

# ФОРМИРОВАНИЕ НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА: ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ПОДХОД

Пономарёва А.В., Российский новый университет

Зворыкина Т.И., Российский новый университет

*В данной научной статье рассматривается взаимосвязь туризма и гостеприимства как ключевой элемент экономики, способствующий повышению качества обслуживания и конкурентоспособности, дается определение стандартизации согласно законодательству РФ и анализируется роль национальных стандартов, которые являются добровольными для большинства областей, но обязательными в некоторых сферах, уделяется особое внимание необходимости разработки национальных стандартов, определяемых Федеральным законом «О стандартизации в Российской Федерации», которые обеспечивают безопасность, совместимость и высокое качество услуг, также рассмотрены этапы формирования национальных стандартов, такие как методический и организационный, кто может создавать стандарты, регулирующие туризм и сопутствующие услуги в Российской Федерации, какие стандарты разработаны и применяются в настоящее время, и сформулировано заключение о формировании национальных стандартов для индустрии гостеприимства.*

**Ключевые слова:** национальные стандарты, индустрия гостеприимства, качество, гостеприимство, туризм, технический комитет, стандартизация, методический и организационный подход.

## ВВЕДЕНИЕ. РОЛЬ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА В ЭКОНОМИКЕ СТРАНЫ

В современном мире туризм является одной из ключевых отраслей экономики многих стран. Туризм имеет огромную инфраструктуру, и гостеприимство является одним из его элементов. Гостеприимство тесно связано с качеством обслуживания, поэтому приезжающие гости чаще всего ожидают, что их обслужат на высшем уровне. Чтобы уровень обслуживания клиентов был первоклассным, каждое государство разрабатывает в рамках национальной системы стандартизации комплект стандартов, отражающий национальные особенности и требования к средствам размещения.

## НЕОБХОДИМОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

Определение «стандартизации» регламентировано в Федеральном законе «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 № 162-ФЗ, в котором написано, что стандартизация – это деятельность, которая связана с разработкой, утверждением, изменением, выпуском и отменой документов по стандартизации [1].

Термин «стандартизация» рассматривается во многих учебных и научных материалах и имеет различные определения. Например, автор статьи А.С. Селивёрстов данный термин рассматривает как нормы по разработке, изданию и применению стандартов с целью установления норм, правил и характеристик, обеспечивающих безопасность, техническую и информационную совместимость, взаимозаменяемость и качество продукции, работ и услуг в сфере окружающей среды, жизни, здоровья и имущества [2].

В Федеральном законе «О стандартизации в Российской Федерации» рассматриваются различные виды стандартов, одним из которых является национальный [1].

Национальный стандарт – это стандарт, который принимается органом по стандартизации государства – члена Евразийского экономического союза или любым государством. Если в Российской Федерации применяется стандарт, который был принят государственным органом по стандартизации другого государства, то он носит название «стандарт иностранного государства». На Российской территории национальные стандарты могут применяться добровольно, за исключением тех случаев, которые применяются для обороны страны, защиты информации, содержащие государственную тайну и другие данные с ограниченным доступом.

Обязательными к использованию являются те стандарты, которые установлены законом в ст. 27 ФЗ-162 от 29.06.2015 «О стандартизации в Российской Федерации» [1].

Национальные стандарты необходимы для достижения таких целей, как содействие социально-экономическому развитию Российской Федерации, интеграции страны в мировую экономику и международные системы стандартизации в качестве равноправного партнера, улучшение качества жизни населения страны, обеспечение обороны страны и безопасности государства, техническое перевооружение промышленности, повышение качества продукции, работ, услуг и повышение конкурентоспособности продукции российского производства [3–5].

Стандарты для повышения качества услуг помогают унифицировать подход к обслуживанию гостей и обеспечить достаточный уровень качества во всех организациях индустрии гостеприимства. Также они способствуют формированию единого образа страны как гостеприимного и комфортного места для туристического отдыха. Национальные стандарты делают индустрию гостеприимства более конкурентоспособной на международном уровне, тем самым привлекая больше туристов и инвестиций. А также они повышают уровень доверия туристов к услугам индустрии гостеприимства, увеличивая спрос и увеличивая количество повторяющихся поездок.

Стандарты могут разрабатываться для обеспечения соблюдения требований технических регламентов и применения в данной организации российских национальных, международных и региональных стандартов (включая межгосударственные), национальных стандартов других стран, а также стандартов других организаций.

Они не должны противоречить требованиям технических регламентов и национальных стандартов, содействующих соблюдению требований технических регламентов [6]. В них не следует устанавливать требования, характеристики, параметры и другие показатели, противоречащие международным стандартам ИСО, МЭК и других международных организаций, к которым присоединилась Россия [3].

## ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ПОДХОД К ФОРМИРОВАНИЮ НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

В настоящее время разработкой стандартов для сферы гостеприимства может заниматься каждый человек, кто связан с этим рынком, начиная от индивидуального предпринимателя до обычного человека. За счет такого метода создания национальных стандартов в данной отрасли ими могут пользоваться заинтересованные стороны для установления требований к предлагаемым услугам на различных предприятиях, где принимают туристов, которые нуждаются во временном проживании.

Чтобы разработать стандарт, нужно решить ряд методических и организационных вопросов, связанных с поиском путей целесообразности разработки стандарта и определением формальных этапов его создания в соответствии с действующими законами.

В целях формирования национальных стандартов для индустрии гостеприимства выделяют два подхода: методический и организационный.

Логика методического подхода состоит в том, чтобы объяснить, как можно разработать стандарт. Данный подход состоит из девяти следующих этапов: изучение спроса и предложения с целью выбора объекта стандартизации, установление целесообразности стандартизации объекта, изучение разработчиком отечественного и зарубежного опыта разработки стандарта, исследование границ обязательности и добровольности установленных требований, сбор и анализ информации об объекте стандартизации, выбор вида стандарта, проведение научных исследований по обоснованию параметров, установление гарантийных обязательств и условий договора и экономического расчёта стоимости разработки стандарта и эффективности его использования. В научном электронном журнале «Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования» упоминаются слова министра промышленности и торговли в Российской Федерации Дениса Мантурова о том, что стандартизация создана для того, чтобы стать эффективным механизмом национального, технологического и социально-экономического развития страны [6].

Таким образом, данные этапы методического подхода к разработке стандарта для сферы гостеприимства позволяют исследовать и экономически аргументировать необходимость его разработки и использования в индустрии гостеприимства.

Логика второго организационного подхода для разработки стандарта базируется на применении ГОСТ Р 1.2–2020. На этой стадии создания стандарта он проходит через все этапы разработки, обсуждения, согласования и утверждения. Организационный подход имеет следующие элементы. Это разработка текущих и срочных планов по национальной стандартизации, разработка первой редакции стандарта и подготовка уведомления, публичное обсуждение проекта стандарта, сбор и систематизация отзывов на стандарт, подготовка уведомления о завершении обсуждения стандарта, экспертиза и подготовка стандарта к утверждению, представление стандарта на утверждение, утверждение стандарта и подготовка информации о действии стандарта. Данному документу присваивается статус национального документа.

Организацией разработки стандартов и координацией деятельности разработчиков занимаются технические комитеты по стандартизации сформированные Росстандартом.

Если объект стандартизации не относится к области деятельности ни одного из существующих ТК (ПТК), то предварительно проводят работы по созданию нового ТК (ПТК) в соответствии с положениями федерального законодательства и основополагающих национальных стандартов.

Приказом Росстандарта создан Технический комитет по стандартизации «Туризм и сопутствующие услуги» ТК 401 [8]. Его деятельность заключается в том, чтобы совершенствовать нормативное регулирование и развитие внутреннего и выездного туризма в Российской Федерации. ТК 401 сформирован с целью выработки общих требований к услугам индустрии гостеприимства и соответственно разработки стандартов для туристической отрасли, направленных на повышение качества услуг, создание безопасных и доступных условий для экотуризма, содействие реализации Стратегии развития туристической отрасли на период до 2035 года и формирования перспективного национального проекта в сфере туризма. Важной задачей для технического комитета стало представление интересов Российской Федерации в Международной организа-

ции по стандартизации в рамках международного технического комитета по стандартизации ISO/TS 228 «Туризм и сопутствующие услуги».

В настоящее время разработаны и применяются более 40 стандартов, регулирующих туризм и сопутствующие услуги в Российской Федерации, которые закреплены за ТК 401. Эти стандарты необходимы для того, чтобы обеспечивать повышение уровня качества, безопасности и эффективности туристского и экскурсионного обслуживания, а также для того, чтобы защищать интересы потребителей услуг.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Формирование национальных стандартов для индустрии гостеприимства – это сложный, но необходимый процесс, который требует организационного подхода. Участие всех заинтересованных сторон, тщательное исследование, разработка и внедрение стандартов помогут обеспечить высокое качество услуг и безопасность в отрасли, способствуя ее устойчивому развитию. В конечном итоге это приведет к повышению конкурентоспособности страны на международном рынке.

### Список использованных источников и литературы

1. Federal Law «On Standardization in the Russian Federation» dated 29.06.2015 N 162-FZ (latest revision) \ Consultant Plus). [Electronic resource]. – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_181810/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/) (date of access: 28.11.2024).
2. Seliverstov A.S. Standardization of the quality management system / A.S. Seliverstov, V.V. Postnov, D.Yu. Utkin [et al.]. = Text: direct // Economic Science and Practice: Proc. VI Intern. scientific conf. (Chita, April 2018). – Chita: Young Scientist Publishing House, 2018. – Pp. 24–27. – URL: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/265/14057/> (date of access: 28.11.2024).
3. Why Do We Need National Standards? – [Latest] 2024: Research Laboratory. [Electronic resource]. – URL: <https://cnilhp.by/nashi-razrabotki/dlya-chego-nuzhny-natsionalnye-standarty.html> (date of access: 28.11.2024).
4. National standard - Wikipedia [Electronic resource]. - URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/National\\_standard](https://ru.wikipedia.org/wiki/National_standard) (date of access: November 28, 2024).
5. Zvorykina, T.I. Scientific and technical policy of the region and the role of standardization in its implementation // Information and economic aspects of standardization and technical regulation. – 2024. – № 6(81). – Pp. 16–19. and that's right
6. Journal of the IEA STR [Electronic resource]. – URL: <http://iea.gostinfo.ru/> (date of access: 13.01.2025).
7. GOST R 1.2–2020 Standardization in the Russian Federation. National Standards of the Russian Federation. Rules for development, approval, updating, amendment and cancellation (with Amendments). [Electronic resource]. – URL: <https://agropit.ru/files/2023/04/ГОСТ-Р-1.2-2020-.pdf> (date of access: 28.11.2024).
8. A technical committee for standardization in the field of tourism has been established - the Federal State Budgetary Institution «Institute of Standardization» [Electronic resource]. – URL: <https://www.gostinfo.ru/News/Details/1153> (date of access: 28.11.2024).

# FORMATION OF NATIONAL STANDARDS FOR THE HOSPITALITY INDUSTRY: AN ORGANIZATIONAL APPROACH

Ponomareva A.V., Russian New University

Zvorykina T.I., Russian New University

*In this scientific article, the effect of the relationship between tourism and hospitality as a key element of the economy, ensuring improved service quality and competitive efficiency, defines standards in accordance with the legislation of the Russian Federation, and the analysis is carried out in accordance with national standards, which are voluntary for all regions, but in some cases, special requirements are observed. Development of national standards that define the Federal Law "On Standardization in the Russian Federation", which ensure safety, compliance and high quality of services, and also develops methods for the formation of national standards, such as methodological and organizational, which can create standards regulating tourism and related services in the Russian Federation, what standards have been developed and are currently applied and conclusions are drawn about an independent standard for industry hospitality.*

**Keywords:** national standards, hospitality industry, quality, hospitality, tourism, technical committee, standardization, methodological and organizational approach.

## References

1. Federal Law «On Standardization in the Russian Federation» dated 29.06.2015 N 162-FZ (latest revision) \ Consultant Plus). [Electronic resource]. – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_181810/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/) (date of access: 28.11.2024).
2. Seliverstov A.S. Standardization of the quality management system / A.S. Seliverstov, V.V. Postnov, D.Yu. Utkin [et al.]. – Text: direct // Economic Science and Practice: Proc. VI Intern. scientific conf. (Chita, April 2018). – Chita: Young Scientist Publishing House, 2018. – Pp. 24–27. - URL: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/265/14057/> (date of access: 28.11.2024).
3. Why Do We Need National Standards? - [Latest] 2024: Research Laboratory. [Electronic resource]. - URL: <https://cnilhp.by/nashi-razrabotki/dlya-chego-nuzhny-natsionalnye-standarty.html> (date of access: 28.11.2024).
4. National standard – Wikipedia [Electronic resource]. – URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/National\\_standard](https://ru.wikipedia.org/wiki/National_standard) (date of access: November 28, 2024).
5. Zvorykina, T.I. Scientific and technical policy of the region and the role of standardization in its implementation // Information and economic aspects of standardization and technical regulation. – 2024. – № 6(81). – Pp. 16–19. and that's right
6. Journal of the IEA STR [Electronic resource]. – URL: <http://iea.gostinfo.ru/> (date of access: 13.01.2025).
7. GOST R 1.2–2020 Standardization in the Russian Federation. National Standards of the Russian Federation. Rules for development, approval, updating, amendment and cancellation (with Amendments). [Electronic resource]. – URL: <https://agropit.ru/files/2023/04/ГОСТ-Р-1.2-2020-.pdf> (date of access: 28.11.2024).
8. A technical committee for standardization in the field of tourism has been established - the Federal State Budgetary Institution «Institute of Standardization» [Electronic resource]. – URL: <https://www.gostinfo.ru/News/Details/1153> (date of access: 28.11.2024).