

Т.И. Зворыкина, М.Н. Войт

НАЦИОНАЛЬНАЯ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ: СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ*

Аннотация. Рассматриваются особенности развития туризма в существующей реальности, приводятся основополагающие документы, регулирующие его формирование. Особое внимание уделяется системному и программному подходам к качеству на национальном и региональном уровнях. Делается вывод о значимости качества предоставляемых услуг и важности инструментов, которые обеспечивают их конкурентоспособность. Предлагается признать техническое регулирование основным инструментом для достижения успеха. Приводится комментарий к его основному элементу – национальной стандартизации. В качестве базового предложения по реализации систем рекомендуется внедрять региональные программы качества.

Ключевые слова: система управления качеством, стандартизация, туризм, туристские услуги, предприятие, проблемы.

T.I. Zvorykina, M.N. Voight

NATIONAL AND REGIONAL QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN TOURISM: STATUS, PROBLEMS, PROSPECTS

Abstract. The article examines the features of tourism development in the existing reality, provides the fundamental documents regulating its formation. Special attention is paid to a systematic and programmatic approach to quality at the national and regional levels. The conclusion is made about the importance of the quality of services provided and the importance of tools that ensure their competitiveness. It is proposed to recognize technical regulation as the main tool for achieving success. A comment is provided on its main element: national standardization. As a basic proposal for the implementation of systems, it is recommended to implement regional quality programs.

Keywords: quality management system, standardization, tourism, tourist services, enterprise, problems.

В настоящее время одним из интенсивно развивающихся и в то же время проблемных рынков является рынок туристских услуг. Процессы, проходящие в экономике, – цифровизация, применение экономических санкций недружественными государствами, необходимость устойчивого развития территорий, последствия коронавирусной инфекции, развитие современ-

ных технологий, появление новых форм и методов обслуживания – заставляют по-новому относиться к индустрии туризма и ее инфраструктурным элементам. Сокращение потока иностранных туристов в Россию и запрет российским гражданам на выезды за рубеж требуют диверсифицировать выездной туризм на российские территории. Правительство РФ большое

* Статья подготовлена при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ) проект № 20-010-00343-22.

Зворыкина Татьяна Ивановна

доктор экономических наук, профессор, руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг, Институт региональных экономических исследований, Москва. Сфера научных интересов: экономика, сфера услуг (в том числе туризм, гостиничное дело, бытовое обслуживание и др.), стандартизация, подтверждение соответствия, управление качеством, устойчивое развитие территорий, региональная экономика, техническое регулирование. Автор более 150 опубликованных научных работ.

Электронный адрес: sss2800@mail.ru

Войт Марина Николаевна

кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой туризма и гостиничного дела, Российский новый университет, Москва. Сфера научных интересов: экономика туристских дестинаций, круизный туризм, качество туристских услуг. Автор более 45 опубликованных научных работ.

Электронный адрес: VoytMN@stud.rosnou.ru

внимание уделяет решению проблем развития туризма в сложившейся ситуации [1]. Это связано с надеждой на то, что такая потенциально перспективная отрасль экономики, как туризм, поможет реально решить задачи с наполнением бюджетов всех уровней, обеспечить население рабочими местами и значительно повысить качество жизни граждан. На встрече в Горно-Алтайске с представителями власти и бизнеса по развитию туризма премьер-министр РФ Михаил Мишустин сообщил о тех предпочтениях, которые получит отрасль в ближайшее время в рамках нацпроекта «Туризм и индустрия гостеприимства». Так, 800 инициатив малого и среднего бизнеса до конца 2022 года получают гранты, 19 регионов страны уже имеют поддержку в объеме 4 млрд рублей. О результатах принятых мер свидетельствуют также данные статистики [2]. В нормативных и правовых документах отражены те направления экономической, правовой и организационной поддержки, которые позволяют индустрии туризма и ее инфраструктуре занять достойное место в экономике страны. К числу важнейших современных документов по

развитию туризма отнесены федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; указы президента о национальных целях от 21 июля 2020 года № 474 и стратегии национальной безопасности от 2 июля 2021 года № 400; распоряжение Правительства РФ о стратегии развития туризма до 2035 года и постановление Правительства РФ о государственной программе «Развитие туризма» от 24 декабря 2021 года № 2439 [3], а также комплекс межгосударственных и национальных стандартов на услуги туризма.

Ключевое место в данных документах отводится достижению качества предоставляемых услуг. Так, государственная программа «Развитие туризма» определяет одним из стратегических приоритетов, обеспечивающих рост конкурентоспособности отечественного туризма, «повышение качества и безопасности туристской и магистральной инфраструктуры». Качество становится решающим конкурентным преимуществом при выборе исполнителя услуги и имеет определяющее значение для жизнеспособного бизнеса,

Национальная и региональные системы управления качеством услуг в туризме:
состояние, проблемы, перспективы

является привлекательным инструментом для устойчивого развития индустрии туризма в регионах России [4].

Для определения влияния качества на привлекательность туризма и результативность оказания туристских услуг были проведены исследования с применением общенаучных и конкретно-предметных методов исследования. Исследования проводились учеными Института региональных экономических исследований и Российского нового университета. Оценивалось состояние качества в целом по отрасли, а также рассматривалось качество услуг, предоставляемых непосредственно туристскими предприятиями и предприятиями инфраструктуры туризма. Были изучены материалы, позволяющие выявить интерес к качеству услуг. Кроме того, сформирована фокус-группа с привлечением представителей туристских предприятий и проведены исследования с применением статистических методов контроля качества, таких как контрольный лист, диаграмма Исикавы, диаграмма Парето. Контент-анализ научных, литературных и нормативных источников позволил подтвердить приоритетные инструменты качества, а также установленные ранее наиболее важные элементы технического регулирования, влияющие на системный подход к достижению качества и безопасности туристских услуг.

В результате проведенного исследования установлено, что внутренний туризм имеет ряд проблем, снижающих качество услуг:

- недостаточная обеспеченность гарантиями туристов от рисков при организации и проведении туристских мероприятий;
- отсутствие или неразвитость инфраструктурных элементов, способных обеспечивать успешное проведение всех работ, связанных с выполнением задач туристской отрасли;

- слабая ориентация туристских предприятий во множестве предлагаемых систем оценки качества, иногда не полностью отражающих задачи по достижению комфортного и безопасного пребывания туристов;
- слабая работа информационных центров в ряде регионов России по обеспечению информацией о действующих документах по качеству;
- несоответствие состояния средств размещения в ряде регионов страны запросам различных категорий граждан;
- низкое качество услуг, не отвечающее устанавливаемым ценам, отказ от работы по национальным стандартам;
- слабое финансирование в некоторых регионах программ, связанных с развитием туризма, особенно для туров, предусматривающих участие социально незащищенных граждан;
- отсутствие просветительских программ, иллюстрирующих качество и преимущества туризма для граждан;
- слабая работа региональных властей по продвижению и популяризации отечественных туров;
- низкая мотивация и поддержка туристских предприятий по развитию региональных маршрутов из-за слабой работы органов власти или отсутствия поддерживающих структур [5; 6].

Проведенные исследования подтверждают тезис о том, что для достижения качества в туризме нужны системный и программный подходы [7; 8]. Такие подходы могут быть представлены на национальном, региональном уровнях и на уровне предприятия. По мнению авторов, это может быть предложено в виде системы, которая содержит свои элементы, организационную структуру и правила проведения работ в системе. То есть речь должна идти о национальной системе управления качеством услуг в туризме. Система мо-

жет помогать решать проблемы качества на всех уровнях управления отраслью и содействовать повышению конкурентоспособности и авторитету на внешнем рынке. Следует отметить, что уровень качества туристской услуги должен отвечать интересам любой категории граждан, то есть находить своего потребителя. При этом должна сохраняться тенденция повышения качества в целом на отечественном рынке. Национальная система управления качеством может стать драйвером устойчивого развития административно-территориального образования и, соответственно, устойчивости экологии, социальной сферы и экономики региона.

Общеизвестными инструментами декларируемого процесса формирования качества могут быть законодательство на национальном и региональном уровнях; программы по качеству, системы сертификации, национальные стандарты, конкурсы по качеству. В связи с этим необходимо активизировать работы по модернизации законодательной базы, созданию комплекса национальных стандартов, систем оценки качества, приведению в соответствие организационной структуры участников системы национальным целям по качеству.

В состав участников Национальной системы управления качеством туристских услуг входят государственные и негосударственные структуры. К числу государственных структур отнесены федеральные органы исполнительной власти, Министерство экономического развития Российской Федерации, Федеральное агентство по туризму, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, органы власти субъектов Федерации. К негосударственным структурам отнесены экологические организации, транспортные, торговые компании, службы и предприятия питания, общественные объединения, в том числе общественные объединения

потребителей; саморегулируемые организации, организации (предприятия, бизнес-сообщества), органы местного самоуправления, профессиональные объединения предпринимателей, представители туристской и гостеприимства. Каждый из рассматриваемых участников Национальной системы управления качеством туристских услуг выполняет определенные функции и задачи [7].

Основными нормативными рычагами управления системы являются правовые документы, административные и технические регламенты, национальные стандарты, правила, приказы, классификаторы, программы. Основными функциональными элементами системы являются общеизвестные инструменты технического регулирования в сфере услуг: регламентирование, стандартизация на национальном уровне и на уровне организации, добровольная сертификация, регистрация, оценка мастерства исполнителя, экспертиза услуг, специальная оценка условий труда, конкурсы, контроль качества, государственный контроль и надзор, независимая оценка квалификаций [4; 7]. Особое внимание следует обратить на такой элемент, как национальная стандартизация. Стандарты устанавливают уровень требований к качеству предоставляемых туристских услуг и влияют на устойчивость развития туризма. В последние годы происходит преобразование организационного механизма разработки стандартов. Росстандартом созданы два технических комитета по стандартизации: первый на базе «Опоры России» – ТК 161 «Услуги в сфере гостеприимства» (приказ Росстандарта от 28 февраля 2018 года № 385) и второй на базе Федерального агентства по туризму – ТК 401 «Туризм и сопутствующие услуги» (приказ Росстандарта от 22 марта 2021 года № 381). На международном уровне действует ТК ISO/TC 228 «Ту-

Национальная и региональные системы управления качеством услуг в туризме:
состояние, проблемы, перспективы

ризм и сопутствующие услуги» (Tourism and related services). Анализ состояния национальной стандартизации показал, что в сфере туризма и сопутствующих услуг действует 45 национальных документов по стандартизации, на международном уровне 36 стандартов [6]. Значительная часть национальных стандартов гармонизирована с международными. Первостепенной задачей по формированию важного элемента национальной системы управления качеством туристских услуг – стандартизации – является создание программы стандартизации до 2025 года, включающей разработку комплекса стандартов методологического характера и стандартов, регламентирующих специальные требования к промышленному, сельскому, экологическому, студенческому туризму. Необходимо также признать ряд международных стандартов в виде модифицированных и идентичных.

По мнению авторов, в целях реализации национальной системы управления качеством должны быть разработаны региональные программы повышения качества и программы повышения качества на уровне организации.

Региональные программы могут включать разделы, связанные с установлением целей, финансированием, участниками, и другие элементы. Состав и структура региональной программы неоднократно обсуждались в научных и литературных источниках [8]. Авторы проанализировали возможный состав элементов программы и предложили примерный состав программы, отражающий интересы сегодняшнего дня. Примерное содержание программы приведено в таблице, которая отражает наиболее часто используемые при ее создании для конкретного региона направления работ [8].

Следует отметить, что предлагаемая модель программы может быть представлена

как самостоятельный документ или в составе одной из программ в области инновационного развития региона.

Вызовы времени, связанные с происходящими процессами цифровизации, нивелирование экономических санкций, установленных недружественными государствами, необходимость устойчивого развития территорий, последствия коронавирусной инфекции, развитие инновационных технологий и другое требуют применения системного и программного подходов к повышению качества туристских услуг.

Для определения влияния качества на привлекательность туризма и результативность оказания туристских услуг были проведены исследования с применением общенаучных и конкретно-предметных методов исследования, которые позволили выявить наиболее эффективные инструменты обеспечения качества.

Установлено, что нужны системный и программный подходы к управлению качеством на национальном, региональном уровнях и на уровне предприятия. По мнению авторов, нужна национальная система управления качеством туристских услуг, которая имеет свои элементы, организационную структуру и правила проведения работ в системе. Важное место отводится техническому регулированию, связанному с установлением норм и их оценкой.

Предлагается состав участников системы, в который входят государственные и негосударственные структуры, представители туриндустрии, бизнес-сообщества, общественные объединения. Каждый из рассматриваемых участников выполняет определенные функции и задачи.

В России сформирован организационный механизм по созданию документов по стандартизации – это технические комитеты по стандартизации ТК 161 «Услуги в сфере гостеприимства» и ТК 401 «Туризм и со-

Примерное содержание региональной программы «Качество»

Направления деятельности	Содержание направлений деятельности
1. Характеристика существующего состояния туризма в регионе	<p>Описание туризма в конкретном регионе России:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Описание характеристики и особенностей туризма в регионе с учетом интересов потребителей. 2. Характеристика изменения туризма в регионе. 3. Критическая оценка различных аспектов изменения туризма. 4. Оценка потенциальных возможностей существующей инфраструктуры. 5. Описание особенностей регионального законодательства в туризме и его элементов. 6. Обзор динамики численности работающих туристских предприятий в регионе. Обзор динамики численности работающих. 7. Характеристика бюджетного финансирования туризма. Особенности и сложности финансирования. 8. Популяризация деятельности по туризму в регионе. Наличие специальных и традиционных источников информации. 9. Характеристика возможных трендов и сценариев развития туризма в регионе. 10. Выявление рисков и проблем развития туризма в регионе
В целях получения достоверной оценки состояния туризма в регионе необходимо проанализировать данные по туризму в соседних территориях, по отрасли в целом и сходных по различным признакам субъектам России	
2. Целевые установки и задачи программы, предполагаемые сроки выполнения	Предложение целей и задач программы на среднесрочную и долгосрочную перспективу с учетом основополагающих государственных документов
3. Комплекс предлагаемых мероприятий	Разработка стройной системы мероприятий для программы, связанных с комплексом преобразований различного характера, нацеленных на поддержание устойчивого развития туризма. Необходимо, чтобы все мероприятия согласовывались с программой развития туризма в России
4. Инструменты и механизмы обеспечения выполнения программы	Детальное описание инструментов и механизмов для обеспечения выполнения программы, которые связаны с решением организационных, экономических и правовых вопросов
5. Финансовая и ресурсная поддержка выполнения программы	Установление объема финансирования мероприятий программы и возможных источников. Приведение гарантий поступления средств и определение доли как бюджетного финансирования, так и средств, поступающих от бизнес-структур или других заинтересованных элементов
6. Регулирование и управление выполнением мероприятий, мониторинг программы	Государственный заказчик программы организует мониторинг и контроль за выполнением мероприятий программы. Принимает решение о проведении корректирующих действий с учетом реально сложившейся ситуации в регионе

путствующие услуги». На международном уровне действует ТК ISO/ТС 228 «Туризм и сопутствующие услуги» (Tourism and related services). Первостепенными задачами комитетов являются создание программы стандартизации до 2025 года, включающей разработку комплекса стандартов методологического характера и стандартов, регламентирующих специальные требова-

ния к промышленному, сельскому, экологическому, студенческому туризму.

По мнению авторов, в регионах России должны быть разработаны наряду с региональными программами повышения качества и программы повышения качества на уровне организации. Примерный вариант содержания региональной программы авторы предлагают.

Литература

1. Морозов М.А., Морозова Н.С., Зворыкина Т.И. Новые требования к качеству туристских услуг в современных реалиях // Стандарты и качество. 2020. № 8. С. 104–108.
2. Федеральная служба государственной статистики. URL: <http://rosstat.gov.ru/folder/23457> (дата обращения: 02.08.2022).
3. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма»: постановление Правительства РФ от 24 декабря 2021 года № 2439.
4. Белобрагин В.Я., Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. Основы стандартизации: учеб. пособие. 2-е изд., доп. М.: Стандарты и качество, 2017. 516 с.
5. Заркуа Т.Р. Развитие теоретико-методического обеспечения процессов повышения качества туристской инфраструктуры // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2012. № 5(9). С. 10–12.
6. Новые подходы к формированию перспективной программы стандартизации в сфере туризма и сопутствующих услуг / Н.М. Куприков, Д.О. Доронин, Е.М. Куприкова [и др.] // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2022. № 1.
7. Бурак П.И., Зворыкина Т.И. Туризм в России больше, чем туризм // Стандарты и качество. 2016. № 2. С. 58–63.
8. Бурак П.И., Зворыкина Т.И. Качество в туризме: региональные программы // Стандарты и качество. 2016. № 3. С. 48–52.

References

1. Morozov M.A., Morozova N.S., Zvory'kina T.I. (2020) Novy'e trebovaniya k kachestvu turistskix uslug v sovremenny'x realiyax [New requirements for the quality of tourist services in modern realities]. *Standards and quality*. No. 8. Pp. 104–108. (In Russian).
2. Federal'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki. URL: <http://rosstat.gov.ru/folder/23457> (data obrashheniya: 02.08.2022).
3. Ob utverzhdenii gosudarstvennoj programmy' Rossijskoj Federacii "Razvitie turizma": postanovlenie Pravitel'stva RF ot 24 dekabrya 2021 goda No. 2439.
4. Belobragin V.Ya., Zazhigalkin A.V., Zvory'kina T.I. (2017) *Osnovy' standartizacii* [Fundamentals of standardization]. 2nd ed., add. Moscow: Standards and quality. 516 p. (In Russian).
5. Zarkua T.R. (2012) Razvitie teoretiko-metodicheskogo obespecheniya processov pov'y'sheniya kachestva turistskoj infrastruktury' [Development of theoretical and methodological support for the processes of improving the quality of tourist infrastructure]. *Information and economic aspects of standardization and technical regulation*. No. 5(9). Pp. 10–12. (In Russian).
6. Kuprikov N.M., Doronin D.O., Kuprikova E.M. (et al.) (2022) Novy'e podkhody' k formirovaniyu perspektivnoj programmy' standartizacii v sfere turizma i soputstvuyushix uslug [New approaches to the formation of a promising standardization program in the field of tourism and related services]. *Information and economic aspects of standardization and technical regulation*. No. 1. (In Russian).
7. Burak P.I., Zvory'kina T.I. (2016) Turizm v Rossii bol'she, chem turizm [Tourism in Russia is more than tourism]. *Standards and quality*. No. 2. Pp. 58–63. (In Russian).
8. Burak P.I., Zvory'kina T.I. (2016) Kachestvo v turizme: regional'ny'e programmy' [Quality in tourism: regional programs]. *Standards and quality*. No. 3. Pp. 48–52. (In Russian).