



СЕРВИСЫ

ИССЛЕДОВАНИЕ

Дайв-центры в Египте

(ISO 24803:2017 – Предоставление услуг в области любительского дайвинга – Требования для организаций, предоставляющих услуги в области любительского дайвинга)

An underwater photograph showing two divers exploring a large, rusted metal structure, likely a shipwreck, on the ocean floor. The water is clear blue, and the scene is dimly lit, emphasizing the textures of the metal and the sandy seabed.

Стратегия ISO для сервисов исследование

Введение

Стратегия ИСО для стандартизации сервиса

За последние два десятилетия мировой экспорт коммерческих услуг увеличился более чем в четыре раза, а международный рынок услуг продолжает расти. Основываясь на этом наблюдении, Международная организация по стандартизации (ISO – International Organization for Standardization) ожидает, что спрос на внедрение общих стандартов обслуживания будет неуклонно возрастать с течением времени, наряду с ростом зрелости и конкурентоспособности участников сектора услуг, которые будут искать пути к тому, чтобы их бизнес оказался признан на более широком уровне и взаимодействовал с общей системой. Таким образом, мы хотим убедиться, что организация и ее члены будут иметь необходимые инструменты и знания для того, чтобы реагировать на эти потребности, а также на новые вызовы и возможности, которые они приносят. Именно поэтому ISO приняла в феврале 2016 года свою стратегию по стандартизации услуг. Наша задача? Повышение значения ISO как поставщика стандартов обслуживания, эффективная реакция на ожидания рынка и помощь нашим членам – все это входит в ту же задачу.

Для тех, кто не знаком с ISO: мы являемся основанной на членстве сетью, объединяющей агентства, вырабатывающие национальные стандарты, которая совместно разрабатывает Международные стандарты, обеспечивающие соответствие продуктов, процедур и услуг. Стандарты ISO предоставляют практические инструменты для решения многих современных глобальных проблем, принося ощутимые выгоды для бизнеса, общества и окружающей среды. ISO уже опубликовала более 700 стандартов, касающихся услуг в различных секторах,

включая финансы, бизнес, оценку брендов, центры обслуживания клиентов, аутсорсинг, услуги по оценке, ИТ-услуги, маркетинг и многие другие.

ISO определяет «услугу» как «результат по меньшей мере одного действия, обязательно выполняемого в контакте между поставщиком и клиентом, который обычно является «нематериальным»¹. Однако понятия «услуги» и «стандарта обслуживания» достаточно широки, и существует множество различных определений и классификаций. Некоторые стандарты определены для предоставления услуги. Другие могут поддерживать инфраструктуру (например, ИТ или финансовую), необходимую для предоставления услуги. Существуют также горизонтальные стандарты, такие как стандарты системы управления, которые могут применяться к предоставлению услуги, но и функционировать гораздо шире.

Вместо того, чтобы сосредоточиться чисто на вопросах определений или классификации, ISO выбрала разработку тематических исследований, чтобы проиллюстрировать использование этих различных видов стандартов обслуживания и дать реальные примеры того, как стандарты реализуются в разных отраслях промышленности, ссылаясь на ощутимые результаты с точки зрения предоставления услуг и удовлетворения потребителей. Подчеркивая истории успеха, данное тематическое исследование помогает понять, как внедряются стандарты, как они работают, и почему они приносят пользы не меньше, чем инвестиции.

Примечание: Это исследование дополняет публикации 2016 года, охватывающие техническую спецификацию ISO/TS 13131 (сервисы по предоставлению дистанционных услуг в здравоохранении), а также международный стандарт ISO 24510 (деятельность, связанная с поставками питьевой воды и сточными

¹ Определение из ISO/IEC Guide 76:2008, *Development of service standards – Recommendations for addressing consumer issues*.

водами), ISO 17680 (талассотерапия), ISO 20121 (системы управления экологическими акциями), и ISO 20022 (универсальные схемы донесения финансовой информации).

Больше информации по стратегии стандартизации сервисов ISO и ведущейся работе можно найти здесь:

www.iso.org/sites/servicestandards/index.html.



Анализ

Что такое стандарт ISO 24803?

Стандарт ISO 24803:2017, *Предоставление услуг в области любительского дайвинга – Требования для организаций, предоставляющих услуги в области любительского дайвинга*, является стандартом, определяющим облик дайв-операторов.

Операторы в дайв-индустрии предлагают разнообразные услуги, включая обучение дайвингу, погружения с аквалангом и трубкой в сопровождении гида, а также прокат снаряжения для дайвинга и курсы для подготовки квалифицированных дайверов или инструкторов. Примерами поставщиков услуг являются наземные дайв-центры, операторы дайв-ботов, дайв-клубы, индивидуальные инструкторы, центры водного спорта и операторы, предлагающие экскурсии со snorkелингом.

Почему для них требуются стандарты?

Чтобы записаться на урок или экскурсию для дайвинга, клиенты должны убедиться, что их инструктор по подводному плаванию имеет соответствующую квалификацию для обучения и сопровождения. Предоставление качественных услуг в безопасной среде стало основным показателем успеха во многих бизнес-секторах в течение многих лет, поскольку компании осознали, что услуги являются драйверами репутации, удовлетворенности клиентов и экономического роста.

В индустрии уже несколько лет назад возник консенсус, определяющий то, что стандартизация становится важной для рекреационной деятельности. Стандарт ISO 24803 охватывает рекреационные мероприятия, такие как дайвинг, snorkелинг, организованные погружения и экскурсии для квалифицированных дайверов, обучение, а также прокат снаряжения для дайвинга и snorkелинга.

PADI Worldwide активно работает в сотнях стран в течение длительного времени, но мы обнаружили, что власти во многих новых туристических дайв-направлениях часто имели мало опыта в сфере дайвинга



Безопасность через обучение

Поставщики услуг хотят, чтобы их клиенты могли безопасно заниматься рекреационным дайвингом и знали о связанных с ним рисках. Как? Через обучение и образование, которые занимают видное место в стандарте.

Эксперты дайв-индустрии осознают важность обучения и опыта для безопасного осуществления своей деятельности. Рекреационный дайвинг включает потенциальные опасности, но при соблюдении соответствующих мер предосторожности риски могут быть легко уменьшены до приемлемого уровня как для людей (дайверов), так и для природных ресурсов на дайв-сайтах.

Как был разработан стандарт?

Подводное плавание с аквалангом – очень популярная деятельность и совершенно безопасная, если соблюдаются необходимые правила. Давно работающие в этой сфере учебные агентства, такие как PADI, всемирная дайв-ассоциация по любительскому дайвингу, на протяжении многих лет предоставляют отличные учебные программы. Однако время от времени появляются новые учебные агентства, и им нужна надлежащая структура, в рамках которой они могут вести свою деятельность. Поэтому правительственным учреждениям, поставщикам туристических услуг и общественным организациям очень полезно иметь стандарт ISO, который надлежащим образом кодифицирует необходимые процедуры для открытия дайв-центра.

Многие другие организации, занимающиеся обучением подводному плаванию, рассматривают это как хороший способ создать структуру для перекрестного признания уровня сертификации² между организациями. Они поняли, что это дало бы правительствам уверенность в том, что отрасль может регулировать себя, предложив осмысленные руководящие принципы для улучшения впечатлений и потребителей и их безопасности.

² Сертификаты подтверждают успешное прохождение обучения дайверского уровня.



PADI – ведущая в мире организация, занимающаяся обучением подводному плаванию. Это частная корпорация, которая является международной, имея сервисные офисы и дистрибуционные центры в Австралии, Бразилии, Канаде, Японии, России, Великобритании и США.

Штаб-квартира PADI Worldwide находится в Калифорнии, США. Региональные штаб-квартиры PADI поддерживают усилия отдельных профессиональных членов, дайв-центров и курортов PADI в более чем 183 странах и территориях.

6 500 дайв-центров и курортов PADI и более 135 000 индивидуальных профессионалов PADI выдали более 25 миллионов сертификатов по всему миру.

Ключевой момент – ресурсы

Стандарт ISO 24803 вырос из работы технического комитета ISO / ТК 228 «Туризм и связанные с ним услуги», международного форума из 100 стран, возглавляемого Национальной ассоциацией по стандартизации (UNE) Испании, члена ISO от лица страны в сотрудничестве с INNORPI, члена ISO из Туниса, целью которого являлся поиск консенсуса относительно наилучшего способа предоставления услуг, связанных с туризмом. Его работа привела к появлению более 40 стандартов, помогающих государственным и частным организациям более эффективно предоставлять туристические услуги в таких областях, как дайвинг, талассотерапия, охрана природной среды, приключенческий туризм и пристани для яхт.

В рамках ISO / ТК 228 была создана специальная рабочая группа экспертов (РГ 1) для разработки ISO 24803. Рабочей группе потребовалось 26 месяцев для разработки стандарта при среднем темпе в два совещания в год. Эксперты из 27 стран собрались для достижения консенсуса в отношении путей продвижения вперед. Обнаружение общей позиции давалось нелегко при работе в многокультурной среде, требующей сгладить противоречия различных языков и культур. Марк Кейни из отдела по связям с общественностью и обучению PADI Worldwide, был непосредственным



участником разработке стандарта, при активном участии пяти экспертов, работающих в PADI по всему миру. Последовательности и трудолюбие привели их к успеху.

Из-за растущей популярности дайвинг-туризма во всем мире правительства все больше склонялись к тому, чтобы создать структуры для регулирования такой деятельности. PADI Worldwide считала логичным и естественным свое участие в разработке стандарта, как представителей дайв-индустрии, и способствовала в кодификации самых лучших практик – не делать этого было бы невозможно.

Как квалификация PADI соответствует стандартам ISO?

Уровень ISO *	Ссылка ISO	Эквивалент PADI
Программы ознакомления с плаванием с аквалангом	ISO 11121	Discover Scuba Diving
Дайверский уровень 1 – Дайвер в сопровождении	ISO 24801-1	PADI Scuba Diver
Дайверский уровень 2 – Автономный дайвер	ISO 24801-2	Open Water Diver
Дайверский уровень 3 – Дайв-лидер	ISO 24801-3	Divemaster
Программы обучения плаванию с обогащенным воздухом	ISO 11107	Enriched Air Diver
Требования к программам обучения изготовлению газовых смесей	ISO 13293	TecRec Gas Blender
Инструкторский уровень 1	ISO 24802-1	Assistant Instructor
Инструкторский уровень 2	ISO 24802-2	Open Water Scuba Instructor
Требования к поставщикам услуг в области любительского дайвинга	ISO 24803	Dive Centre or Resort

* Каждый уровень соответствует конкретному стандарту, в котором используются особые требования.

«Мы обнаружили, что демонстрация того, что мы соблюдаем стандарты ISO, дает людям уверенность. Это концепция, которую легко понять, даже если кто-то ничего не знает о дайвинге».



Исследование

Дайв-центры в Египте и стандарт ISO 24803:2017

Дайвинг в Красном море

Красное море – одно из самых красивых мест для дайвинга в мире. Отделяя Африку от Аравии, оно выполняет роль Карибского бассейна в Европе, обеспечивая самый близкий доступ к чистым тропическим водам для миллионов европейских туристов. Исторически сложилось, что основным дайв-направлением стал Египет, которому принадлежит большая часть береговой линии, включая некоторые из самых лучших мест для дайвинга, таких как Рас-Мухаммед, Тиранский пролив и знаменитый затонувший корабль британского военно-морского флота «Тистлегорм», который первоначально обнаружил французский океанограф Жак Ив Кусто.

Распространение дайв-туризма

На рубеже тысячелетий египетское правительство еще больше сосредоточилось на дайв-туризме. **Общее количество посетителей увеличилось и достигло почти 15 миллионов в год к 2010 году.** Правительство вскоре осознало, что большая часть из них не просто посещает исторические места, такие как пирамиды Гизы и Луксора; туристы приезжали конкретно для того, чтобы увидеть Красное море! Многие из них изначально были не-дайверами, и научились нырять именно в Египте, но еще больше оказалось сертифицированных, убежденных дайверов, которые стекались в Египет ради его уникальной морской среды.



«Когда стала ясна важность дайвинга для местной индустрии туризма, египетское правительство осознало, что сектор нуждается в четких правилах работы для дайв-центров».

Гармонизация через ISO: как началась общая работа

Несмотря на то, что здесь уже имелось много качественных дайв-центров, которыми управляют всемирно-известные учебные агентства, ряд других, особенно более мелких центров, выглядели достаточно сомнительным. Египетское правительство дало право местной египетской Федерации дайвинга инспектировать такие центры, но это оказалось неэффективным, поскольку они работали по своим протоколам, которые были в значительной степени незнакомы для зарубежных дайверов.

Как началось сотрудничество

Правительству нужны четкие руководящие принципы для работы дайв-центров, которые можно было бы применять справедливо по всем направлениям, и были бы узнаваемы как показатель качества для иностранных туристов. **Вскоре они узнали о стандарте ISO для поставщиков услуг, который полностью отвечал этой цели.**

Они также связались с EUF Certification International, сертифицирующим органом, совместно созданным Европейской Подводной Федерацией, некоммерческой организацией с представительствами от организаций по подготовке дайверов по всей Европе, и Austrian Standards (ASI), членом ISO от Австрии. **EUF Certification International стала стандартным маршрутом для демонстрации соответствия стандартам рекреационного дайвинга**, и все крупные международные учебные агентства по дайвингу согласились на аудит с его стороны, чтобы продемонстрировать свою приверженность стандартам ISO.

Египетское правительство назначило новую группу для наблюдения за дайв-стандартами в стране – Египетскую палату дайвинга и водных видов спорта (CDWS). CDWS было поручено использовать ISO 24803 в качестве эталона для функционирования дайв-центра. Каждый дайв-центр в стране должен был быть проверен на соответствие данному стандарту, чтобы иметь возможность действовать на законных основаниях. Поскольку в то время уже существовало около 250 центров, это было весьма серьезным делом.

CDWS сотрудничала с EUF Certification International для подготовки команды экспертов, все из которых уже были опытными инструкторами по дайвингу. Они посещают дайв-операторов, чтобы определить, соответствуют ли они строгим стандартам ISO 24803. Это непрерывный процесс, и в Египте в настоящее время работают восемь штатных аудиторов, которые регулярно посещают дайв-центры по всей стране, чтобы гарантировать, что они действуют в соответствии со стандартом.

Задача ISO 24803

Стандарт гарантирует, что операторы используют передовой опыт в своем бизнесе и определяет, что они должны предоставлять в следующих областях:



Аварийное снаряжение и процедуры

Оценка риска



Выходы на дайв-ботах



Сопровождение погружений



Обучение и сертификация сотрудников

Проведение обучения



Сбор и хранение данных



Защита природы



«Потребители получают более позитивные впечатления. Операторы, работающие в бизнесе, имеют четкие рекомендации относительно того, что им нужно делать, чтобы соответствовать передовым методам».

Марк Кейни, директор по взаимосвязям с индустрией и обучению PADI Worldwide

Преимущества стандарта ISO 24803

Вопросы и ответы – Марк Кейни, директор по взаимосвязям с индустрией и обучению PADI Worldwide

Марк, вы можете объяснить, как стандарт ISO 24803 улучшит работу сервисов, предлагающих услуги в области любительского дайвинга, в целом?

М.С: После принятия стандарта ISO 24803 в качестве основы для операций дайв-центра мы увидели заметное улучшение общего качества дайв-индустрии в Египте. Он устранил тенденцию к тому, чтобы какая-либо одна страна создавала свои собственные правила для дайвинга, которые обычно оказывались неуместными и неэффективными. Теперь они могут просто использовать стандарт ISO как решение «с полки». При этом мы также избежим протекционизма, улучшим трансграничную торговлю в рамках индустрии и акцентируем важность мер безопасности.

Можете ли вы рассказать нам, какие основные улучшения появились на уровне отношений между клиентом и поставщиком услуг?

М.С: У клиентов теперь больше уверенности в том, что они получают услуги, соответствующие стандарту ISO. Они также могут видеть, что дайв-сертификаты, которые они получают, имеют поддерживающие их стандарты ISO, что делает их более надежными. У всех сторон теперь появилось лучшее понимание того, что должно быть сделано, и что это значит.

«ISO 24803 и соответствующий набор
рекреационных стандартов для дайвинга
изменили организацию дайвинга в Египте
и в других отношениях».

Марк Кейни, директор по взаимосвязям с индустрией
и обучению PADI Worldwide

**Вы чувствуете увеличение лояльности
клиентов?**

М.С: Стандарт ISO повысил доверие к курсам PADI и дал нашим инструкторам, дайв-центрам и клиентам возможность чувствовать себя еще более уверенно и безопасно, зная, что сервис PADI обеспечивает самые высокие стандарты.

**Как насчет репутации компаний и карьеры в
рекреационном дайвинге?**

М.С: Стандарт был составлен очень опытной командой международных экспертов из мира дайвинга, поэтому представляет собой содержательную кодификацию самых лучших практик.

М.С: Все крупные международные учебные агентства согласовали свои курсы и процедуры со стандартами, и поэтому все инструкторы и дайв-мастера, работающие в Египте, имеют полномочия, соответствующие стандартам. **Многие из агентств указывают на своих сертификатах для дайверов то, что их держатель прошел обучение в соответствии со стандартом ISO.** PADI выпускает около миллиона карт в год. Таким образом, это само по себе было очень эффективным способом распространения информации о важности стандартов ISO для рекреационного дайвинга.

И это еще не все!

Стандартизация также может косвенно способствовать улучшению других факторов, которые мы не рассматривали в первую очередь. Например, ISO 24803 способствует сохранению морских экосистем. Как, спросите вы? Благодаря внедрению стандарта негативное воздействие на морскую среду, особенно на такие хрупкие морские экосистемы, как коралловые рифы, может быть уменьшено за счет надлежащего обучения и подготовки инструкторов, дайв-лидеров и дайверов.



Что дальше?

Также разработанные рабочей группой WG 1 стандарты ISO 13289 и ISO 13970 касаются, в частности, рекреационного подводного плавания с дыхательной трубкой – сноркелинга. Первый из них посвящен конкретным условиям, при которых могут быть организованы экскурсии по сноркелингу, а второй – специально занятиям по сноркелингу.

Наконец, близки к завершению еще два стандарта, которые будут охватывать передовые методы работы с дайв-бизнесом с экологической точки зрения, а также предоставлять рекомендации по обучению дайверов по вопросам экологической осведомленности. Они будут наиболее важными с учетом уязвимости красивых коралловых рифов Красного моря и необходимости защиты морских экосистем. Многие египетские операторы дайв-центров уже находятся в процессе внедрения этих стандартов в дополнение к существующим руководящим принципам ISO 24803!



Наша искренняя благодарность за поддержку:

- ▶ Марку Кейни, директор по взаимосвязям с индустрией и обучению PADI Worldwide – за его ценный вклад в настоящее исследование
- ▶ Всем делегатам ISO/TC 228, туризм и связанные сервисы, WG 1, дайв-сервисы
- ▶ Мартину Денисону, председателю совета разработчиков ISO/TC 228/WG 1
- ▶ Доктору Петеру Джонасу, секретарю ISO/TC 228/WG 1

Заключение

Стандарты сервисов ISO и стратегия 2016-2020

Хотя мы пока только на полпути в рамках своего нынешнего стратегического плана (Стратегия ISO 2016- 2020), ISO уже работает над следующей темой на 2021-2025 годы, сохраняя свои взгляды на стандартизацию обслуживания. В настоящее время стратегическое направление работы ISO включает коммуникационную основу, направленную на признание ценности международных стандартов для государственного и частного секторов. Это помогает организации достичь своей конечной цели: «Использовать стандарты ISO везде».

Международные стандарты помогают поддерживать здоровую конкуренцию на рынке, гарантируя, что компании, которые уже инвестировали значительные суммы денег, чтобы предлагать лучшее качество по доступным ценам, вознаграждаются соответственно. Чем более разнообразный и конкурентоспособный рынок, тем больше ориентиров нужно потребителям, чтобы быть уверенными, что они покупают те самые услуги, которые они хотят получить, по самой выгодной цене.

Это тематическое исследование дает четкий бизнес-пример для стандартизации услуг, позиционируя его как естественное расширение стандартизации продукта. Он иллюстрирует, как стандарты обслуживания устанавливают рамки для предоставления услуг и предоставляют прекрасную возможность значительно улучшить их качество, тем самым способствуя увеличению ценности продукта.

При подготовке этого тематического исследования мы консультировались с техническим комитетом, который разработал ISO 24803, чтобы извлечь уроки из их опыта и получить отзывы о рынке. Это помогает держать руку на пульсе бизнес-сообщества, что, в свою очередь, помогает определить, где требуются услуги, и какие сектора и заинтересованные стороны могут извлечь наибольшую выгоду из разработки международных стандартов. В то же время, стратегия ISO по стандартизации услуг не является самодостаточной, и стоит упомянуть о более широкой картине, связанной с усилиями ISO в этой области. Даже если вы этого не видите, ISO уже много десятилетий работает, чтобы сделать вашу жизнь проще, а мир лучше!



Информация о ISO

ISO (Международная организация по стандартизации) является независимой неправительственной международной организацией, в состав которой входят 161 национальный орган по стандартизации. Через своих членов он объединяет экспертов для обмена знаниями и разработки добровольных, основанных на консенсусе, рыночных международных стандартов, которые поддерживают инновации и обеспечивают решение глобальных проблем.

ISO опубликовала более 22 000 * Международных Стандартов и связанных с ними документов, охватывающих почти любую отрасль, от технологии до безопасности пищевых продуктов, от сельского хозяйства до здравоохранения.

Дополнительную информацию вы найдете на www.iso.org.

* Сентябрь 2018

International Organization
for Standardization ISO

Central Secretariat Ch. de

Blandonnet 8

Case Postale 401

CH – 1214 Vernier, Geneva

Switzerland

iso.org

© ISO, 2016

All rights reserved

ISBN 978-92-67-10671-7

