

УДК 330.123.6

## Проблемы контроля качества услуг

Цогик Ораевна Григорян

Сочинский Государственный Университет, Российская Федерация  
354000 г. Сочи, ул. Советская 26 а  
E-mail: Grigorjan.org@rambler.ru

**Аннотация.** Контроль качества туристских услуг должен представлять собой полноценный процесс оценки услуги как со стороны органов осуществляющий государственное регулирование, так и со стороны потребителя. В статье представлены статистические данные результатов оценки на основании действующих нормативно-правовых актов. Анализ этих данных доказывает невозможность осуществления процесса контроля качества без четкого законодательного определения критериев оценки качества. Такие меры позволят производителю услуги уже при ее создании руководствоваться официальными требованиями и оценивать соответствие установленному уровню. А потребителю, в свою очередь, это даст возможность проводить оценку не только на основании субъективных ожиданий.

**Ключевые слова:** качество туристских услуг, оценка потребителя, нормативное регулирование

**Введение.** Полноценный контроль качества туристских услуг требует организации системы государственного управления в сфере туризма. Рассмотрим, в качестве примера, организацию процесса предоставления экскурсионных услуг с точки зрения нормативно-правового регулирования. Государственный стандарт российской Федерации ГОСТ Р 53522-2009 определяет, что экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта [1].

**Материалы и методы.** Оценку и контроль качества исполнения экскурсионных услуг можно осуществить с помощью экспертного или социологического методов. Экспертный метод предполагает проведение опроса мнений экспертов, специалистов отрасли, а также проверки технологических документов исполнителя туристских и экскурсионных услуг. Социологический метод предполагает проведение социологических обследований путем установления обратной связи с потребителем.

Требования к качеству экскурсионных услуг содержатся в ГОСТ Р 52113-2003. Стандарт предлагает проводить оценку качества услуги на основе критериев безопасности, надежности, профессионального уровня персонала с учетом экономических показателей характеризующих стоимость услуги и затрат на ее предоставление. Критерии безопасности для экскурсионного обслуживания могут охватывать безопасность жизни, здоровья и имущества экскурсантов [2]. Соблюдение данного вида критериев обеспечивает обязательное страхование пассажиров и гражданской ответственности владельцев транспортных средств, а также требования к организации пассажирских перевозок. По официальным данным ГИБДД Краснодарского края за 2014 год количество дорожно-транспортных происшествий на экскурсионных маршрутах сократилось на 33 % и в 99 авариях погибло 14 человек, пострадало 181 [3]. Дополнительный контроль со стороны органов безопасности дорожного движения способствует повышению качества услуг оцениваемых по критерию безопасности. Контроль осуществляется органами не участвующими в процессе управления туристской сферой. Органы государственной власти на региональном и муниципальном уровнях не устанавливают специальных требований по безопасности жизни и здоровья туристов.

Экологическая безопасность экскурсанта должна учитывать воздействие флоры, фауны, воздушной и водной среды, что часто находится за пределами контроля создателей экскурсионных маршрутов. Получение травм на экскурсионном маршруте, как правило, зависит от поведения туриста. К сожалению, иные показатели экологической безопасности предусмотренные в стандарте не применимы для оценки качества экскурсионного

обслуживания. На основании статьи 8 Закона Краснодарского края № 938-КЗ «О туристской деятельности в Краснодарском крае» туристская безопасность включает нанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. В обеспечение выполнения требований по безопасности организации осуществляющие экскурсионное обслуживание должны незамедлительно информировать органы исполнительной власти всех уровней и специализированные организации по обеспечению безопасности в области туризма о чрезвычайных происшествиях с экскурсантами во время прохождения маршрута (п. 8.4).

Для обеспечения безопасности туристов субъекты туристской индустрии обязаны: предоставлять экскурсантам исчерпывающие сведения об особенностях маршрута, включая опасности; участвовать в категорировании туристских маршрутов; проводить разведку и оборудование туристских маршрутов; обеспечивать материально-техническое и медицинское оснащение по маршруту как до, так и во время проведения экскурсии; оказывать помощь в организации и проведении аварийно-спасательных работ; проводить инструктаж туристов по приемам защиты от травматизма и несчастных случаев, оказанию первой медицинской помощи; разрабатывать памятки для экскурсантов; проводить проверку и контроль физической, тактической, технической, специальной подготовки экскурсантов, организаторов путешествий, руководителей походов к экскурсиям; самостоятельно разрабатывать меры по обеспечению безопасности туристов.

**Обсуждение.** Данные меры обеспечения безопасности не являются достаточными. Тяжесть возможных угроз жизни и здоровью туристов требует дополнительных контрольных инструментов и мероприятий. Система государственного регулирования может быть дополнена финансовыми мерами защиты туриста. Отметим, что в настоящее время совершенствование законодательства Российской Федерации в сфере туризма осуществляется приоритетно в отношении деятельности туроператоров и турагентов, в то время как вопрос об условиях и порядке предоставления экскурсионных услуг, в том числе в части обеспечения их безопасности, предоставляемых туристу по отдельному договору, законодательно практически никак не урегулирован.

В частности, согласно статье 4.1 Закона «Об основах туристской деятельности» определено, что финансовое обеспечение не требуется для организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации в течение не более 24 часов подряд [4]. Однако, оказание экскурсионных услуг зачастую сопряжено с не меньшими рисками, чем при оказании услуг по договору о реализации туристского продукта, предусматривающего участие туриста в прохождении маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие), а также включающих в себя экстремальные виды туризма (прыжки с парашютом, сплавы по горным рекам, скалолазание, дайвинг и др.).

В этой связи положения статьи 14 Закона «Об основах туристской деятельности», обязывающие туроператоров, турагентов, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением опасных маршрутов, а также незамедлительно информировать уполномоченные органы о чрезвычайных происшествиях, произошедших во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность, объективно должны получить свое развитие в направлении установления более четкой регламентации экскурсионной деятельности.

В качестве одной из возможных мер, направленной на решение данного вопроса, может быть введение обязательного страхования жизни и здоровья туриста при оказании экскурсионных услуг, связанных с прохождением опасных маршрутов, и услуг, включающих в себя занятия экстремальными видами туризма, с одновременным определением перечня таких услуг, а также включения этого вида деятельности в число подлежащих уведомительному порядку.

Кроме того, целесообразно дополнить статью 17.5 Закона «Об основах туристской деятельности» положениями, устанавливающими гражданско-правовую ответственность страховщика или гаранта в виде неустойки, предусмотрев, что в случае нарушения установленных сроков выплаты страховщик или гарант уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов суммы, подлежащей выплате, то есть по правилам пункта 5 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей».

Вопросы безопасности туристов требуют особого контроля по каждому из возможных

направлений. С точки зрения включения экскурсионных услуг в состав комплексного турпродукта туроператора следует сказать и о не всегда достаточно обоснованной ответственности туроператоров, которая проявляется в условиях реальной угрозы жизни и здоровью российских граждан. Это не только свидетельствует об имеющейся недобросовестной практике ведения бизнеса, но и требует соответствующей оценки со стороны Министерства культуры Российской Федерации, как органа государственного регулирования туристской деятельности [5]. Для предотвращения подобных ситуаций есть необходимость инициировать поправки в Закон «Об основах туристской деятельности».

В частности, могут быть внесены изменения в статью 14 Закона «Об основах туристской деятельности», исключающие двоякое толкование данной законодательной нормы, что позволит обеспечить расторжение договора о реализации туристского продукта между туристом и туроператором/турагентом без штрафных санкций в случае возникновения непредвиденной (экстремальной) ситуации.

Факты подтверждения недобросовестной практики были зарегистрированы Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в августе 2013 года.

В связи с обострением внутривосточной ситуации в Арабской Республике Египет в 2013 году МИД России опубликовал официальное заявление от 15 августа 2013 года №1574-15-08-2013[6], в котором говорилось о подтверждении обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в Египте угрозы безопасности жизни и здоровья туристов (экскурсантов), а равно об опасности причинения вреда их имуществу. В этих условиях МИД Российской Федерации рекомендовал российским гражданам воздержаться от посещения Египта.

Указанное официальное заявление представляло собой основание для использования законного права российских туристов требовать расторжения договора о реализации туристского продукта до начала путешествия. Возможность расторжения договора определена в статье 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [7]. Данная статья предоставляет возможность туристу и (или) иному заказчику полностью вернуть денежную сумму, равную цене приобретенной ранее туристской путевки. А в случае досрочного расторжения договора после начала оказания услуг туристу должны вернуть часть суммы пропорциональную стоимости не оказанных туристских услуг.

Однако согласно информации Роспотребнадзора, туроператоры отказывались возвращать несостоявшимся путешественникам соответствующие оплаченные ранее денежные средства в полном объеме. Турист, реализующий свое законное право на одностороннее расторжение договора, по мнению туроператора должен был оплатить «штрафные санкции», размер которых достигал и 90% стоимости приобретенного туристского продукта. При этом необходимость удержания средств не была достаточным образом обоснована туроператором. Среди потребителей были и турагенты, действующие в рамках договора, заключенного между туроператором и турагентом, который, предусматривая определенные штрафные санкции к турагенту в случае невыполнения условий данного договора, «вынуждал» турагентов «перекладывать» свои убытки на потребителя [8].

Одним из направлений государственного регулирования туристской деятельности является контроль за ее осуществлением. По нашему мнению, проведение контрольных мероприятий требует создание четких критериев способных дать объективную оценку деятельности туристских организаций и выявить возможные направления ее совершенствования.

Для продуктивного, устойчивого и поступательного развития туризма проведение контрольных мероприятий невозможно без участия потребителя. Следовательно, необходимо создание критериев удовлетворенности потребителей состоянием индустрии туризма в целом и ее отдельных элементов. Системы управления на региональном и муниципальном уровне не представляют собой безупречный механизм, что обусловлено противоречиями между социальными и экономическими показателями эффективного управления данной сферой экономики. Прежде всего, это сказывается на трудностях управления реальными данными и принятия оперативных решений, основанных на статистической информации и обратной связи с потребителем.

Для подтверждения необходимости установления предлагаемых критериев приведем статистику обращений потребителей в Комитет по защите прав потребителей (далее

Комитет), связанных с неудовлетворенностью туристскими услугами.

В 2013 году Комитет рассмотрел 3497 обращение (в то время как за 2012 г. их поступило только 2715), связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг, что на 28,8 % больше, чем в 2012 году.

Из числа обращений о нарушениях при оказании туристских услуг в 2013 году 224 обращения о причинении вреда жизни и здоровью, окружающей среде, имуществу потребителей.

Суть вопросов, содержащихся в обращениях граждан можно разделить на следующие категории:

- не предоставление туроператорами (турагентами) или предоставление не в полной мере информации об основных потребительских свойствах туристских услуг;
- отказ в возврате полной стоимости турпродукта при расторжении на законных основаниях договора о реализации туристского продукта (отказе от исполнения договора);
- непредоставление информации о туроператоре, его полном и сокращенном наименовании, адресе (месте нахождения), почтовом адресе и реестровом номере, в том числе способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») при реализации турагентом турпродукта от своего имени;
- включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителей;
- задержки вылета туриста и иные вопросы, связанные с изменением времени вылета чартерных рейсов;
- ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, которые обеспечивает туроператор.

Результаты. Отметим, что количество нарушений исполнителями прав потребителей выросло за 2013 год на 10 %. Из 6088 выявленных нарушений 59,53 % составили нарушения положений Закона «О защите прав потребителей»[9], основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 1).

Таблица 1

**Динамика выявленных нарушений в сфере оказания туристских услуг за 2012–2013 гг.**

Количество нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2012 г.		2013 г.		Изменение (2013 г. по отношению к 2012 г.)	
	кол-во	Доля в общем кол-ве, %	кол-во	Доля в общем кол-ве, %	Абсолютное	Относительное, %
Всего, в том числе по статьям:	3278	100	3586	100	308	9,4
Статья 4 (Качество услуг)	103	3,0	143	3,9	40	38,8
Статья 5 (Права и обязанности производителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности работы, а также гарантийного срока на работы)	7	0,2	4	0,11	-3	42,8
Статья 7 (Права потребителя на безопасность услуг)	9	0,2	15	0,4	6	66,6

Статьи 8 - 10, 12 (Права потребителя на информацию о производителе и продавце услуг)	1464	44,6	1699	47,3	235	16,1
Статья 11 (Режим работы продавца или исполнителя)	63	2,0	61	1,7	-2	3,2
Статья 16 (Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1106	34,0	1164	32,5	58	5,2
Другие статьи	526	16,0	500	13,9	-26	4,9

Возможно небольшой удельный вес нарушений законодательства в области качества услуг (3,9 %) не создает предпосылок для органов государственного регулирования к совершенствованию законодательной базы, но нельзя отрицать, что и недостаточное нормативно-правовое регулирование может определять объем выявляемых правонарушений. В любом случае динамика их роста (38,8 %) заставляет задуматься над созданием государственной системы установления критериев необходимых для контроля качества туристских услуг.

Региональные и муниципальные законодательные акты в области контроля качества услуг прежде всего направлены на определение контрольных показателей, как правило экономических [10]. И в то же время не определены действия в случае не соблюдения ключевых потребительских требований к туристскому продукту, что, несомненно, сказывается на процессе развития отдельных направлений туризма.

**Заключение.** Таким образом, можно заключить, что в системе государственного регулирования туристской деятельности отсутствуют четкие критерии способствующие глубокой и всесторонней оценке качества туристских услуг. Не только пробелы в законодательстве мешают потребителю и производителю содействовать динамичному и позитивному развитию туризма, но и отсутствие четких классификационных критериев оценки различных туристских услуг. Существующие государственные стандарты в сфере туризма не являются обязательными к исполнению и их нарушение не влечет столь серьезных последствий как в случае административных правонарушений Закона о защите прав Потребителя. Сегодня, не смотря на рост выявляемых правонарушений, нет должного воздействия по средствам государственного регулирования на производителя туруслуг в вопросах повышения их качества. Основной причиной этого является отсутствие чек-системы, позволяющей не просто выявлять недостатки, но и оценивать степень их влияния на турпродукт. Разработка системы показателей позволяющих определить уровень оказываемой услуги по отношению к «образцу» должна стать ключевым моментом работы системы контроля и повышения качества туристских услуг.

#### Примечания:

1. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
2. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».
3. Краснодарский край: сведения о показателях состояния безопасности дорожного движения / <http://www.gibdd.ru/r/23/stat/> (дата обращения 05.06.2015) Официальный сайт Госавтоинспекции МВД России.
4. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) (ст. 4).
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 года №43 «О федеральном органе исполнительной власти, уполномоченном на осуществление государственного надзора за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма».
6. Заявление официального представителя МИД России А.К. Лукашевича о ситуации в Египте / [http://www.mid.ru/brp\\_4.nsf/o/ADE46D8ECA34A2C44257BC8002F3BBo](http://www.mid.ru/brp_4.nsf/o/ADE46D8ECA34A2C44257BC8002F3BBo) (дата обращения 17.06.2015) Официальный сайт Министерства Иностранных Дел Российской Федерации.

7. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) (ст. 14).

8. Государственный доклад Роспотребнадзора «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2013 году».

9. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» с изм. и доп. от 05.05.2014.

10. Собирабельная группировка видов экономической деятельности «Туризм» / <http://www.russiatourism.ru/content/8/section/detail/5684/> (дата обращения 15.05.2015) Официальный сайт Федерального Агентства по туризму.

UDC 330.123.6

## The Problems of Service Quality Control

Tsogik O. Grigoryan

Sochi state university, Russian Federation  
Sovetskaya Str., 26 a, Sochi city, Krasnodar region 354000  
E-mail: Grigorjan.org@rambler.ru

**Abstract.** Control of quality of tourist services should be a full cycle process of assessment services as from state regulation authority, as from the consumer. The article presents statistical data evaluation results on the basis of existing laws and regulations. Analysis of these data shows the impossibility of the implementation of the quality control process without a clear legislative definition of the evaluation criteria of quality. Such measures will allow the manufacturer of the service when it was created to follow the official requirements of and evaluate compliance to specified level. And the consumer, in the owl turn, this will provide an opportunity to assess not only on the basis of subjective expectations.

**Keywords:** the quality of tourist services, the assessment of the consumer, regulation.