

К ВОПРОСУ ОБ ОПРЕДЕЛЕНИИ ПОНЯТИЯ «КАЧЕСТВО ТУРИСТСКОЙ УСЛУГИ»: НОРМАТИВНЫЙ И ДОКТРИНАЛЬНЫЙ ПОДХОДЫ

ДОМОВ РОМАН ГЕННАДЬЕВИЧ

Соискатель Саратовского социально-экономического института РЭУ им. Г. В. Плеханова, Россия, 410003, г. Саратов, ул. Радищева, д. 89; телефон: +7-919-833-95-86; e-mail: roman.domov@rambler.ru

КУСКОВ АЛЕКСЕЙ СЕРГЕЕВИЧ

Председатель Саратовской региональной общественной организации «Центр правовой защиты потребителей», 410022, Россия, г. Саратов, ул. Заречная, д. 27а, оф. 1; телефон: +7-908-555-53-32; e-mail: askuskov@mail.ru

Аннотация

В представленной статье рассматриваются существующие нормативные и доктринальные подходы к определению понятия «качество туристской услуги», которое также соотносится с понятием «качество туристского обслуживания». Выделены основные аспекты, составляющие содержание понятия «качество туристской услуги», предложено авторское определение. Делаются выводы о необходимости уточнения и нормативного закрепления дефиниции понятия «качество туристской услуги», выделения критериев оценки надлежащего качества туристских услуг и процессов их оказания.

Ключевые слова: доктрина; качество; турагент; туристская организация; туристская услуга; туристский продукт; туристское обслуживание; туроператор.

Введение

Обеспечение должного уровня качества туристских услуг и туристского обслуживания – первостепенная задача любой туристской организации, так как вопросы качества практически всегда определяют конкурентоспособность продуктов и услуг, а также упрочивают позиции организации на рынке. Тем не менее, само понятие качества туристской услуги определяется в нормативных актах и доктринальных исследованиях далеко не единообразно, что повышает актуальность заявленной нами проблематики. В этой связи нами будут рассматриваться нормативные и доктринальные подходы к определению понятия и содержания качества туристских услуг и туристского обслуживания.

Основная часть

Понятие «качество туристской услуги» нормативно не закреплено ни в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон о туризме), ни в Законе РФ «О защите прав потребителей», ни в иных действующих нормативно-правовых актах. Вместе с тем, указанное понятие в различных его вариациях присутствует в национальных стандартах РФ (ГОСТ), а именно: ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»; ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»; ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»; ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования».

В п. 3.16 ГОСТ Р 53522-2009 под качеством туристских услуг понимается совокупность свойств и характеристик услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности туристов (экскурсантов) [1], а в п. 3.12-3.13 ГОСТ Р 54604-2011 под качеством экскурсионных услуг понимается совокупность свойств и характеристик

услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов. Оценка качества туристских и экскурсионных услуг подразумевает количественное или качественное определение степени соответствия показателей качества туристских и экскурсионных услуг (процесса оказания услуг) установленным требованиям [1, 2].

Из представленных определений следует, что понятие качества туристских и экскурсионных услуг синонимизируется с понятием качества оказания туристских и экскурсионных услуг (туристского и экскурсионного обслуживания). Указанная позиция проистекает из п. 6.1 ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» [3], согласно которому устанавливается следующая номенклатура основных групп показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг – показатели назначения, безопасности, надежности, профессионального уровня персонала. Главным же критерием качества услуги является ее соответствие установленным или предполагаемым потребностям потребителей.

В ГОСТ Р 50681-2010 понятие «качество туристской услуги» отсутствует, но по смысловому содержанию ему корреспондируют понятие «модель туристской услуги» (п. 3.4) как набор требований, предъявляемых к туристской услуге и согласованных с туристами, учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг, и понятие «технические условия (в туризме)» (п. 3.7), представляющие собой документ, устанавливающий технические, проектные и другие характеристики туристских услуг и процессов их оказания [4].

Отсюда следуют два принципиально важных вывода. Во-первых, качество туристской услуги определяется: а) набором требований, предъявляемых к ней и определяемых как потребностями туриста, так и возможностями туристских организаций; б) закрепленными документально (в договорах, регламентах, правилах, информационных листках, технологических картах и т. д.) характеристиками как самих туристских услуг, так и процессов их оказания. Во-вторых, само качество туристских услуг рассматривается системно – без отделения от него процессов оказания услуг (туристского обслуживания).

В п. 4.2 ГОСТ Р 50690-2017 установлено, что все туристские услуги должны соответствовать требованиям, установленным Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, а также отдельными положениями договора о реализации туристского продукта [5]. Исходя из толкования указанной отсылочной нормы, можно сделать вывод о том, что в вышеуказанных нормативно-правовых актах содержатся требования к качеству туристских услуг и турпродукта как их комплекса.

Вместе с тем, в Законе о туризме [6] такие требования к туристским услугам не установлены, равно как отсутствует в ст. 1 Закона и понятие туристской услуги, а туристская деятельность в вышеназванном Законе рассматривается только через призму туристского продукта как комплекса туристских услуг (комплексной туристской услуги). Например, упущением законодателя является отсутствие в ст. 6 Закона о туризме самого главного права туристов – права на получение туристских услуг надлежащего качества, по всем параметрам отвечающих потребностям и ожиданиям потребителей туристских услуг.

Само понятие «качество туристской услуги» в Законе о туризме, вероятно, подменяется словосочетанием «неоказание или ненадлежащее оказание туристу услуг, входящих в туристский продукт». В указанной ситуации неоказание или ненадлежащее оказание услуг влечет снижение их качественного уровня и приводит к появлению дефектов в туристском обслуживании. Это, в свою очередь, порождает проблему соотношения двух родственных понятий «качество туристской услуги» и «качество туристского обслуживания».

Так, основными показателями качества туристских услуг согласно п. 7.5 ГОСТ Р 50690-2017 являются уровень удовлетворенности туристов и уровень доступности и удовлетворенности услуг. То есть, говоря о качественной туристской услуге, следует подразумевать отсутствие дефектов в характеристиках самой услуги (инфраструктурных, органолептических, функциональных и т. д.). В то же время, качество туристского обслуживания, включая и предоставление информации о туристских услугах, непосредственно зависит от действий

персонала организаций туристской индустрии и может иметь дефекты даже при оказании туристских услуг должного качественного уровня.

Некоторые аспекты качества туристских услуг раскрываются в п. 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта [7]. Так, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт и оказать туристские услуги, качество которых должно соответствовать обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами, а также договору о реализации туристского продукта. Если туроператор или турагент при заключении договора были поставлены туристом в известность о конкретных целях необходимого ему турпродукта, то они обязаны предоставить ему турпродукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями. Также туристским организациям вменяется в обязанность своевременно предоставлять туристам информацию о том, что соблюдение их указаний и иные обстоятельства могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания входящих в него услуг в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

В большинстве нормативно-правовых актов также содержатся отсылки на то, что требования к качеству туристских услуг (туристского продукта) устанавливаются, в том числе, и в договорах о реализации туристского продукта. В настоящее время типовые формы таких договоров установлены Приказом Министерства культуры РФ «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» [8].

В предмете типовой формы такого договора (п. 1.1) зафиксировано, что в соответствии с договором туристская организация обязуется обеспечить оказание туристу комплекса услуг, входящих в туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого, указаны в заявке на бронирование. Аналогичные договорные условия зафиксированы и в Проекте Приказа Министерства экономического развития РФ «Об утверждении типовых форм договоров о реализации туристского продукта» [9]. Таким образом, типовая форма подчеркивает двоякую сущность качества туристских услуг (туристского продукта) – через предоставление информации о потребительских свойствах туристского продукта и через принятие туристскими организациями на себя обязательств по оказанию туристу комплекса услуг, соответствующего установленным законодательством требованиям.

На основе проведенного анализа нормативно-правовой базы по проблематике качества туристских услуг и их оказания можно сформулировать следующее определение: качество туристских услуг – совокупность характеристик и свойств туристских услуг (туристского продукта как комплексной туристской услуги) и их процесса оказания, способных достичь их соответствия обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами, договором о реализации туристского продукта, а также обеспечить должный уровень удовлетворения заявленных (то есть закрепленных документально) и ожидаемых потребностей потребителей.

В современной доктрине качество услуги и качество процесса обслуживания объединены в одно понятие. Так, большинство специалистов выделяют два аспекта качества с позиции клиентов: технический, предполагающий качество самой услуги, предоставляемой туристскими организациями, и функциональный, в основе которого лежит качество того, как туристскими и иными организациями предоставляется туристская услуга (то есть собственно процесс туристского обслуживания). К примеру, превосходная работа персонала гостиницы (функциональное качество) способна минимизировать негативные впечатления от гостиницы или гостиничного продукта, не оправдывающих ожидания туристов (техническое качество).

И.И. Ополченев ставит знак равенства между понятиями «качество туристской услуги» и «качество туристского обслуживания» и дает следующее определение: качество туристского обслуживания – совокупность свойств туристских услуг, процессов и условий обслуживания по удовлетворению обусловленных или/и предполагаемых потребностей туристов во время их отдыха, путешествий и других составляющих туристского потребления [10, с. 86].

Указанное определение сформулировано удачнее нормативного, но автор упустил из внимания тот факт, что туристские услуги должны соответствовать не только потребностям туристов, но и установленным действующим законодательством требованиям. То есть, наряду с функциональной и технической составляющими качества туристских услуг, следует учитывать и нормативную сторону обеспечения качества услуг и обслуживания.

Применительно к туристским услугам качество в содержательном плане надо рассматривать в четырех аспектах:

1) качество как соответствие правильно определенным и заявленным требованиям и ожидаемым потребностям клиентов – оно, в свою очередь, распадается на три составляющих: а) первичные потребности, актуализирующиеся до посещения офиса туристской организации и заключения договора; б) институционализированные потребности, то есть уточненные и закрепленные в договоре о реализации туристского продукта и заявке на бронирование; в) ожидаемые потребности, которые наиболее часто не совпадают с первоначальными, хотя именно они определяют результативность и качество туристского сервиса;

2) качество как совокупность свойств и характеристик услуги, обеспечивающих соответствие установленным и заявленным требованиям – оно, в свою очередь, также образовано тремя составляющими: а) соответствие туристских услуг требованиям действующего законодательства (нормативное качество); б) соответствие туристских услуг условиям договора о реализации туристского продукта (договорное качество); в) соответствие туристских услуг требованиям эргономичности и безопасности (техническое качество);

3) качество как процесс оказания туристских услуг (туристского обслуживания) – оно, в свою очередь, также предстает в трех ипостасях: а) достаточный уровень квалификации персонала для оказания услуг надлежащего качества (компетентностное качество); б) отлаженная и эффективная система взаимодействия и межличностной коммуникации (коммуникативное качество); в) сам процесс оказания услуг должен быть ориентирован на обеспечение комфортного уровня пребывания туристов в месте отдыха (сервисное качество).

4) качество как постоянство предоставления туристских услуг – оно также реализуется в трех направлениях: а) достижение стабильно высокого уровня оказания туристских услуг (обеспечительное качество); б) формирование собственных локальных стандартов обслуживания клиентов (стандартизированное качество); в) обеспечение надежности оказываемых услуг, исключение «пробелов» в обслуживании (поддерживающее качество).

Если вести речь о показателях качества услуг, то в современной доктрине приводится более широкий их спектр по сравнению с нормами действующего законодательства и положениями национальных стандартов РФ. Обобщив все существующие позиции по вопросам выделения показателей качества услуг, можно выделить следующие их группы: показатели назначения, надежности, технологичности, стандартизации и унификации, этические, эргономические, эстетические, органолептические, патентно-правовые, экономические, функциональные и критические показатели.

Однако для туристских услуг вышеперечисленных общих показателей недостаточно. Так, при оценке качества туристских услуг также необходимо использовать следующие показатели: качества техники и технологий, используемых при производстве и оказании услуг; своевременности оказания услуг; полноты оказания услуг; комфортности услуг; доступности услуг; коммуникационной открытости услуг; безопасности услуг; информационной обеспеченности и насыщенности услуг. Отметим, что ключевой в отношении туристских услуг является триада «своевременность – безопасность – полнота», то есть туристские услуги должны: а) оказываться туристам своевременно – то есть в установленный срок; б) быть безопасными для жизни и здоровья туристов; в) предоставляться клиенту в полном объеме.

Согласимся с позицией В. М. Разуванова, который предлагает качество рассматривать через призму критериев значимости услуг для потребителей. В этом случае можно говорить о следующих видах качества с позиции потребителей [11, с. 66]:

1) материальное качество, учитывающее все аспекты услуг, видимые потребителями (например, чистота в номерах, ширина сидений в самолетах и т. д.);

2) нематериальное качество, учитывающее все аспекты услуг, невидимые, но осязаемые потребителями (например, недостоверная реклама, непредоставление необходимой информации, некомпетентность персонала службы питания и т. д.);

3) временное качество, предполагающее учет сроков, времени, периодичности и своевременности обслуживания (например, задержка авиарейса, ранний выезд из отеля, сокращение сроков реализации программы обслуживания на 1-2 дня и т. д.);

4) психологическое качество, основанное на учете таких незримых факторов как гостеприимство, вежливость, предупредительность, создание комфортных условий.

Заключение

Итак, до настоящего момента ни в нормативно-правовых актах, ни в современной доктрине нет единого мнения по поводу определения понятия, правовой природы и содержания качества туристских услуг и туристского обслуживания. В этой связи необходимо: а) выработать и на нормативном уровне закрепить понятия «туристская услуга», «качество туристской услуги» (туристского продукта); б) уточнить круг показателей для определения качества туристских услуг и закрепить их на нормативно-правовом уровне; в) усовершенствовать договорную работу туристских организаций в направлении закрепления основных показателей качества оказания туристских услуг в договоре о реализации туристского продукта.

Список литературы

- [1]. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» // СПС «КонсультантПлюс».
- [2]. ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» // СПС «КонсультантПлюс».
- [3]. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» // СПС «КонсультантПлюс».
- [4]. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» // СПС «КонсультантПлюс».
- [5]. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования» // СПС «КонсультантПлюс».
- [6]. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (в ред. от 04.06.2018 г. № 149-ФЗ) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 1996. – № 49. – Ст. 5491.
- [7]. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452 (в ред. от 30.11.2018 г. № 1450) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства РФ, 2007. – № 30. – Ст. 3942.
- [8]. Приказ Министерства культуры РФ от 31.10.2016 г. № 2386 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» (зарегистрирован в Министерстве юстиции России 13.04.2017 г. № 46358).
- [9]. Проект Приказа Министерства экономического развития РФ «Об утверждении типовых форм договоров о реализации туристского продукта» (актуальность редакции – 16.03.2019 г.) // СПС «КонсультантПлюс».
- [10]. Ополченев И. И. Управление качеством в сфере услуг: учебник. – М.: Советский спорт, 2008.
- [11]. Разуванов В. М., Сакун Л. В., Цепелева А. Н. Менеджмент качества в туризме: учебное пособие. – Мн.: БГУФК, 2008.

TO THE QUESTION OF DEFINITION OF THE CONCEPT «QUALITY OF TOURIST SERVICE»: LEGAL AND DOCTRINAL APPROACHES

DOMOV ROMAN GENNADIEVICH

Applicant of the Saratov social and economic institute of REU of G.V. Plekhanov, Russia, 410003, Saratov, Radishchev St., 89; phone: +7-919-833-95-86; e-mail: roman.domov@rambler.ru

KUSKOV ALEKSEY SERGEEVICH

Chairman of the Saratov regional public organization «Center of Legal Protection of Consumers», 410022, Russia, Saratov, Zarechnaya St., 27a, of. 1; phone: +7-908-555-53-32; e-mail: askuskov@mail.ru

Annotation

In the submitted article the existing standard and doctrinal approaches to definition of the concept «quality of tourist service» which also corresponds to the concept «quality of tourist service» are considered. The main aspects which are the maintenance of the concept «quality of tourist service» are marked out, author's definition is offered. Conclusions about need of specification and standard fixing of a definition of the concept «quality of tourist service», allocation of criteria for evaluation of appropriate quality of tourist services and processes of their rendering are drawn.

Keywords: doctrine; quality; travel agent; tourism organization; tourist service; tourist product; tourist service; tour operator.

References

- [1]. GOST P 53522-2009 «Tourist and excursion services. Basic provisions» // SPS «ConsultantPlus».
- [2]. GOST P 54604-2011 «Tourist services. Excursion services. General requirements» // SPS «ConsultantPlus».
- [3]. GOST P 52113-2014 «Services to the population. Quality indicators of services» // SPS «ConsultantPlus».
- [4]. GOST P 50681-2010 «Tourist services. Design of tourist services» // SPS «ConsultantPlus».
- [5]. GOST P 50690-2017 «Tourist services. General requirements» // SPS «ConsultantPlus».
- [6]. The federal law of 24.11.1996 No. 132-FZ (in an edition of 04.06.2018 No. 149-FZ) «About bases of tourist activity in the Russian Federation» // Collection of the legislation the Russian Federation, 1996. – No. 49. – Article 5491.
- [7]. The resolution of the Government of the Russian Federation of 18.07.2007 No. 452 (in an edition of 30.11.2018 No. 1450) «About the approval of rules of rendering services in realization of a tourist product» // Collection of the legislation the Russian Federation, 2007. – No. 30. – Article 3942.
- [8]. The order of the Ministry of Culture of the Russian Federation of 31.10.2016 No. 2386 «About the statement of standard forms of the contract on realization of the tourist product concluded between tour operator and the tourist and (or) other customer and the contract on realization of the tourist product signed between the travel agent and the tourist and (or) other customer» (it is registered in the Ministry of Justice of the Russian Federation of 13.04.2017 No. 46358).
- [9]. The draft of the order of the Ministry of Economic Development of the Russian Federation «About the statement of standard forms of contracts on realization of a tourist product» (relevance of edition – 16.03.2019) // SPS «ConsultantPlus».
10. Opolchenov I. I. Management quality in services sector: textbook. – M.: Soviet Sport, 2008.
11. Razuванov V. M., Sakun L. V., Tsepeleva A. N. Quality management in tourism: educational grant. – Minsk: BGUFK, 2008.