

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].

В туризме стандартизация неразрывно связана с менеджментом качества, который влияет на технический уровень и конкурентоспособность выпускаемой продукции, качество предоставляемых услуг, содействует экономическому и социальному развитию республики.

Именно поэтому деятельность института в сфере менеджмента качества направлена на:

- проведение работ и оказание услуг с учетом международных требований, достижений науки и технологии;
- расширение области проводимых работ и сферы предоставляемых услуг;
- постоянное совершенствование и повышение результативности системы менеджмента института;
- внедрение передового отечественного и зарубежного опыта;
- развитие сотрудничества с международными, региональными и национальными организациями по стандартизации, подтверждению соответствия, менеджменту качества, испытаниям и информационному обеспечению;
- обеспечение устойчивого финансово-экономического положения института, экономию и рациональное использование ресурсов;
- обеспечение и поддержание высокого профессионального уровня работников и мотивацию их качественного труда;
- управлении рисками в области охраны труда, создание безопасных и комфортных условий на рабочих местах [3].

Цель стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания – это нормативно-техническое обеспечение повышения уровня качества и эффективности туристского и экскурсионного обслуживания и защита интересов потребителей услуг [4].

Основными стандартами, регулирующим деятельность в туристической отрасли являются:

- ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения» (стандарт устанавливает цель, задачи, объекты стандартизации и структуру комплекса стандартов и других документов по стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Стандарт распространяется на организации и предприятия, занимающиеся вопросами стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания, независимо от их ведомственной принадлежности);
- ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» (настоящий стандарт устанавливает порядок разработки документации при проектировании туристских услуг и предназначен для предприятий, организаций различных организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, оказывающих туристские услуги);
- ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования» (стандарт устанавливает обязательные и рекомендуемые требования к качеству туристских услуг, оказываемых туристскими предприятиями независимо от их ведомственной принадлежности и организационно-правовой формы);
- ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» (стандарт устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг);
- СТБ 1352-2005 «Услуги туристские. Общие положения»[3].

Стандарты на услуги помогают потребителям сравнивать предлагаемые услуги и выбирать их соответственно своим запросам. Стандарты на услуги служат стимулом для конкурирующих в этой области фирм к улучшению качества и совершенствованию ассортимента услуг при условии способности обеспечить их базовый уровень.

Однако существует проблема, которая заключается в создании методов контроля и оценки качества услуг, а с этим непосредственно связана еще одна сложная задача – установление номенклатуры показателей качества, как самих услуг, так и обслуживания [5].

Методика оценки качества услуг в Республике Беларусь основывается на международном опыте, но применяет методы адаптированные на местном рынке услуг. В основном методика определения качества основывается на государственных стандартах и технических документах.

При анализе услуг в Республике Беларусь используются критический анализ и оценка качества услуг, проводимые на предприятии, также применяются исследования изменяющихся требований рынка. Используется проведение внутреннего и внешнего бенчмаркинга (процесс сравнения продуктов, услуг или процессов одной организации с продуктами, услугами или процессами другой организации). Также при проведении анализа используются количественные и качественные параметры. Количественные параметры оценки включают в себя показатели, определяемые на основе данных статистического учета

объемов услуг. Метод качественной оценки предполагает определение соответствующих показателей: пространственные («качество окружающей среды» услуги или условия ее предоставления); информационные («качество информационного обеспечения»); претензионные (система сбора и обработки информации по отзывам и претензиям клиентов) [6].

Для сравнения, в Японии специалисты по вопросам качества предлагают условно классифицировать параметры качества услуг на основе их значимости для потребителей. С этой точки зрения следует различать:

- «внутреннее» качество, которое не находится в поле зрения потребителей (например, техническое обслуживание);
- «материальное» качество, заметное для потребителя (качество товара, гостиничного обслуживания, ресторанного питания и т. д.);
- «нематериальное» качество, видимое потребителем (правдивость рекламы, грамотно оформленная документация, доступные пониманию инструкции по пользованию и т. д.);
- «психологическое качество» (гостеприимство, вежливость, внимательность и др.);
- время обслуживания.

Подобный подход позволяет более достоверно оценивать соответствие услуги ожиданиям и предпочтениям потребителей и выработать надлежащие критерии оценки качества услуг [7].

Таким образом, выбор критериев – наиболее важная задача в процессе стандартизации услуг. Главной задачей организаций является удовлетворение клиента. Значит, степень удовлетворенности будет зависеть от качества процесса, которое, в свою очередь, всегда будет связано с профессионализмом исполнителя услуги, а также от грамотного управления качеством в компании и соответствия стандартам.

ЛИТЕРАТУРА

1. Стандартизация, сертификация, метрология в системах менеджмента качества : пособие для студентов экон. фак. / И.И. Кулик [и др.]. – Минск : БГУ, 2013. – 216 с.
2. Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gosstandart.gov.by>. – Дата доступа: 22.06.2015.
3. Официальный сайт БелГИИС [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.belgiss.by>. – Дата доступа: 22.06.2015.
4. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения : ГОСТ 28681.0-90 – Введ. 01.04.91.
5. Химик. Стандартизация, сертификация, метрология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.xumuk.ru/ssm/24.html>. – Дата доступа: 22.06.2015.
6. Электронная библиотека БГУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.bsu.by/bitstream/123456789/45349/1/mihalchik_2011_sbornik7_tom1.pdf. – Дата доступа: 28.06.2015.
7. Арляпова, Е.В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учеб. пособие / Е.В. Арляпова. – Томск : Изд-во ТПУ, 2007. – 140 с.

УДК 379.85:659

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ТУРИЗМЕ: ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТУРИСТИЧЕСКИЕ ЗНАКИ

А.А. СТРЕЛКОВА

(Представлено: О.В. ШТЕЕР)

Наличие условных обозначений в туризме (на маршруте, в городах, в гостиницах, в ресторанах и музеях) является показателем уровня развития этой сферы, проявлением заботы об отдыхе человека. Их цель быстро сориентировать туриста, помочь найти нужный объект или услугу.

Условные обозначения – сокращенное обозначение, это система специальных условных, буквенных или цифровых обозначений: отличительная кодифицированная запись, служащая для обозначения элемента в документации (или оборудовании) [1].

Они включают в себя различные виды марок, направляющих стрелок, буквенных сокращений и иных знаков, которые в своих символах, форме, цвете и буквенно-цифровом коде несут необходимую для туриста путевую информацию о направлениях и расстояниях до объектов туристско-экскурсионного осмотра и обслуживания, помогают преодолеть существующие проблемы в чтении путеводителей, каталогов, проспектов [2].

Главная задача введения условных обозначений – помочь туристу, экскурсанту или отдыхающему наилучшим образом и с наименьшими затруднениями совершить намеченное путешествие [3]. Кроме