

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.bs.u.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

того, условные обозначения призваны способствовать успешному решению ряда задач, стоящих перед организациями, непосредственно занимающимися развитием туризма и экскурсий:

- повышение содержательности туризма,
- обеспечение безопасности путешественников,
- укрепление организованности туристов и экскурсантов,
- повышение эффективности работы туристско-экскурсионных учреждений.

Условные обозначения могут дополнить, а в определенных случаях заменить некоторые виды консультационной и организаторской деятельности туристических учреждений и организаций. Эта возможность особенно важна потому, что в связи с быстрым ростом массовости туризма система условных обозначений содействует повышению экономичности их работы, позволяет туристско-экскурсионным учреждениям и организациям уточнить свои права и свою ответственность перед туристами, может быть полезна в конфликтных ситуациях, возникающих иногда между туристско-экскурсионными организациями и другими учреждениями из-за неправильного поведения отдельных туристов.

Туристические условные обозначения могут успешно помочь в решении перечисленных задач и правильно выполнить свои функции лишь при условии, что ее содержание, внешнее оформление, характер даваемых рекомендаций, размещение на местности будут удовлетворять запросам туристов и одновременно соответствовать стандарту.

К числу основных требований, предъявляемых туристами к системе путевых знаков, относятся: информационная насыщенность, наглядность, единообразие, тактичность рекомендаций, логичность [4].

Иными словами, система условных обозначений должна давать туристу свободу выбора «своего» пути из нескольких маршрутов, различных объектов осмотра и мест привала, разных форм построения тура, похода или экскурсии.

Подобная свобода выбора позволяет туристическим группам самостоятельно определять линию движения на местности, каждый раз по-своему оценивая логичность того или иного предлагаемого пути; позволяет относиться к путевым знакам не как к непрошеным диктаторам, а как к добрым друзьям и умным советчикам; позволяет людям проявлять собственную инициативу в выборе маршрута.

С позиции организаторов в число основных требований к системе путевых условных знаков могут быть также отнесены: технологичность, простота, целесообразность, экономичность [4].

Нельзя забывать, что эффективность путевых условных знаков может определяться и тем, насколько они позволяют (при весьма незначительных материальных вложениях на их установку) повысить ценность туристических маршрутов и районов.

В Республике Беларусь данный вопрос регулируется стандартом СТБ 1821-2007 «Знаки информационные туристические. Общие технические условия».

Туристический информационный знак – конструкция в виде информационного туристического указателя или щита, на который нанесены символы и (или) другая информация для ориентирования туристов.

В стандарте символы классифицированы в 5 групп для обозначения:

- общей туристической информации;
- туристического оборудования и услуг;
- транспортного обслуживания туристов;
- мест спортивного и наружного отдыха;
- достопримечательностей.

Символы первых четырех групп используются на туристических информационных указателях и туристических информационных щитах, применяемых для обозначения маршрута движения пешеходов в туристических зонах городов, на территории туристических объектов или в местах предоставления туристических услуг. Щиты устанавливаются перед въездом (входом) на территорию туристического объекта, а также на территории таких объектов в местах разделения основных маршрутов передвижения туристов.

Туристические символы для обозначения достопримечательностей могут применяться также и на дорожных знаках, устанавливаемых на автомобильных дорогах и улицах населенных пунктов, но только в виде вставок.

Отличительной особенностью туристических информационных знаков (указателей и щитов), обусловленной мировой практикой их применения, является коричневый фон.

Символы на информационных туристических указателях и щитах наносятся в виде вставок с каймой белого цвета. Цвет вставок для символов, обозначающих достопримечательности, – коричневый, для символов других групп – синий. Символы могут применяться в сочетании с текстовыми надписями (рис. 1).

Стандарт распространяется на туристические информационные знаки, информация на которых формируется с использованием туристических информационных символов, предназначенных для обозначения туристических ресурсов (природные, социально-культурные объекты, в том числе недвижимые

материальные историко-культурные ценности, удовлетворяющие духовные потребности туристов и (или) содействующие восстановлению и укреплению их здоровья) и объектов туристической индустрии (гостиницы, сооружения для размещения туристов, объекты транспортного обслуживания, объекты общественного питания, объекты и средства развлечения, объекты познавательного, оздоровительного, делового, спортивного и иного назначения) [5].



Рис. 1. Туристический указатель

Впервые коричнево-белые знаки появились во Франции в 70-е годы 20 века, в 80-е они получили распространение в Германии. И дальше в других странах Европы.

Туристические знаки бывают разных видов. Одни указывают направления, другие стоят возле памятников. Это может быть как стилизованная картинка, с изображением древнего замка, так и просто текст со стрелкой или пиктограмма. Однако в большей степени в Европе придерживаются одного цвета: бело-коричневого [6].

Иногда к коричневому и белому добавляют и другие цвета: например, в Шотландии – синий, в Уэльсе – красный, здесь эмблемой туризма является алая роза – родовой символ Ланкастеров, королевской династии Плантагенетов, где-то появляется оранжевый, зелёный, чёрный. Но основной маркер для туриста: белое изображение на коричневом фоне остаётся неизменным [7].

У европейцев проектированием и размещением туристических знаков занимается транспортный департамент, поскольку имеет необходимые ресурсы и грамотных проектных специалистов [8].

Если говорить о постсоветском пространстве, то попытка применить подобную систему была предпринята еще в СССР в связи с подготовлением к олимпиаде 1980 года [7].



Рис. 2. Система информационных туристических знаков в СССР

В Беларуси подобная система была прописана в стандарте «Знаки информационные туристические. Общие технические условия», который был утвержден и введен в действие постановлением Государства Республики Беларусь от 29 декабря 2007 г., но действовать начал лишь с 1 марта 2008 г.

Для оценки качества применения данного стандарта был проведен опрос двух групп респондентов: студентов УО «Полоцкий государственный университет», специальности «Туризм и гостеприимство», а также туристов, которые не имеют специального образования.

В ходе исследования приняло участие 120 респондентов в возрасте от 18 до 45 лет. Было выяснено, что студенты, не имея еще постоянного заработка, предпочитают путешествовать по Беларуси, ориентируясь при этом с помощью различных карт и путеводителей; туристические знаки, значение которых они знают, встречались им редко. Опрошенные туристы без специального туристического образования (старше 25 лет) предпочитают отдыхать за границей; о существовании туристических условных знаков мало кто знает, в незнакомой местности ориентируются в большей степени также, как и студенты. Большая часть опрошенных встречала информационно-туристические знаки нежелательности.

По итогам данного анкетирования можно сделать вывод, что главной проблемой использования информационных туристических знаков является незнание их назначения.

Также существенной проблемой может быть информационная перегруженность, большое количество знаков на дорогах может вызвать замешательство некоторых водителей, что может привести к различному роду ДТП.

Таким образом, на практике мы сталкиваемся с проблемой, что не каждый турист ознакомлен с применением подобной системы, следовательно её введение не принесёт необходимый эффект, также в ходе исследования было выявлено, что некоторые знаки не соответствуют некоторым требованиям: недостаточная информационная насыщенность, что также снижает эффект перспективного развития использования туристических информационных знаков.

Тем не менее, в Республике Беларусь ведётся работа по устранению недостатков в стандарте. Именно поэтому Национальное агентство по туризму предлагает дополнить список туристических знаков. Дополнения в стандарт СТБ 1821-2007 «Знаки информационные туристические. Общие технические условия» предлагается внести для развития кемпингового движения в Беларуси. Специальными знаками могут быть обозначены спальные места, санитарные станции для домов на колесах, стоянки для автобусов. Предполагается ввести знаки, указывающие на наличие интернета и кабельного телевидения, возможности находиться на определенной территории с домашними животными, доступе к электросети. Вероятно, будут созданы туристические знаки указывающие месторасположение пляжа и места для конных прогулок. Предлагается разработать и использовать туристический знак «Наблюдение за природой» [9].

ЛИТЕРАТУРА

1. Национальный стандарт Российской Федерации. Безопасность машин. Электрооборудование машин и механизмов. Ч. 1. Общие требования : ГОСТ Р МЭК 60204-1-2007.
2. Об утверждении Комплексной программы развития г. Полоцка на 2008 – 2015 годы : Указ Президента Респ. Беларусь от 17.12.2007 № 647.
3. Новости информационного агентства «Интерфакс-Запад» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.interfax.by/article/33138>. – Дата доступа: 23.04.2015.
4. Справочник путешественника [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://atlasmap.ru/index.php/shtat/123876>. – Дата доступа: 23.04.2015.
5. Знаки информационные туристические. Общие технические условия : СТБ 1821-2007. – Введ. 29 декабря 2007 г.
6. Туристические знаки. Переходим на коричневые [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://novgorod.me/live/219/>. – Дата доступа: 25.05.2015.
7. Туристическая навигация: интернет-портал о дизайне [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kak.ru/columns/navigation/a15336/>. – Дата доступа: 23.04. 2015.
8. Стандарт ИСО для дорожных знаков Латвии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.turisms.tukums.lv/files/LVS_standarts_celazimes.pdf. – Дата доступа: 07.05.2015.
9. Национальное агентство по туризму предлагает новые туристические знаки : Белтелерадиокомпания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.tvr.by/news/obshchestvo/natsionalnoe_agentstvo_po_turizmu_predlagaet_novye_turisticheskie_znaki/. – Дата доступа: 25.04.2015