

УДК 338.24(075.8)

Действенность института добровольной сертификации в системе обеспечения качества и конкурентоспособности туристских услуг (на примере города Омска)

Грицай Мария Александровна

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса,
Омский университет дизайна и технологий,
644043, Российская Федерация, Омск, ул. Певцова, 13;
e-mail: grihome@mail.ru

Лукина Ольга Викторовна

Кандидат технических наук,
доцент кафедры туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса,
Омский университет дизайна и технологий,
644043, Российская Федерация, Омск, ул. Певцова, 13;
e-mail: lookina@list.ru

Аннотация

На основе анализа нормативных документов определены объекты сертификации туристских услуг. С использованием методов опроса, наблюдения и выборочного анализа дана характеристика функционирования и оценка действенности института добровольной сертификации в системе обеспечения качества и конкурентоспособности на рынке туристских услуг города Омска.

Для цитирования в научных исследованиях

Грицай М.А., Лукина О.В. Действенность института добровольной сертификации в системе обеспечения качества и конкурентоспособности туристских услуг (на примере города Омска) // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2016. № 5. С. 110-119.

Ключевые слова

Туристские услуги, добровольная сертификация, объект сертификации, цели добровольной сертификации.

Введение

Рынок туристских услуг характеризуется высокой степенью конкуренции, в условиях которой одним из главных инструментов ведения конкурентной борьбы является качество

предоставляемых услуг и обслуживания. Потребитель имеет право на получение качественной и безопасной услуги. В связи с этим представляется очевидной необходимость формирования эффективных механизмов защиты прав и законных интересов туристов, связанных с оказанием качественных и безопасных туристских услуг.

Однако на российском рынке туристских услуг наблюдается активный процесс устранения излишних административно-правовых барьеров для осуществления туристской деятельности и в некоторой степени ослабление контрольно-надзорных функций (отмена лицензирования и обязательной сертификации). Правовое регулирование качества услуг и обслуживания осуществляется посредством различных институтов: стандартизации, лицензирования, добровольной или обязательной сертификации, саморегулирования.

С 1 июля 2003 года в связи со вступлением в силу Федерального закона от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» туристские услуги не являются объектом обязательной сертификации – процедуры подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

Однако, по мнению В. Егорова, именно сертификация является одним из высших уровней признания туристской деятельности и достоверной оценки качества [Егоров, 2009]. Сертификация гарантирует, что продукт (услуга) отвечает определенным требованиям и имеет заданное качество [там же], позволяет расширить круг надежных партнеров, повысить конкурентоспособность и является признанным в мире способом независимого подтверждения (оценки) соответствия продукции, работ и услуг установленным требованиям [Белоусова, 2008, 38]. Сертификация услуг повышает статус туристской организации и гарантирует высокое качество, надежность и безопасность обслуживания [Гусятникова, Зиновьева, 2009]. Так, Н.В. Васильчикова в качестве одной из рекомендаций по защите интересов туриста советует при выборе туристической фирмы тщательно изучить представленные документы, в числе которых выделяется и сертификат соответствия [Васильчикова, 2007]. В. Егоров, в свою очередь, считает, что, несмотря на добровольный характер сертификации, туроператоры и турагенты все чаще стараются получить сертификат на оказание туристских услуг, тем самым предьявляя своему клиенту важную документально оформленную дополнительную гарантию своей качественной работы, и заверить его в том, что услуги будут оказаны на соответствующем уровне [Егоров, 2009].

Все это объективно актуализирует необходимость исследования организационно-практических вопросов административно-правового обеспечения качества услуг и обслуживания в туризме. В рамках данной статьи считаем целесообразным проведение анализа функционирования и определение действенности института добровольной сертификации в системе обеспечения качества и конкурентоспособности туристских услуг на примере города Омска.

Нормативно-правовое обеспечение и объекты сертификации туристских услуг

Туристские услуги в соответствии с Федеральным законом № 184 подлежат добровольной сертификации, осуществляемой на основании ГОСТ Р 54659-2011 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)».

Одной из наиболее известных и востребованных систем сертификации туристских услуг является система сертификации ГОСТ Р. Добровольная сертификация туристских услуг в данной системе проводится на основе Правил функционирования Системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р. Система ГОСТ Р создана для организации и проведения работ по обязательной и добровольной сертификации продукции, работ и услуг и обеспечения необходимого уровня объективности и достоверности результатов сертификации. Нормативную базу подтверждения соответствия при обязательной сертификации в Системе ГОСТ Р составляют государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг) и обеспечивают безопасность предпринимательской деятельности, в том числе в сфере туризма.

Объектами сертификации туристских услуг являются работы и услуги, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса их выполнения (оказания): услуги туроператора по организации внутреннего туризма, услуги туроператора по организации выездного туризма, услуги турагента, организация экскурсий, а также отдельные услуги туроператора и турагента (услуги по организации проживания туристов, услуги по организации питания туристов, услуги по организации перевозок туристов различными видами транспорта и др.) и услуги при самостоятельном туризме (обеспечение безопасности на туристских маршрутах, обучение основам туристских и альпинистских навыков и др.).

В соответствии с этим процедура добровольной сертификации предусматривает оценку полноты документации, устанавливающей требования к процессу; оснащения необходимым оборудованием и помещением и их соответствия установленным требованиям; методического, организационного, программного, информационного и другого обеспечения; безопасности и стабильности процесса; профессиональной компетентности исполнителей работ и услуг, производственного и обслуживающего персонала.

Так, при оценке процесса оказания услуги туроператором проверяют: офис (документы на право пользования офисом, вывеску, режим работы, микроклимат, оформление помещений для приема посетителей); договоры (контракты) с принимающей стороной, организациями, предоставляющими услуги питания, средств размещения, по перевозке, с турагентами и др.; документы на туры, разработанные в соответствии с требованиями нормативной документации (ГОСТ Р 50690, ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 50644) и подтверждающие безопасность этих туров; методическое, программное, информационное и другое обеспечение про-

цесса оказания услуг и другие документы; соответствие квалификации, опыта работы и иных профессиональных характеристик персонала требованиям, установленным профессиональным стандартом [Гамов, Старичкова, www].

Оценка процесса оказания услуг турагентом, в свою очередь, предусматривает проверку: офиса, договоров с туроператорами (которые должны включать условия по обеспечению безопасности в соответствии с ГОСТ Р 50690), полноты и достоверности информации для потребителей, документов, предоставляемых туристу (договор, туристская путевка, памятка); соответствие квалификации, опыта работы и иных профессиональных характеристик персонала требованиям, установленным профессиональным стандартом [там же].

Система добровольной сертификации услуг ГОСТ Р ориентирована в первую очередь на потребителей и призвана решать следующие основополагающие задачи:

- повышение качества обслуживания и оказания услуг;
- обеспечение потребителя гарантией качества и безопасности услуг;
- обеспечение потребителя достоверной информацией об уровне обслуживания организаций, оказывающих услуги, и содействие ему в компетентном выборе исполнителя услуг.

Анализ востребованности сертификации туристских услуг в городе Омске

В рамках данного исследования был проведен анализ функционирования и действенности института добровольной сертификации в системе обеспечения качества на рынке туристских услуг города Омска. Результаты анкетирования двухсот потенциальных и реальных потребителей туристских услуг среди работающего населения города Омска, находящегося в трудоспособном возрасте, проведенного с помощью информационно-телекоммуникационной сети Интернет и ресурса anketolog.ru, и данные устного опроса ста респондентов приведены в табл. 1.

Как видно из таблицы, большей части респондентов, в том числе пользующихся услугами турфирм (78,1%), неизвестно о добровольной сертификации туристских услуг, в противном случае большинство опрошенных (69,7% и 73,8%, соответственно) изъявили бы желание отказаться от услуг фирм, не имеющих сертификата соответствия. Данный факт наглядно свидетельствует о низком уровне культуры безопасности туризма в обществе и, как результат, отсутствии реально существующего спроса на наличие такого сертификата у турфирм.

Однако ответы на последние три вопроса подтвердили потенциальную значимость процедуры сертификации услуг (как гаранта качества) для потребителя и его потенциальную заинтересованность в наличии такого сертификата у туристских фирм.

Для производителей услуг система добровольной сертификации должна иметь не менее важное значение, поскольку направлена на создание условий для конкуренции и повышения

Таблица 1. Результаты анкетирования

Вопрос анкеты	Общее число респондентов, давших положительный ответ, чел	Удельный вес респондентов, давших положительный ответ, %	Число респондентов, давших положительный ответ, среди числа лиц, пользующихся услугами турфирм, чел	Удельный вес респондентов, давших положительный ответ, среди числа лиц, пользующихся услугами турфирм, %
1. Знаете ли Вы, что такое сертификация услуг?	209	69,7	149	81,4
2. Известно ли Вам, что сертификация туристских услуг является добровольной?	57	19,0	40	21,9
3. Важен ли для Вас факт наличия сертификата соответствия услуг у турфирмы?	213	71,0	153	83,6
4. Вызовет ли у Вас недоверие фирма, у которой отсутствует сертификат соответствия услуг?	226	75,7	149	81,4
5. Отказались бы Вы от услуг турфирмы по причине отсутствия сертификата соответствия?	209	69,7	135	73,8

Примечание. Среди опрошенной части населения услугами турфирм пользуется 61% (183 чел.)

качества услуг, содействие развитию услуг посредством укрепления доверия юридических и физических лиц к организациям, оказывающим услуги.

Система добровольной сертификации должна не только оказывать помощь потребителю в выборе «правильного» производителя услуг, но выполнять роль эффективного инструмента маркетинга в борьбе за потребителя, в том числе использоваться в рекламных целях, оказывать непосредственное воздействие на формирование благоприятного рыночного имиджа среди клиентов и партнеров, что особенно важно для функционирования так называемых технологических цепей и кооперационных связей, в которых задействованы несколько производителей услуг. Добровольная сертификация призвана выполнять конкурентную функцию не только на потребительском рынке, но и рынке производителей, позволяя стимулировать разумную конкуренцию поставщиков отдельных туристских услуг и комплексных продуктов.

Казалось бы, в современных жестких рыночных условиях, когда на рынке туристских услуг Омской области функционирует более 200 фирм (в 2013 году, по данным территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Омской области, реально функционировало 209 туристских фирм, в 2014 году – уже 226 фирм), наличие у компании сертификата соответствия должно являться дополнительным весомым конкурентным преимуществом. Однако проведенный анализ показал обратное: ни одна фирма (из обследуемых наиболее представительных элементов совокупности) на сегодняшний день не имеет сертификата соответствия услуг.

В число обследуемых турфирм города Омска вошли девять стабильно работающих фирм – лидеров рынка из числа десяти, обеспечивающих, по данным территориального органа статистики, более 50% общей стоимости турпакетов, реализованных населению всеми омскими фирмами (по данным за 2010–2014 годы): ООО «Пегас-Омск», ЗАО «Омскавиа-тур», ООО «Визави-тур», ООО ТК «Летур», ООО «Три кита», ООО «Евразия-тур», ООО «Бэст Трэвел», ООО «Компас М-тур», ООО «Пять звезд». Из них всего две фирмы (ООО «Компас М-тур» и ООО «Евразия-тур») ранее добровольно проходили процедуру оценки соответствия и имели сертификат соответствия, который на данный момент утратил силу.

С целью выявления причин низкой активности турфирм по получению сертификатов соответствия в системе ГОСТ Р было проведено интервью с представителями омского турбизнеса.

Руководитель одной из турфирм, ранее имевшей сертификат соответствия, объяснил отсутствие необходимости в получении нового сертификата тем, что затраты на сертификацию не оправдывают себя и его наличие не приводит к привлечению дополнительного числа клиентов. Данная компания является одним из лидеров омского турбизнеса и имеет другие конкурентные преимущества (положительный имидж, большое разнообразие предложений для туристов, длительный опыт работы на рынке туристских услуг).

Руководитель другой турфирмы, реализующей экскурсионные программы, отметила приемлемость затрат на сертификацию услуг, но сложность самой процедуры сертификации, связанную с необходимостью подготовки большого числа документов, касающихся проведения и апробации экскурсии. В качестве преимуществ было отмечено, что турфирма, имея сертификат на услуги по организации экскурсии, оставляет за собой авторство и может претендовать на первенство и правообладание на данную разработку среди турфирм, использующих аналогичные экскурсионные маршруты и не имеющих сертификата. Руководитель компании считает, что наличие сертификата должно вызывать уважение к турфирме среди клиентов, в том числе и организаций, работающих с турфирмой, может являться конкурентным преимуществом, но не востребовано ни производителем услуг, ни потребителем.

Как считают руководители, по причине низкой культуры потребления, слабой осведомленности потребителей сертификат соответствия не выполняет свою конкурентную функцию и в большей степени нужен тем фирмам, которые недавно существуют на рынке и хотят заявить о себе, стремятся привлечь новых клиентов.

Незначительный спрос (а точнее, его отсутствие) не рождает и предложение: на рынке г. Омска сертификацией туристских услуг занимается лишь ООО «Центр сертификации и экспертизы «Омск-Тест»» [Органы по сертификации ГОСТ Р, www].

Заключение

Подводя итог, отметим, что на примере рынка туристских услуг города Омска можно утверждать, что институт добровольной сертификации туристских услуг формально суще-

ствуется: есть возможность сертификации и есть потенциальная весьма значительная заинтересованность потребителя. Но наиболее значимую, на наш взгляд, конкурентную функцию (за счет которой априори обеспечивается практическая реализация всех других целевых функций добровольной сертификации) добровольная сертификация не выполняет. Это непосредственно связано с отсутствием заинтересованности у той стороны, которая оплачивает данный процесс, то есть у турфирм, что подтверждает истину: «Кто платит, тот и заказывает музыку».

Отмена лицензирования туристской деятельности и обязательной сертификации услуг, отсутствие какого-либо прямого административного воздействия на деятельность турагентств, с одной стороны, снизили барьеры для вхождения в отрасль, а с другой – ослабили контрольно-надзорные функции за соблюдением требований качества услуг и обслуживания, передав их рынку, который оказался не готов к полноценному саморегулированию и самоконтролю. На рынке туристских услуг на фоне активной деятельности в сфере стандартизации наблюдается значительный разрыв между законодательской деятельностью и контрольной функцией. К слову, исследование, проведенное Е.Л. Писаревским, показало, что в Казахстане, Украине, в Республиках Беларусь и Молдова методами обеспечения безопасности туристов являются лицензирование, стандартизация и сертификация туристской деятельности, а также страхование туристов [Писаревский, 2011].

К сказанному стоит добавить еще один негативный, но интересный факт: среди критериев оценки соответствия услуг важнейшим является профессиональная компетентность исполнителей услуг, и если в 2009 году, по данным территориального органа статистики, 60% персонала туристских фирм города Омска имело высшее, среднее или дополнительное образование в сфере туризма, то к 2014 году это число составило только 34%.

Как видно, наличие сертификата соответствия услуг потенциально важно для потребителя туристских услуг, что говорит о начале формирования новой культуры потребления. Не стоит думать, что на современном этапе добровольная сертификация туристских услуг станет массовым явлением, но есть надежда, что уже в недалеком будущем система добровольной сертификации позволит сформировать не только новую культуру потребления, но и культуру производства, ведь данные анкетирования показывают, что, если перед потребителем встанет выбор о приобретении туристской услуги у сертифицированной или несертифицированной компании, то он обратится в турфирму, имеющую сертификат соответствия.

Библиография

1. Белоусова М. Сертификация туристских услуг // Туризм: практика, проблемы, перспективы. 2008. № 3. С. 38-40.
2. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы: рекомендации и примеры. М.: Омега-Л, 2007. 207 с.

3. Гамов В.Г., Старичкова Н.В. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/mened_kach_turizma/page0007.asp
4. ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ). М.: Стандартинформ, 2012. 12 с.
5. Гусятникова Д.Е., Зиновьева С.А. Защита прав туриста. М.: Дашков и К, 2009. 179 с.
6. Егоров В.Е. Правовое регулирование качества предоставляемых услуг в туристской индустрии // Туризм: право и экономика. 2009. № 1. URL: <http://www.center-bereg.ru/a974.html>
7. О техническом регулировании: федер. закон Рос. Федерации от 27.12.2002 № 184-ФЗ : принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 15.12.2002: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 18.12.2002. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241
8. Органы по сертификации ГОСТ Р. URL: <http://novocert.ru/Catalogues/GOSTR-Organs>
9. Писаревский Е.Л. Туризм и обеспечение его безопасности: административно-правовой аспект: монография. М.: Юрист, 2011. 496 с.
10. Правила функционирования Системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р : утверждены Ростехрегулированием 27 мая 2005 г. URL: <http://www.urcsi.ru>

The effectiveness of the institute's voluntary certification in the system of ensuring the quality and competitiveness of tourism services (for example, Omsk)

Mariya A. Gritsay

PhD in Economics,
Associate Professor of the Department of Tourism, Hotel and Restaurant Business,
Omsk University of Design and Technology,
644043, 13 Pevtsova str., Omsk, Russian Federation;
e-mail: grihome@mail.ru

Ol'ga V. Lukina

PhD in Science,
Associate Professor of the Department of Tourism, Hotel and Restaurant Business,
Omsk University of Design and Technology,
644043, 13 Pevtsova str., Omsk, Russian Federation;
e-mail: lookina@list.ru

Abstract

The authors, using the analysis of normative documents, define the objects of certification of tourist services. Using methods of survey, observation and selective analysis the article gives the characteristic of the functioning and assessment of effective activity of the Institute of voluntary certification in the system of ensuring quality and competitiveness on the market of tourist services of the city of Omsk. The institute of the voluntary certification of tourist services exists formally: there is a possibility of certification and potentially significant consumer interest. But the voluntary certification does not carry out the most significant function: the competitive one. This is directly related to the lack of interest from the side that pays the process, that is, tourist agencies. The cancel licensing of tourist activities and mandatory certification services, as far as the absence of direct administrative influence on the activities of travel agencies, on the one hand, reduced the barriers to entry into the industry, and on the other, they have weakened the control functions for compliance with the quality requirements of the services by transferring it to market, which was not ready for full self-regulation and self-control. There is a significant gap between legislative activity and the control function on the market of tourist services – while we see the active work in the field of standardization.

For citation

Gritsay M.A., Lukina O.V. (2016) Deistvennost' instituta dobrovol'noi sertifikatsii v sisteme obespecheniya kachestva i konkurentosposobnosti turistskikh uslug (na primere goroda Omska) [The effectiveness of the Institute's voluntary certification in the system of ensuring the quality and competitiveness of tourism services (for example, Omsk)]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 5, pp. 110-119.

Keywords

Tourism services, voluntary certification, object of certification, purposes of voluntary certification.

References

1. Belousova M. (2008) Sertifikatsiya turistskikh uslug [Certification of tourist services]. *Turizm: praktika, problem, perspektivy* [Tourism: practice, problems, prospects], 3, 38-40.
2. Egorov V.E. (2009) Pravovoe regulirovanie kachestva predostavlyaemykh uslug v turistskoi industrii [Legal regulation of quality of services in tourist industry]. *Turizm: pravo i ekonomika* [Tourism: law and economics], 1. Available at: <http://www.center-bereg.ru/a974.html> [Accessed 28/10/2015].

3. Gamov V.G., Starichkova N.V. *Menedzhment kachestva i otsenka sootvetstviya v turizme* [Quality management and conformity assessment in tourism]. Available at: http://abc.vvsu.ru/Books/mened_kach_turizma/page0007.asp [Accessed 25/10/2015].
4. *GOST R 54659-2011 Otsenka sootvetstviya. Pravila provedeniya dobrovol'noi sertifikatsii uslug (rabot)* [GOST R 54659-2011 Conformity assessment. Rules of conduct welcome-free certification of services (works)] (2012). Moscow: Standartinform Publ.
5. Gusyatnikova D.E., Zinov'eva S.A. (2009) *Zashhita prav turista* [Protection of the tourists' rights]. Moscow: Dashkov i K Publ.
6. *O tekhnicheskoy regulirovaniy: feder. zakon Ros. Federatsii ot 27.12.2002 № 184-FZ* [Federal law on technical regulation] (2002). Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241 [Accessed 28/10/2015].
7. *Organy po sertifikatsii Gost R* [Certification agency GOST R]. Available at: <http://novocert.ru/Catalogues/GOSTR-Organs> [Accessed 23/10/2015].
8. Pisarevskii E.L. (2011) *Turizm i obespechenie ego bezopasnosti: administrativno-pravovoi aspekt* [Tourism and security: administrative and legal aspect]. Moscow: Yurist Publ.
9. *Pravila funktsionirovaniya Sistemy dobrovol'noi sertifikatsii uslug GOST R* [The rules of functioning of system of voluntary certification services GOST R 2005]. Available at: <http://www.urcsi.ru> [Accessed 27/10/2015].
10. Vasil'chikova H.V. (2007) *Kak potrebitelyu zashhit' svoi interesy: rekomndatsii i primery* [How a consumer can protect his interests: guidelines and examples]. Moscow: Omega-L Publ.