

УДК 379.85:006.1

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ В ТУРИЗМЕ

А.А. СТРЕЛКОВА

(Представлено: О.В. ШТЕЕР)

*В настоящее время анализ качества, а также стандартизация услуг являются важными инструментами защиты прав и интересов потребителей. Стандартизация системы услуг в туризме – это не просто гарантия качества, это ещё и стимул для четкой организации работы предприятий по улучшению качества.*

С развитием массового туризма, превращением его в общественно значимый социально-экономический феномен особую актуальность приобретают проблемы эффективного регулирования и оптимизации туристической деятельности.

Опыт развитых стран свидетельствует об активном использовании для решения этой задачи возможностей стандартизации. Ее эффективность как формы регулирования процессов и результатов деятельности во всех сферах научно-технических, производственных, торгово-экономических, социальных и других отношений находит подтверждение на международном уровне, в расширяющихся масштабах работ по стандартизации в развитых и развивающихся странах. Мировой и отечественный опыт выявил широкий спектр проблем и задач, которые могут быть решены с привлечением, а иногда исключительно средствами стандартизации, в т.ч. и в области управления качеством продукции и услуг, с использованием большого разнообразия форм и методов проведения этих работ, которые, как правило, зависят от конкретного состояния и развития экономики [1].

Существуют различные подходы к понятию «стандартизация».

Наиболее обобщённое определение, встречаемое в литературе: «стандартизация – рационализация производства изделий путем сведения многочисленных видов к определенному количеству типовых образцов, стандартов» [2]. Это определение дано ещё в начале 40-х годов известным филологом Д. Н. Ушаковым, в период зарождения данного направления, поэтому можно считать, что это первое систематизированное определение стандартизации. Со временем суть данного понятия не изменилась. Например, автор конспекта лекций по «Метрологии, стандартизации и сертификации» Е. Н. Николенко даёт следующее толкование: «стандартизация – это деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочивания в определенной области по средствам установления положений для всеобщего и многократного использования при решении реально существующих или потенциальных задач» [3]. Для сравнения авторы учебного пособия «Основы метрологии, стандартизации и сертификации» М. Я. Марусина., В. Л. Ткалич., Е.А. Воронцов., Н. Д. Скалецкая считают, что «стандартизация – это деятельность по установлению норм, правил и характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендованных, целью которой является достижение оптимальной степени упорядочения в той или иной области посредством широкого и многократного использования установленных положений, требований, норм для решения реально существующих, планируемых или потенциальных задач» [4].

Систематизируя вышеперечисленные определения, можно свести все объяснения к следующему: стандартизация – это установление стандартов, придание чему-либо единообразия, стандартных форм в соответствии с определенными задачами независимо от сферы применения.

В свою очередь, под стандартизацией услуг принято понимать стандарты, устанавливающие требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению.

Основными целями стандартизации является обеспечение:

- защиты жизни, здоровья и наследственности человека, имущества и охраны окружающей среды;
- повышения конкурентоспособности продукции (услуг);
- технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции;
- единства измерений;
- национальной безопасности;
- устранения технических барьеров в торговле;
- рационального использования ресурсов [5].

Принято выделять ряд принципов стандартизации, обеспечивающих достижение установленных целей и задач ее развития в нашей стране:

- гармонизация требований государственных стандартов с международными и региональными стандартами (соответствие государственных стандартов международным, европейским стандартам и национальным стандартам промышленно развитых стран позволит обеспечить взаимозаменяемость продукции, процессов и услуг, взаимное понимание результатов испытаний или информации, представляемой в соответствии с этими стандартами);
  - открытость процессов разработки стандартов;
  - обеспечение права участия всех заинтересованных в разработке стандартов;
  - доступность стандартов и информации о них для пользователей;
  - общее согласие (консенсус) при принятии стандартов (стандарты должны приниматься при отсутствии серьезных возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон, т.е. при общем согласии (консенсусе));
  - целесообразность разработки стандарта (целесообразность разработки стандарта определяется его социальной, экономической и технической необходимостью и приемлемостью при применении.);
  - однозначность понимания требований, излагаемых в стандартах, всеми заинтересованными сторонами и пользователями стандартов;
  - прогрессивность и оптимальность требований, включаемых в стандарты;
  - комплексность [6].
- Стандартизация может осуществляться на разных уровнях:
- международном (в рамках Международной организации по стандартизации (ИСО) и Международной электротехнической комиссии (МЭК), членами которых является Республика Беларусь);
  - региональном (в рамках Евро-Азиатского совета по стандартизации, метрологии и сертификации и Всемирного форума по согласованию правил в области транспортных средств, Комитета по внутреннему транспорту Европейской Экономической Комиссии ООН);
  - национальном (государственная, отраслевая, административно-территориальная) (рис. 1).

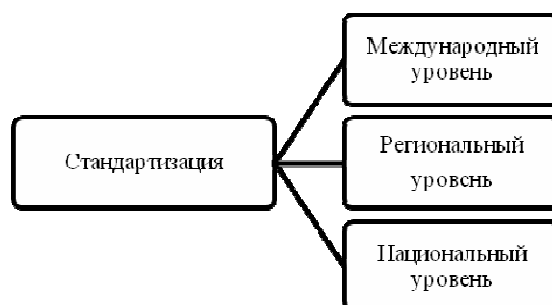


Рис. 1 Уровни стандартизации

Развитие работ на перечисленных уровнях стандартизации позволит наиболее полно удовлетворить запросы пользователей и способствовать эффективному расходованию средств, выделяемых на стандартизацию [7].

Исходя из вышесказанного, в зависимости от содержания и юрисдикции или области распространения требований стандартов выделяют категории и виды стандартов.

Категория определяется уровнем утверждения стандарта, в соответствии с этим различают международные, региональные (межгосударственные), национальные (государственные) стандарты и стандарты организаций.

1. Международный стандарт – стандарт, утвержденный (принятый) международной организацией по стандартизации.

2. Региональный стандарт – стандарт, принятый региональной организацией, занимающейся стандартизацией, и доступный широкому кругу потребителей.

3. Межгосударственный стандарт – региональный стандарт, принятый Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации и доступный широкому кругу пользователей.

4. Государственный стандарт Республики Беларусь – стандарт, утвержденный Государственным комитетом по стандартизации Республики Беларусь, а в области архитектуры и строительства – Министерством архитектуры и строительства Республики Беларусь. Государственные стандарты являются добровольными для применения [4].

Вид стандарта – характеристика стандарта, определяющаяся его содержанием в зависимости от объекта стандартизации. Вид стандарта определяется спецификой объекта стандартизации, особенностями и полнотой нормируемых требований.

Разрабатываются стандарты следующих видов:

- основополагающий (стандарт, имеющий широкую область распространения или содержащий общие положения для определенной отрасли);
- на продукцию (стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять продукция или группа продукции, с тем, чтобы обеспечить соответствие продукции ее назначению);
- на процессы (устанавливает требования, которым должен удовлетворять процесс, с тем чтобы обеспечить соответствие процесса его назначению);
- на услугу (стандарты на услуги разрабатываются в различных областях (например, социально-культурные услуги, бытовое обслуживание населения, общественное питание, туристско-экскурсионное обслуживание, жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, автосервис, связь, страхование, банковское дело, торговля, научно-техническое и информационно-рекламное обслуживание и др.);
- на методы контроля (испытаний, измерений, анализа, поверки; стандарт, устанавливающий методы испытаний, иногда дополненный другими требованиями, касающимися испытаний, как, например отбор проб, использование статистических методов и порядок проведения испытаний);
- на совместимость (стандарт, устанавливающий требования, касающиеся совместимости продукции или систем);
- с открытыми значениями (относятся стандарты системы показателей качества продукции) [8].

В Республике Беларусь государственное регулирование и управление в области технического нормирования и стандартизации осуществляется Президентом Республики Беларусь, Советом Министров Республики Беларусь, Комитетом по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь, Министерством архитектуры и строительства Республики Беларусь и иными государственными органами в соответствии с законодательством Республики Беларусь [2].

Стандартизация в сфере услуг – это также способ обеспечить защиту интересов потребителей в аспектах безопасности для жизни и здоровья человека и экологии. В мировой практике стандартизация полностью охватывает гостиничное хозяйство, туризм, пассажирские и грузовые перевозки, связь, образование, банковское дело. Как объект стандартизации услуга представляет определенную трудность.

Объект стандартизации в туризме – услуга, производственный процесс оказания услуги или ее результат, подлежащие стандартизации.

Основные особенности работ по стандартизации услуг вытекают из особенностей самих услуг. К ним можно отнести:

- невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
- нормирование процессов оказания услуги (в том числе безопасности);
- согласование терминологии и классификации законодательной и нормативной;
- установление требований к персоналу и условиям обслуживания (мастерство исполнения) и др.

Основную задачу по стандартизации услуг составляет разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг. Значит, основная специфика стандартизации услуг заключается в выработке показателей качества услуги. Другими словами, в производстве и потреблении услуг важнейшую роль играют вопросы качества. Без качественного обслуживания предприятия сервиса не способны добиваться успехов в условиях рынка [9].

Главным инструментом государственного регулирования туристической деятельности в Республике Беларусь является стандартизация. Цель стандартизации в туризме – это нормативное обеспечение повышения уровня качества и эффективности туристского и экскурсионного обслуживания и защита интересов потребителей услуг» [10].

Следует отметить, что процесс стандартизации в туризме тесно связан с вопросами качества услуг и поэтому, основными результатами деятельности по стандартизации в туризме должны быть повышение степени соответствия услуги, а также процессов их функционального назначения, устранению технических барьеров на международном уровне, содействию научно-техническому прогрессу и сотрудничеству в различных областях.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Строительство и недвижимость [Электронный ресурс] / Стр-во и недвижимость. – Минск, 2004. – Режим доступа: <http://www.nestor.minsk.by>. – Дата доступа: 12.06.2015.
2. Толковый словарь русского языка / под ред. Д.Н. Ушакова. – М. : Сов. энцикл. ; ОГИЗ ; Гос. изд-во иностр. и нац. слов, 1935 – 1940. – Т. 4.

3. Николаенко, Е.Н. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] / Е.Н. Николаенко. – Режим доступа: <http://bourabai.kz/metrology/metrology2.pdf>. – Дата доступа: 12.06.2015.
4. Основы метрологии, стандартизации и сертификации : учеб. пособие / М.Я. Марусина [и др.] ; под общ. ред. М.Я. Марусиной. – СПб. : СПбГУ ИТМО, 2009. – 164 с.
5. О техническом нормировании и стандартизации : Закон Респ. Беларусь от 5 янв. 2004 г. № 262 : с изм. и доп. : текст по состоянию на 15 июля 2008 г.
6. Концепция развития стандартизации в Республике Беларусь [Электронный ресурс] / Реферат. – Режим доступа: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=469925>. – Дата доступа: 18.06.2015.
7. Архипенко, А.Г. Метрология, стандартизация, сертификация : учеб. пособие : в 2 ч. Ч. 1. Основы технического нормирования и стандартизации / А.Г. Архипенко. – Минск : 2005. – 53 с.
8. Демидова, Н.В. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] / Н.В. Демидова. – Режим доступа: <http://bourabai.kz/metrology/standard06.htm>. – Дата доступа: 22.06.2015.
9. Арляпова, Е.В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учеб. пособие / Е.В. Арляпова. – Томск : Изд-во ТПУ, 2007. – 140 с.
10. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения : ГОСТ 28681.0-90. – Введ. 01.04.91.

УДК 338.482.22:006.74

## СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ РЕГУЛИРОВАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**А.А. СТРЕЛКОВА**

*(Представлено: О.В. ШТЕЕР)*

*На сегодняшний день одним из важнейших инструментов государственного регулирования деятельности туристических предприятий является стандартизация в туризме. Роль стандартизации в сфере услуг приобретает с каждым годом всё большую значимость, несмотря на существующие проблемы внедрения стандартов, будущее у данного направления в туризме однозначно есть.*

Сегодня экономика, техника и другие направления деятельности общества не могут обойтись без стандартов. В каждой стране существует организация, занимающаяся вопросами стандартизации.

Например, в Великобритании – это Британский институт стандартов (British standards institute, BSI), который работает с 1901 г. Американский Национальный институт стандартов и технологий (National Institute of Standards and Technology, NIST) определяет порядок разработки и введения в действие государственных стандартов США в различных сферах деятельности, включая автомобилестроение, кораблестроительную, авиационную и другие виды промышленности, фотопродукцию, а также компьютерные технологии. Немецкий институт стандартов (Deutsches Institut für Normung, DIN), созданный в 1975 г., имеет в штате 750 человек и около 40 тыс. внештатных сотрудников — специалистов компаний, институтов и других организаций. Во Франции национальной организацией по стандартизации является Французская ассоциация по стандартизации (Association Francaise de Normalisation, AFNOR). Она же занимается вопросами сертификации, метрологии, управления и контроля качества [1].

В Республике Беларусь регулирует данную деятельность Государственный комитет по стандартизации. Он создан в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 05.05.2006г. № 289 «О структуре Правительства Республики Беларусь» путем слияния Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь, Комитета по энергоэффективности при Совете Министров Республики Беларусь и департамента государственного строительного надзора Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь.

Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь (Госстандарт) является республиканским органом государственного управления по проведению единой государственной политики в области технического нормирования, стандартизации, метрологии, оценки соответствия, энергоэффективности, по осуществлению надзора в строительстве и контроля соответствия проектов и смет нормативам и стандартам, а также надзора за рациональным использованием топлива, электрической и тепловой энергии [2].

Главным подразделением, выполняющим поставленные задачи комитета является Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации (БелГИСС). БелГИСС находится в подчинении Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь и является центральным государственным научно-практическим предприятием Госстандарта в области технического нормирования и стандартизации, оценки соответствия и систем менеджмента [3].