

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ ТУРИСТКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РФ

Д.А. Полежаев, студент
Волгоградский государственный университет
(Россия, г. Волгоград)

DOI: 10.24412/2500-1000-2023-5-3-166-168

Аннотация. В данной статье показано определение термина «сертификация», рассмотрена актуальность сертификации в туризме, рассмотрены её ключевые преимущества и недостатки. Рассмотрены текущее положение и проблемы, связанные с сертификацией туристической деятельности в Российской Федерации. Обращается внимание на значимость сертификации в развитии туризма, и того, как она способствует повышению качества услуг и доверия со стороны туристов.

Ключевые слова: сертификация, туристская деятельность, качество услуг, отели, гиды, туристские маршруты, законодательство, нормативные акты, проблемы, единая система, контроль.

Сертификация различных видов услуг играет решающую роль в обеспечении высокого качества и безопасности, и поэтому государства и экономические союзы разрабатывают стандарты и регламенты качества, которые гарантируют безопасное обслуживание для своих граждан. В условиях высокой конкуренции в туристической индустрии, как на внутреннем, так и на внешнем рынке, крупные участники туристической деятельности придают большое значение повышению своего статуса с целью привлечения клиентов. Система сертификации становится важным государственно-частным инструментом регулирования, способствующим усилению конкуренции, развитию экспорта, защите от недобросовестных участников рынка и предоставлению высококачественных продуктов и услуг [1].

В связи с отменой лицензирования в туристической сфере в 2007 году, сертификация стало ведущим фактором обеспечения стабильности, ответственности и соответствия услуг предприятий государственным и международным стандартам. Сертификация представляет собой процедуру, проводимую уполномоченным органом, который подтверждает или отклоняет соответствие продукции и услуг организации Госстандартам РФ. Согласно законодательству Российской Федерации, суще-

ствуют два вида сертификации: обязательная и добровольная.

Обязательная сертификация – подтверждение уполномоченным органом сертификации соответствия национальным стандартам реализации продукции или услуг требованиям безопасности жизни и здоровья потребителя.

Добровольная сертификация – подтверждение соответствия конкретным национальным регламентам или регламентам Таможенного союза или иным регламентам уполномоченным органом сертификации по инициативе организации, предоставляющей туристские услуги [2].

Процесс сертификации включает несколько этапов, связанных с проверкой и оценкой соответствия организации требованиям сертификации. Существуют три основных направления сертификации в туристической сфере: организация деятельности в сфере выездного и внутреннего туризма, организация экскурсионной деятельности и организация других видов деятельности, связанных с туристической сферой, таких как транспорт, размещение, питание и другие.

Сертификация туристических услуг проводится на основе требований Госстандартов, а процесс сертификации регулируется положениями Федеральных законов «Об основах туристической деятельности» и «О техническом регулирова-

нии». После подачи заявления на сертификацию организацией, проводится предварительный инспекционный аудит для оценки готовности компании к проверке.

Затем происходит изучение внутренней документации организации, проверка наличия необходимых лицензий на программное обеспечение, а также документов на недвижимость и имущество. Оцениваются квалификация и профессиональные знания персонала. Проверяются собственные инструменты туристического обслуживания, а также вовлеченные предприятия, такие как средства транспорта, объекты питания, средства размещения, экскурсионные организации и их сотрудники. Также проводится анализ правового процесса, включая формат договоров и формы взаимодействия с потребителем.

Процедура сертификации занимает обычно 2-3 рабочих дня, а срок действия сертификации составляет до 3 лет. Стоимость сертификации зависит от тарифов исполнителя.

Сертификация продукции или услуг обладает рядом ключевых преимуществ для предприятий:

1. Соответствие постоянно меняющимся условиям рынка. Сертификация обеспечивает предприятиям стабильность и рентабельность, так как они могут продемонстрировать соответствие своих продуктов или услуг актуальным требованиям и стандартам рынка.

2. Реклама и использование знака качества. Наличие сертификата позволяет предприятиям рекламировать свою организацию и использовать знак качества, что способствует привлечению потребителей. Важно отметить, что недостоверное использование знака качества может привести к административной ответственности.

3. Повышение рейтинга и доверия. Рейтинг сертифицирующего органа способствует повышению рейтинга самой организации, получившей знак качества. Это в свою очередь привлекает больший интерес и доверие со стороны потребителей.

4. Правительственная поддержка. Наличие сертификата со стороны государства предоставляет предприятиям возможность получать налоговые льготы, участ-

вовать в государственных тендерах и аукционах. Это создает дополнительные преимущества и возможности для развития бизнеса.

В целом, сертификация продукции или услуг имеет важное значение для предприятий, обеспечивая им конкурентные преимущества, доверие потребителей и возможность использовать различные формы поддержки со стороны государства.

Проблема сертифицирования в туристической сфере вызывает определенные затруднения. Большинство малых и средних предприятий не придают должного значения прохождению сертификации, а некоторые предприниматели даже избегают добровольной сертификации. Это связано с отсутствием у сообщества ощущения профессиональной ответственности. Тем не менее, события последних лет свидетельствуют о том, что государство активно продвигает обязательную сертификацию вместо добровольной.

- с 1 июля 2019 года – для гостиниц с номерным фондом более 50 номеров;

- с 1 января 2020 года – для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров;

- с 1 января 2022 года – в отношении всех остальных гостиниц.

Согласно новому закону, если средство размещения предоставляет гостиничные услуги и относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных Положением о классификации гостиниц, оно должно подлежать классификации [3].

Кроме того, был установлен законодательный порядок обязательной аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников. Эти меры были введены в связи с наличием большого числа неклассифицированных или самозанятых предпринимателей, занимающихся туристической деятельностью на территории России. Государственный подход позволяет обеспечить оптимальный уровень качества услуг, исключить некомпетентные предприятия или стимулировать их к повышению качества. Кроме того, организации имеют возможность пройти дополнительные процедуры сертификации в соответ-

ствии с международными и другими стандартами.

Заключение

По итогам выполненного исследования, автор приходит к выводу, что сертификация туристской деятельности необходимо внедрить на общеобязательный порядок, что приведет к повышению каче-

ства оказания туристских услуг на российском рынке, повысит профессиональную ответственность участников рынка, что в дальнейшем, при благоприятной экономической ситуации позволит обеспечить обязательное лицензирование деятельности. Такая мера позволит уменьшить количество нарушений и судебных процедур.

Библиографический список

1. Зайцева, О.А. Стандартизация услуг и роль добровольной сертификации в развитии туристской отрасли России / О.А. Зайцева // Известия Дагестанского государственного педагогического университета. Естественные и точные науки. – 2011. – № 1(14). – С. 102-107. – EDN NTXLFN.
2. Коробейникова, О.В. // Сертификация услуг в сфере туризма. – Новосибирск: Интерэкспо Гео-Сибирь, 2009. – 146 с.
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ.

THE CURRENT STATE OF CERTIFICATION OF TOURISM ACTIVITIES IN THE RUSSIAN FEDERATION

D.A. Polezhaev, Student
Volgograd State University
(Russia, Volgograd)

***Abstract.** This article shows the definition of the term "certification", the relevance of certification in tourism is considered, its key advantages and disadvantages are considered. The current situation and problems related to the certification of tourism activities in the Russian Federation are considered. Attention is drawn to the importance of certification in the development of tourism, and how it contributes to improving the quality of services and trust on the part of tourists.*

***Keywords:** certification, tourism activity, quality of services, hotels, guides, tourist routes, legislation, regulations, problems, unified system, control.*