

МОСКОВСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ журнал 4/2017

УДК 346.5: 332.1

Кулагина Евгения Викторовна, кандидат педагогических наук,
доцент

Kulagina E.V., candidate of pedagogical sciences, associate
professor

Смагулов Болат Кудайбергенович, кандидат исторических наук,
доцент

Smag'ulov B.Q., candidate of historical sciences, associate
professor

Омский государственный технический университет

Omsk State Technical University

Национальные стандарты по сельскому туризму

в Российской Федерации

National standards for rural tourism in the Russian Federation

Исследование выполнено за счет средств областного бюджета Омской области и гранта Российского фонда фундаментальных исследований (проект № 17-12-55002)

Аннотация. Статья посвящена вопросам применения в России национальных стандартов по сельскому туризму. Приведён анализ содержания стандартов в аспекте сельского туризма, выявлены их особенности. Особое внимание авторы уделяют регулированию в национальных стандартах вопросов обеспечения качества и безопасности и услуг. Анализ национальных стандартов по сельскому туризму производится с точки зрения положений федерального законодательства в области стандартизации.

Abstract. Article is devoted to questions of application in Russia of national standards for rural tourism. The analysis of contents of standards is provided in aspect of rural tourism, their features are revealed. Authors pay special attention to regulation in national standards of questions of ensuring quality and safety of the services. The analysis of national standards for rural tourism is made from the point of view of provisions of the federal law in the field of standardization.

Ключевые слова. Национальные стандарты, сельский туризм, агротуризм, качество туристских услуг, безопасность в сельском туризме.

Keywords. National standards, rural tourism, agrotourism, quality of tourism services, safety in the field of rural tourism.

В настоящее время в сфере туристской индустрии применяется более 60 национальных стандартов, которые охватывают различные этапы оказания туристских услуг: от разработки тура до оказания дополнительных услуг в средствах размещения. Особое место среди национальных туристских стандартов занимают стандарты, в которых рассматриваются различные стороны сельского туризма (агротуризма). Говоря о российских национальных стандартах, следует отметить, что в них сельский туризм рассматривается лишь в определённых аспектах. Сельский туризм, как правило, не отражён в наименованиях стандартов.

Сельский туризм (агротуризм) рассматривается как одно из перспективных направлений развития туризма в регионах Центральной России (Московская, Владимирская, Тверская и др. области), а также в регионах Северного Кавказа. Выделяются положительные тенденции в развитии туризма в России, в том числе и рост спроса на природоориентированные виды туризма (охотничий, сельский и др.) [12]. Вместе с тем, для организации сельского туризма (агротуризма) большое значение имеет наличие нормативно-правовой базы, поскольку её отсутствие или недостаточное приводит к тому, что оказание услуг сельского туризма сталкивается с определёнными сложностями. Однако данный вопрос не получил достаточного освещения в работах исследователей. В работах исследователей он рассматривается по большей части с экономической точки зрения [См. напр.: 9; и др.]

Цель данной статьи – проанализировать нормативно-правовую базу оказания услуг сельского туризма в Российской Федерации.

Источниками для написания данной работы послужили тексты российских нормативных документов (национальных стандартов) в аспекте сельского туризма (агротуризма), а также правовых актов в области стандартизации. Из всего массива национальных стандартов мы отбирали для анализа те национальные стандарты, в которых находили своё отражение различные аспекты

организации сельского туризма (агротуризма).

В настоящее время в России национальные стандарты в сфере туристской индустрии применяются на основании Федерального закона РФ «О стандартизации в Российской Федерации», принятого 29 июня 2015 года [11]. В данном стандарте установлены общие правовые основы стандартизации, определения стандартизации и стандарта, а также основные направления государственной политики России в области стандартизации.

Конкретные принципы применения национальных стандартов в туризме были установлены еще в начале 2000-х годов. Эти принципы заключались в добровольности применения национальных стандартов на территории России при наличии в стандартах обязательных требований. В частности, 30 января 2004 г. было принято специальное постановление Госстандарта России (сейчас – Росстандарт) «О национальных стандартах РФ» [10]. В указанном постановлении были указаны требования национальных стандартов, подлежащие обязательному выполнению. В частности, эти требования направлены:

- на защиту жизни или здоровья граждан, имущество физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охрану окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
- предупреждение действий, вводящих в заблуждение приобретателей» [10].

Помимо внутрироссийских национальных стандартов в сфере туризма вообще и сельского туризма, в частности, на территории России действуют также и межгосударственные стандарты стран СНГ, статус которых определяется «Соглашением о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации» [13], подписанным в Москве 13 марта 1992 г. представителями правительств 11 государств, ранее входивших в состав СССР (за исключением стран Балтии и Грузии).

На данный момент вопросы организации сельского туризма излагаются в ряде национальных стандартов Российской Федерации.

29 ноября 2012 года Росстандарт издал специальный приказ, согласно которому был утверждён ГОСТ Р 55319–2012 «Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения» [4]. В указанном стандарте даётся определение некоторым средствам размещения, которые связаны с сельским туризмом (дом охотника, дом рыбака, усадьба), а также установлены требования к каждому из указанных видов средств размещения. Дом охотника определяется как специализированное средство размещения, которое располагается в лесной зоне или вблизи водоёмов, и которое используется круглогодично или сезонно и предоставляет туристам услуги любительской охоты. Аналогичным образом определяется и дом рыбака с тем различием, что в данном случае речь идёт о предоставлении услуг любительской рыбной ловли. Усадьба же понимается как комплекс строений для проживания, а также хозяйственных, парковых и других построек, которые в совокупности составляют одно хозяйственное и архитектурное целое.

22 ноября 2013 года Росстандарт издал приказ, которым был утверждён национальный стандарт ГОСТ Р 55817–2013 «Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения» [5]. В этом стандарте даны определения отдельных видов средств размещения, которые располагаются в сельской местности (клубный дом, вилла или особняк, коттедж, дачный дом). Индивидуальные средства размещения находятся в частной собственности и могут быть сданы либо туристам, либо индивидуальным предпринимателям и организациям для оказания услуг размещения.

14 октября 2015 года приказом Росстандарта был введён в действие национальный стандарт ГОСТ Р 56641–2015 «Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования» [6]. В указанном документе даётся определение сельского туризма. Сельский туризм понимается как деятельность по

организации отдыха в сельской местности или в малых городах с предоставлением услуг частного сектора. При этом услуги оказываются на основе использования традиционных для данной местности природных, культурно-исторических и других ресурсов.

Кроме того в данном документе сельский гостевой дом (сельская усадьба) определяется как средство размещения, располагающееся либо в сельской местности, либо в пределах малого города и предлагающее услуги размещения, а также дополнительные услуги (в том числе, услуги питания, экскурсионные услуги и др.). В данном национальном стандарте установлен ряд требований к гостевым домам, в частности, к территории, предоставляемой туристам информации, оснащению, интерьеру, помещениям, оказываемым услугам, безопасности, персоналу. Следует отметить, что малые города рассматриваются как населённые пункты, которые либо являются центром, либо входят в состав сельского района. Поэтому деятельность по организации отдыха в таких городах рассматривается как часть сельского туризма.

14 октября 2015 года приказом Росстандарта был утверждён и ГОСТ Р 56642–2015 «Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования» [7]. Данный стандарт в целом посвящён вопросам организации экологического туризма. Но в нём имеются и отдельные моменты, имеющие прямое отношение к сельскому туризму. В частности, в данном стандарте прямо упоминаются агротуры и сельские «зелёные» туры, предусматривающие в том числе проживание на фермах, в сельских гостевых домах, сельских усадьбах. Указанные туры в данном стандарте рассматриваются в рамках организации экологического туризма [7].

Требования безопасности к услугам сельского туризма (агротуризма) являются обязательными для исполнения. Эти требования установлены в межгосударственном стандарте ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» [1]. В данном нормативном документе выделяются факторы риска, которые могут оказать негативное влияние на туристов (травмоопасность, пожароопасность и др.).

В стандарте также приводятся меры по предупреждению неблагоприятных или смягчению факторов риска.

Помимо туристских стандартов, в которых рассматриваются отдельные аспекты сельского туризма (агротуризма), в России имеется большой массив национальных стандартов, устанавливающих общие основы оказания туристских услуг. В частности, ГОСТ Р 52113, утверждённый Росстандартом 6 ноября 2014 года [3], устанавливает ряд показателей качества услуг. К этим показателям относятся:

– показатели назначения; к этим показателям относятся показатели *применения* (свойства услуги, определяющая основные функции, для которых услуга предназначена), *совместимости* (технологическая, информационная, программная и др.), *предприятия* (материально-техническая база, санитарно-эпидемиологические и эргономические условия обслуживания потребителей, возможность получения дополнительных услуг, продолжительность исполнения услуги, включая время ожидания или время обслуживания потребителя), а также *специфические* показатели (свойства конкретной группы или вида услуг);

– показатели безопасности, к которым относятся показатели безопасности *для жизни, здоровья имущества потребителей* (электробезопасность, пожарная, радиационная безопасность, взрывобезопасность, безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ, от акустических, тепловых, световых излучений, технологических сред, при обслуживании машин и оборудования), *для окружающей среды* (допустимые (по уровню и времени) химические, механические, радиационные, электромагнитные, термические, биологические воздействия на окружающую среду, устойчивость загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду); *сохранности информации и имущества потребителя* (в процессе предоставления услуги, от несанкционированного доступа, воздействия вирусов).

– показатели надёжности, к которым относятся показатели *надёжности результата услуги* (безотказность, долговечность,

сохраняемость, ремонтпригодность, комплексные показатели), *стойкости результата к внешним воздействиям* (стойкость к механическим, климатическим воздействиям, к специальным видам воздействий), *помехозащищённости* (результата и процесса оказания услуги), *надёжности предоставления услуг* (своевременность и точность выполнения заказа по объёмам, срокам, номенклатуре, позициям договора (контракта));

– показатели профессионального уровня персонала, к которым относятся показатели *профессиональной подготовки и квалификации персонала* (уровень (рейтинг) учебного заведения, общая и профилирующая подготовка персонала, умение умений, навыков, профессиональных навыков и опыта работы персонала, знание и соблюдение требований руководящих документов), *способности персонала к руководящей деятельности* (значение и соблюдение трудового законодательства и законодательства в соответствующей сфере деятельности, умение организовать работу персонала, умение обеспечить доброжелательную атмосферу и правильные действия в экстремальных ситуациях), а также показатели *знания и соблюдения профессиональной этики поведения* (индивидуальные качества (свойства), внимательность и предупредительность персонала в отношениях с потребителями, умение создавать бесконфликтную атмосферу).

31 октября 2007 года Росстандартом был утверждён ГОСТ Р ИСО 10002–2007 «Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях» [8]. В данном стандарте установлены основные виды деятельности процесса управления претензиями со стороны потребителя (туриста):

– обратная связь (доступность информации о процессе управления претензиями в виде брошюр, памфлетов, на электронных носителях);

– получение претензии;

– прослеживаемость претензии (от момента её получения до

момента решения вопроса по претензии);

– подтверждение претензии (по почте, телефону, электронной почте);

– первоначальная оценка претензии (при критериях важности, сложность, возможные последствия и др.);

– расследование претензий;

– ответ на претензии;

– обратная связь по принятому решению;

– завершение действий по управлению претензией.

6 сентября 2013 года Росстандарт утвердил ГОСТ Р 50691–2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» [2], в котором излагается документационная основа системы менеджмента качества в сфере оказания услуг, в том числе и услуг сельского туризма. В соответствии с указанным документом организация должна определить процедуры по выявлению отклонений предоставляемой услуги от требований, установленных в документах системы, требований нормативных и технических документов и условий договоров с потребителем (квитанции, путевки, счета, договоры оказания услуг и др.)

Таким образом, анализ национальных туристских стандартов Российской Федерации, принятых Росстандартом, приводит к следующим выводам:

– в настоящее время национальные туристские стандарты, принятые на федеральном уровне, охватывают помимо прочего и отдельные аспекты организации сельского туризма (агротуризма);

– национальные стандарты в сфере организации услуг сельского туризма применяются в добровольном порядке, но часть требований национальных стандартов, которые связаны с вопросами безопасности и качества, имеет обязательный характер;

– в сфере сельского туризма (агротуризма) в России действуют национальные стандарты, охватывающие общие вопросы оказания услуг (в том числе и услуг сельского туризма), в частности, регулирование вопросов качества и безопасности.

Список использованной литературы

1. ГОСТ 32611–2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – М.: Стандартинформ, 2014. – 12 с.
2. ГОСТ Р 50691–2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг. – М.: Стандартинформ, 2014. – 8 с.
3. ГОСТ Р 52113–2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. – М.: Стандартинформ, 2015. – 20 с.
4. ГОСТ Р 55319–2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. – М. : Стандартинформ, 2014. – 19 с.
5. ГОСТ Р 55817–2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения. – М. : Стандартинформ, 2014. – 16 с.
6. ГОСТ Р 56641–2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования. – М. : Стандартинформ, 2016. – 12 с.
7. ГОСТ Р 56642–2015 Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования. – М. : Стандартинформ, 2016. – 12 с.
8. ГОСТ Р ИСО 10002–2007 Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях. – М.: Стандартинформ, 2007. – 24 с.
9. Кулагина, Е. В. Кластеры сельского туризма как перспективы социально-экономического развития сельских

районов Омской области /

Е.В. Кулагина, Д.П. Маевский, О.К. Прончева //

Казанская наука. 2014. № 5. С. 51–53.

10. О национальных стандартах РФ. Постановление Госстандарта России от 30 января 2004 г. № 63 // Вестник Госстандарта России. – 2004. – № 3. – С. 33.
11. О стандартизации в Российской Федерации: принят 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/ [дата обращения: 26.10.2017].
12. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года : Распоряжение Правительства РФ от 31.05.2014 № 941-р (ред. от 26.10.2016). Документ предоставлен КонсультантПлюс www.consultant.ru Дата сохранения: 12.09.2017.
13. Соглашение о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации // Информационный указатель стандартов «Государственные стандарты». – 1994. – № 2–3. – С. 3–6.