

СПА-УСЛУГИ И ИХ НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

Зворыкина Татьяна Ивановна, доктор экономических наук, профессор, руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований, Председатель ТК 346 Росстандарта, sss2800@mail.ru, Сильчева Людмила Владимировна, кандидат технических наук, доцент кафедры бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве, dgigir69@mail.ru, ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса», Москва, Российская Федерация

Одним из интенсивно развивающихся в настоящее время сегментов экономики бизнеса в индустрии красоты в регионах Российской Федерации является СПА-индустрия. Большинство специалистов, работающих в сфере индустрии гостеприимства, отмечают новый обязательный компонент в «портфеле потребностей» туристов, а именно оздоровительные и СПА-процедуры в период путешествия. Данная статья посвящена вопросам развития СПА-услуг в Крыму как одному из важнейших сегментов экономики красивого бизнеса в регионе. 21 января 2015 г. в Крыму на бизнес-форуме «Юг России 20:15. Время отдыхать по-новому» были рассмотрены вопросы формирования конкурентоспособного СПА-продукта. В форуме приняли участие представители бизнес-сообществ и Министерства курортов и туризма Республики Крым. Отмечается, что традиционно лидером инновационного развития СПА-индустрии в России является Крым. Это связано с природными особенностями региона, его лечебными ресурсами, а также развитостью технологического и технического наполнения данного вида услуг. Был презентован каталог СПА-объектов и СПА-продуктов, который сформирован объединением профессионалов «СПА-профессионалы Крыма». В статье говорится, что действенным инструментом по обеспечению качества и безопасности СПА-услуг, а также способом развития добросовестной конкуренции между участниками рынка является стандартизация. Авторы приводят концептуальную модель одного из основополагающих стандартов в сфере СПА-услуг – ГОСТ Р 55317–2012 «Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения» и оценивают целесообразность его применения на территории Крыма.

Ключевые слова: СПА-услуги, СПА-продукт, «Юг России 20:15. Время отдыхать по-новому», управление, стандартизация, конкуренция, конкурентоспособность, развитие, регион

Введение. Одним из интенсивно развивающихся в настоящее время сегментов экономики бизнеса в индустрии красоты в регионах Российской Федерации является СПА-индустрия. Сегодня около 20% средств, поступающих в бюджеты всех уровней от этого бизнеса, приходится на СПА-услуги. По мере повышения приоритетов в обществе здорового образа жизни и ответственного отношения человека к своему здоровью спрос на разнообразные санаторно-курортные услуги многократно увеличивается. Большинство специалистов, работающих в сфере индустрии гостеприимства, отмечают новый обязательный компонент в «портфеле потребностей» туристов: это оздоровительные и СПА-процедуры в период путешествия. В современную российскую терминологию активно внедряются новые понятия, например, такие, как СПА-курорты и СПА-отели, которые рас-

сматриваются потребителями как облегченная альтернатива современному санаторно-курортному лечению.

Концептуальное обоснование. Согласно статистическим данным агентства «Бизнес-ЗОНА», соотношение объема продаж с объемами покупок на рынке различных услуг в России показывает, что индустрия красоты и по продажам и по покупкам стоит в приоритете у потребителей. На рисунке 1 представлена диаграмма, подтверждающая данное утверждение.

В мире существует широкое разнообразие специализированных СПА-объектов, в зависимости от целей и организации деятельности. Все СПА-объекты предлагают СПА-услуги комплексно, в виде СПА-пакетов или СПА-программ. Каждый СПА-пакет формируется на основе подготовительных, базовых и дополнительных процедур.

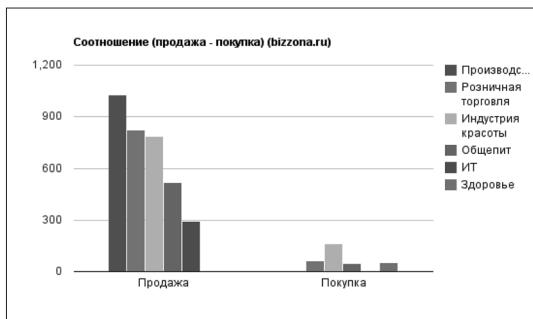


Рис. 1. Диаграмма соотношения продаж и покупок на рынке услуг в России

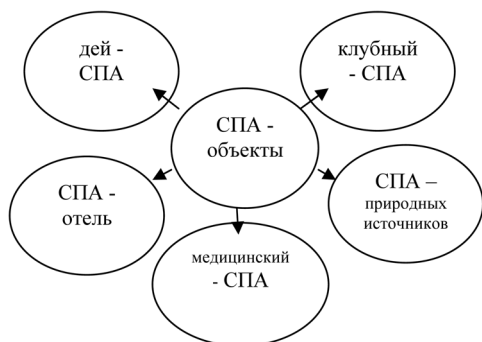


Рис. 2. Классификационные отношения основных СПА-услуг

На рисунке 2 представлена классификация основных СПА-объектов.

Концептуальное обоснование. В структуре развития внутреннего туризма Российской Федерации данному сегменту СПА-услуг уделяется активное внимание. Наибольший интерес к этому сегменту бизнеса в индустрии красоты привлекает территория Крыма. Традиционно лидером инновационного развития СПА-индустрии является Крым. Это связано с природными особенностями региона его лечебными ресурсами, а также и развитостью технологического и технического наполнения данного вида услуг. Именно поэтому на состоявшемся 21 января 2015 г. в Крыму бизнес-форуме «Юг России 20:15. Время отдыхать по-новому» были рассмотрены вопросы формирования конкурентоспособного СПА-продукта. В форуме приняли участие представители бизнес-сообществ и Министерства курортов и туризма Республики Крым.

На форуме был презентован каталог СПА-объектов и СПА-продуктов, который сформи-

рован объединением профессионалов «СПА-профессионалы Крыма». Каталог будет издан в ближайшее время и станет хорошим ориентиром как для потребителей услуг, так и для поставщиков материалов, оборудования и учебных центров для СПА.

Основные результаты исследования. В последние годы этот сегмент экономики Крыма превратился в самостоятельную отрасль, имеющую объекты, которые предоставляют СПА-услуги для различных категорий граждан и собственную инфраструктуру: учебные центры, маркетинговые и консалтинговые службы, сертификационные органы и систему поставок и складирования. Предприятия СПА-индустрии взаимодействуют как с отечественными поставщиками технологий, материалов и оборудования, так и с зарубежными партнерами. Указанный вид бизнеса развивается в рыночных условиях и для него характерны также все формы и методы регулирования. Регулирование осуществляется со стороны государства, а также путем применения регулирующих воздействий со стороны профессиональных объединений предпринимателей и саморегулируемых организаций. Безусловно, СПА-отрасль должна стать на полуострове одной из системообразующих и соответственно быть востребованной как отдыхающими, так и посетителями санаторно-курортных комплексов. Одним из важнейших условий развития этого бизнеса является конкуренция. Задачей государства и бизнеса становится создание объективных прозрачных условий для входа на рынок предпринимателей и формирование добросовестных честных условий ведения бизнеса.

Этот вид услуг популярен как среди молодежи, так и среди взрослого населения. В процессе развития СПА-услуг, наполнения их различными формами и методами предоставления, связанными с использованием инновационных технологий все настойчивее возникает вопрос о формализации критериев оценки их качества и безопасности и формированием условий для развития добросовестной конкуренции. В настоящее время во всех сферах деятельности эффективно применяется такая форма регулирования отношений, как техническое регулирование. Введение её связано с принятием Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Объектами регулирования названного закона являются: продукция, процессы, работы и услуги. Основными инструментами техниче-

ского регулирования по закону стали технические регламенты, стандарты, общероссийские классификаторы технико-экономической информации и своды правил, к которым относятся:

- классификация информации;
- национальная стандартизация;
- стандартизация на уровне организации;
- добровольная сертификация;
- категорирование по уровням качества;
- экспертиза качества услуг;
- оценка мастерства исполнителя;
- конкурсы;
- аттестация рабочих мест;
- контроль качества.

В соответствии с законодательством СПА-услуги так же, как и все другие услуги (парикмахерские, туристские, досуговые, ЖКХ и т.д.) выведены из поля обязательного регулирования. На них не разрабатываются технические регламенты – правовые документы, регламентирующие требования безопасности. Основными инструментами нормирования для этих объектов технического регулирования определены документы добровольного применения: международные, национальные стандарты и стандарты организации (корпоративные стандарты). Известным способом развития конкуренции на основе установления и упорядочения требований к качеству и безопасности является стандартизации. На

международном уровне действуют стандарты, регламентирующие требования к выполнению медицинских СПА-процедур. Однако они не учитывают особенности и условия ведения бизнеса, а также взаимоотношений между исполнителями и потребителями услуг. Кроме того, практика показывает, что ряд СПА-услуг, предоставляемых салонами, отелями и другими предприятиями трудно отнести к медицинским, и они требуют своих характерных для них регулирующих воздействий. Отсутствие четкой терминологии даже в понимании, что такое СПА, СПА-услуга, СПА-салон, СПА-процедура и др. (СПА – это курорт одного дня, лечение через воду или др.) часто ставит в тупик представителей даже самих предприятий и представителей различных смежных отраслей. О решении задачи формирования добросовестной конкуренции, обеспечении качества и безопасности в этом сегменте красивого бизнеса был поставлен вопрос Некоммерческим партнерством «Международный Совет по развитию индустрии СПА и веллнесс». Его представители обратились в Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) с просьбой о разработке национальных стандартов, определяющих терминологию и требования к предоставлению СПА-услуг.

В настоящее время на территории Российской Федерации действуют разработанные



Рис. 3. Концептуальная модель национального стандарта

техническими комитетами по стандартизации Росстандарта национальные стандарты: ГОСТ Р 51142–98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия», ГОСТ Р 52493–2005 «Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия», ГОСТ Р 51185–2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие технические условия». Указанные стандарты только частично отражают требования к способам оценки качества водных процедур и особенности проведения работ по рекреации различных категорий граждан.

Необходимость комплексного подхода к упорядочению СПА-услуг была высказана также представителями профессиональных объединений предпринимателей индустрии красоты и бизнес-сообществ и поддержана научными центрами. Росстандарт включил в план работ ТК 346 «Бытовое обслуживание населения» разработку двух национальных стандартов. Такие стандарты были подготовлены Техническим комитетом по стандартизации. Разработкой стандартов занималась рабочая группа, в которую вошли представители Международного Совета по развитию СПА- и веллнесс-индустрии, бизнес-сообществ, ведущие специалисты в области СПА и методологи в области стандартизации. Национальные стандарты подготовлены и введены в действие: это ГОСТ Р 55317–2012 «Услуги населению. СПА услуги. Термины и определения».

ГОСТ Р 55317–2012 «Услуги населению. СПА услуги. Термины и определения (введение с 01.01.14)»; и ГОСТ Р 55321–2012 «Услуги населению. СПА услуги. Общие требования (введен с 1 сентября 2013 г.)». Первый национальный стандарт регламентирует термины и определения к ним, в нем отражены понятия, характеризующие общие положения к организации работ, термины к основным видам СПА-услуг, категориям персонала, объектам предоставления СПА-услуг, используемому оборудованию, технологиям и применяемым препаратам (рис. 3).

Целью разработки стандартов стало содействие решению ряда проблем красивого бизнеса, характерных для рыночной экономики, таких как:

- повышение уровня безопасности жизни и здоровья клиентов;
- обеспечение конкурентоспособности СПА-услуг на отечественном и зарубежном рынках;
- предупреждение действий вводящих в заблуждение, подтверждение соответствия услуг при сертификации и классификации организаций по категориям качества;

- развитие инновационной деятельности в красивом бизнесе;

- рациональное использование препаратов и различных материалов;

- обеспечение совместимости и взаимозаменяемости при применении инструментов и технических средств;

- принятие объективных решений в конфликтных ситуациях и во время возникновения споров.

Разработка стандартов предполагает соблюдение базовых принципов национальной системы стандартизации, основными из которых являются:

- достижение при разработке и принятии стандарта консенсуса всех заинтересованных сторон: исполнителей, потребителей услуг, научных организаций, салонов красоты, гостиниц и др.;

- использование международного опыта нормативного регулирования услуг красоты;

- четкость и ясность в изложении положений стандартов.

В процессе разработки концепция содержания стандарта многократно обсуждалась и корректировалась, поскольку возникала необходимость, с одной стороны, строго выдерживать нормы безопасности при предоставлении услуг, с другой – не чинить препятствия предпринимателям, желающим в честной конкурентной борьбе занять достойное место на рынке СПА-услуг.

В качестве сферы применения данных стандартов были приняты услуги, оказываемые в СПА-салонах, СПА-центрах в отелях, клубных СПА, круизных СПА (не медицинские). В стандартах основные дефиниции СПА прописаны, выделены и утверждены для того, чтобы разделить медицинский и немедицинский (парамедицинский) секторы услуг.

Заключение. Стандарты содержат, кроме требований к терминологии, классификацию и характеристики СПА-услуг, требования к безопасности, экологичности, функциональности при их предоставлении, требования к персоналу, оборудованию, помещениям и материалам и т.д. Внедрение стандартов на предприятиях Крыма связано с определенными затратами, которые хозяйствующие субъекты должны предусмотреть в своих планах для выполнения положений документа. В то же время указанные стандарты, как и любые другие, позволяют реализовать ресурсы стандартизации, а именно упорядочить эту деятельность, ввести в СПА-индустрии единый понятийный язык и установить критерии конкурентоспособности для

предприятий достойно, добросовестно и качественно оказывающих рассматриваемые услуги. Стандарты распространяются на организации и предприятия, независимо от их организационно-правовой формы, а также на индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги. Стандарт является основополагающим при разработке нормативных документов на СПА-услуги конкретных видов. В стандарте отмечается, что специалисты, занятые в оказании СПА-услуг, должны иметь профессиональную подготовку, владеть навыками и умениями и быть аттестованными в соответствии с квалификацией и профессиональными стандартами. Допускается прием на работу как отечественных, так и зарубежных специалистов, получивших профессиональную квалификацию в рамках международных и национальных программ в области СПА. Обязательными условиями при оказании СПА-услуг являются:

- наличие медицинского образования не ниже среднего у СПА-специалиста или высшего профессионального образования с квалификацией «тренер-массажист»;
- наличие материалов, веществ, инструмента и технологического оборудования, предусмотренных СПА-технологиями;
- наличие законодательных, нормативных, и в том числе технических, документов на СПА-услуги конкретных видов;
- оказание СПА-услуги на основании кассового чека, квитанции строгой отчетности или согласно договора.

Внедрение национальных стандартов на СПА-услуги обеспечит создание единого экономического поля для исполнителей услуг, повысит качество и безопасность предоставления услуг для потребителей и создаст условия для развития добросовестной конкуренции среди всех участников рынка красивого бизнеса.

Литература

1. *Белобрагин В. Я., Зажигалкин А. В., Зворыкина Т. И.* Основы стандартизации М.: РИА «Стандарты и качество». 2015. 465 с.
2. *Бурак П. И., Зворыкина Т. И.* Индикаторы качества жизни в международных, региональных и национальных стандартах для сферы услуг // Экономика качества. 2014. № 1 (5).
3. *Зворыкина Т. И.* Особенности и современные тенденции развития сферы услуг // Вестник Академии. 2012. № 4.
4. *Зворыкина Т. И.* Техническое регулирование – форма государственного регулирования экономики // Социальная сфера: проблемы развития в современных условиях. Сборник научных трудов. М.: ИЭС МГУС, 2006.
5. *Зворыкина Т. И., Белобрагин В. Я., Макеева Д. Р.* Основные направления формирования национальной системы управления качеством туристских услуг с использованием инновационных технологий // Сервис в России и за рубежом. 2012. Т. 33. № 6.
6. *Зворыкина Т. И., Платонова Н. А.* Техническое регулирование: Сфера услуг. Учебное пособие. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2011.
7. *Зворыкина Т. И., Платонова Н. А., Христофорова И. В.* и др. Маркетинг в сервисе: Учебное пособие. М.: Изд. центр «Академия», 2012.
8. *Зворыкина Т. И., Яшина И. О.* Основные направления развития потребительского рынка крупного города // Вестник Российского нового университета. 2014. № 2.
9. Программу развития туризма приняли в Крыму. URL: <http://www.interfax.ru/tourism/tourisminf.asp?id=411991&sec=1466>. (дата обращения: 16.01.2015).
10. *Сильчева Л. В.* Практический подход к развитию территории Подмосковья как объекту туристской индустрии // Сервис в России и за рубежом. 2014. № 4.
11. *Mosalev A.* Uncertainty in the regional system of innovation entrepreneurship (evidence from Russia) // international multidisciplinary scientific geoconference; 14TH VOL 1 2014; Social sciences & arts; SGEM 2014 conference proceedings; International Scientific Conference on Social Sciences & Arts SGEM; Albena, Bulgaria, 2014; Sep, 2014, 749–756 – Sofia, Bulgaria; STEF92 Technology Ltd.; [2014] 2014.

SPA-SERVICES AND THEIR REGULATORY CONTROL

Zvorykina Tatyana Ivanovna, PhD (Dr. Sc.) in Economics, Professor, Head of the Centre for Research and Technical Regulation in the Service Sector of the Institute of Regional Economic Research, Chairman of TC 346 Rosstandart, sss2800@mail.ru,

Silcheva Lyudmila Vladimirovna, PhD (Cand. Sc.) in Technics, Associate Professor at the Department of business technologies in tourism and hospitality, dgigir69@mail.ru, Russian State University of Tourism and Service, Moscow, Russian Federation

One of the rapidly developing at the present time segments of the economy in the beauty industry in the regions of the Russian Federation is the spa industry. Most professionals working in the hospitality industry celebrate the new mandatory component in the “portfolio needs” of tourists, which are wellness and spa treatments during the journey. The article focuses on the development of spa services in the Crimea as one of the most important segments of the economy of the beauty business in the region. On January 21, 2015 in Crimea at the business forum “South of Russia 20:15. Time to rest in a new way” there were addressed issues of a competitive SPA product. The forum was attended by representatives of the business community and the Ministry of Resorts and Tourism of the Republic of Crimea. It is noted that the traditional leader of innovative development of spa industry in Russia is the Crimea. This is due to the natural features of the region, its medical resources, as well as the development of technological and technical content of this type of service. There was presented a catalog of spa facilities and spa products at the forum, which is formed by the union of professionals «SPA-professionals Crimea.” The article states that an effective instrument to ensure the quality and safety of spa services, as well as the way of fair competition among market participants is standardization. The authors present a conceptual model of one of the fundamental standards in the field of spa services – GOST R 55317–2012 “Public services. Spa services. Terms and definitions” and assess the feasibility of its application in the territory of Crimea.

Keywords: *spa services, spa products, “South of Russia 20:15. Time to rest in a new way”, management, standardization, competition, competitiveness, development, region*

References

1. **Belobragin, V. Ia., Zazhigalkin, A.V., Zvorykina, T. I.** Osnovy standartizatsii [Basics of standardization] M.: RIA «Standarty i kachestvo». 2015. 465 p.
2. **Burak, P. I., Zvorykina, T. I.** Indikatory kachestva zhizni v mezhdunarodnykh, regional'nykh i natsional'nykh standartakh dlia sfery uslug [Indicators of quality of life in international, regional and national standards for services] // Ekonomika kachestva. [The economics of quality] 2014. № 1 (5).
3. **Zvorykina, T. I.** Osobennosti i sovremennye tendentsii razvitiia sfery uslug [Features and modern trends in the service sector] // Vestnik Akademii [Bulletin of the Academy]. 2012. № 4.
4. **Zvorykina, T. I.** Tekhnicheskoe regulirovanie – forma gosudarstvennogo regulirovaniia ekonomiki [Technical regulation as a form of state regulation of the economy] // Sotsial'naia sfera: problemy razvitiia v sovremennykh usloviiaikh. Sbornik nauchnykh trudov [Social sphere: problems of today. Collection of scientific papers]. M.: IES MGUS, 2006.
5. **Zvorykina, T. I., Belobragin, V. Ia., Makeeva, D. R.** Osnovnye napravleniia formirovaniia natsional'noi sistemy upravleniia kachestvom turistskikh uslug s ispol'zovaniem innovatsionnykh tekhnologii [The main directions of forming a national system of quality management of tourist services using innovative technologies] // Servis v Rossii i za rubezhom [Service in Russia and Abroad]. 2012. T. 33. № 6.
6. **Zvorykina, T. I. Platonova, N. A.** Tekhnicheskoe regulirovanie: Sfera uslug [Technical regulation: Services]. Textbook. M.: Al'fa-M, Infra-M, 2011.
7. **Zvorykina, T. I., Platonova, N. A., Khristoforova, I. V.** i dr. Marketing v servise [Marketing in service]: Textbook. M.: Izd. tsentr «Akademii», 2012.
8. **Zvorykina, T. I., Iashina, I. O.** Osnovnye napravleniia razvitiia potrebitel'skogo rynka krupnogo goroda [The main directions of development of the consumer market of large cities] // Vestnik Rossiiskogo novogo universiteta [Bulletin of the Russian New University]. 2014. № 2.
9. Programmu razvitiia turizma priniali v Krymu [Tourism Development Programme adopted in Crimea]. Available at: <http://www.interfax.ru/tourism/tourisminf.asp?id=411991&sec=1466>. [Accessed on January 16, 2015].
10. **Sil'cheva, L. V.** Prakticheskii podkhod k razvitiuu territorii Podmoskov'ia kak ob'ektu turistskoi industrii [A practical approach to the development of the Moscow region as an object of tourism industry] // Servis v Rossii i za rubezhom [Service in Russia and Abroad]. 2014. № 4.
11. **Mosalev, A.** Uncertainty in the regional system of innovation entrepreneurship (evidence from Russia) // international multidisciplinary scientific geoconference; 14TH VOL 1 2014; Social sciences & arts; SGEM 2014 conference proceedings; International Scientific Conference on Social Sciences & Arts SGEM; Albena, Bulgaria, 2014; Sep, 2014, 749–756 – Sofia, Bulgaria; STEF92 Technology Ltd.; [2014] 2014.