаточно долгое время оставались практически единственными нормативными документами этого вида, регламентирующими туристскую деятельность в нашей стране. Такую ситуацию с обеспеченностью нормативными документами сложно было считать удовлетворительной.

В начале 2000-х гг. был принят новый федеральный закон «О техническом регулировании» от

27.12.2002 г. № 184-ФЗ (действующая редакция от 23.06.2014 г.). Предыдущие федеральные законы в сфере стандартизации и сертификации с принятием нового закона утратили силу. Новый федеральный закон внес существенные изменения в процедуры стандартизации и сертификации. В частности, были введены новые понятия, такие как «техническое регулирование», «подтверждение соответствия», начали разрабатываться технические регламенты и т. п.

Реформирование системы стандартизации и сертификации, начавшееся в начале 2000-х гг., было связано, с одной стороны, с требованиями по вступлению Российской Федерации во Всемирную торговую организацию (ВТО) в отношении гармонизации российской системы стандартизации с мировой практикой. С другой стороны, изменилась экономическая ситуация в Российской Федерации, которой стала требоваться обновлённая и внятная национальная политика по стандартизации, интересы которой не ограничивались бы только защитой прав потребителей. Основным способом правового регулирования отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции и связанных с ними процессам стало техническое регулирование. Как хорошо известно, техническое регулирование относится к нетарифной, нефинансовой сфере регулирования рынка. Система технического регулирования ориентирована на:

- 1) формирование условий интеграции национальной экономики в мировую экономическую систему;
- 2) обеспечение конкурентоспособности отечественной продукции;

3) установление баланса интересов государства, изготовителя и потребителя в области качества и безопасности продукции и услуг [2, с. 43-44].

Это вполне соответствовало ситуации в Европейском Союзе, где успешное функционирование общего рынка предполагало, наряду со свободным перемещением товаров, капиталов, трудовых ресурсов, также свободное перемещение работ и услуг. В этой сфере стандартизация дает особенно значимый экономический эффект. Сегодня сфера услуг является основным фактором развития экономики ЕС. Более 70 % всех существующих и 95 % создаваемых рабочих мест приходится на этот сектор. В данном секторе экономики ЕС действует директива 2006/123/ЕС «Услуги на внутреннем рынке», целью которой является устранение барьеров, препятствующих свободному перемещению услуг на территории ЕС. Исследование, проведенное Нидерландским бюро экономического анализа (СРВ), показало, что выполнение требований директивы дает экономический эффект порядка 60 – 140 млрд евро. В то же время она призвана способствовать применению европейских стандартов, направленных на повышение качества и совместимости услуг [8].

Согласно новому федеральному закону «О техническом регулировании» обязательная сертификация в сфере услуг (в том числе и туристских) была отменена. На смену ей пришло добровольное подтверждение соответствия в форме добровольной сертификации. В свою очередь, добровольная сертификация осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между ним и органом по сертификации для установления соответствия национальным российским стандартам, стандартам организаций, системам добровольной сертификации, условиям договоров. Объектами добровольной сертификации выступают продукция, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работы и услуги, а также иные объекты, в отношении которых стандартами, системами добровольной сертификации и договорами устанавливаются требования [1, с. 170 – 172]. Добровольная сертификация осуществляется в рамках системы добровольной сертификации. Среди множества систем добровольной сертификации, существующих на территории Российской Федерации, сертификацией собственно туристских услуг (без учёта спортивных) занимаются всего несколько. Среди них можно выделить:

- систему добровольной сертификации «Развитие»;
- Региональную систему добровольной сертификации услуг организаций санаторно-курортного комплекса Краснодарского края;
- систему добровольной сертификации «Транснациональный Регистр»;
- систему добровольной сертификации персонала «Качество. Знания. Опыт»;
- систему добровольной сертификации услуг на транспорте (ССТ) [6].

Развитие сферы услуг в Российской Федерации потребовало разработки и принятия целого ряда новых стандартов. В частности, существовавшие к началу 2000-х гг. немногочисленные государственные

стандарты в сфере туристских услуг были явно недостаточны и не охватывали многих аспектов такого грандиозного явления, каким сегодня является туризм. Усилиями Открытого акционерного общества «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») при участии Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации был разработан, а также разрабатывается, целый ряд новых национальных стандартов. После чего национальные стандарты в области туристской деятельности вносятся в Технический комитет (ТК-199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»), являющийся частью Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

Следует сказать, что часть принимаемых национальных стандартов в сфере туризма была гармонизирована (модифицирована, либо идентифицирована) с действующими международными или европейскими стандартами. Гармонизация российских стандартов с международными имеет важное значение для интеграции отечественной экономики в мировую. Как известно, уровень гармонизации, считающийся оптимальным для обеспечения безбарьерной торговли, с одной стороны, и для сохранения национальных интересов – с другой, должен составлять 60 – 75 % [2, с. 66 – 67]. В качестве целевого значения уровня международной гармонизации стандартов в Концепции развития национальной системы стандартизации Российской Федерации до 2020 г. был принят уровень в 75 % [3]. В настоящее время этот показатель по данным Росстандарта составляет не более 47 % и сильно отличается по отраслям. Гармонизация преимущественно коснулась стандартов на техническую продукцию (станки и инструменты, автомобильная техника, сельхозмашины, средства информатизации). В меньшей степени гармонизированы стандарты сферы услуг. Тем не менее эта практика вполне оправдана, так как сфера услуг в США и странах ЕС имеет достаточно высокий уровень развития и значительное количество разработанных и действующих стандартов. Периодически сами международные и европейские стандарты, в том числе по туризму и гостеприимству, переводятся на русский язык и публикуются на сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. К настоящему времени разработаны, приняты и вступили в действие 18 новых или обновлённых национальных стандартов. Все они представлены на сайте Росстандарта [6]. Сюда относятся национальные стандарты:

- 1) на средства размещения для туристов;
- 2) на туристские и экскурсионные услуги;
- 3) по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;
- 4) по проектированию туристских услуг;
- 5) на услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями;
- 6) на информацию для потребителей туристских услуг;
- 7) на услуги детского и юношеского туризма;
- 8) по безопасности активных видов туризма;
- 9) на услуги инструкторов-проводников;
- 10) на услуги турагентств и туроператоров;

11) требованию к персоналу туроператоров и турагентов;

12) требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации;

13) требования к организации образовательных языковых туров;

14) требования к услугам горнолыжного туризма;

15) требования к пляжам и т. п.

Разработаны, но пока не вступили в силу национальные стандарты, определяющие требования к речным круизам, туристским информационным центрам и т. п.

Фактически, только за последние 7 – 8 лет был сформирован перечень национальных стандартов в сфере туризма, которые в соответствии с имеющейся в литературе классификацией [2, с. 56 – 57] можно подразделить на следующие виды.

1. основополагающие – имеющие широкую область распространения, содержащие общие положения в области услуг на услуги – содержащие требования к группам услуг (например: ГОСТ Р 50690-94 Туристские услуги. Общие требования).

2. На работы (процессы) – содержащие требования к выполнению работ по проектированию, производству, монтажу, послепродажному обслуживанию, утилизации и т. д. (например: ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг).

3. На обеспечение безопасности – содержащие требования по обеспечению безопасности, надёжности и других показателей качества услуг (например: ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения).

4. На предприятия – содержащие требования к предприятиям и организациям, оказывающим однородные услуги, классификация этих предприятий (например: ГОСТ Р 56197-2014 Туристский информационный центр. Туристская информация и услуги приема. Требования).

5. На персонал – содержащие требования к различным категориям персонала (например: ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов).

Думается, что это только начало процесса формирования в нашей стране фонда национальных стандартов (как, впрочем, и другой нормативной документации). Количество стандартов будет расти. Об этом свидетельствуют темпы разработки и принятия стандартов. Если в 1990-е – начале 2000-х гг. действовало всего несколько стандартов, то начиная с 2008 г. были разработаны 24 новых (либо обновлённых) национальных стандарта. И это без учёта стандартизованных видов деятельности, близких туризму (средства размещения, услуги предприятий питания, дайвинг для активного отдыха и развлечений и т. п.).

Значительно расширился перечень стандартизованных туристических услуг. В частности, была стандартизирована деятельность туроператоров и турагентов, являющихся сегодня основными «игроками» туристского рынка, а также иных организаций (туристские информационные центры, провайдеры языковых образовательных туров). Более подробно в

национальных стандартах стали рассматриваться вопросы безопасности туристов. Среди принятых национальных стандартов в сфере туризма особо стоит выделить стандарты на услуги для людей с ограниченными физическими возможностями, отвечающие всем современным требованиям. Важно отметить, что разрабатываемые национальные стандарты стали охватывать и различные виды туристской деятельности и требования к их организации (речные круизы, услуги пляжей, активные виды туризма, горнолыжный туризм, детский и юношеский туризм).

Разработка нормативной документации, регламентирующей туристскую деятельность, способствует повышению качества туристских услуг. А это, в свою очередь, повышает требования к качеству подготовки специалистов в сфере туризма. Это актуально и в связи с планируемым в ближайшем будущем переходом на профстандарты [5]. Согласно Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования по направлению подготовки бакалавров туризма выпускник должен обладать профессиональными компетенциями (ПК) в проектной, производственно-технологической, организационно-управленческой, сервисной и научно-исследовательской деятельности [7]. В частности, в сервисной деятельности он должен быть способен использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-10). Так, способность выпускника к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11) во многом зависит от знания им всей необходимой информации, что регламентируется новыми национальными стандартами (ГОСТ Р 56197-2014 Туристский информационный центр. Туристская информация и услуги приема. Требования; ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования).

Да и другие общекультурные и профессиональные компетенции предполагают знание нормативной документации. Так, например ОК-13 предполагает владение основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей и их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности. Формирование данной компетенции у выпускников невозможно без знакомства с соответствующими национальными стандартами (ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов; ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения). Стоит отметить, что и другие национальные стандарты зачастую содержат требования по безопасности туристов и экскурсантов (например: ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования).

ФГОС предполагает, что выпускник должен быть способен к проектной деятельности в сфере туризма (ПК-1, 2, 3, 4). В частности, выпускник должен владеть теоретическими основами проектирования (ПК-1), способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности (ПК-2), способностью

самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту (ПК-3), быть готовым к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-4). Процессы проектирования в туризме регламентируются ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Следовательно, именно этот нормативный документ лежит в основе формирования у выпускника названных профессиональных компетенций. Да и другие профессиональные компетенции напрямую регламентируются национальными стандартами. Так, например, отдельные компетенции в сфере организационно-управленческой деятельности (ПК-7, 8) во многом обеспечиваются целым рядом национальных стандартов (ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования; ГОСТ Р ЕН 13809-2012 Туристские услуги. Туроператоры и турагенты; ГОСТ

Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов и др.).

Таким образом, необходимость изучения нормативных документов по стандартизации туристских услуг и механизмов проведения сертификации отнюдь не исчерпывается знаниями, полученными в рамках дисциплины «Стандартизация и сертификация в туризме». Большая часть профессиональных компетенций, заложенных во ФГОС, формируется именно с использованием знаний нормативных документов в ходе освоения целого ряда различных дисциплин. Знание нормативных документов и умение их использовать в туристской деятельности во многом определяет качество подготовки бакалавра туризма, что позволит в процессе теоретической и практической подготовки сформировать будущего профессионала.

Литература

1. Анисимов В. П., Яцук А. В. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учебное пособие. М.: Альфа-М: Инфра-М, 2006. 252 с.
2. Курочкина А. Ю. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: теоретический аспект: учебное пособие. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2009. 100 с.
3. О Концепции развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 г. Правительство Российской Федерации. Распоряжение от 24 сентября 2012 года № 1762-р // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/> (дата обращения: 09.02.2015).
4. Официальный сайт компании Консультант плюс. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 09.02.2015).
5. Профессиональные стандарты. Интерактивный сервис. Режим доступа: <http://standartprof.ru/> (дата обращения: 09.02.2015).
6. Росстандарт. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. Режим доступа: <http://gost.ru/wps/portal/pages/main> (дата обращения: 09.02.2015).
7. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 Туризм (квалификация (степень) бакалавр): утверждён Приказом Министерства образования и науки РФ от 28.10.2009 г. № 489.
8. DIN-Mitteilungen+elektronorm. 2011. № 3. S. 4 – 5 // Сайт Немецкого института стандартизации (DIN). Режим доступа: <http://www.din.de/cmd?level=tpl-home&contextid=din> (дата обращения: 09.02.2015).

Информация об авторе:

Ковалевский Сергей Алексеевич – кандидат исторических наук, доцент, заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма Кузбасского государственного технического университета им. Т. Ф. Горбачёва, магистрант факультета истории и международных отношений КемГУ, koval71@mail.ru.

Sergey A. Kovalevsky – Candidate of History, Associate Professor, Head of the Department of Social and Cultural Service and Tourism, Kuzbass State Technical University named after T. F. Gorbachev; Master's Degree student at the Faculty of History and International Relations, Kemerovo State University.

(Научный руководитель: Сычёва Татьяна Анатольевна – кандидат исторических наук, доцент кафедры новейшей отечественной истории факультета истории и международных отношений КемГУ, tsycheva@rambler.ru.

Research advisor: Tatiana A. Sycheva – Candidate of History, Assistant Professor at the Department of Contemporary of Russian History, Kemerovo State University).

Статья поступила в редколлегию 04.06.2015 г.