

**О.П. Еланцева**

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ  
И СЕРТИФИКАЦИЯ  
В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ  
СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ**

**Учебное пособие**

**•ФЛИНТА•**

**О.П. Еланцева**

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ  
В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ  
И ТУРИЗМЕ**

Учебное пособие

2-е издание, стереотипное

Москва  
Издательство «ФЛИНТА»  
2012

УДК 338.4 (075.8)  
ББК У9(2)43я73  
Е48

**Р е ц е н з е н т ы:**

д-р ист. наук, проф. *Н.А. Балюк* – зав. каф. социально-культурного сервиса и туризма,  
Тюменский государственный университет;  
д-р ист. наук, доцент *И.Г. Шишкин* – ректор Тюменской государственной академии  
культуры, искусств и социальных технологий

**Еланцева О.П.**

Е48      Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме  
[Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.П. Еланцева. – 2-е изд., стер. – М.:  
ФЛИНТА, 2012. – 376 с.

ISBN 978-5-9765-1552-9

В пособии на основе новейшей законодательной правовой и нормативно-методической базы рассмотрены методы и принципы стандартизации и сертификации в сфере социально-культурного сервиса и туризма, применение которых позволит повысить эффективность деятельности организаций и предприятий. Характеризуется порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения с учетом изменений действующей нормативной базы в сфере технического регулирования. Особое внимание уделено базовым стандартам в сфере гостиничного и туристского бизнеса, технологии проведения работ по сертификации услуг и оценке качества. Подготовлено в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по дисциплине «Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме».

Предназначено для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм», а так же для руководителей, сотрудников предприятий и организаций сферы социально-культурного сервиса и туризма.

УДК 338.4 (075.8)  
ББК У9(2)43я73

ISBN 978-5-9765-1552-9

© Еланцева О.П., 2012

## ВВЕДЕНИЕ

Формирование в нашей стране института предпринимательства, упрощение некоторых административно-контрольных формальностей, появление устойчивой группы населения с доходами, достаточными для поездки за рубеж и оплаты услуг социально-культурного сервиса, дало мощный толчок к формированию различных форм коммерческой деятельности в данной сфере. Этот процесс определил необходимость пересмотра подходов к системе представлений о качестве и оценке соответствия предлагаемых потребителям услуг. Стандартизация и сертификация являются инструментами обеспечения качества продукции, работ и услуг – важного аспекта многогранной коммерческой деятельности в сфере социально-культурного-сервиса и туризма.

Вступление России во Всемирную торговую организацию (ВТО) требует выработки и внедрения методов и принципов стандартизации и сертификации, гармонизированных с международными правилами и нормами. Использование стандартов, методов, процедур сертификации, подтверждающих выполнение требований стандартов, согласованных на международном уровне, создает на мировом рынке туристских и сервисных услуг общую основу для обмена услугами и товарами, построенную на доверии между продавцом и покупателем. Международный опыт показывает, что только стандартизация и сертификация, как один из элементов технического регулирования, в условиях рыночной экономики могут обеспечить экономический рост, повышение эффективности деятельности как отдельного предприятия, так и отрасли в целом.

Проблемы обеспечения качества носят в современном мире универсальный характер и от того, насколько успешно они решаются, зависит многое в развитии любой отрасли. В России туризм пока еще не достиг впечатляющих результатов, он, по мнению специалистов-практиков, скорее находится на стадии становления. В современных конкурентных условиях организации бизнеса оправданно необходимым становится стремле-

ние фирм индустрии туризма и социально-культурного сервиса выглядеть наиболее привлекательно и выгодно для клиента по сравнению с другими аналогичными предприятиями, а основой реализации такого стремления может стать только качество услуг и обслуживания.

Курс стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме является неотъемлемой частью профессионального образования специалистов в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Он предполагает рассмотрение основ, принципов и методов, видов стандартизации и сертификации, а так же правовых, информационных, международных, экономических вопросов подтверждения соответствия требованиям качества, системы менеджмента качества, качества сервиса, управления качеством обслуживания, оценки соответствия туристских услуг и услуг сферы социально-культурного сервиса, установленным требованиям технического законодательства в области стандартизации и оценки соответствия.

При рассмотрении вопросов стандартизации и сертификации мы постарались учесть основные требования и нормативные документы, которые появились в последнее время, а также изложить наиболее важные аспекты, которые необходимо учитывать при разработке, производстве и реализации продукции и услуг в СКСиТ.

Сложность изучения дисциплины заключается в наличии т.н. «переходного положения» законодательно-нормативной базы в части стандартизации и сертификации услуг социально-культурного сервиса и туризма на современном этапе. В теории на данный момент существуют только декларированные государством принципы нового «добровольного» подхода к сертификации этой сферы услуг, основой которых являются международные стандарты ИСО серии 9000, но на практике вопрос качества сервиса, управления качеством обслуживания, менеджмента качества остается стратегической и пока сложно решаемой проблемой. Не сложилось пока и единого подхода к методологической основе по основополагающим вопро-

сам курса. Практика показывает, что 80% предприятий не решаются на прохождение добровольной сертификации по критериям оценки менеджмента качества и международных стандартов.

Цель данного издания – оказание помощи в изучении теории и практики стандартизации и сертификации в сфере социально-культурного сервиса и туризма, реализации важнейшей задачи высшего профессионального образования – подготовки высококвалифицированных специалистов. Мы надеемся, что данное издание может служить не только учебником для студентов, но и быть полезным для преподавателей, а также работников предприятий и организаций СКСиТ самого различного профиля.

Автор будет благодарен за замечания и предложения, которые постарается учесть в последующих изданиях. Замечания и предложения просьба направлять по адресу: ул. Ленина, 23, кааб. 503, г. Тюмень, 625003, Институт гуманитарных наук, тел/факс: (3452) 45-56-86, e-mail.: oelanceva@mail.ru

## **РАЗДЕЛ I**

# **НАУЧНАЯ БАЗА СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИИ**

## *Глава 1*

# **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ В ОБЛАСТИ СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ**

Одним из главных направлений перехода к инновационному социально ориентированному типу экономического развития Российской Федерации на современном этапе является создание условий для улучшения качества жизни российских граждан, в том числе за счет развития инфраструктуры отдыха и туризма, а также обеспечения качества, доступности и конкурентоспособности туристских услуг в России. Восстановление работоспособности, поддержание и укрепление здоровья людей является одной из важнейших задач государства.

В Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года отмечено, что необходимо с особым вниманием относиться к созданию мотиваций и условий для здорового образа жизни. В связи с этим развитие внутреннего туризма, сферы социально-культурного сервиса становится актуальной задачей и одним из реальных инструментов оздоровления нации.

Туризм играет важную роль в решении социальных проблем, обеспечивая создание дополнительных рабочих мест, рост занятости экономически активного населения и повышение благосостояния нации. В настоящий момент туризм является одним из важных направлений оживления экономики, оказывая стимулирующее воздействие на развитие таких сфер экономической деятельности, как услуги коллективных средств размещения, транспорт, связь, торговля, производство сувенирной продукции, общественное питание, сельское хозяйство, строительство, а также выступает катализатором социально-экономического развития регионов Российской Федерации.

ЮНЕСКО признает туризм одним из главных факторов культурного и гуманитарного развития, способствующего сохранению мира и сближению



народов путем ведения «диалога между культурами».

Российская Федерация обладает высоким туристско-рекреационным потенциалом, на ее территории сосредоточены уникальные природные и рекреационные ресурсы, объекты национального и мирового культурного и исторического наследия, проходят важные экономические, спортивные и культурные события. Во многих регионах представлен широкий спектр потенциально привлекательных туристских объектов, развитие которых невозможно без создания всех видов базовой инфраструктуры.

Однако туристский потенциал страны используется далеко не в полной мере. Сложившаяся в Российской Федерации ситуация в сфере туризма показывает, что реализуемый комплекс государственных мер по развитию туристской инфраструктуры не оказывает решающего влияния на позитивное изменение ситуации. В рейтинге международной конкурентоспособности стран в туристском секторе, опубликованном Всемирным экономическим форумом в марте 2009 г., Россия заняла 59 место из 133 стран, при этом природные богатства нашей страны - на 5 месте, а объекты культурного наследия - на 9.

Россия обладает значительным потенциалом для привлечения большого количества как российских, так и иностранных туристов, однако для его реализации требуется принятие комплексных мер по развитию инфраструктуры туризма в регионах страны наряду с широкой информационной поддержкой внутреннего и въездного туризма, а также улучшением качества услуг, в том числе за счет создания саморегулируемых организаций, и привлечением в отрасль высококвалифицированных специалистов.

Важнейшими инструментами государственного регулирования деятельности туристских организаций и защиты прав потребителей туристских услуг и услуг сферы социально-культурного сервиса (далее — СКСиТ) являются стандартизация и сертификация.

Стандартизация как область практической деятельности тесно связана с сертификацией, применяемые в совокупности они решают одну общую

задачу — обеспечение необходимого уровня качества продукции, процессов, услуг.

Свойства стандартизации находят свое выражение в разработке и установлении норм, правил, требований, характеристик, обеспечивающих оптимальный уровень качества, безопасность и приемлемую цену продукции, процессов, услуг. Как правило, результаты работы по стандартизации оформляются в виде нормативных документов, оговаривающих указанные нормы, правила, требования.

**Стандартизация** - деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг. По определению, данному Международной организацией по стандартизации (ИСО) и Международной электротехнической комиссией (МЭК) стандартизация – это деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач (ИСО/МЭК 2:2004).

**Цели стандартизации** заключаются в обеспечении заявленного уровня качества и безопасности потребления продукции и услуг, защиты интересов потребителей услуг от недобросовестной конкуренции на рынке.

В федеральном законодательстве Российской Федерации о техническом регулировании определены следующие цели стандартизации:

□ повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, повышение уровня экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений;

□ обеспечение конкурентоспособности и качества продукции (работ, услуг), единства измерений, рационального использования ресурсов, взаимозаменяемости технических средств (машин и оборудования, их составных частей, комплектующих изделий и материалов), технической и информационной совместимости, сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных, проведения анализа характеристик продукции (работ, услуг), исполнения государственных заказов, добровольного подтверждения соответствия продукции (работ, услуг);

□ содействие соблюдению требований технических регламентов;

□ создание систем классификации и технико-экономической и социальной информации, систем кодирования каталогизации продукции (работ, услуг), систем обеспечения качества продукции (работ, услуг), систем поиска и передачи данных, содействие проведению работ по унификации.

Сфера услуг занимает значительное место в экономике страны, поэтому стандартизация – это способ обеспечения защиты интересов потребителей в аспектах качества услуг, безопасности для жизни и здоровья человека и охраны окружающей среды.

**Объект стандартизации** в социально-культурном сервисе и туризме - услуга, производственный процесс оказания услуги или ее результат, подлежащие стандартизации.

Объектами стандартизации на предприятии СКСиТ могут быть вопросы организационно-методического характера, документы, регламентирующие правила и порядок управления производством услуг, управления качеством, типовые технологические правила и нормы, требования к квалификации персонала, используемому оборудованию, основные потребительские свойства продукции, требования к условиям и правилам эксплуатации, транспортировки, хранения, утилизации продукции, требования к качеству услуг и т.д.

Работы в области стандартизации объектов туристской индустрии координируются Техническим комитетом № 199 "Туристские услуги и услуги средств размещения" (далее - ТК 199) (Приказ Ростехрегулирования от 06.04.2007 № 965 «О реорганизации технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»; Приказ Ростехрегулирования от 06.02.2009 № 434 «О внесении изменений в Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 апреля 2007 г. N 965 «О реорганизации технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»).

По функциональному назначению услуги в СКСиТ, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные. К последним относятся услуги: по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя (поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства), а также медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т.д. С другой стороны, в создании комплексной туристской услуги (тура) принимают участие предприятия, услуги которых относятся к сфере материальных услуг (транспортные компании, предприятия питания и др.).

**Основные особенности отечественных работ по стандартизации услуг** вытекают из особенностей самих услуг к ним можно отнести:

- 1) невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- 2) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
- 3) нормирование процессов оказания услуги (в том числе, безопасности);
- 4) согласование терминологии и классификации законодательной и нормативной;
- 5) унификацию номенклатуры общих характеристик и показателей качества однородных услуг;

б) установление требований к персоналу (мастерству исполнителя) и условиям обслуживания;

7) обязательность сохранности, своевременности и гарантий качества при оказании услуг и другие особенности стандартизации услуг.

*Стандарты туристского обслуживания и социально-культурного сервиса составляют часть государственной системы стандартизации Российской Федерации (далее ГСС РФ), определяющей цели и задачи стандартизации в области туризма, гостиничного менеджмента, основные принципы и организацию работ, категории нормативных документов, виды стандартов и основные положения по международному сотрудничеству.*

Под **стандартом** понимается документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг (Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ). Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения. Государственные стандарты в сфере туристского обслуживания утверждаются, как правило, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии.

**Стандарт как нормативный документ** представляет собой один из эффективных инструментов регулирования рынка услуг СКСиТ, позволяющий воздействовать как на недобросовестных исполнителей, продавцов, так и потребителей услуг.

Стандарт предназначен для установления минимально необходимых требований, делающих любой продукт или услугу соответствующими своему назначению по формализованным критериям надежности, безопасности, качества и т. п.

При разработке стандартов учитываются стандарты, принятые Международной организацией стандартов (ИСО), региональные и межгосу-

дарственные стандарты, национальные стандарты других стран, а также правила Европейской законодательной комиссии и других международных организаций. Деятельность по стандартизации весьма динамична, так как она всегда должна отвечать изменениям, происходящим во всех сферах жизни общества, прежде всего в технике и экономике, стремиться успевать и превосходить эти изменения с тем, чтобы нормативные документы (стандарты) способствовали развитию, а не торможению отечественного производства и сферы услуг.

В 1994 г. был введен «Общероссийский классификатор услуг населению» ОК 002-93 для решения следующих задач:

- развития и совершенствования стандартизации в сфере услуг населению;
- осуществления сертификации услуг с целью обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды, предотвращения причинения вреда имуществу потребителей;
- повышения эффективности применения средств вычислительной техники;
- учета и прогнозирования объемов реализации услуг населению;
- изучения спроса населения на услуги;
- предоставления услуг населению предприятиями и организациями различных организационно-правовых форм собственности и гражданами-индивидуалами;
- гармонизации классификации услуг населению с международными классификациями;
- актуализации видов услуг с учетом новых социально-экономических условий в Российской Федерации.

Для классификатора услуг населению принята иерархическая классификация с делением всего классификационного множества объектов на группы. Затем каждую группу делят на подгруппы, которые в свою оче-

редь делят на виды деятельности по целевому функциональному назначению. В ОКУН используют последовательную систему кодирования.

	XX	X	X	XX	КЧ
Группа					
Подгруппа	/				
Вид	/	/			
Услуга	/	/	/		
Контрольное число	/	/	/	/	

Кодовое обозначение объекта классификации включает шесть цифровых десятичных знаков и контрольное число.

Услуги относящиеся к социально-культурному сервису были объединены в группы:

- 01 - Бытовые услуги;
- 02 - Услуги пассажирского транспорта;
- 05 - Услуги учреждений культуры;
- 06 - Туристские и экскурсионные услуги:

- 060000 1 Туристские услуги и услуги средств размещения для временного проживания туристов**
- 061000 4 Туристские услуги**
- 061100 8 Услуги туроператора по организации внутреннего туризма**
- 061101 3 Тур оздоровительный
- 061102 9 Тур познавательный
- 061103 4 Тур профессионально-деловой
- 061104 1 Тур спортивный
- 061105 5 Тур религиозный
- 061109 7 Прочие туры
- 061200 1 Услуги туроператора по организации выездного туризма**
- 061201 7 Тур оздоровительный
- 061202 2 Тур познавательный
- 061203 8 Тур профессионально-деловой
- 061204 3 Тур спортивный
- 061205 9 Тур религиозный
- 061209 0 Прочие туры
- 061300 5 Услуги туроператора по организации въездного туризма**
- 061301 0 Тур оздоровительный
- 061302 6 Тур познавательный
- 061303 1 Тур профессионально-деловой
- 061304 7 Тур спортивный

- 061305 2 Тур религиозный
- 061309 4 Прочие туры
- 061400 9 Услуги турагента**
- 061500 2 Отдельные услуги туроператора и турагента**
- 061501 8 Услуги по организации проживания туристов
- 061502 3 Услуги по организации питания туристов
- 061503 9 Услуги по организации перевозок туристов различными видами транспорта
- 061504 4 Услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий
- 061505 0 Услуги гидов-переводчиков
- 061509 1 Оказания других услуг
- 061600 6 Услуги при самостоятельном туризме**
- 061601 1 Предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов, естественных препятствий, объектов
- 061602 7 Услуги консалтинговые, включающие вопросы организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах и другие
- 061603 2 Посреднические услуги по обеспечению безопасности на туристских маршрутах
- 061604 8 Обучение основам туристских и альпинистских навыков
- 061700 5 Экскурсионные услуги**
- 061701 5 Организация экскурсий
- 061702 0 Услуги экскурсовода
- 062000 7 Услуги средств размещения для временного проживания туристов**
- 062100 0 Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения, кроме коммунальных**
- 062101 6 Услуги гостиниц (в том числе квартирного типа)
- 062102 1 Услуги мотелей
- 062103 7 Услуги клубов с проживанием
- 062104 2 Услуги меблированных комнат
- 062105 8 Услуги общежитий
- 062200 4 Услуги специализированных средств размещения**
- 062201 0 Услуги лагерей труда и отдыха
- 062202 5 Услуги туристских приютов, стоянок и других
- 062203 0 Услуги туристских, спортивных баз, баз отдыха
- 062204 6 Услуги домов охотника (рыбака)
- 062205 1 Услуги конгресс-центров
- 062206 7 Услуги общественных средств транспорта (туристские поезда, круизные суда, яхты)
- 062207 2 Услуги наземного и водного транспорта, переоборудованного под средства размещения для ночлега
- 062208 8 Услуги кемпингов (площадок для кемпингов, автофургонов)
- 062300 8 Услуги индивидуальных средств размещения**
- 062301 3 Услуги квартир, комнат в квартирах, домов, коттеджей, сдаваемых в наем.

07 - Услуги физической культуры и спорта;

08- Медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги:

082000 0 Санаторно-оздоровительные услуги



**082100 4 Проживание, лечение и другое обслуживание (входящее в стоимость путевки)**

082101 1 Проживание в санаториях

082102 5 Проживание в профилакториях

082103 0 Проживание в домах (базах) отдыха

082104 6 Проживание в пансионатах

082105 1 Проживание в специализированных санаторных детских базах отдыха круглогодичного действия

082106 7 Проживание в летних (сезонных) детских базах отдыха

**082107 2 Лечение и другое обслуживание в санаториях**

082108 8 Лечение и другое обслуживание в профилакториях

082109 3 Лечение и другое обслуживание в специализированных санаторных детских базах отдыха круглогодичного действия

082200 8 Прочие санаторно-оздоровительные услуги

12 – Услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;

80 – прочие услуги населению.

В социальной сфере объектами стандартизации являются охрана труда и здоровья населения, охрана окружающей среды, рациональное использование природных ресурсов и др.

Стандартизация может касаться всего объекта или ограничиваться определенными аспектами, свойствами объекта. Услуга как объект стандартизации охватывает услуги для населения и производственные услуги.

Главная цель стандартизации в СКСиТ содействие устойчивому развитию этой отрасли деятельности.

**Сертификация** — форма осуществления органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров. При этой форме подтверждение осуществляется третьей стороной — органом по сертификации (далее ОС). Слово «сертификация» в переводе с латинского (*sertifico*) означает - подтверждаю, удостоверяю. Его можно толковать также исходя из сочетания латинских слов *sertum* — «верно» и *facere* — «сделано». Несмотря на то, что историки науки находят зачатки сертификации еще в глубокой древности (клеймение изделий изготовителем как подтверждение высокого качества работы мастера; процедура страхования много веков сопровождалась оценкой состояния страхуемого объекта, что

удостоверялось документально, и т. д.), в качестве термина с четким определением слово «сертификация» принято недавно. Появление большой группы терминов, связанных с процедурой сертификации, обусловлено резким обострением в последнее десятилетие проблемы качества товаров и услуг; глобализацией международной торговли; большим разнообразием (подчас неоправданным) изделий одного и того же функционального назначения, но разного качества; жесткой конкуренцией товаропроизводителей; наконец, просто с необходимостью гарантировать безопасность продукции для ее потребителя. Впервые определение понятию «сертификация» было дано ИСО в 1982 году.

**Сертификация услуг** (далее — сертификация) — это процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от исполнителя услуг и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что услуга соответствует установленным требованиям. Так же используется понятие подтверждение соответствия. Сертификация является общим термином, подразумевающим участие третьей стороны в сертификации продукции, технологических процессов или услуг (сертификация соответствия).

Сертификация не связана с обеспечением того или иного уровня качества продукции или услуги, она лишь гарантирует потребителю тот факт, что продукция изготовлена, услуга выполнена в полном соответствии с требованиями стандартов или других нормативных документов на данную продукцию или услугу при однозначном толковании документов и объективных методах проверки.

Новым понятием для российской сертификации, введенным в практику в связи с интеграцией экономики страны в мировую хозяйственную систему и необходимостью гармонизации отечественных правил сертификации с международными правилами, стало понятие — «подтверждение соответствия».

**Подтверждение соответствия** - документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров (в ред. Федерального закона от 01.05.2007 N 65-ФЗ).

Таким образом, подтверждение деятельности, результатом которой является заявление, дающее уверенность в том, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям. Применительно к продукции такое заявление может иметь вид документа, этикетки или другого подобного средства. Оно может быть напечатано в товаросопроводительной и эксплуатационной документации или в каталоге продукции.

Подтверждение соответствия более общий, более гибкий способ оценки соответствия, чем сертификация. Подтверждение соответствия может осуществляться как самим поставщиком (первая сторона процесса), так и ОС (третья сторона) или обеими сторонами совместно. При этом система подтверждения соответствия должна действовать в гармоничном сочетании с другими применяемыми на практике формами контроля качества и безопасности продукции: государственным надзором и ведомственным контролем, лицензированием, добровольной сертификацией.

В России сертификация сегодня является одним из условий успешного продвижения на рынке своих товаров или услуг. По сути, это процедура подтверждает качество и соответствие продукции или услуги стандартам. Формирование стандартов, как уже отмечалось, осуществляется государством. На данном этапе развития этой отрасли существует несколько типов стандартов. Каждая продукция или услуга приравнивается к определенному стандарту экспертами и, исходя из этого, проводится аудит.

**Как и любая сфера деятельности, сертификация имеет свои цели:**

- помочь потребителям выбрать наиболее качественный продукт. Кроме того, в этом случае формируется рыночный спрос, который связан с качественной стороной товара или услуги, а не количественной;

– защитить потребителя от недобросовестного производителя. В настоящее время на рынке услуг существует большое количество идентичной продукции, среди которой очень сложно выбрать качественную. Обычно потребитель формирует свой вкус методом проб и ошибок, но при наличии сертификата у товара можно не колебаться при выборе;

– обеспечить безопасность продукции для здоровья человека и окружающей среды;

– перед сертификацией производитель представляет экспертной организации определенные документы, которые говорят, что товар или услуга соответствует определенному качеству. При аудите эти качества тщательно проверяются и если качество соответствует заявленному, компания получает сертификат соответствия.

Цели сертификации также затрагивают и интересы организации. То есть организация после проведения сертификации получает определенный статус на рынке, позволяющий ей функционировать в качестве полноценного члена, а также и выходить на международный экономический уровень. Продукция или услуга в ходе сертификации проверяется на соответствие качества определенным стандартам.

Подтверждение соответствия на территории РФ может носить добровольный и обязательный характер. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме добровольной сертификации, обязательное в форме обязательной. В целом, добровольная и обязательная сертификация не разнятся в качестве работ и соответственно имеют одинаковые цели.

**Обязательное подтверждение соответствия** (обязательная сертификация) — подтверждение соответствия, которое вводится федеральными законами для определенной услуги и проводится в обязательном порядке

на соответствие нормативным требованиям, обеспечивающим безопасность такой услуги.

**Добровольное подтверждение соответствия** (добровольная сертификация) — процедура подтверждения соответствия услуги, осуществляемая органом по сертификации, входящем в систему добровольной сертификации, образованную любым юридическим лицом, зарегистрировавшим данную систему и знак ее соответствия в специально уполномоченном федеральном органе исполнительной власти в области сертификации в установленном порядке, согласно правилам проведения работ по сертификации установленным в системе.

**Оценка соответствия** - деятельность, связанная с прямым или косвенным определением того, что соответствующие требования выполняются (Руководство ИСО/МЭК 2).

В России функции органа сертификации (ОС) выполняют организации, имеющие в штате профессионально подготовленных государственных экспертов и аккредитованные по правилам Госстандарта России, т.е. прошедшие государственную регистрацию.

За рубежом в настоящее время главным доказательством подтверждением соответствия является декларация о соответствии, представляемая изготовителем от своего имени и под свою ответственность.

**Декларация о соответствии** - документ, в котором исполнитель услуги на основе имеющихся у него документов удостоверяет, что оказываемая им услуга соответствует установленным требованиям. (см. прил. 3).

**К объектам сертификации относятся** продукция, услуги, системы качества, персонал, рабочие места и пр. Объект сертификации (продукция, процесс, услуга и т. п.) должен быть идентифицированным, т.е. сертификации может быть подвержен именно данный объект и никакой другой, в частности производный от него или вовсе фальсифицированный:

**Идентификация услуги**

- процедура, посредством которой устанавливается тождественность представленной на сертификацию услуги ее наименованию и другим характерным признакам, позво-

	<p>ляющим однозначно соотнести сертифицированную услугу с выданным на нее сертификатом соответствия.</p>
<p><b>Организационная система/ Система сертификации</b></p>	<p>- совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе.</p> <p>Этот термин в последней редакции Руководства ИСО/МЭК 2 определяется как «система, имеющая свои собственные правила процедуры и руководства для проведения сертификации соответствия». Сертификация в рамках системы должна проводиться по единым правилам, системы сертификации могут создаваться на трех уровнях: национальном, региональном и международном.</p>
<p><b>Система сертификации однородных услуг</b></p>	<p>- система сертификации, распространяющаяся на группы (подгруппы, виды) услуг, объединенные по признакам общности назначения, характера требований, общими правилами и процедурами сертификации.</p>

*Участниками сертификации, как правило, выступают:*

*Центральный орган системы сертификации (ЦОС)* - орган, возглавляющий систему сертификации или систему сертификации однородных услуг.

*Орган по сертификации услуг (ОС)* - организация, проводящая сертификацию определенных видов услуг.

*Испытательная лаборатория (испытательный центр)* - лаборатория (центр), которая проводит испытания (отдельные виды испытаний) результатов определенных видов услуг.

*Заявитель* - исполнитель услуги, обратившийся с заявкой на проведение работ по подтверждению соответствия.

Следующими важными терминами сертификации являются определения:

**Схема сертификации** — это система сертификации применительно к конкретной продукции, технологическому процессу или услуге, или на которые распространяются одни и те же стандарты и правила. (см. прил. 2)

**Сертификат соответствия** — это документ, выданный в соответствии с правилами системы сертификации и указывающий, что данная продукция, технологический процесс или услуга находятся в соответствии с определенными стандартами или другими документами, устанавливаю-

щими требования к ним. (см.прил. 3)

**Знак соответствия** (знак сертификации) — охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов и т. п.), используемый в соответствии с принятыми правилами системы сертификации и указывающий, что данная продукция, технологический процесс или услуга, находятся в соответствии с конкретными стандартами или другими нормативными документами, устанавливающими требования к ним. (см. прил. 4)

## *Глава 2*

### ***ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ И НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ***

Основой деятельности по стандартизации, метрологии и сертификации является техническое законодательство, техническое регулирование – правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия. (в ред. Федеральных законов от 01.05.2007 N 65-ФЗ, от 21.07.2011 N 255-ФЗ)

**27 декабря 2002 года был утвержден, а с 1 июля 2003 г. вступил в силу Федеральный закон № 184-ФЗ «О техническом регулировании».** Закон отменил ряд действующих законов и других нормативных актов и потребовал внесения поправок и коррективов в другие. Так, отменено действие законов РФ «О стандартизации» (1993 г.) (и значит, подлежат пере-

смотрю действующие стандарты и целом вся российская система стандартизации), «О сертификации продукции и услуг» (1993 г.) (следовательно, подлежат пересмотру действующие правила и принципы сертификации). **Эффективное техническое регулирование является регулятором внутреннего рынка и создает благоприятные условия для внешней торговли.** Неоспорима сегодня с точки зрения повышения конкурентоспособности России на мировом рынке важность технических регламентов, которые включают в себя необходимый уровень безопасности, учет всех видов рисков и формирование единых методов оценки соответствия. Взаимное признание процедуры аккредитации позволит России в ближайшие пять лет вступить в организации ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation – международное сотрудничество органов по аккредитации лабораторий и инспекционных органов) и IAF (International Accreditation Forum — Международный форум по аккредитации). В настоящий момент уровень гармонизации национальных стандартов с международными составляет 50%, и приоритетным направлением для России на данный момент является разработка проекта нового закона «О стандартизации» и присоединение к Кодексу надлежащей практики по разработке утверждению и применению стандартов ВТО.

ФЗ «О техническом регулировании» регулирует правоотношения, связанные с четырьмя весьма значимыми и равноправными по отношению друг к другу объектами правового регулирования:

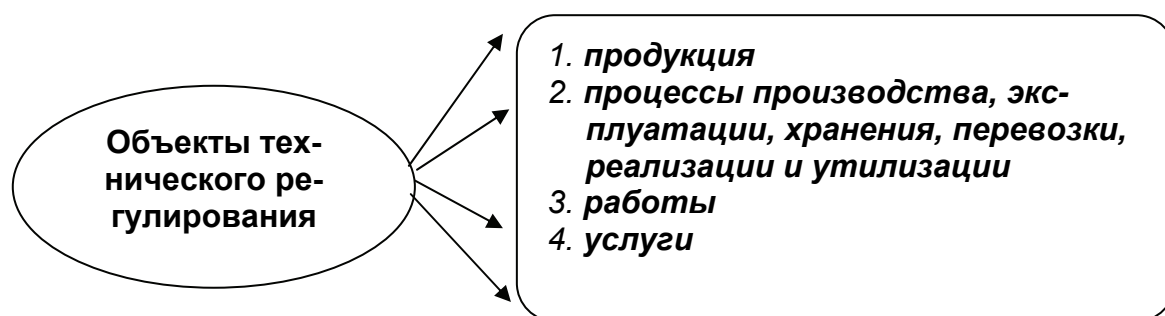
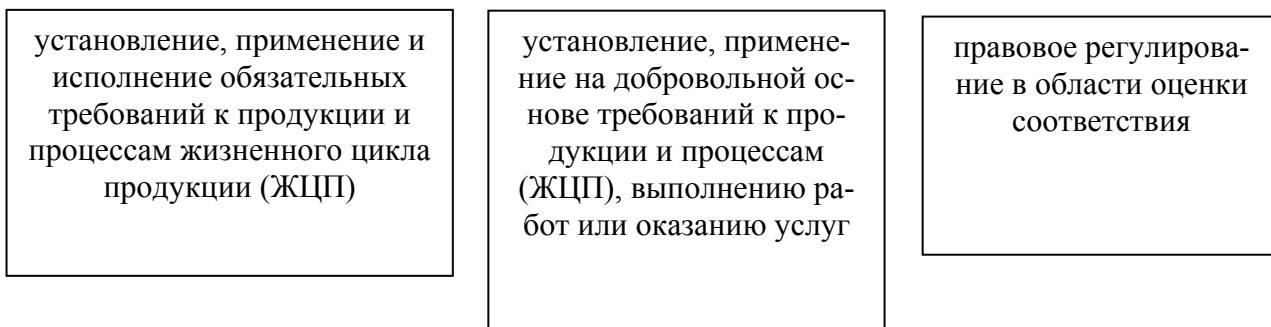


Схема 1. Объекты технического регулирования

Главные элементы технического регулирования







## Схема 2. Основные элементы технического регулирования

Первый элемент реализуется через принятие и применение технических регламентов.

### ЦЕЛИ

#### технического регулирования:

1. защита жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
2. охрана окружающей среды;
3. предупреждение действий, вводящих в заблуждение потребителей;
4. создание условий для добровольной конкуренции;
5. обеспечение научно-технического прогресса;
6. содействие продвижению продукции, процессов, работ и услуг на международный рынок;
7. максимальный учет интересов потребителей;
8. создание информационного поля о качестве продукции, процессов, работ и услуг, как для потребителей, так и для исполнителей.

### ПРИНЦИПЫ

#### технического регулирования

1. применение единых правил установления требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;
2. соответствие технического регулирования уровню развития национальной экономики, развития материально-технической базы, а также уровню научно-технического развития;
3. независимость органов по аккредитации, ОС от изготовителей, продавцов, исполнителей и приобретателей, в том числе потребителей;
4. единая система и правила аккредитации;
5. единство правил и методов исследований (испытаний) и измерений при проведении процедур обязательной оценки соответствия, применения требований ТР независимо от видов или особенностей сделок;
6. недопустимость ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации, совмещения полномочий органа государственного контроля (надзора) и ОС, совмещения одним органом полномочий на аккредитацию и сертификацию, внебюджетного финансирования государственного контроля (надзора) за соблюдением требований ТР.

**Технический регламент (ТР)** – документ, который принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в

соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации) (в ред. Федерального закона от 21.07.2011 N 255-ФЗ). Таким образом, технический регламент – это документ, содержащий обязательные правовые нормы, принятый органом власти. Этот документ вводится в действие актами органа власти для придания ему (регламенту) статуса нормативного документа, требования которого уже по определению обязательны для исполнения.

Сертификация продукции по техническому регламенту предполагает маркировку товара, изделий специальным знаком обращения на рынке РФ. Его еще называют знак соответствия техническому регламенту или коротко «Знак СТР».

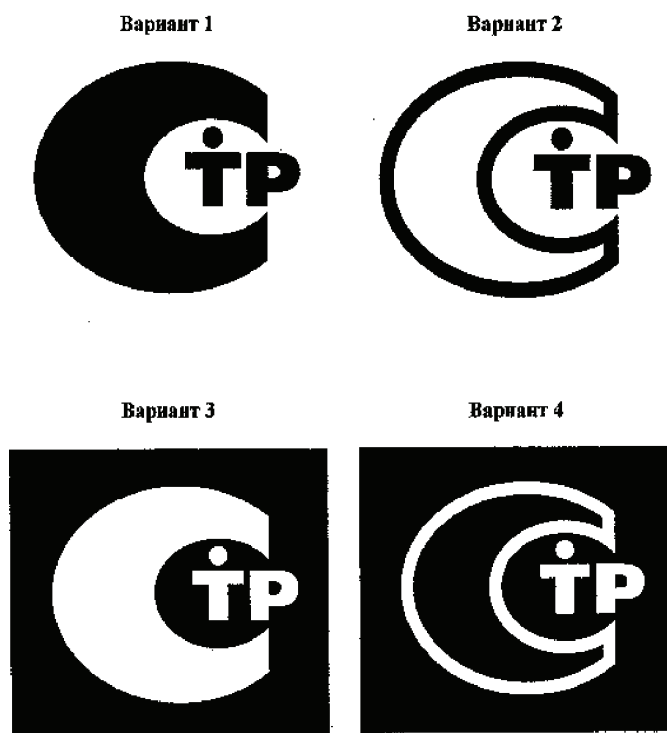


Рис. Образцы знаков соответствия техническим регламентам

Правила маркировки знаком обращения на рынке установлены в статье 2 ФЗ № 184 «О техническом регулировании». Знаком маркируется продукция или товар, соответствие требованиям технического регламента которого подтверждено в установленном законом порядке. Знак обращения на рынке служит для информирования покупателей. Его графическое изображение устанавливается Правительством РФ. Знак выглядит, как сочетание букв «Т» с точкой наверху и «Р», обе они вписаны в букву «С». Буква «С» стилизована под измерительную скобу, высота и ширина которой одинакова. Изображение должно быть одноцветным, но контрастировать с фоном поверхности, на которую нанесено.

На услуги, которые не связаны с ЖЦП/услуги, обязательные требования устанавливаться не могут, но если услуга связана с рисками, такие нормы имеют обязательный характер.

По состоянию на декабрь 2012 года в Российской Федерации принято 24 технических регламента. Наиболее значимыми для предприятий

связанных с туризмом и социально-культурным сервисом на наш взгляд являются следующие технические регламенты:

1. «О безопасности объектов морского транспорта», вступил в силу 23 августа 2011 г. утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 августа 2010 г. № 620 .
2. «О безопасности объектов внутреннего водного транспорта" утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 августа 2010 г. № 623.
3. «О безопасности высокоскоростного железнодорожного транспорта» утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2010 г. № 533. Настоящий технический регламент вступает в силу по истечении трех лет со дня его официального опубликования в Собрании законодательства Российской Федерации от 26 июля 2010 г. № 30 ст. 4106.
4. «О безопасности железнодорожного подвижного состава» утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2010 г. № 524. Настоящий технический регламент вступает в силу по истечении трех лет со дня его официального опубликования в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. № 31 ст. 4235.
5. «О безопасности зданий и сооружений» утвержден Федеральным законом от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ. Технический регламент вступает в силу по истечении шести месяцев со дня его официального опубликования, за исключением статьи 43 настоящего Федерального закона. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 1 июня 2010 г. № 2079 утвержден Перечень документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 21 июня 2010 г. № 1047-р утвержден перечень национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

6. «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» утвержден Федеральным законом от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ вступил в силу в марте 2009 г. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 марта 2009 г. № 304-р (с изменениями от 10 сентября 2009 г.) утвержден перечень национальных стандартов, содержащих правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для применения и исполнения Федерального закона «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» и осуществления оценки соответствия». Приказом Федерального агентства № 1573 от 30.04.2009 Перечень национальных стандартов и сводов правил, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

**Рассмотрим особенности применения технических регламентов в сфере туризма.** В ТР устанавливаются требования исключительно для имеющей вещественно-материальную форму продукции и только с целью обеспечения безопасности на всех этапах ее (продукции) жизнедеятельности для жизни или здоровья граждан, сохранности имущества, охраны окружающей среды, а также для жизни и здоровья животных и растений. ТР для продукции, применяемой в целях туризма, являются нормативным документом в первую очередь для изготовителей этой продукции (авиа- и автозаводов, строительных организаций, промышленных фирм, выпускающих изделия для туризма). Для туристских фирм - потребителей данного

вида продукции необходимо знание указанных в ТР требований (и результатов подтверждения соответствия этим требованиям) исключительно с целью обоснованного ее (продукции) выбора и обеспечения правил ее эксплуатации.

Разработчиком проекта ТР может быть любое лицо (п.2.ст. 9 гл.2.ФЗ № 184-ФЗ). ТР применяются одинаковым образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, вида ЖЦП, видов и особенностей сделок, физических или юридических лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, приобретателями.

**Все объекты технического регулирования в СКСиТ разделены на две группы:**

Первая группа — *это продукция, представленная в материально-вещественной форме, и процессы ее жизненного цикла - от изготовления до утилизации, на которые распространяются обязательные требования по безопасности.* В сфере туризма к продукции относятся транспортные средства (наземный транспорт, авиа и морские, речные суда), здания и сооружения (т.е. средства размещения туристов - гостиницы, мотели и т.д.), а также туристское снаряжение - лодки, байдарки, веревки, палатки, спальные мешки и проч., не говоря уже о снаряжении для подводного плавания. В эту группу отнесены также и процессы эксплуатации продукции (то есть эксплуатации, хранения, транспортирования и других потенциально опасных видов техники). *Обязательны требования, которые с учетом допустимой степени риска причинения вреда жизни и здоровью граждан, их имуществу, а также государственному и муниципальному имуществу и имуществу юридических лиц, окружающей среде обеспечивают безопасность объектов регулирования.* Обязательные требования к объектам регулирования первой группы излагаются в ТР (ст. 7 ФЗ № 184-ФЗ)

- Вторая группа - *работы и услуги, отнесены к объектам регулирования на добровольной основе.* Сюда же включена и продукция, и ЖЦП по пара-

метрам, не касающиеся обеспечения безопасности (минимально необходимые требования по безопасности излагаются в ТР).

ФЗ «О техническом регулировании» устанавливает два вида стандартов: стандарты национальные и стандарты организаций. (см. прил. 1).

**Национальные стандарты** (до 2002 г. государственные - ГОСТ Р) разрабатываются в соответствии с программой и утверждаются национальным органом по стандартизации.

**Стандарты организаций** (к которым закон относит организации научные, коммерческие, общественные и объединения юридических лиц) могут разрабатываться и утверждаться ими самостоятельно для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, совершенствования процессов и обеспечения качества выполнения работ или оказания услуг.

Законом введено новое понятие - **оценка соответствия** (см. гл.1). Новое понятие расширяет ныне применяемый термин - *подтверждение соответствия*, поскольку оценка соответствия может осуществляться в формах государственного контроля (надзора), аккредитации, испытания, регистрации, подтверждения соответствия, а также приема и ввода в эксплуатацию объекта, строительство которого закончено, и в иной форме.

Понятие «оценка соответствия» позволяет к иным формам подтверждения соответствия отнести лицензирование, поскольку, как гласит ст. 4 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» № 128-ФЗ от 08.08.2001 г., к лицензируемым видам деятельности относятся такие, осуществление которых может повлечь нанесение ущерба правам, законным интересам, здоровью граждан, обороне и безопасности государства, культурному наследию народов РФ.



Схема .3. Нормативно-правовые акты в области стандартизации и сертификации, применяемые в туризме

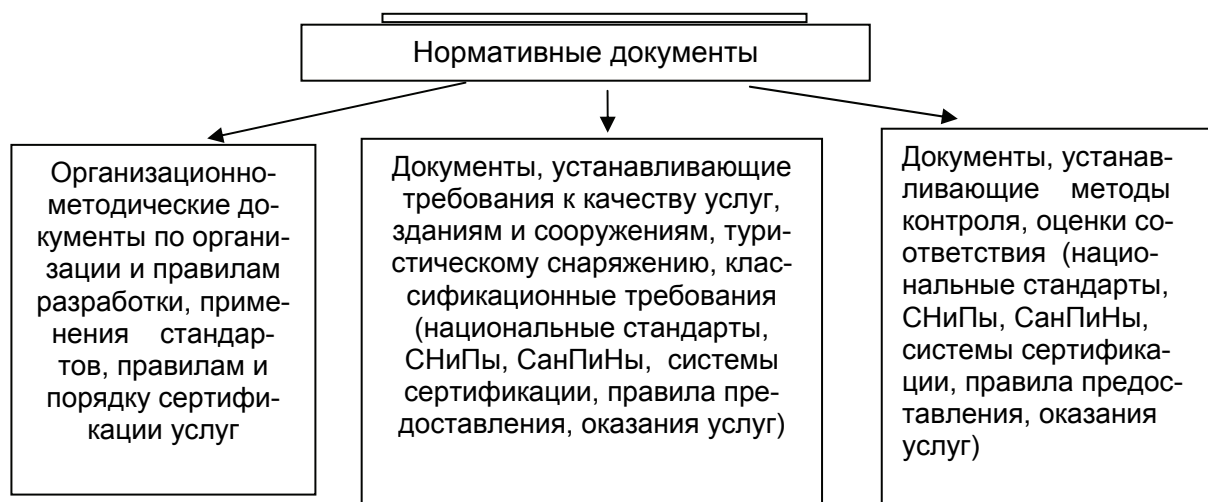


Схема 4. Виды нормативных документов в области стандартизации и сертификации

Для строительных объектов сферы туризма (гостиницы, мотели и проч.) должны быть предоставлены ТР с изложением требований по обеспечению их безопасности. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 1 июня 2010 г. № 2079 утвержден Перечень документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований



Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». Распоряжением Правительства Российской Федерации от 21 июня 2010 г. № 1047-р утвержден перечень национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». Также необходимо учитывать требования «Технического регламента о требованиях пожарной безопасности». Если говорить о реализации указанных ТР скорее всего, это будут переработанные или переименованные ныне действующие строительные нормы и правила.

**С 1 января 2007 года** согласно Федерального закона от 29.12.2006 N 252-ФЗ ст. 1. п.1 **лицензирование туроператорской и турагентской деятельности отменено** (Федеральный закон от 2 июля 2005 года № 80-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности», Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» (далее – Закон № 80-ФЗ) (абзацы 5 - 7 утратили силу).

ФЗ № 184-ФЗ устанавливает, что первой целью стандартизации является обеспечение безопасности, отныне эти вопросы отражаются в ТР. **Но в регламентах устанавливаются только минимально необходимые требования, рассчитанные с учетом допустимой степени риска причинения вреда потребителю (ст. 7 ФЗ № 184-ФЗ).** Все, что выходит за минимально необходимые требования ТР по обеспечению безопасности, применение которых обязательно, может и должно устанавливаться в стандартах, применение которых основывается на добровольной основе.

Вместо обязательных требований по обеспечению безопасности продукции, работ и услуг, окружающей среды, жизни, здоровья и имуще-

ства отныне в стандартах могут устанавливаться лишь требования по повышению установленного в ТР уровня их безопасности. Зато применение этих повышенных требований не является обязательным и основывается исключительно на принципе добровольности.

Все действующие (пока) стандарты в туристской сфере в ближайшее время подлежат более или менее значительной переработке в соответствии с новыми целями и новыми принципами стандартизации.

**Принцип действия стандарта:** *основа - добровольная, исполнение - обязательное.* В научно-технических изданиях нередко применяется словосочетание «добровольный стандарт». В Федеральном законе «О техническом регулировании» этот термин звучит как «добровольное применение стандартов» (ст. 12) или «исполнение на добровольной основе требований к продукции» (ст. 1).

**Добровольное применение стандартов означает,** что его добровольно выбирают. В документах ЕС принцип добровольного применения стандартов сформулирован так: «рекомендуется к применению». Это означает, что в случае судебного разбирательства при нарушении контракта суды констатируют: «данная фирма пренебрегла национальным стандартом», с этого момента ни одна организация не заключит с ней контракт. Таким образом рынок регулирует партнерские взаимоотношения.

**Национальный стандарт становится обязательным** к применению в случаях когда:

*- Техническое законодательство страны предусматривает наличие обязательных стандартов в той или иной сфере деятельности.*

Органами власти в нормативных и правовых документах делаются ссылки на определенные стандарты добровольного применения. Таких ссылок в США - 9000, в Германии - 5600, Австралии - 2400. В результате прямой ссылки эти стандарты становятся разновидностью (составной частью) технических регламентов. Эта практика применяется во многих странах, но не в России.

*- Изготовитель на добровольных началах применяет стандарт и маркирует продукцию знаком соответ-*

Поставщик и потребитель по договоренности сделали ссылку на стандарт добровольного применения в контракте на поставку продук-

*вия национальному стандарту или заявляет об этом соответствии в рекламной или сопроводительной документации.*

*- Изготовитель по собственной инициативе сертифицировал свою продукцию в той или иной системе сертификации на соответствие требованиям национального стандарта.*

*- Продукция, изготовленная по требованиям национального стандарта добровольного применения, поставляется для государственных нужд (по контракту с правительством, включающему ссылку на стандарт).*

ции.

Национальный стандарт применяется по желанию заявителя в составе доказательной базы технического регламента, реализуя презумпцию соответствия (практика стран Европейского союза).

Проектировщик, производитель применяют национальный стандарт на добровольной основе, так как в нем сосредоточен богатый практический опыт, включены самые последние технологии: сделаешь, как записано в стандарте, получишь с гарантией эффект; не последуешь его требованиям, будешь находиться в условиях неопределенности в зоне повышенного риска.

Стандарт доброволен по форме, но обязателен по содержанию. Стандартам принадлежит центральное место во всей структуре нормативно-правового обеспечения качества в СКСиТ.

**К документам, устанавливающим классификацию видов деятельности, продукции, услуг относятся:**

- Общероссийский классификатор отраслей народного хозяйства (ОКОНХ) (отменен 01.01.2003 г., заменен на ОКЭД);
- Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг ОК-004-93 (ОКДП);
- Общероссийский классификатор услуг населению ОК-002-93 (ОКУН).

Первые два документа используются при идентификации принадлежности предприятия к отрасли или предпринимателя к сфере гостиничного хозяйства. Например, 90220 ОКОНХ означает принадлежность предприятия к гостиницам, код 91600 - к предприятиям отдыха и туризма, код 91517 - к санаторно-курортным учреждениям. Эти коды приводятся в статистических формах, заполняемых гостиницами.

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП) классифицирует услуги общественного пита-

ния как услуги ресторанов, баров, кафе, закусочных, буфетов и столовых. Классификатор предусматривает также самостоятельное приготовление пищи туристами и отдыхающими в пансионатах.

Помимо этого, услуги по предоставлению размещения включены в ОКДП в несколько групп, имеющих различные цифровые обозначения. Для этих групп разрабатываются свои нормативные требования, которым они обязаны соответствовать. Группа «Туристские услуги и услуги средств размещения для временного проживания туристов» имеет код 060000.

К организациям туризма (код ОКОНХ 91620) отнесены туристские гостиницы, туристские базы, мотели, кемпинги, экскурсионные бюро и бюро путешествий, учреждения по организации международного туризма.

В 1994 г. была создана нормативно-правовая база по сертификации туристских услуг. Были разработаны и утверждены три государственных стандарта: ГОСТ Р 50644-94; ГОСТ Р 50681-94; ГОСТ Р 50690-94 (отменен, в настоящее время действует ГОСТ Р 50690-2000).

Из перечня установленных ФЗ принципов подтверждения соответствия (схема 5) следует, что для туристских услуг должен применяться принцип добровольности, причем как принятие решения о подтверждении соответствия услуги требованиям стандартов, так и выбор системы добровольной сертификации целиком является прерогативой каждого конкретного исполнителя услуги.

**Подтверждение соответствия услуг требованиям (условиям) договоров.** В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в РФ» (Федеральный закон Российской Федерации от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»») и отдельные законодательные акты Российской Федерации) в ст. 9, 10 приведены требования к договору между туристом и туристской фирмой<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>«Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации ту-

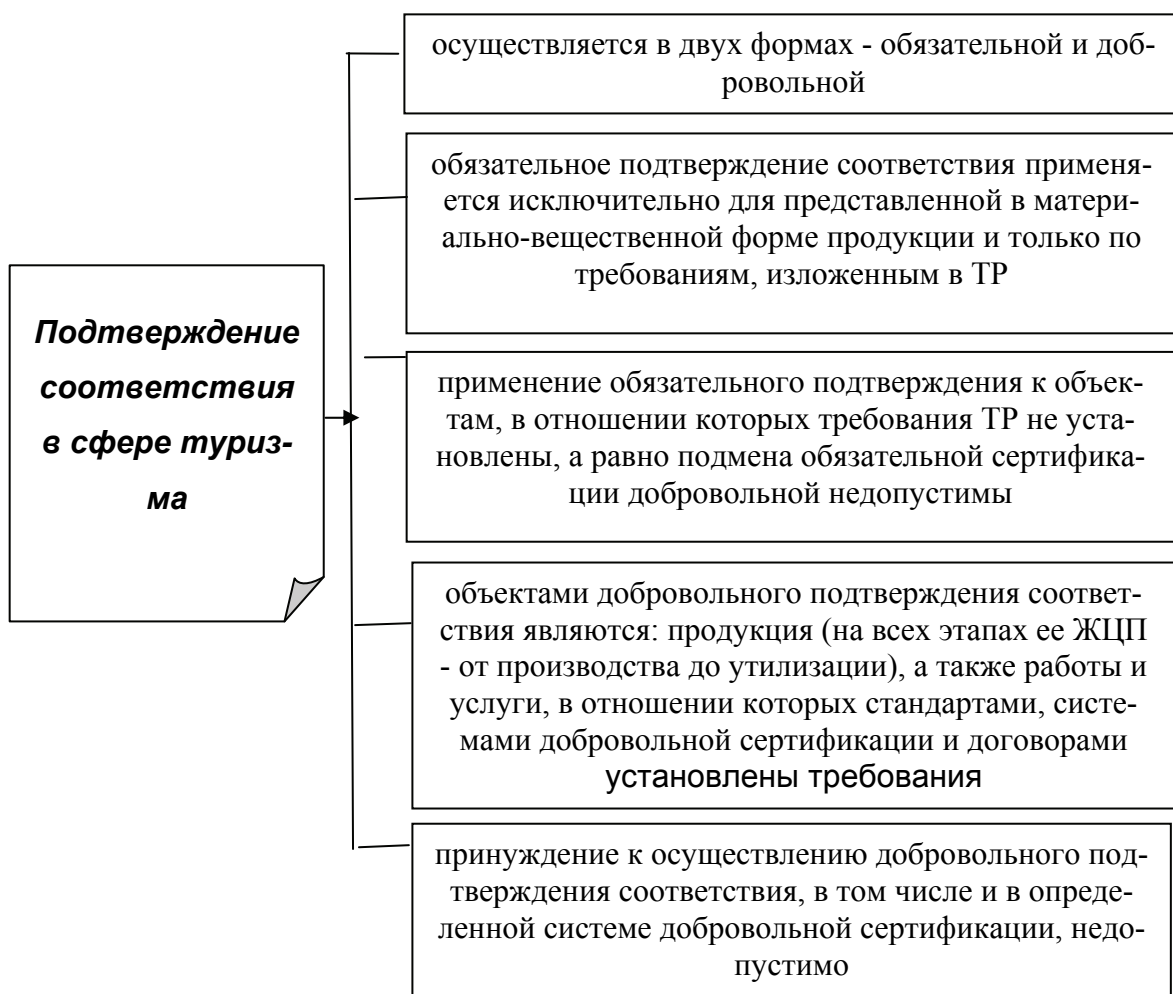


Схема 1. Подтверждение соответствия в сфере туризма  
(ст. 18-30 гл. 4 «Подтверждение соответствия» ФЗ 184-ФЗ)

### **Нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие качество в сфере туризма и сервиса:**

- Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред.);
- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в ред.);
- Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности»

---

ристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени» (ст.9); «при заключении договора о реализации в сфере выездного туризма туристского продукта турист и (или) иной заказчик должны быть проинформированы в письменной форме о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)» (ст. 10).

- (в ред.) (в настоящее время на туристские услуги не распространяется);
- Федеральный закон «О техническом регулировании» (в ред.);
  - Федеральный закон от 22.07.2008 г. N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);
  - Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 25.04.97 г. № 490 (ред. от 06.10.2011 № 824));
  - Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. N 452;
  - Правила оказания услуг общественного питания» (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1036 (в ред. от 21.08.2012 № 842));
  - Правила по сертификации работ и услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Госстандарта России от 05.08.97 г. № 17) (Текст изменений опубликован в "Российской газете" от 8 августа 2002 г. N 146, в Бюллетене нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 5 августа 2002 г. N 31, в "Вестнике Госстандарта России", 2002 г., N 9);
  - Система добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию (утверждены Постановлением Госстандарта России от 26.09.2001 г. № 82);
  - Положение о системе добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения (Зарегистрирована в Госреестре Госстандарта России. Регистрационный номер РОСС RU.0001.ОЗУГ00 от 1 октября 2001 г.);
  - Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи» (утв. приказом Миниспорттуризма России от 25.01.2011 № 35);
  - Положение о лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации (утв. Постановлением Правительства РФ от 03.02.2012 № 79);

- Система классификации гостиниц и иных средств размещения (утв. приказом Миниспорттуризма России от 25.01.2011 № 35);
- Система классификации горнолыжных трасс (утв. приказом Миниспорттуризма России от 25.01.2011 № 35);
- Система классификации пляжей (утв. приказом Миниспорттуризма России от 25.01.2011 № 35).

**Стандарты по услугам туризма:**

- ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»;
- ГОСТ 28681.2-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования;
- ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;
- ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц;
- ГОСТ Р 22.3.03.-94 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения ;
- ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц;
- ГОСТ Р 50690-2000 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования;
- ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (дата введения - 1 июля 2009 г .взамен ГОСТ Р 51185-98);
- ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов (дата введения 1 июля 2010 взамен ГОСТ Р 50644-94);
- ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг (взамен ГОСТ Р 50681-94 с 01.07.2011);
- ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие сред-

ства размещения туристов. Термины и определения;

- ГОСТ Р 53522 – 2010 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (введен с 01.07.2010);

- ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. (введен с 01.07.2011) ;

- ГОСТ Р 53998–2010 Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования;

- ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения;

- ГОСТ Р 54602-2011 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования ;

- ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования;

- ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования;

- ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания ;

ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов;

- ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения;

- ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания (дата введения - 1 января 2009 г. взамен ГОСТ Р 50762-95);

- ГОСТ Р 50763- 2009 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия (взамен ГОСТ Р 50763-95 с 01.07.2010);

- ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования (взамен ГОСТ Р 50764-95 с 01.01.2011);

- ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»;

- ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслу-



живающему персоналу»;

- ГОСТ Р 53603-2009 Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации (дата введения - 1 января 2011 г. введен впервые);

- ГОСТ Р 54008-2010 Оценка соответствия. Схемы декларирования соответствия. (дата введения - 1 января 2012 г. введен впервые);

- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (взамен ГОСТ Р ИСО 9000-2001). Приказом Росстандарта от 22 декабря 2011 г. N 1574-ст с 1 января 2013 г. настоящий ГОСТ будет отменен и введен в действие ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования. (взамен ГОСТ Р ИСО 9001-2001) Приказом Росстандарта от 22 декабря 2011 г. N 1575-ст настоящий ГОСТ будет отменен с 1 января 2013 г. и введен в действие ГОСТ ISO 9001-2011;

- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. (дата введения - 1 июня 2011 г. взамен ГОСТ Р ИСО 9004-2001)

- СанПиН 42-123-4117-86 «Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов»;

- СанПиН 2.3.6. 1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»;

- СНиП 2. 08.02-89 «Общественные здания и сооружения»;

- СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещение».

На этапе интеграции России в ВТО, Росстандарт ставит стратегическую задачу повышения качества товаров и услуг через решение проблем технического регулирования, стандартизации и сертификации. Туристские организации и сфера сервиса действуют в условиях жесткой конкуренции, поэтому для принятия правильных решений в области качества необходи-

мо ориентироваться как на внутреннюю, так и на внешнюю информацию. Особую роль среди этих источников информации в области управления качеством играют законодательные акты, правительственные постановления, стандарты и другие нормативные документы, приказы и распоряжения различных ведомств, в которых содержатся требования к процессам оказания услуг, их качеству и безопасности для потребителей, а также требования, которые необходимо соблюдать, для сертификации услуг, технологических процессов оказания услуги, систем управления качеством, а также при установлении категории (типа) организации.

### *Глава 3*

#### **ЦЕЛИ, ПРИНЦИПЫ, ФУНКЦИИ, ЗАДАЧИ И МЕТОДЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ**

Общей целью стандартизации является защита интересов потребителей и государства по вопросам качества продукции, процессов и услуг. Кроме того, стандартизация осуществляется в следующих целях:

- 1) повышение уровня безопасности продукции, работ, услуг для окружающей среды, жизни, здоровья людей, имущества юридических, физических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности и содействия соблюдению требований ТР; объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- 2) обеспечения научно-технического прогресса; технической и информационной совместимости; взаимозаменяемости продукции.
- 3) повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг;
- 4) рационального использования ресурсов;
- 5) сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных.

Эти цели полностью гармонизированы с аналогичными целями стандартизации, принятыми в разных странах мира.

*Принцип* - основное, исходное положение какой-либо теории, учения и т.д.; внутреннее убеждение человека, взгляд на вещи.

**Стандартизация осуществляется в соответствии с принципами** (подробно см. ГОСТ Р 1.0 – 2004):

- 1) добровольного применения стандартов и обеспечения условий для их единообразного применения;
- 2) максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных лиц (сбалансированности интересов сторон);
- 3) применения международного стандарта как основы разработки национального стандарта, за исключением случаев, если такое применение признано невозможным вследствие несоответствия требований международных стандартов климатическим и географическим особенностям РФ, техническим и (или) технологическим особенностям или по иным основаниям либо РФ в соответствии с установленными процедурами выступала против принятия международного стандарта или отдельного его положения;
- 4) недопустимости создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей, указанных в статье 11 ФЗ «О техническом регулировании»;
- 5) недопустимости установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам;
- 6) системности стандартизации.
- 7) динамичности и опережающего развития стандарта.
- 8) эффективности стандартизации;
- 9) принципа гармонизации;
- 10) четкости формулировок положений стандарта.
- 11) комплексности стандартизации, предполагает взаимосвязь, согласование требований, предъявляемых к характеристикам услуги и условиям обслуживания, увязку сроков введения НД и прогнозов уровня качества, программно-целевое планирование всех этапов жизненного цикла группы од-

народной услуги. Например, в туристской услуге - это согласование всех обстоятельств тура, включающих транспортные услуги, общественное питание, проживание в гостинице и экскурсионное обслуживание. Основные группы требований и характеристик качества услуг, обеспечивающих комплексность их стандартизации, касаются: взаимозаменяемости (например, видов транспорта и предприятий питания); качества обслуживания, оказываемого разными исполнителями; надежности, безопасности, комфорта при обслуживании; доступности и эффективности контактов с персоналом; достоверности и полноты информационного обеспечения.

12) объективности проверки требований. Так, объективная проверяемость требований стандартов в СКСиТ достигается за счет испытаний, измерений, аналитических расчетов, количественных оценок. Объективность особенно важна при контроле и подтверждении соответствия требований безопасности. Об этом информируют потребителя путем маркирования продукции и услуг знаком соответствия государственным стандартам по ГОСТ Р 1.9-2004.

В сфере услуг в основном применяют оценки и проверки, а не испытания и измерения. Это обусловлено трудностью, а порой и невозможностью инструментальной проверки, испытаний или измерений результата услуги техническими средствами. Услугу, прежде всего, оценивает потребитель, а его оценки субъективны. Это типично для нематериальных услуг - услуг культуры, музейных, интеллектуальных и др. «Объективность оценки качества услуг» может быть достигнута за счет экспертных и социологических методов. Экспертный метод включает органолептические оценки высококвалифицированных специалистов в конкретной области услуг. Социологический метод базируется на учете мнения потребителя о качестве условий обслуживания и результата услуги социологами.

**Пригодность стандарта для сертификации (прежде всего обязательной) осуществляется установлением в нем обязательных и объек-**

**тивно проверяемых требований к объектам сертификации и методам их оценки (испытаний).**

**Стандартизация имеет четыре основные функции:**

- 1. Экономическая** - с помощью нормативных документов предупреждается неоправданное разнообразие деталей, изделий, материалов, технологических процессов, устанавливается рациональная номенклатура, определяются параметрические и размерные ряды, обеспечивается высокий уровень взаимозаменяемости, устанавливаются в качестве обязательных оптимальные качественные характеристики.
- 2. Информационная** – проявляется через создание нормативных документов (стандартов, технических условий), классификаторов и каталогов продукции, эталонов мер, образцов продукции, являющихся носителями ценной технической и экономической информации для потребителя. Ссылка, например, на стандарт при сертификации продукции или услуги является удобной и экономичной формой информации о качестве товара, услуги.
- 3. Социальная** – проявляется через включение в нормативные документы и достижение в производстве таких показателей качества продукции и услуг, которые содействовали бы здравоохранению, требованиям безопасности в использовании и возможности экологической утилизации отходов, соответствующие санитарно-гигиеническим нормам.
- 4. Коммуникативная** выражается через достижение взаимопонимания в обществе путем обмена информацией. Этому служат стандартизированные термины, трактовки понятий, символы, единые правила оформления деловой, конструкторской и технологической документации и т.д. Эта функция способствует преодолению барьеров в экономике, обеспечивает международное сотрудничество в различных областях деятельности.

**К документам в области стандартизации, используемым на территории Российской Федерации, относятся:**

- национальные стандарты;
- правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации;
- применяемые в установленном порядке классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций.

Национальные стандарты и общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, в том числе правила их

разработки и применения, представляют собой национальную систему стандартизации.

Приказами Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в декабре 2004 г. утверждены (с датой введения 1 июля 2005 г.) основополагающие стандарты национальной системы стандартизации Российской Федерации, определяющие разработку, оформление, изложение, утверждение, учет, официальное опубликование национальных стандартов Российской Федерации, внесения в них изменений и отмену:

- ГОСТ Р 1.0-2004 Стандартизации в Российской Федерации. Основные положения;

- ГОСТ Р 1.2-2004 Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены;

- ГОСТ Р 1.4-2004 Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения;

- ГОСТ Р 1.5-2004 Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения;

- ГОСТ Р 1.8-2004 Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты межгосударственные. Правила проведения Российской Федерации работ по разработке, применению, обновлению и прекращению применения;

- ГОСТ Р 1.9-2004 Стандартизации в Российской Федерации. Порядок Знак соответствия национальным стандартам Российской Федерации. Изображение. Порядок применения.;

- ГОСТ Р 1.10-2004 Стандартизации в Российской Федерации. Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации. Порядок разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены (взамен Р.50.1.039-2002 в части правил стандартизации за исключением межгосударственной стандартизации);

- ГОСТ Р 1.12-2004 Стандартизации в Российской Федерации.  
Термины и определения;

- ГОСТ Р 1.13-2004 Стандартизации в Российской Федерации. Уведомления о проектах документов в области стандартизации;

- ПР 50.1.074-2004 Подготовка проектов национальных государственных стандартов Российской Федерации и проектов изменений к ним к утверждению, регистрации и опубликованию. Внесение поправок в стандарты и подготовка документов для их отмены.

**Сертификация как процедура подтверждения соответствия осуществляется в целях:**

- 1. Удостоверения** - соответствия продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов ТР, стандартам, условиям договоров;
- 2. Содействия** - приобретателям в компетентном выборе продукции, работ, услуг;
- 3. Повышения** - конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;
- 4. Создания** - условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории РФ, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

**Подтверждение соответствия осуществляется на основе принципов:**

- 1. Доступности** - информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам;
- 2. Недопустимости** - применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, в отношении которых не установлены требования ТР;
- 3. Установления** - перечня форм и схем обязательного подтверждения соответствия в отношении определенных видов продукции в соответствующем ТР;
- 4. Уменьшения** - сроков осуществления обязательного подтверждения соответствия и затрат заявителя;
- 5. Недопустимости принуждения** - к осуществлению добровольного подтверждения соответствия, в том числе в определенной системе добровольной сертификации;
- 6.Защиты имущественных интересов** - заявителей, соблюдения коммерческой тайны в отношении сведений, полученных при осуществлении подтверждения соответствия;
- 7.Недопустимости подмены** - обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией
- 8.Презумпции соот-** - продукции, маркированной знаком соответствия, т.е. предпола-

*ветствия*

гаемое несоответствие должно быть доказано инспектирующими организациями.

**К формам подтверждения соответствия относится обязательная и добровольная сертификация.**

О Едином перечне продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии говорится в Постановлении Правительства РФ от 01.12.2009 N 982.

**Декларирование соответствия осуществляется по одной из следующих схем:**

- принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств;

- принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра) (далее - третья сторона).

При декларировании соответствия заявителем может быть зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации на ее территории юридическое лицо или физическое лицо в качестве индивидуального предпринимателя, либо являющиеся изготовителем или продавцом, либо выполняющие функции иностранного изготовителя на основании договора с ним в части обеспечения соответствия поставляемой продукции требованиям технических регламентов и в части ответственности за несоответствие поставляемой продукции требованиям технических регламентов (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя).

Круг заявителей устанавливается соответствующим техническим регламентом.

Схема декларирования соответствия с участием третьей стороны устанавливается в техническом регламенте в случае, если отсутствие третьей стороны приводит к недостижению целей подтверждения соответствия. При декларировании соответствия заявитель на основании собст-



венных доказательств самостоятельно формирует доказательственные материалы в целях подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента. В качестве доказательственных материалов используются техническая документация, результаты собственных исследований (испытаний) и измерений и (или) другие документы, послужившие основанием для подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента.

Метод - способ познания, исследования явлений природы и общественной жизни; прием или система приемов в какой-либо деятельности.

**Метод стандартизации** – разработка на базе перечисленных методов рациональной номенклатуры объектов с оптимальными для народного хозяйства параметрами и последующее возведение результатов разработки в норму, оформляемую в виде стандарта.

**Методы стандартизации, применяемые в сфере туристических услуг и социально-культурного сервиса:**

**1. Классификация** - разделение множества объектов на подмножества по их сходству или различию в соответствии с принятыми методами.

*Система классификации* - совокупность методов и правил классификации и ее результат. Совокупность общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации (ОК ТЭСИ), средств их ведения, нормативных и методических документов по их разработке, ведению и применению образует Единую систему классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК). Работы по классификации и кодированию технико-экономической и социальной информации являются необходимой составляющей предоставления услуг.

*Классификатор* - официальный документ, представляющий систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации.

*К принципам функционирования классификаторов относятся:* учет социально-экономических изменений; открытость и общедоступность; ав-

томатизированность; методическое и организационное единство; обязательность применения; совместимость с другими классификациями; гармонизация с международными классификациями и стандартами.

***Основные действующие классификаторы услуг:***

ОК 003-99 «Общероссийский классификатор услуг населению» (ОКУН) бывший ОК 002-93

ОК 003-99 «Общероссийский классификатор информации социальной защиты населения» (ОКИСЗН);

ОК 004-93 «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, услуг и продукции» (ОКВЭД)\* **заменен** с 1997 г. на **ОК 024-95**.

*Общие положения, правила разработки и ведения ОК ТЭИ устанавливаются основополагающими документами ЕСКК:*

- с 2005 года введен в действие ПР 50.1.024-2005 «Основные положения и порядок проведения работ по разработке, ведению и применению общероссийских классификаторов» (взамен ПР 50.1.019-2000 «Основные положения. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации и унифицированной системы документации в Российской Федерации»); ПР 50.1.020-2000 «Порядок разработки общероссийских классификаторов»; ПР 50.1.021-2000 «Положение о ведении общероссийских классификаторов на базе информационно-вычислительной сети Госкомстата России», ПР 50-735-93, ПР 50.1.022-2000, ПР 50-736-93, РД 50-287-81, РД 50-448-83, РД 50-569-88, РД 50-654-87, РД 50-655-87, РД 50-658-88, Р 50-63-88, Р 50-108-89, РД 50-171-79, Р 50-113-89, РД 50-12-85, РД 50-393-83, Р 50-129-92, Р 50.1.003-95, Р 50.1.008-96, Р 50.1.034-2001.

Р 50.1.051-2010 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации производств введен с 01.07.2011 Рекомендации устанавливают порядок сертификации производств на соответствие

---

\* На период с 01.01.2008 до 01.01.2011 без отмены Общероссийского классификатора продукции

требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 (пункты 6.3, 7.5 - 8.5) в Системе сертификации ГОСТ Р. Требования рекомендаций предназначены для участников Регистра систем качества Системы сертификации ГОСТ Р, а также для организаций, претендующих на получение сертификата производства.

Главный результат работ по ЕСКК – создание классификаторов технико-экономической информации (ТЭИСИ)

*Зарубежная классификация* (по ИСО 9004.2) разделяет услугу на продуктосодержащую, смешанную (наполовину с продукцией) и чистую (без продукции). AFNOR (Французская ассоциация по стандартизации) предлагает свою интерпретацию этого подхода:

- услуги, «стимулированные» продукцией, но автономные; например, маркетинг, техническое обслуживание и ремонт, послепродажное обслуживание;

- услуги «ассоциированные» с другой услугой; например, прием заказов, стажировки, информационные;

- услуги «независимые», консультационные, финансовые, туристские.

*Наиболее распространены за рубежом Международная стандартная промышленная классификация (ISIC), классификации Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) и Всемирной торговой организации (ВТО).*

Классификации зарубежные и отечественные построены в основном по отраслевому признаку (торговля, связь, транспорт, образование, здравоохранение, туризм) и различаются по наименованиям однородных услуг (возможно, возникающие при переводах). Это создает терминологические трудности (несоответствия, неоднозначности, различение одинаковых, по сути, понятий). В зарубежной классификации приоритетны услуги финансовые, информационные и рекламные, а в отечественной - бытовые, связи, транспорта (ОК 026 «Общероссийском классификаторе общероссийских классификаторов»).

**2. Кодирование** - образование и присвоение кода классифицированной группировке и (или) объекту классификации.

*Код* - знак или совокупность знаков, принятых для обозначения классификационной группировки и (или) объекта классификации.

**3. Каталогизация** - одна из форм информационных технологий, базирующаяся на классификации, кодировании и идентификации.

**4. Упорядочение объектов стандартизации** - это деятельность по систематизации, селекции и симплификации, типизации и оптимизации выбранных совокупностей однородных объектов стандартизации, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения и максимальной эффективности в определенной области (см. Глоссарий).

**5. Унификация** (по ГОСТ Р 1.0) - это выбор оптимального числа разновидностей продукции, процессов и услуг, значений их параметров и размеров (последовательные классификация и ранжирование, селекция и симплификация, типизация и оптимизация).

**6. Агрегатирование** - это создание изделий за счет пространственного сочетания стандартных агрегатов (сборочных единиц), их компоновки (сборки) из ограниченного числа стандартных или унифицированных, взаимосвязанных геометрически или функционально деталей.

*Специализация производства и оказания услуг* - это создание технологий оказания однотипных услуг в крупносерийном масштабе при минимальной себестоимости и наилучшем качестве.

**7. Программно-целевой метод стандартизации** - это разработка и реализация комплексных целевых программ по наиболее важным научно-техническим, экономическим и социальным проблемам.

**8. Сетевое планирование** - это применение научно обоснованных количественных значений параметров и прогнозируемых качественных характеристик услуги на определенный момент времени. Порядок планирования включает: выбор объекта, исходя из поставленной задачи; определение номенклатуры характеристик качества; сбор исходной информации, ее

систематизация и анализ; выбор метода планирования с последующей обработкой; разработку итогов планирования и предложений по стандартизации.

#### *Глава 4*

### ***МИРОВОЙ ОПЫТ СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ***

Становление стандартизации и сертификации в мире в современном понимании произошло в 20-30 гг. XX столетия. В 1920 г. в Германии Немецкий институт стандартов (DIN) учредил знак соответствия продукции и товаров стандартам DIN. В Великобритании сертификация в эти годы охватила целый ряд отраслей промышленности. Сертификация носила в основном добровольный характер, хотя в ряде областей промышленности и сельского хозяйства по решению правительства сертификация была обязательной. В 1938 г. во Франции была создана национальная система сертификации знака NF (стандарт Франции). Организация и руководство системой было возложено на Французскую ассоциацию по стандартизации (AFNOR). Практическое функционирование системы началось после второй мировой войны.

Технические барьеры, сложившиеся, в результате различия в системах сертификации стран Западной Европы, стали преодолеваться после того как Совет ЕС принял в 1989 г. документ «Глобальная концепция по сертификации и испытаниям». Суть документа в организации и проведении процесса сертификации в странах ЕС по единым нормам.

**Сертификация и стандартизация в Германии** базируется на законах в области охраны здоровья и жизни населения, защиты окружающей среды, безопасности труда, экономии ресурсов, защиты интересов потребителей.

**Сертификация и стандартизация во Франции** осуществляется Французской ассоциацией по стандартизации (AFNOR), Французским цен-

тром внешней торговли (CNCE) отвечает за сертификацию экспортируемых и импортируемых товаров, Центром информации о нормах и технических регламентах (CINR), осуществляет информационное обеспечение национальной системы сертификации и отраслей экономики, AFNOR определяет полномочия испытательных центров и лабораторий, NF - знак соответствия национальным стандартам, сертификация на знак NF носит добровольный характер.

**Сертификация и стандартизация в США\*** складывалась самостоятельно. Характерное отличие ее от западноевропейского подхода заключается в отсутствии единых правил подтверждения соответствия.

**Сертификация и стандартизация в Японии\*** осуществляется в трех формах: обязательная сертификация на соответствие законодательным требованиям; добровольная сертификация на соответствие национальным стандартам JIS, которую проводят органы, уполномоченные правительством; добровольная сертификация, которую проводят частные органы по сертификации.

**Для преодоления в международной торговле, так называемых технических барьеров**, возникающих из-за различий в требованиях национальной сертификации, многие страны, кроме заключения двусторонних соглашений, объединенными усилиями стали формировать **регио-**

---

\* Как в отношении сертификации, так и стандартизации в США действуют сотни систем и организаций, созданных при различных ассоциациях - изготовителях продукции, частных компаниях, фирмах. Сертификация в США базируется на многочисленных законах по безопасности различных видов продукции, которые и служат правовой основой сертификации соответствия. Обязательная сертификация контролируется государственными органами. Общее руководство сертификацией в стране осуществляет Сертификационный комитет, действующий в составе NIST - Национального института стандартов и технологий, который разрабатывает обязательные стандарты. В функции Сертификационного комитета входит одобрение и регистрация программ по сертификации, правил проведения сертификации, проверка компетентности органов по сертификации (наличие надлежащего оборудования, уровень квалификации персонала и т. д.).

\* Соответствие широкого диапазона товаров требованиям японских стандартов обозначается знаком JIS. По отдельным видам продукции в законах вводятся категории, характеризующие степень их опасности для пользователя.

**нальные и международные организации по сертификации.** Цель таких организаций - оптимизация правил и условий внешней и внутренней торговли, разработка единых стандартов и организационно-методических документов, обеспечивающих гармонизацию процедур во всех областях деятельности по сертификации.

**Европейский союз (ЕС)** - преемник Европейского сообщества, созданный в 1993 г. в соответствии с так называемым Маастрихтским договором. Одна из целей стран ЕС - отмена технических (нетарифных) барьеров для свободной торговли товарами. Деятельность ЕС для достижения этой цели направлена на правовое и нормативное обеспечение работ по сертификации, предусмотрено выполнение программы по устранению различий между национальными стандартами и техническими регламентами через разработку Директив ЕС и евростандартов\*.

Для оценки соответствия продукции евростандартам согласно решению Совета ЕЭС используются так называемые модули - способы подтверждения соответствия, каждый из которых является совокупностью определенных типовых процедур. Выбор процедур оценки соответствия предоставляется изготовителю, за исключением тех случаев, когда есть обоснованная необходимость в других вариантах. Основным фактором, определяющим выбор процедуры сертификации, является обеспечение требуемого уровня безопасности. Однако принимаются во внимание и другие факторы (характер продукции, характер производства и некоторые др.).

---

\* В ЕС действует принцип взаимного признания: если имеется Директива ЕС, соответствие товара любому стандарту в любом государстве - члене союза дает право выхода этого товара на весь европейский рынок. Одним из главных направлений технической политики в ЕС является внедрение методов обеспечения качества на базе стандартов EN серии 29000 (соответствуют серии стандартов ИСО 9000). При этом предоставляется возможность использования сертифицированной системы качества при подтверждении соответствия продукции установленному образцу или стандарту как альтернатива традиционной системе сертификации третьей стороной, что позволяет изготовителю сократить затраты на сертификацию.

### Характеристики модулей ЕС

Обозначение модуля	Стадия проектирования	Стадия производства
А	Декларация изготовителя о соответствии	
С		Декларация изготовителя о соответствии типу
Д		Декларация изготовителя о соответствии типу и использование системы качества по EN 29002, одобренной уполномоченным органом
Е		Декларация изготовителя о соответствии типу и использование системы качества по EN 29003, одобренной уполномоченным органом
Г	Проверка соответствия каждого образца продукции уполномоченным органом	
Н	Декларация изготовителя о соответствии при использовании системы качества по EN 29001, одобренной уполномоченным органом	

В ЕС установлен единый знак соответствия - СЕ



Рис. Знак соответствия Директиве ЕС

применение которого определено следующими правилами:

знак свидетельствует:

- о соответствии продукции основным требованиям Директив ЕС и только им (а не гармонизированным евростандартам);  
- что законодательные нормы ЕС гарантируют безопасность.

не подразумевает:

- определенную процедуру оценки соответствия, хотя опыт применения модульного подхода показал, что знак присваивается при оценке на производственной стадии;

национальные знаки

- могут использоваться одновременно со знаком СЕ, если они (национальные знаки) не обозначают соответствия основным требованиям безопасности;  
- в случае привлечения третьей стороны к оценке допускается нанесение ее знака или печати одновременно со знаком СЕ

Между РФ и ЕС заключено торгово-экономическое соглашение.

На **региональном европейском уровне** функционируют различные организации, обеспечивающие реализацию интеграционной политики ЕС.



К ним относятся такие организации, как Европейская организация по качеству (ЕОК), Европейский комитет по стандартизации (СЕН), Европейская организация по содействию сотрудничеству испытательных лабораторий (ЕВРОЛАБ), Европейская организация по испытаниям и сертификации (ЕОИС), Европейский комитет по оценке и сертификации систем качества (ЕКС) и др.

В таб. 2 приведены другие важные региональные организации, осуществляющие свою деятельность по обеспечению взаимного признания результатов работ по стандартизации и сертификации.


Таблица 2

**Региональные организации по стандартизации и сертификации**

<p>Ассоциация государств Юго-Восточной Азии (ASEAN) ASEAN - Association of Southeast Asian Nations - (<a href="http://www.aseansec.org">http://www.aseansec.org</a>)</p> 	<p>межправительственная организация, объединяющая в настоящее время 6 стран и созданная с целью решения задач развития регионального сотрудничества в области стандартизации и сертификации, содействия развитию промышленности и торговли</p>
<p><b>Евразийское экономическое сообщество (ЕвАзЭС)</b> <b>EurAsEC - The Eurasian Economic Community</b></p> 	<p>международная экономическая организация, созданная для эффективного продвижения Сторонами процесса формирования Таможенного союза и Единого экономического пространства, а также реализации других целей и задач, связанных с углублением интеграции в экономической и гуманитарной областях. Организация создана в полном соответствии с принципами ООН и нормами международного права и обладает международной правосубъектностью.</p>
<p><b>Панамериканская комиссия по стандартам (COPANT) Pan American</b></p>	<p>учреждена в 1961 г. 19 странами Центральной и Латинской Америки Панамериканский комитет стандартов объединяет национальные организации Аргентины, Боливии, Бразилии, Чили, Колумбии, Коста-Рики, Эквадора, Доминиканской республики, Мексики, Панамы, Парагвая, Перу, Тринидад-Тобаго, Уругвая, Венесуэлы, а также региональные организации пяти стран: Коста-Рики, Сальвадора,</p>

<p>Standards Commission - (<a href="http://www.copant.org">http://www.copant.org</a>)</p> 	<p>Гватемалы, Гондураса и Никарагуа. Главная цель организации — устранение технических барьеров в региональной торговле. Путь к достижению этой цели КОПАНТ видит в развитии сотрудничества между странами-членами по разработке и широкому применению региональных стандартов, пропаганде стандартизации как средства реализации достижений научно-технического прогресса; содействию выбору проблематики в направлениях национальной стандартизации; активизаций участия латиноамериканских стран в работах ИСО и МЭК и содействию максимально возможной гармонизации региональных нормативных документов с требованиями международных организаций.</p>
<p><b>Генеральное соглашение по тарифам и торговле (ГАТТ)</b> WTO WTO - World Trade Organization - Всемирная торговая организация (WTO) (<a href="http://www.wto.org">http://www.wto.org</a>)</p> 	<p>С 1993 г. ГАТТ преобразован во Всемирную торговую организацию - ВТО. <b>Основные требования ГАТТ/ВТО в области стандартизации</b> сводятся к тому, чтобы технические регламенты и стандарты, разрабатываемые участниками Соглашения, не создавали препятствий международной торговле. <b>Требования ГАТТ/ВТО в области оценки соответствия</b> стороны должны гарантировать, что системы оценки соответствия разрабатываются и применяются так, чтобы не создавать препятствий в международной торговле. В случае, если соответствующих рекомендаций международных организаций не существует или системы оценки соответствия отличаются от рекомендаций международных организаций как можно раньше обеспечить издание уведомления о предполагаемом введении системы оценки соответствия, чтобы все заинтересованные стороны могли своевременно ознакомиться с этим уведомлением.</p>
<p><b>Международная организация по сотрудничеству в области аккредитации лабораторий (ИЛАК)</b> ILAC - International Laboratory Accreditation Cooperation - (ILAC) (<a href="http://www.ilac.org">http://www.ilac.org</a>)</p> 	<p>в задачи ИЛАК входит гармонизация в международном масштабе требований на аккредитацию лабораторий, содействие ликвидации технических барьеров в международной торговле, активное сотрудничество с органами по сертификации, действующими на международном и национальном уровне. Россия участвует в деятельности ИЛАК, ее конгрессов.</p>
<p><b>Европейская экономическая комиссия Организации Объ-</b></p>	<p>единенных Наций деятельность комитетов и рабочих групп ЕЭК ООН направлена на обеспечение защиты флоры, фауны и</p>

<p><b>диненных Наций (ЕЭК ООН)</b>  UN/ECE - United Nations Economic Commission for Europe - Европейская экономическая комиссия ООН  ( <a href="http://www.unecce.org/">http://www.unecce.org/</a>)</p> 	<p>безопасности человека, на упрощение процедур торговли, стандартизации, сертификации и контроля качества различных товаров, в том числе на введение в стандарты на продукцию требований безопасности.</p>
<p><b>Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)</b>  WHO - World Health Organization - (WHO)  ( <a href="http://www.who.int/en">http://www.who.int/en</a>)</p> 	<p>целью ВОЗ, согласно Уставу, является достижение всеми народами мира высокого уровня здоровья, трактуемого как полное физическое и душевное благосостояние. ВОЗ входит в систему учреждений ООН. СССР был одним из основателей ВОЗ. Россия является членом ВОЗ на правах преемственности.</p>
<p><b>Европейская организация по качеству</b>  EOQ – European Organization for Quality  ( <a href="http://www.eoq.org/">http://www.eoq.org/</a>)</p> 	<p>Европейская организация качества – независимая некоммерческая ассоциация, объединяющая 34 национальные организации качества европейских стран. Ее членами являются также компании и частные лица. Она была создана в 1956 году и имеет штаб-квартиру в Брюсселе (Бельгия). ЕОК совместно с Европейский фонд управления качеством (ЕФУК) ежегодно назначает Европейскую премию качества, которая присуждается малым и средним предприятиям.</p> <p>В сотрудничестве с Американское общество качества (АОК) организовано обучение методу статистического контроля качества «Шесть сигм».</p>
<p><b>Европейская организация управления качеством EFQM</b>  ( <a href="http://www.efqm.org/">http://www.efqm.org/</a>)</p> 	<p>С 1988 г. в Европе действует Европейский фонд по управлению качеством - European Foundation for Quality Management (EFQM), который основан четырнадцатью ведущими европейскими компаниями (Bosh, BT, Bull, Ciba-Geigy, Dassault, Electrolux, Fiat, KLM, Nestle, Olivetti, Philips, Renault, Sulzer, Volkswagen) при поддержке Комиссии ЕС. Организации любого размера, структуры и зрелости, функционирующей в любой области, для успешной деятельности необходимо установить подходящую модель менеджмента. Модель совершенства EFQM является практическим инструментом, который организация может использовать в различных направлениях:</p> <p>как структуру своей системы менеджмента;</p>

	<p>как инструмент для самооценки путем определения своего места на пути к совершенству, который помогает понять недостатки и затем побуждать к решениям;</p> <p>как систему для разработки и реализации инициатив по улучшению деятельности;</p> <p>как основу для общего языка и способа мышления, применяемого на всех уровнях организации.</p> <p>Европейский фонд менеджмента качества (EFQM) совместно с национальными партнерскими организациями занимается изучением и обновлением Модели с использованием теоретического и практического опыта передовых европейских компаний. Таким образом, обеспечивается динамизм модели и ее соответствие современному мышлению в области управления.</p>
<p><b>Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации Содружества Независимых Государств (EASC)</b>  <b>EuroAsia Council on Standardization, Metrology, and Certification - МГС СНГ</b>  <a href="http://www.easc.org.by">http://www.easc.org.by</a></p> 	<p>учрежден в 1992 г. государствами Содружества независимых государств (СНГ). В 1996 г. МГС признан ИСО как региональная организация под названием «Евроазиатский межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации». В работе МГС принимают участие суверенные государства, бывшие республики СССР.</p> <p>Среди первоочередных перспективных задач МГС можно отметить: развитие сотрудничества с ИСО, МЭК, СЕН и другими международными и региональными организациями по стандартизации, сертификации и метрологии; создание в рамках МГС Евро-Азиатской региональной организации по аккредитации испытательных лабораторий.</p>

**Международная организация по стандартизации**  
International Organization for Standardization (ИСО/ ISO) -  
<http://www.iso.org>



Создана в 1947 г. по решению ООН. Целью организации является содействие развитию стандартизации в мировом масштабе для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также для расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности.

Для достижения этой цели ИСО может:

- принимать меры для облегчения гармонизации во всемирном масштабе стандартов и связанных с ним областей;
- разрабатывать и публиковать международные стандарты при условии, что в каждом случае стандарт будет одобрен, если за него было отдано две трети голосов активных членов технического комитета или подкомитета и против - не более четверти общего числа голосов;
- организовывать обмен информацией о работе комитетов - членов и технических комитетов;
- сотрудничать с другими международными организациями, заинтересованными в смежных вопросах.

**Органами ИСО являются:** Генеральная Ассамблея, Совет, Комитеты Совета, технические комитеты (ТК) и Центральный секретариат. В ИСО установлены два вида членства - комитеты-члены и члены-корреспонденты. Комитетами-членами являются национальные органы по стандартизации. Российскую Федерацию в ИСО представляет Госстандарт России.

**Основным видом деятельности ИСО** является разработка международных стандартов. Главным структурным подразделением - рабочими органами этой организации являются, технические комитеты, подкомитеты, рабочие группы.

Сегодня практически нет такой области, в которой не были бы разработаны стандарты ИСО. Международные стандарты не являются обязательными, каждая страна вправе применять их целиком, отдельными разделами или вообще не применять.

Деятельность ИСО в области сертификации заключается в организационно-методическом обеспечении данной процедуры.

Разработаны стандарты, устанавливающие единообразный подход к оценке систем обеспечения качества продукции на предприятиях (серия стандартов ИСО 9000). Использование знака ИСО/МЭК означает мировое признание.

Международной стандартизацией в области электротехники, электроники, радиосвязи, приборостроения занимается **Международная электротехническая комиссия (МЭК)**. С момента образования ИСО в 1947 г. МЭК, сохранив свою автономность, работает как филиал ИСО. Стандарты ИСО находятся на пересечении двух направлений: развития менеджмента качества и защиты права потребителя на информацию.

В 1970-1980-е годы начался переход от тотального управления качеством к тотальному менеджменту качества (TQM). В это время появилась серия новых международных стандартов (МС) на системы качества - стандарты ИСО 9000 (1987 г.), оказавшие весьма существенное влияние на менеджмент и обеспечение качества:

ИСО 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества»; МС 9001 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании»; МС 9002 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже»; МС 9003 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»; МС 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания», а также терминологический стандарт ИСО 8402.

В 1994 г. вышла новая версия этих стандартов, которая расширила в основном стандарт 9004 - 1, - 2, - 3, - 4, большее внимание уделив вопросам обеспечения качества программных продуктов, обрабатываемым материалам, услугам (ИСО 9000: 2000 система менеджмента качества. Основные положения и словарь. ИСО 9004: 2000 (R) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. ИСО 9001:2000 Система менеджмента качества. Требования.)

13 ноября 2008 г. ИСО опубликована новая версия международного стандарта ИСО 9001:2008 «Система менеджмента качества. Требования» Международной организацией по стандартизации (ИСО) совместно с Ме-

ждународным форумом по аккредитации (МФА) 20 сентября 2008 г. опубликовано совместное Коммюнике об этапном переходе на этот стандарт.

Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2008, идентичный МС ИСО 9001:2008, утвержден Ростехрегулированием 18 декабря 2008 г. с датой введения в действие 13 ноября 2009 г. с правом досрочного применения. В марте 2009 г. данный стандарт был опубликован.

Главная целевая установка систем качества, построенных на основе стандартов ИСО серии 9001, - обеспечение качества продукции, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств в способности предприятия сделать это.

Следует отметить, что в СССР, а затем и в России организационно-методическая стандартизация была направлена на упорядочение производственной или управленческой деятельности в разных областях, а внедрение организационно-методических стандартов не только повышало эффективность деятельности в определённой области, но и способствовало повышению качества результатов деятельности. При переходе к рыночным условиям директивные методы управления исчезли, появилась конкуренция среди производителей товаров и услуг, следовательно остро встала проблема соблюдения требований мирового сообщества к качеству. Сегодня эта тематика, в рамках интеграции России в ВТО более чем актуальна. Проблема качества в России комплексная, т.е. ее можно решить только при проведении одновременно соответствующей политики в сферах законодательства, экономики, образования и популяризации знаний общества о составе нормативной базы в области качества. Сформировавшийся сегодня отечественный опыт комплексного управления качеством является хорошим фундаментом освоения стандартов ИСО серии 9000.

***ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ  
СЕРТИФИКАЦИИ И СТАНДАРТИЗАЦИИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ: ОРГАНЫ И СЛУЖБЫ***

В условиях перехода к рыночной экономике решение проблемы качества продукции и услуг в России во многом будет зависеть от формирования систем стандартов качества как основы нормативно-правовой базы организации и функционирования систем управления качеством. Повышение роли и значения стандартов качества в мировой практике вызвано стремлением выработки единого подхода к понятиям «качественная продукция», «качественная услуга».

**Государственная система стандартизации Российской Федерации** (ГСС РФ) – это совокупность организационно-технических, правовых и экономических мер, осуществляемых под управлением федерального органа власти по стандартизации и направленных на разработку и применение нормативных документов в области стандартизации с целью защиты потребителей и государства. Начала формироваться после распада СССР, постоянно совершенствуется. В ходе реформ технического регулирования в Российской Федерации была заменена на Национальную систему стандартизации, концепция которой была принята в 2006 году. В условиях глобализации и вхождения России в ВТО должна обеспечить баланс интересов государства, хозяйствующих субъектов, общественных организаций и потребителей, постоянно повышая конкурентоспособность российской экономики, создавая условия для развития предпринимательства на основе повышения качества товаров, услуг и работ.

**Органы и службы Национальной системы стандартизации:**

- национальный орган по стандартизации (до 2004 г. Госстандарт, в 2004—2010 годах — Ростехрегулирование; с июня 2010 года — Росстан-



дарт);

- научно-исследовательские организации, учреждения их подразделения, основной деятельностью которых является осуществление работ по стандартизации и сертификации или выполнению определенных функций в этой сфере;

- технические комитеты по стандартизации;

- разработчики стандартов;

- службы стандартизации хозяйствующих субъектов.

**Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии** (Росстандарт) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг, управлению государственным имуществом в сфере технического регулирования и метрологии, находится в ведении Министерства промышленности и торговли Российской Федерации. Росстандарт России, основной орган ГСС РФ осуществляет государственное управление стандартизацией в РФ в соответствии с ФЗ РФ «О техническом регулировании» и Положением о Росстандарте России, утвержденным Правительством. Росстандарт осуществляет свои функции непосредственно и через созданные им органы.

**Научно-исследовательские организации Росстандарта** (Стандартинформ, ВНИИСтандарт, ВНИИС и др.) участвуют в работе по подготовке, согласованию, экспертизе национальных стандартов.

**Технические комитеты по стандартизации (ТК)** - новая форма организации и осуществления работ по стандартизации в России. ТК создаются для организации и проведения работ по стандартизации определенных видов продукции, технологии или видов деятельности, а также проведения по указанным объектам работ по международной и региональной стандартизации. ТК – это установленная национальным органом по стандартизации форма сотрудничества юридических и физических лиц (предприятий, организаций, органов власти, экспертов, специалистов) осуществляемая на добровольной основе в целях организации и проведе-

ния работ в области национальной, региональной, международной стандартизации по закрепленным объектам стандартизации или областям деятельности.

Создаются ТК по видам продукции, услуг, технологий или видам деятельности, согласно принятой международной практике организации деятельности таких органов.

**Перечень российских технических комитетов чья деятельность относится к СКСиТ:**

**№ ТК Наименование ТК**

076 Менеджмент качества

079 Оценка соответствия

111 Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг

199 Туристские услуги и услуги средств размещения

274 Пожарная безопасность

280 Спортивные и туристские изделия

342 Услуги населению

346 Бытовое обслуживание населения

347 Услуги торговли и общественного питания

362 Защита информации

409 Охрана окружающей природной среды

427 Атракционы и другие устройства для развлечений

444 Спортивные и туристские изделия, оборудование, инвентарь, физкультурные и спортивные услуги

456 Аквапарки, водные аттракционы и оборудование бассейнов и др.

За ТК 199 закреплены объекты технического регулирования в области туризма, которые предусмотрены Общероссийским классификатором услуг населению ОКУН (коды 061100 - 061105, 061109, 061200 - 061205, 061209, 061300 - 061305, 061309, 061400, 061502, 061505, 061700 - 061702, 062100 - 062105, 062200, 082103, 062203 - 062208, 062300, 062301) .

Наряду с ТК 199, также функционируют технические комитеты, деятельность которых тесно связано с туристской индустрией ТК 035 «Услуги

в области любительского дайвинга», ТК 280 «Спортивные и туристские изделия», ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания», ТК 427 «Аттракционы и другие устройства для развлечений», ТК 456 «Аквапарки, водные аттракционы и оборудование бассейнов» и др.) .

В рамках ТК 199 осуществляется разработка новых и модернизация устаревших стандартов в области туризма. Так, например, взамен ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 21.02.1994 № 32) был принят национальный стандарт «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. ГОСТ Р 50644-2009» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 N 773-ст)<sup>31</sup> . В планах ТК 199 подготовка актуальных стандартов в области безопасности активных видов туризма, организации туризма лиц с ограниченными возможностями, оказания услуг инструкторов-проводников, водного туризма и других.

Координацию международной деятельности в области стандартизации осуществляет Технический комитет 228 «Туризм и связанные с ним услуги» ТС 228 «Tourism and related services» Международной организации стандартизации (ИСО). В рамках ИСО идет разработка нескольких стандартов безопасности в области приключенческого туризма, а также требований к оказанию медицинских услуг на спа - курортах.

Группа экспертов Всемирной туристской организации (ЮНВТО) также разработала стандарты качества оказания услуг в сфере туризма, которые были приняты Комитетом по обеспечению качества ВТО на его шестой сессии (Варадеро, Куба, 9-10 мая 2003 года)<sup>33</sup> .

В стандартах ЮНВТО качество в туризме предлагается понимать как: «результат процесса, предполагающего удовлетворение по приемлемой цене всех законных потребностей, требований и ожиданий потребителя в отношении продуктов и услуг в соответствии с принятыми на взаимной основе договорными условиями и такими основными параметрами качест-

ва, как безопасность и охрана, гигиена, доступность, прозрачность, подлинность и существование гармонии между соответствующей туристской деятельностью и ее человеческой и природной средой».

«Результат» подразумевает достижение и восприятие качества в определенном момент времени. Он невозможен без гармоничного и активного задействования всех факторов туристского опыта. «Результат» можно измерять по удовлетворенности потребителей, а также социальным, экологическим и экономическим последствиям соответствующей туристской деятельности.

«Процесс» означает, что для достижения качества разового усилия недостаточно. Работа по обеспечению качества должна вестись постоянно, ее нельзя прервать в связи с временным достижением качественного результата. Он также подразумевает непрерывный или безукоризненный процесс, позволяющий выявлять и устранять узкие места в снабжении, которые вредят качеству туристского продукта и влекут прямые и косвенные убытки со стороны фирмы или турцентра.

«Удовлетворение» вносит в восприятие качества элементы субъективности. В зависимости от своих индивидуальных особенностей клиенты имеют различные потребности и ожидания. В ориентированном на качество и опирающемся на информацию маркетинге эти особенности учитываются и потребители классифицируются по видам и уровням воспринимаемого качества.

Определение «законные» вносит в анализ элементы прав. Потребители не могут рассчитывать получить сверх того, что они оплатили, или сверх того, что определено социальными и экологическими ограничениями. Роль лиц, занимающихся планированием и предпринимательской деятельностью в сфере туризма, состоит в том, чтобы увязать виды и уровни качества с оплатой и внешними ограничениями.

Понятие «потребностей» следует за заботой о законности и предполагает удовлетворение основных и жизненно важных потребностей человека,

которые никогда не должны упускаться из вида при включении в туристские проекты и программы других элементов, связанных с новыми аттракционами, повышением качества предоставляемых услуг и т.д. Потребности в первую очередь связаны с исходными параметрами качества, хотя со временем ожидания в отношении характера и объема «основных потребностей» изменяются и как правило возрастают. Основные потребности вчерашнего дня не совпадают в полной мере с основными потребностями сегодняшнего дня.

Понятие «требований в отношении продуктов» акцентирует необходимость соотносить пользование какой-либо одной услугой или объектом с продуктом в целом и общими туристскими ощущениями. Для восприятия качества туристского продукта одной качественной услуги недостаточно, хотя под положительным впечатлением об отличном качестве какой-либо одной услуги клиент может простить иные недостатки и изъяны туристского продукта.

Термин «требования в отношении услуг» соотносит качество с его человеческим, личным и кадровым аспектами, которые часто являются неосознаваемыми и очевидно с трудом поддаются измерению, оценке и количественному выражению, в отличие от физических параметров туристских объектов, используемых в первую очередь при классификации или градации объектов. Однако некоторые элементы обслуживания поддаются количественному выражению, например время ожидания, частота обслуживания (например уборки помещения), количество и характер услуг, входящих в базовую цену и т.д.

Термин «ожидания» относится к необходимости ясного донесения до потенциального потребителя информации о параметрах продукта и их ясного восприятия последним. В момент пользования услугой или потребления продукта не должно быть никаких неприятных неожиданностей, потребитель должен получить обещанное (или даже сверх того). Ожидания также должны быть законными, существуют пределы ожиданий, и некото-

рые ожидания невозможно удовлетворить даже по очень высокой цене.

Термин «потребитель» означает индивидуальных (конечных) потребителей, которые могут включать группы людей (например, семью), корпоративных потребителей (например, какую-либо фирму, оплатившую поощрительную поездку) и коммерческих посредников (например туроператора).

«Приемлемая цена» означает, что ожидания клиента, отражающиеся в цене, не могут быть достигнуты по любой цене и что "приятные неожиданности" не должны быть слишком щедрыми, так как иначе это может свидетельствовать о чрезмерном расходовании ресурсов без надлежащего вознаграждения. Если качество гарантируется, а продукт является исключительным, то клиент не должен рассчитывать на низкую цену.

«Принятые на взаимной основе договорные условия» – еще одно понятие, включенное в определение Комитетом по обеспечению качества ВТО по предложению частного сектора. Оно привносит элементы коммерческого и правового характера и связано с прозрачностью. Принятие может быть ясно выражено или подразумеваться в зависимости от нормативов, регламентирующих деятельность в турсекторе соответствующей страны или типа договора. Например, некоторые договоры необходимо подписывать, тогда другие потребуют лишь предварительного уведомления о цене по получении заказа на обслуживание.

Понятие «основные параметры качества» указывает на необходимость общих и не подлежащих отмене критериев качества, которые крайне важны для потребителей независимо от категории или класса продукта, учреждения, объекта или уровня обслуживания. Они определяют минимальный уровень защиты потребителя, при котором обеспечить качество или тотальное качество невозможно, или же когда несоблюдение любого из этих параметров влечет значительное снижение качества туристского продукта.

**К документам, используемым на территории РФ в области стандартизации относятся:**

- национальные стандарты (ГОСТ и ГОСТ Р, ГОСТ Р ИСО);
- межгосударственные стандарты (ГОСТ и МГС);
- международные стандарты (ИСО);
- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (ОКТЭСИ);
- стандарты организаций (СТП);
- правила стандартизации (ПР), нормы (Н) и рекомендации (Р) в области стандартизации;
- своды правил;
- технические условия (ТУ).

С переходом к рынку в России изменился сам подход к организации и использованию системы стандартов. Организация работы по стандартизации стала более демократичной, проводится на добровольной основе (с участием всех заинтересованных сторон), а применение стандартов в большей части носит рекомендательный характер. Однако требования национальных стандартов РФ подлежат обязательному выполнению всеми предприятиями и организациями независимо от форм собственности, если это связано с безопасностью жизни и здоровья людей, их имущества, охраны окружающей среды и т.д.

## **Глава 6**

### ***ВИДЫ СТАНДАРТОВ. КЛАССИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ: НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ, СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, СТАНДАРТЫ ИСО СЕРИИ 9000***

**Вид стандарта** – характеристика стандарта, определяющаяся его содержанием в зависимости от объекта стандартизации.

***В зависимости от назначения и содержания различают виды:***

- основополагающие;
- на продукцию и услуги;
- на работы (процессы);
- на методы контроля.

Национальные стандарты разрабатываются и утверждаются в порядке, установленном ФЗ 184-ФЗ «О техническом регулировании» и ГОСТ Р 1.2-2004.

**Национальная система стандартизации** представляет собой - национальные стандарты и общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (ОКТЭИ), в том числе правила их разработки и применения.

**Национальный стандарт** применяется на добровольной основе равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями. Применение национального стандарта подтверждается знаком соответствия национальному стандарту.

**Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (ОКТЭИ)** - нормативные документы, распределяющие технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с ее классификацией (классами, группами, видами и другим) и являющиеся обязательными для применения при создании государственных информационных систем и информационных ресурсов и межведомственном обмене информацией.

Примером ОКТЭИ могут служить такие, как Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН); предприятий и организаций (ОКПО); управленческой документации (ОКУД) и др., свыше 30 наименований.



Разработчиком национального стандарта может быть любое лицо.

**Нормативный документ по стандартизации** - это документ, устанавливающий правила, принципы, нормы, характеристики, касающиеся объектов стандартизации, различных видов деятельности или их результатов, и доступный широкому кругу пользователей.

К нормативным документам по стандартизации согласно ГСС РФ (ГОСТ Р 1.0-2004; ГОСТ Р 1.10-95) относятся стандарты, ТР, ОК ТЭИ, ОК ТЭСИ, а также нормы, правила и рекомендации по стандартизации. С определенной оговоркой к нормативным документам относятся технические условия. Наиболее *массовым нормативным документом является стандарт*.

В зависимости от объекта стандартизации и уровня утверждения (принятия) документа, **стандарты различаются по категориям**: международный, региональный, государственный стандарт РФ (ГОСТ Р), межгосударственный (ГОСТ), стандарт отрасли (ОСТ), стандарт научно-технического или инженерного общества (СТО), стандарт предприятия (СТП), технические условия (ТУ). (см. прил. 1)

В СКСиТ основным локальным нормативным актом, отражающим результаты стандартизации и сертификации является **стандарт организации**, в котором закрепляются потребительские показатели оказываемых услуг, включая требования по безопасности, а также меры и способы, обеспечивающие их соблюдение. Принятие стандарта организации не исключает разработку необходимых технических документов, детализирующих нормы стандарта. При разработке стандарта необходимо учитывать, что законом не допускается установление в ТР или других документах обязательных требований к услугам. Вместе с тем в стандарте должны быть учтены общие и другие положения Закона РФ «О защите прав потребителей», относящиеся к услугам.

**Стандарт организации, оказывающей туристские услуги, должен приниматься туроператором.** Для турагентов, взаимодействующих с

ней, требования стандарта являются обязательными. В договорах с потребителями услуг следует ссылаться на стандарты организации. Использование такого стандарта другими лицами возможно только с разрешения данной организации. Стандарты на процессы и документы (управленческие, технические) содержат те «правила игры», которые должны знать и выполнять специалисты туристской отрасли.

Сегодня одним из направлений стандартизации является разработка и внедрение стандартов на системы менеджмента. Стандарты эти, как правило, основываются на международных стандартах ИСО и предлагают универсальный, гармонизированный подход для использования во всех организациях по всему миру, позволяющий проводить сертификацию и аудит систем менеджмента по единым нормам и правилам. Результатом международного сотрудничества в этой области явились стандарты ИСО серии 9000, применяются успешно во всем мире практически во всех сферах деятельности.

**ГОСТ Р ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества».** Система менеджмента качества является целевой подсистемой системы управления организацией.

#### **По стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2008:**

<b>система</b>	- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов;
<b>менеджмент</b>	- скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией;
<b>руководство</b>	- лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне;
<b>система менеджмента</b>	- система для разработки политики и целей и достижения этих целей;
<b>политика в области качества</b>	- общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
<b>система менеджмента</b>	- система менеджмента для руководства и управления

<b>менеджмент качества</b>	организацией применительно к качеству;
<b>менеджмент качества</b>	- скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству
<b>цели в области качества</b>	- то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества
<b>постоянное улучшение</b>	- повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования;
<b>планирование качества</b>	- часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
<b>управление качеством</b>	- часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
<b>обеспечение качества</b>	- часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
<b>улучшение качества</b>	- часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
<b>результативность</b>	- степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
<b>эффективность</b>	- связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами

Успешное руководство организацией и ее функционирование обеспечивается путем ее систематического и прозрачного управления. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией помимо менеджмента качества включает в себя также и другие аспекты менеджмента.

**В ГОСТ Р ИСО 9000-2008 определены восемь принципов менеджмента качества . ГОСТ Р ИСО 9000-2008 требует от предприятия**

индустрии туризма, разрабатывающего и внедряющего систему менеджмента качества, принятия **восьми принципов менеджмента качества**, образующих основу СМК:

- 1. ориентация на потребителя** предприятие зависит от своих потребителей и поэтому должно понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания
- 2. лидерство руководителя** руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности предприятия, создают и поддерживают внутреннюю среду, в которую работники могут быть полностью вовлечены в связи с решением задач предприятия;
- 3. полное вовлечение работников** всех уровней дает возможность предприятию с выгодой использовать их способности
- 4. процессный подход.** желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом
- 5. системный подход к менеджменту** выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности предприятия при достижении ее целей
- 6. постоянное улучшение** деятельности предприятия в целом следует рассматривать как ее неизменную цель
- 7. принятие решений, основанных на фактах** эффективные решения основаны на анализе данных и информации
- 8. взаимовыгодные отношения с поставщиками (партнерами).** предприятие и его поставщики (партнеры) взаимозависимы. Отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности

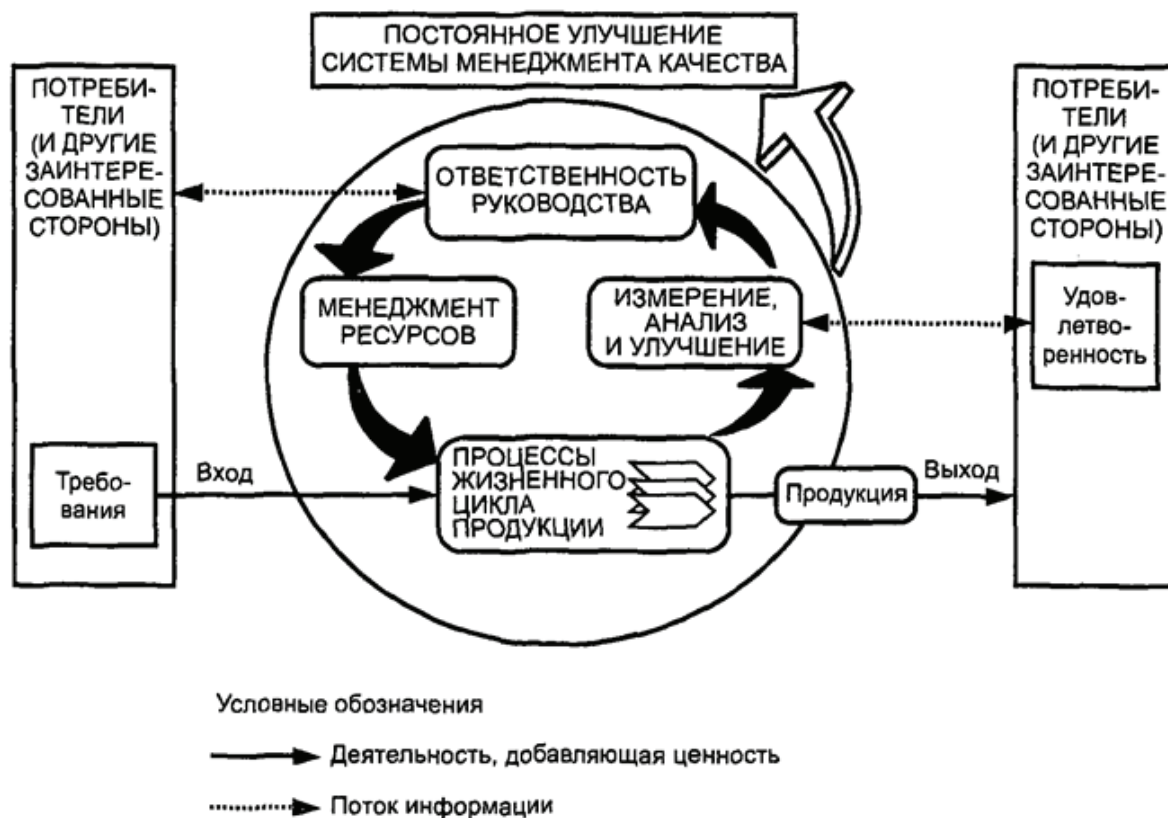


Рис. Модель процессов СМК, на основе процессного подхода

**Семейство стандартов ИСО 9000.** Семейство стандартов ИСО 9000, перечисленных ниже, было разработано с целью оказания помощи организациям всех видов и размеров при внедрении и обеспечении функционирования эффективных систем менеджмента качества:

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 - описывает основные положения СМК и устанавливает для нее терминологию;

- ГОСТ Р ИСО 9001:2000 устанавливает требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организация должна продемонстрировать возможность изготавливать продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

- ГОСТ Р ИСО 9001-2001 - определяет требования к СМК для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потре-

лей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

- ГОСТ Р ИСО 9004-2001 - содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность СМК. Целью этого стандарта являются улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон;

- ИСО 9000:2005 описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;

- ИСО 9004:2010 содержит рекомендации по достижению устойчивого успеха любой организации в сложной, требовательной и постоянно меняющейся среде путем использования подхода на основе менеджмента качества. Устойчивый успех организации достигается за счет ее способности отвечать потребностям и ожиданиям своих потребителей и других заинтересованных сторон на долговременной основе и сбалансированным образом. Его можно добиться посредством эффективного менеджмента организации, путем осознания организацией среды своего существования, за счет обучения и должного применения улучшений и (или) инноваций.

ИСО 9004:2010 - это стандарт, который поддерживает использование самооценки как важного инструмента для анализа уровня зрелости организации, охватывающего ее руководство, стратегию, систему менеджмента, ресурсы и процессы, с целью выявления сильных и слабых сторон и возможностей для совершенствования и (или) использования инновационного подхода. В настоящем стандарте менеджмент качества рассматривается более широко, чем в ИСО 9001; он рассматривает потребности и ожидания всех соответствующих заинтересованных сторон и дает рекомендации по систематическому и непрерывному улучшению общих показателей деятельности организации;

- ИСО 19011:2002 содержит методические указания по проведению аудита (проверки) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.

Данный комплекс стандартов на системы менеджмента качества предназначен для улучшения взаимопонимания в национальной и международной торговле. Системы менеджмента качества могут содействовать организациям в повышении удовлетворенности потребителей.

Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяют их потребностям и ожиданиям. Эти потребности и ожидания, как правило, отражаются в спецификации на продукцию и обычно считаются требованиями потребителей. Требования могут быть установлены потребителем в контракте или определены самой организацией. В любом случае приемлемость продукции в конечном счете устанавливает потребитель. Поскольку потребности и ожидания потребителей меняются, а организации помимо этого испытывают давление, обусловленное конкуренцией и техническим прогрессом, они должны постоянно совершенствовать свою продукцию и свои процессы.

Внедрение систем менеджмента качества побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие созданию продукции, приемлемой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии. Система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения с целью увеличения повышения удовлетворенности как потребителей, так и других заинтересованных сторон. Внедрение данной системы обеспечивает организацию и потребителей уверенностью в ее способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям.

В ГОСТ Р ИСО 9004:2010 также приводятся восемь принципов менеджмента качества, лежащих в основе международных стандартов на системы менеджмента качества ИСО серии 9000. Эти принципы могут использоваться высшим руководством в качестве руководящих указаний по

повышению эффективности деятельности организации. Данные принципы заимствованы из коллективного опыта и знаний международных экспертов, участвующих в деятельности ИСО/ТК 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества», который несет ответственность за разработку и ведение стандартов ИСО серии 9000.

(извлечение Приложение В (справочное) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2010 "Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 ноября 2010 г. N 501-ст).

### *Принципы менеджмента качества*

#### *В.2 Принцип 1: Ориентация на потребителя*

*Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.*

##### *а) Основные преимущества:*

- рост доходов и увеличение доли рынка за счет гибкого и быстрого реагирования на возможности рынка;*
- более высокая результативность использования ресурсов организации для более полного удовлетворения потребностей потребителей;*
- повышение лояльности потребителей, ведущее к повторным сделкам.*

*б) Применение принципа ориентации на потребителя ведет, как правило, к:*

- изучению и пониманию потребностей и ожиданий потребителей;*
- обеспечению связи целей в области качества организации с потребностями и ожиданиями потребителей;*
- доведению потребностей и ожиданий потребителей до всех работников организации;*
- измерению удовлетворенности потребителей и принятию мер исходя из полученных результатов;*
- систематическому менеджменту отношений с потребителями;*
- обеспечению сбалансированного подхода к удовлетворению потребностей потребителей и других заинтересованных сторон (таких как владельцы, работники, поставщики, финансирующие организации, местное сообщество и общество в целом).*

#### *В.3 Принцип 2: Лидерство руководителей*

*Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в достижение целей организации.*



*а) Основные преимущества:*

- работники будут понимать цели и задачи организации и иметь стимулы к их выполнению;
- деятельность оценивается, согласовывается и осуществляется на общей основе;
- обеспечение обмена информацией между различными уровнями организации.

*б) Применение принципа лидерства руководителей ведет, как правило, к:*

- принятию во внимание потребностей всех заинтересованных сторон, включая потребителей, владельцев, работников, поставщиков, финансирующие организации, местные сообщества и общество в целом;
- формированию четкого видения будущего организации;
- постановке смелых целей и задач;
- созданию и поддержанию общих ценностей, беспристрастности и определению этики поведения на всех уровнях организации;
- созданию атмосферы доверия и работы без страха;
- обеспечению работников необходимыми ресурсами, подготовкой и свободой действия в рамках ответственности;
- воодушевлению, поощрению и признанию вклада работников.

*В.4 Принцип 3: Вовлечение работников*

*Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.*

*а) Основные преимущества:*

- мотивированные, преданные и вовлеченные кадры организации;
- инновационный и творческий подход к достижению целей организации;
- ответственность работников за свою деятельность;
- готовность работников участвовать и вносить свой вклад в непрерывное совершенствование.

*б) Применение принципа вовлечения работников ведет, как правило, к:*

- пониманию работниками важности своего вклада и роли в организации;
- выявлению работниками факторов, мешающих их деятельности;
- принятию работниками на себя ответственности за решение проблем;
- оцениванию работниками своей деятельности в сравнении с личными целями и задачами;
- активному поиску работниками возможностей для повышения своей компетентности, знаний и опыта;
- свободной передаче работниками своих знаний и своего опыта;
- открытому обсуждению работниками проблем и вопросов.

#### *В.5 Принцип 4: Процессный подход*

*Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.*

##### *а) Основные преимущества:*

- снижение затрат и сокращение продолжительности производственных циклов за счет результативного использования ресурсов;*
- более точные, непротиворечивые и прогнозируемые результаты;*
- сфокусированное внимание на возможностях улучшения и расстановка их по приоритетам.*

##### *б) Применение принципа процессного подхода ведет, как правило, к:*

- систематическому определению действий, необходимых для получения желаемого результата;*
- установлению четкой ответственности за менеджмент основных видов деятельности;*
- анализу и измерению возможностей основных видов деятельности;*
- определению взаимодействий основных видов деятельности в рамках подразделений организации и между ними;*
- ориентации на такие факторы, как ресурсы, методы и материалы, способствующие улучшению основных видов деятельности организации;*
- оцениванию рисков, последствий и влияний деятельности на потребителей, поставщиков и другие заинтересованные стороны.*

#### *В.6 Принцип 5: Системный подход к менеджменту*

*Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы способствует результативности и эффективности достижения организацией поставленных целей.*

##### *а) Основные преимущества:*

- интеграция и увязка процессов, которые в наибольшей степени способствуют достижению желаемых результатов;*
- способность акцентировать усилия на ключевых процессах;*
- обеспечение уверенности заинтересованных сторон в согласованности, результативности и эффективности деятельности организации.*

*б) Применение принципа системного подхода к менеджменту ведет, как правило, к:*

- структурированию системы для достижения целей организации наиболее результативным и эффективным образом;*
- пониманию взаимозависимости процессов в системе взаимозависимостей между процессами системы;*
- структурированным подходам, ведущим к гармонизации и интеграции процессов;*

- обеспечению лучшего понимания роли и ответственности функций и обязанностей, необходимых для достижения общих целей и, следовательно, для снижения межфункциональных барьеров;
- пониманию возможностей организации и определению необходимых ресурсов до начала осуществления действий;
- установлению целей и определению порядка выполнения конкретных действий в рамках системы;
- постоянному улучшению системы путем измерения и оценивания.

#### *В.7 Принцип 6: Постоянное улучшение*

*Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.*

##### *а) Основные преимущества:*

- повышение эффективности за счет совершенствования возможностей организации;
- увязка мер по совершенствованию на всех уровнях со стратегическими задачами организации;
- гибкость быстрого реагирования на благоприятные возможности.

*б) Применение принципа постоянного улучшения ведет, как правило, к:*

- разворачиванию по всей организации согласованного подхода к постоянному улучшению ее деятельности;
- обучению работников средствам и методам постоянного улучшения;
- превращению постоянного улучшения продукции, процессов и систем в задачу каждого работника организации;
- разработке целей для того, чтобы направлять и отслеживать улучшения;
- признанию и поощрению за улучшения.

#### *В.8 Принцип 7: Принятие решений, основанных на фактах*

*Результативные решения основываются на анализе данных и информации.*

##### *а) Основные преимущества:*

- решения, обеспеченные информацией;
- повышение способности подтвердить результативность прошлых решений путем ссылки на фактически зарегистрированные данные;
- возросшая способность к анализу, высказыванию сомнений и изменению мнений и решений.

*б) Применение принципа принятия решений, основанного на фактах, ведет, как правило, к:*

- обеспечению уверенности в достоверности и точности данных и информации;
- доступности данных тем, кто в них нуждается;

- анализу данных и информации с использованием апробированных методов;

- принятию решений и действий на основе фактического анализа, сбалансированного с учетом опыта и интуиции.

#### *В.9 Принцип 8: Взаимовыгодные отношения с поставщиками*

*Организация и ее поставщики взаимозависимы, и их взаимовыгодные отношения повышают способность как тех, так и других создавать ценность.*

##### *а) Основные преимущества:*

- повышение способности создавать ценность для обеих сторон;
- гибкость и быстрота совместного реагирования на изменения рынка или потребности и ожидания потребителей;
- оптимизация затрат расходов и ресурсов.

*б) Применение принципа взаимовыгодных отношений с поставщиками ведет, как правило, к:*

- установлению отношений с поставщиками на основе баланса краткосрочных достижений и долгосрочных планов;
- объединению знаний, опыта и ресурсов с партнерами;
- определению и выбору основных поставщиков;
- четкому и открытому обмену информацией;
- обмену информацией и планами на будущее;
- ведению совместно разработанной и улучшенной деятельности;
- воодушевлению, поощрению и признанию поставщиков за улучшения и достижения.

Стандарт ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться организациями для внутренних целей, для проведения сертификации или для заключения контрактов, и акцентирует внимание на результативности системы менеджмента качества в свете выполнения требований потребителей.

Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 ноября 2010 г. N 501-ст) дает методические указания организациям, высшее руководство которых хочет пойти дальше требований стандарта ИСО 9001, изучать потребности и ожидания всех заинтересованных сторон и возможность их удовлетворения посред-

ством систематического и постоянного повышения эффективности деятельности организации.

Семейство стандартов ИСО 9000 проводит различие между требованиями к системам менеджмента качества и требованиями к продукции. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 определяет минимальные требования, которыми должна обладать система менеджмента качества для демонстрации способности организации удовлетворять требованиям потребителей, а ГОСТ Р ИСО 9004-2010 содержит руководство по реализации основных аспектов системы качества с целью постоянного совершенствования и улучшения работы организации в области качества.

ИСО 9001 и ИСО 9004 являются стандартами на системы менеджмента качества, которые дополняют друг друга, но их можно применять также независимо.

ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут быть использованы для внутреннего применения организациями, а также в целях сертификации или заключения контрактов. Стандарт направлен на результативность системы менеджмента качества при выполнении требований потребителей и соответствующих законодательных и других обязательных требований.

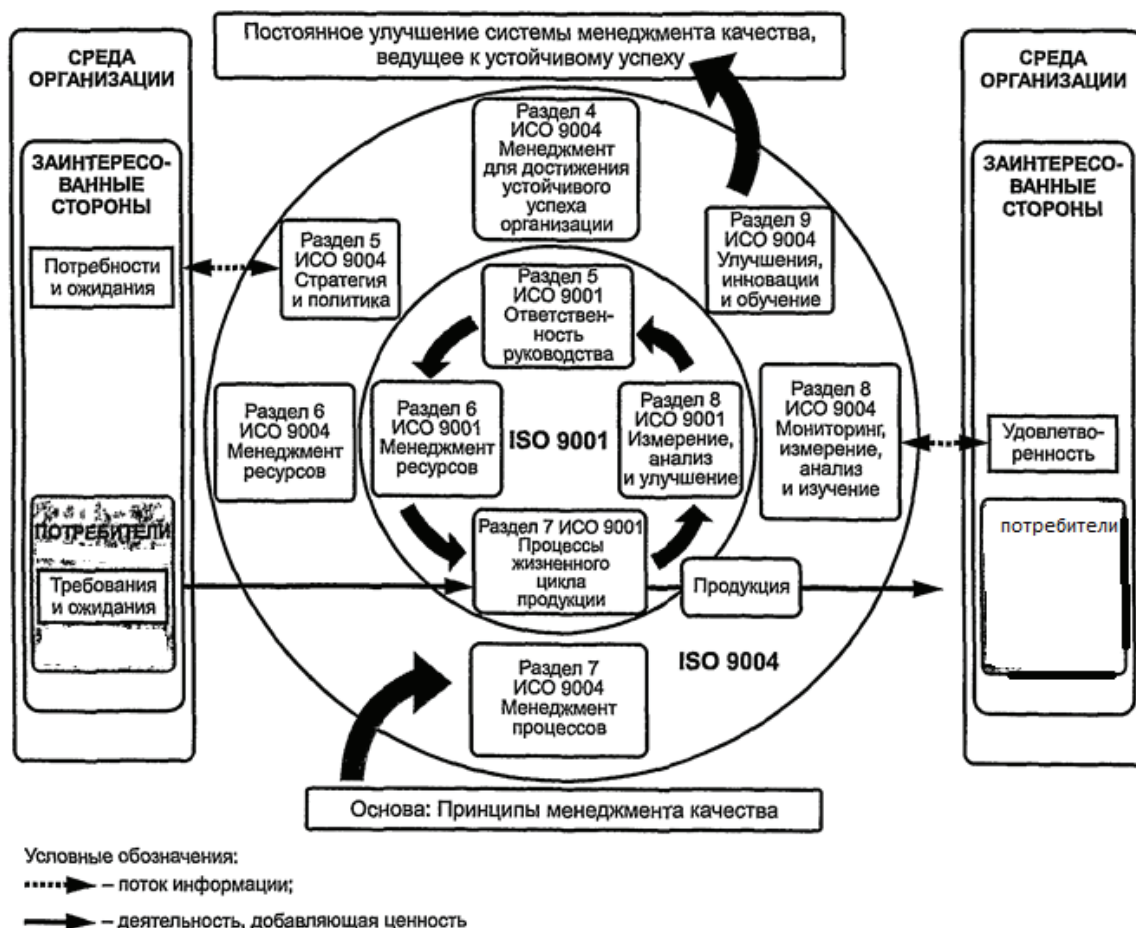


Рис. Развернутая модель СМК, основанной на процессном подходе

Таблица  
 Примеры заинтересованных сторон и их потребностей и ожиданий ( ИСО 9004-2010)

Заинтересованная сторона	Потребности и ожидания
Потребители	Качество, цена и своевременность поставки продукции
Владельцы/акционеры	Устойчивая рентабельность Прозрачность
Работники организации	Хорошие условия труда Гарантия занятости Нематериальные поощрения и денежные вознаграждения
Поставщики и партнеры	Взаимные выгоды и преемственность
Общество	Защита окружающей среды Этичное поведение Выполнение законодательных и нормативных требований
Примечание - Хотя большинство организаций дают аналогичные описания	

своих заинтересованных сторон (например, потребители, владельцы/акционеры, поставщики и партнеры, работники организации), состав этих групп может значительно отличаться с течением времени и в зависимости от организации, отрасли, нации и страны.

Ко времени публикации стандарта ИСО 9001:2008 стандарт ИСО 9004 находился на стадии пересмотра. Новая версия ИСО 9004 содержит рекомендации для менеджмента по достижению устойчивого успеха любой организации в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде. ИСО 9004 представляет более широкий взгляд на менеджмент качества, чем ИСО 9001; он нацеливает на удовлетворение потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон на основе систематического и постоянного улучшения деятельности организации. Однако этот стандарт не предназначен для целей сертификации, заключения контрактов и выполнения обязательных требований.

Таблица «Примеры заинтересованных сторон и их потребностей и ожиданий» показывает степень соответствия ИСО 9001:2008 и ИСО 9004:2009 и то, насколько оба стандарта дополняют друг друга.

Стандарт ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться организациями для внутренних целей, для проведения сертификации или для заключения контрактов, и акцентирует внимание на результативности системы менеджмента качества в свете выполнения требований потребителей.

Стандарт ИСО 9004 дает методические указания организациям, высшее руководство которых хочет пойти дальше требований стандарта ИСО 9001, изучать потребности и ожидания всех заинтересованных сторон и возможность их удовлетворения посредством систематического и постоянного повышения эффективности деятельности организации.

**Соответствие ИСО 9004:2009 и ИСО 9001:2008**

(извлечение из ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»)

Подразделы ИСО 9004:2009	Подразделы ИСО 9001:2008
4.1 (Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации) Общие положения	4.1 (Система менеджмента качества) Общие требования 5.1 Обязательства руководства
-	4.2 Требования к документации
4.2 Устойчивый успех	-
4.3 Среда организации	7.2 Процессы, связанные с потребителями
4.4 Заинтересованные стороны, их потребности и ожидания	5.2 Ориентация на потребителя
5.1 (Стратегия и политика) Общие положения	5.3 Политика в области качества
5.2 Выработка стратегии и политики	5.3 Политика в области качества
5.3 Развертывание стратегии и политики	5.4 Планирование
5.4 Информирование о стратегии и политике	5.5.3 Внутренний обмен информацией 7.2.3 Связь с потребителями
6.1 (Менеджмент ресурсов) Общие положения	6.1 Обеспечение ресурсами
6.2 Финансовые ресурсы	-
6.3 Работники организации 6.3.1 Менеджмент персонала	6.2 Человеческие ресурсы
6.3.2 Компетентность персонала	6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность
6.3.3 Вовлечение и мотивация персонала	-
6.4 Партнеры и поставщики 6.4.1 Общие положения	7.4.1 Процесс закупок
6.4.2 Выбор, оценка и расширение возможностей поставщиков и партнеров	7.4.1 Процесс закупок
6.5 Инфраструктура	6.3 Инфраструктура
6.6 Производственная среда	6.4 Производственная среда
6.7 Знания, информация и технологии	-
6.8 Природные ресурсы	-
7.1 (Менеджмент процессов) Общие положения	4.1 (Система менеджмента качества) Общие требования
7.2 Планирование процессов и управление процессами	7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции 7.5 Производство и обслуживание
7.3 Ответственность и полномочия, связанные с процессами	5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией



8.1 (Мониторинг, измерение, анализ и изучение) Общие положения	8.1 (Измерение, анализ и улучшение) Общие положения 7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений
8.2 Мониторинг	8.2.3 Мониторинг и измерение процессов 8.2.4 Мониторинг и измерение продукции
8.3.1 (Измерение) Общие положения	8.2 Мониторинг и измерение 8.2.1 Удовлетворенность потребителей
8.3.2 Ключевые показатели деятельности	8.2.3 Мониторинг и измерение процессов
8.3.3 Внутренние аудиты	8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)
8.3.4 Самооценка	-
8.3.5 Бенчмаркинг	-
8.4 Анализ	8.4 Анализ данных
8.5 Изучение информации, полученной в результате мониторинга, измерения и анализа	5.6 Анализ со стороны руководства
9.1 (Улучшения, инновации и обучение) Общие положения	8.5 Улучшение
9.2 Улучшения	8.5 Улучшение
9.3 Инновации	7.3 Проектирование и разработка
9.4 Обучение	-

Требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией, исходя из предполагаемых запросов потребителей или требований технических регламентов. Требования к продукции, и в ряде случаев также к связанным с ней процессам, могут быть установлены в технических условиях, стандартах на продукцию, стандартах на процессы, контрактных соглашениях и регламентах.

### **Резюме**

Стандартизация и сертификация являются важнейшими инструментами государственного регулирования деятельности туристских организаций и защиты прав потребителей туристских услуг и услуг сферы социально-культурного сервиса. Общей целью стандартизации и сертификации яв-

ляется защита интересов потребителей и государства по вопросам качества продукции, процессов и услуг.

Стандартизация имеет четыре основные функции: экономическую, информационную, социальную и коммуникативную.

Упорядочивающее и системообразующее свойства стандартизации находят свое выражение в разработке и установлении норм, правил, требований, характеристик, обеспечивающих оптимальный уровень качества, безопасность и приемлемую цену продукции, процессов, услуг. В зависимости от объекта стандартизации и уровня утверждения (принятия) документа, стандарты различаются по категориям: международный, региональный, государственный стандарт РФ (ГОСТ Р), межгосударственный (ГОСТ), стандарт отрасли (ОСТ), стандарт научно-технического или инженерного общества (СТО), стандарт предприятия (СТП).

В сфере СКСиТ применяются методы стандартизации, такие как классификация, кодирование и каталогизация; упорядочение (систематизация, селекция, симплификация, типизация, оптимизация); унификация; агрегатирование; специализация производства; программно-целевой метод; сетевое планирование.

ГСС РФ – это совокупность организационно-технических, правовых и экономических мер, осуществляемых под управлением федерального органа власти по стандартизации и направленных на разработку и применение нормативных документов в области стандартизации с целью защиты потребителей и государства.

В ТР устанавливаются требования исключительно для имеющей вещественно-материальную форму продукции и только с целью обеспечения безопасности на всех этапах ее (продукции) жизнедеятельности для жизни или здоровья граждан, сохранности имущества, охраны окружающей среды, а также для жизни и здоровья животных и растений. ТР для продукции, применяемой в целях туризма, являются нормативным документом в первую очередь для изготовителей этой продукции.

Основные принципы менеджмента качества отражены в стандартах системы ГОСТ Р ИСО 9001-2011. Стандарты серии ИСО 9000 требуют от предприятия индустрии туризма, разрабатывающего и внедряющего систему менеджмента качества, принятия и соблюдения принципов менеджмента качества.

### **Вопросы для самопроверки**

1. Что такое стандартизация? Назовите цели, функции и методы стандартизации. Назовите документы в области стандартизации, используемые на территории РФ.
2. Действие, каких законов РФ отменено в связи с вступлением в силу ФЗ «О техническом регулировании»? Какой закон регулирует деятельность в области стандартизации и подтверждения соответствия?
3. Назовите цели, объекты, принципы технического регулирования.
4. Что относят к продукции применительно к туризму?
5. Дайте определение термину «технический регламент». На какие объекты индустрии туризма они распространяются? Какие органы вводят в действие технические регламенты?
6. Что такое «знак обращения на рынке», «декларация соответствия»?
7. Дайте определение термину «оценка соответствия», «добровольное применение стандартов».
8. Дайте определение термину «национальный стандарт». Какой орган утверждает национальные стандарты?
9. Дайте характеристику категориям и видам национальных стандартов.
10. Охарактеризуйте стандарт организации (предприятия).
11. Назовите нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие качество в сфере туризма. Какие федеральные законы составляют техническое законодательство в туристической сфере?
12. Требования каких международных профессиональных объединений следует учитывать при продвижении турпродукта на внешний рынок?

13.Какие документы, устанавливают классификацию видов деятельности, продукции, услуг?

## **РАЗДЕЛ II**

**СУЩНОСТЬ КАЧЕСТВА.  
ХАРАКТЕРИСТИКА ТРЕБОВАНИЙ  
К КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ.  
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА. СИСТЕМА КАЧЕСТВА**

## *Глава 1*

# **ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА И УСЛУГИ КАК ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ**

Туристская деятельность в России регулируется государством в разных формах. Одной из форм является стандартизация этого вида предпринимательства, что позволяет, путем применения стандартов обеспечить минимально необходимый уровень качества туристских услуг.

Первым стандартом, положившим начало системе стандартизации и сертификации для туристской деятельности, стал ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения», введенный в действие 1 апреля 1991 года. Сегодня *правовые основы сертификации* туристских услуг и услуг гостиниц, права, обязанности и ответственность участников сертификации определяются ФЗ «О техническом регулировании», а также рядом других нормативных документов и стандартов.

**Стандартизации подлежат все объекты туристской индустрии** – гостиницы и иные средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, средства развлечения, объекты познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, а также деятельность туристских организаций.

**Сертификация в туризме** – это форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов туристской индустрии и туристских услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

**В основу сертификации туристских услуг** положены ряд государственных стандартов выделяемых в группу «Туристско-экскурсионное обслуживание». С вступлением в силу ФЗ «О техническом регулировании», сертификация для туристической деятельности носит добровольный характер, применение же стандартов сохранило свою обязательность.

Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» ввел 20 терминов и их понятий для туристских услуг. В существующих стандартах на услуги отсутствует универсальный подход к группировке требований к услугам, это объясняется отсутствием стандартизированной номенклатуры показателей качества услуг (в целом), и неоднородностью услуг по содержанию.

Рассмотрим ключевые понятия обеспечения качества в сфере СКСиТ.

**Услуга** - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности по удовлетворению запросов потребителя.

Туристские услуги, входящие в туристский продукт, оказываются гражданам (туристам) туроператорами, турагентами, объектами туристской индустрии, операторами информационных систем, а также организациями, предоставляющими услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников в соответствии с заключенными договорами.

**Услуги разделяют на материальные, нематериальные (или социально-культурные) и производственные.**

***материальная услуга***

- деятельность ее исполнителя по удовлетворению материальных нужд потребителя. Результатом материальной услуги является, как правило, преобразованная продукция.

***нематериальная или социально-культурная услуга***

- деятельность исполнителя услуги по удовлетворению социально-культурных нужд потребителя. Объектом такой услуги является собственно потребитель. Например, турист (туристские услуги); пассажир (услуги пассажирского транспорта); посетитель ресторана (услуги общественного питания), бассейна (услуги физической культуры), бани (услуги бань) и др.

**Свойства характерные для услуги в СКСиТ:**

*1. Неосвязаемость или нематериальный характер услуг (нематериальность)* - их невозможно продемонстрировать, увидеть, попробовать до получения.

*альные услуги часто называют продукцией): их нельзя потрогать, увидеть, их можно только описать.*

Клиент вынужден верить продавцу на слово. Вследствие этого со стороны потребителей обязательно присутствует элемент надежды и доверия к исполнителю услуги. Отсюда следует вывод о необходимости предъявления повышенных требований к документальному оформлению реализуемой услуги, качеству предоставляемой клиенту информации об услуге.

## *2. Неспособностью к хранению*

- услуги нельзя произвести впрок и хранить, поэтому производство и потребление услуги тесно взаимосвязаны, не может быть «перепроизводства» услуг и «затоваривания» услугами

## *3. Непостоянство качества*

- качество услуг зависит от многих факторов: мастерства персонала, культуры обслуживания и т.д. между предварительным описанием реализуемых услуг и реально оказываемыми услугами согласно этому описанию объективно может возникнуть разница в уровне качества. Эта особенность требует от оказывающих услуги организаций четкой регламентации порядка решения вопросов по претензиям клиентов к качеству услуг и аннулированию заказов.

## *4. Разрыв во времени между фактом купли-продажи и фактом потребления услуг*

- обязывает к координации работ исполнителя услуги, делает важным потребительское мнение и оценку результата и качества услуг.

## *5. Сезонность колебания спроса*

- спрос зависит от времени года, что требует разработки и применения особой политики учета доходов и затрат в отдельные периоды отчетного года, разработки мероприятий в сфере налогового планирования.

Возникают также вопросы, связанные с уровнем оплаты труда персонала организаций в период несезона. Обычно удельный вес фонда оплаты труда в расходах оказывающих услуги организаций достаточно велик (более 30%), то есть процесс оказания услуги является трудоемким.



Особенно трудоемкой является деятельность турфирм. Деятельность гостиниц можно квалифицировать не только как трудоемкую, но и относительно материалоёмкую и фондоемкую.

*6. Территориальная разобщенность производителя и потребителя*

- нетранспортируемость услуги. поскольку предоставляются различными организациями, зачастую находящимися на разных территориях (в месте приобретения права на услуги, в месте перемещения туриста, в месте пребывания туриста). Такая особенность повышает требования к обеспечению связи между отдельными звеньями процесса оказания услуги, а также приводит к повышению уровня расходов на средства связи (телефонной, факсимильной, пейджинговой, мобильной, телеграфной, почтовой и др.).

**Классификация в туризме** – это оценка соответствия туристских услуг или объектов туристской индустрии требованиям, предусмотренным определенной категорией, проводимая на основании и в соответствии с нормативными актами.

Классификация объектов туристской индустрии представляет собой важнейший элемент социального регулирования в сфере туризма. Не случайно Гаагская декларация по туризму (1989 г.), среди направлений, которым в рамках законодательства государства должны уделять первоочередное внимание, выделяет минимальные нормы и системы классификаций.

Традиционно, основными задачами классификации объектов туристской индустрии являются:

- обеспечение качества и безопасности услуг, предоставляемых с использованием объектов туристской индустрии;
- содействие развитию внутреннего и въездного туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных туристов к объективности оценки категорий объектов туристской индустрии;

- повышение конкурентоспособности национальной туристской индустрии;

- оказание помощи российским и иностранным туристам в компетентном выборе объектов туристской индустрии, в том числе обеспечение туристов полной и достоверной информацией об услугах, оказываемых с использованием объектов туристской индустрии;

- гармонизация применяемых в Российской Федерации критериев классификации объектов туристской индустрии с международными и зарубежными стандартами, с рекомендациями Всемирной туристской организацией (ЮНВТО).

Классификация объектов туристской индустрии, являясь самостоятельным направлением государственного регулирования, отличается от таких форм технического регулирования как стандартизация и сертификация услуг (ст. 2 ФЗ «О техническом регулировании»), а также от систем классификации, которые касаются вопросов технико-экономической и социальной информации и являются обязательными для применения при создании государственных информационных систем и информационных ресурсов и межведомственном обмене информацией (ст.ст. 11, 13, 15 ФЗ «О техническом регулировании»).

Как направление государственного регулирования туристской деятельности классификация объектов туристской индустрии появилась в законодательстве Российской Федерации только с 1 июня 2007 года - даты вступления в силу Федерального закона от 05.02.2007 № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Ранее вопросы классификации объектов туристской индустрии на уровне федерального закона не регламентировались.

Впервые, документ, регламентирующий вопросы организации и проведения классификации объектов туристской индустрии, появился в 2003 году. Это был Приказ Минэкономразвития России от 21.06.2003 N

197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения».

Дальнейшее развитие норм о системах классификации объектов туристской индустрии происходило в рамках реализации функций и полномочий Федерального агентства по туризму. Так, пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 901 Федеральному агентству по туризму предписывалось с участием заинтересованных федеральных органов исполнительной власти внести в Правительство Российской Федерации предложения о системе классификации гостиниц. Во исполнение данного поручения Ростуризм подготовил соответствующие предложения, которые были одобрены распоряжением Правительства Российской Федерации от 15.07.2005 № 1004-р.

В результате в России появились три системы классификации: гостиниц и других средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей (Приказ Ростуризма от 21.07.2005 N 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 09.09.2005 N 6991); Приказ Ростуризма от 05.09.2006 N 119 «Об утверждении Системы классификации пляжей»; Приказ Ростуризма от 14.11.2006 N 145 «Об утверждении Системы классификации горнолыжных трасс» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 08.12.2006 N 8573).

Классификации объектов туристской индустрии, созданные Ростуризмом, внесли значительный вклад в становление современной российской туристской индустрии. В то же время, недостатком указанных систем была их добровольность, а также возможность функционирования альтернативных систем сертификации услуг гостиниц на категории. В результате в России по данным Федерального агентства по техническому регулированию по состоянию на 2009 год в России действовало более 50 официально зарегистрированных систем сертификации услуг гостиниц. Все это, несмотря на наличие внешне кажущейся конкуренции, размывало единое туристское пространство, вводило потребителей гостиничных

услуг в заблуждение относительно качества и безопасности оказываемых услуг, а часто просто превращалось в деятельность по продаже «звезд» отелям .

Для решения указанных проблем и формирования единых принципов классификации объектов туристской индустрии на территории Российской Федерации с 1 января 2010 года вступили в силу изменения в Закон о туристской деятельности (в редакции Федерального закона от 27.12.2009 N 365-ФЗ и Федерального закона от 30.07.2010 N 242-ФЗ).

В настоящий момент классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляется аккредитованными организациями. Аккредитация организаций, осуществляющих указанную классификацию, проводится органами государственной власти субъектов Российской Федерации (статьи 4, 5 Закона о туристской деятельности).

Приказ Минспорттуризма России от 07.05.2010 № 461 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.05.2010 № 17191) Приказ Минспорттуризма России от 07.05.2010 № 461. В 2011 году данный «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» утратил силу в связи с изданием Приказа Минспорттуризма РФ от 25.01.2011 N 35, (опубликован в «Бюллетене нормативных актов федеральных органов исполнительной власти» - 04.04.2011).

Новый порядок определяет условия и порядок проведения аккредитованными организациями классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Классификация объектов туристской индустрии включает в себя:

а) рассмотрение аккредитованной организацией заявления и документов, предусмотренных соответствующей системой классификации и представленных организацией или индивидуальным предпринимателем, являющимися собственниками объекта туристской индустрии или осуществляющими его эксплуатацию (далее - заявитель), и принятие решения о проведении классификации;

б) оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации;

в) принятие аккредитованной организацией по результатам оценки решения о присвоении объекту туристской индустрии категории, предусмотренной соответствующей системой классификации.

Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 15 декабря 2010 г. N 1351 "Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 27 января 2011 г. N 19574) устанавливает порядок:

а) представления в уполномоченные органы государственной власти субъектов Российской Федерации (далее - органы по аккредитации) заявки от организации, претендующей на аккредитацию для проведения классификации объектов туристской индустрии;

б) рассмотрения органом по аккредитации заявки на аккредитацию и документов, представленных заявителем, включая анализ информации на предмет ее соответствия данным, указанным в заявке на аккредитацию;

в) принятия решения об аккредитации (или об отказе в аккредитации);

г) оформления аттестата аккредитации.

**Туристский продукт** - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену

стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта. Для обозначения качества предоставляемых услуг применяются понятия «классы обслуживания», которые обозначают условно следующими категориями: *«люкс»*, *первый класс*, *туристский класс*, *экономический класс*.

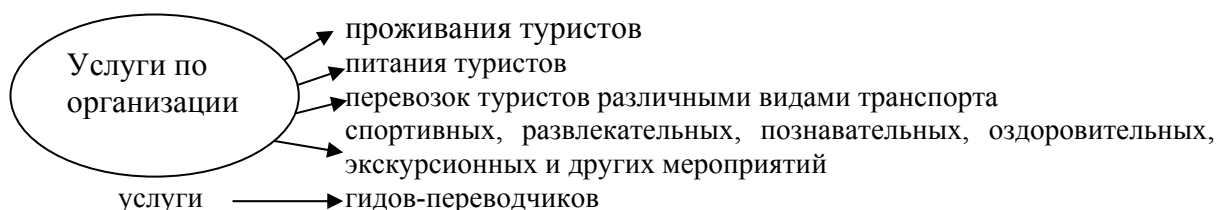
<i>«Люкс»</i>	- При организации тура <i>категории «люкс»</i> обычно привлекают услуги самого высокого класса: пятизвездочные и внекатегорийные отели, перелет первым классом или самолетами бизнес-авиации, питание в роскошных ресторанах, с обязательным обслуживанием, индивидуальный трансфер на машинах класса «люкс» («лимузин-сервис»), индивидуальные услуги гида и т.д. Такого рода туры предоставляются по разряду <i>VIP-обслуживания</i> .
<i>Первый класс</i>	- высокий уровень обслуживания, предусматривающий размещение в гостиницах категорий 4-5 звезд, перелет бизнес-классом, отличную кухню и широкий выбор блюд, возможен вариант шведского стола, индивидуальный трансфер, кураторство гида.
<i>Туристский класс</i>	- самый массовый вариант обслуживания, который предусматривает размещение в гостиницах 2-3 звезд (зависит от страны), перелет экономическим классом регулярных авиарейсов (допускаются чартеры), питание по типу шведского стола, групповой трансфер (туристов встречает автобус, который и развозит их по гостиницам).
<i>Экономический класс</i>	- это самый дешевый вариант обслуживания. Обычно экономическим классом пользуются студенты и малообеспеченные люди. Программы этого класса предусматривают минимум услуг и невысокого уровня. Размещение в гостиницах 1-2 звезд, в хостелах, общежитиях, в малых частных или кооперативных гостиницах, предусматривающих сервис по принципу самообслуживания: питание может не предоставляться вообще, может быть запланирован завтрак по типу шведского стола, с ассортиментом блюд по типу континентального завтрака; перелет, как правило, чартерными авиарейсами; встреча и проводы могут быть организованы на общественном транспорте.

Однако следует иметь в виду, что все эти градации очень условны и часто имеют национальные варианты и отличия. В любом случае при покупке тура следует уточнять уровень каждой услуги и ее конкретное содержание.

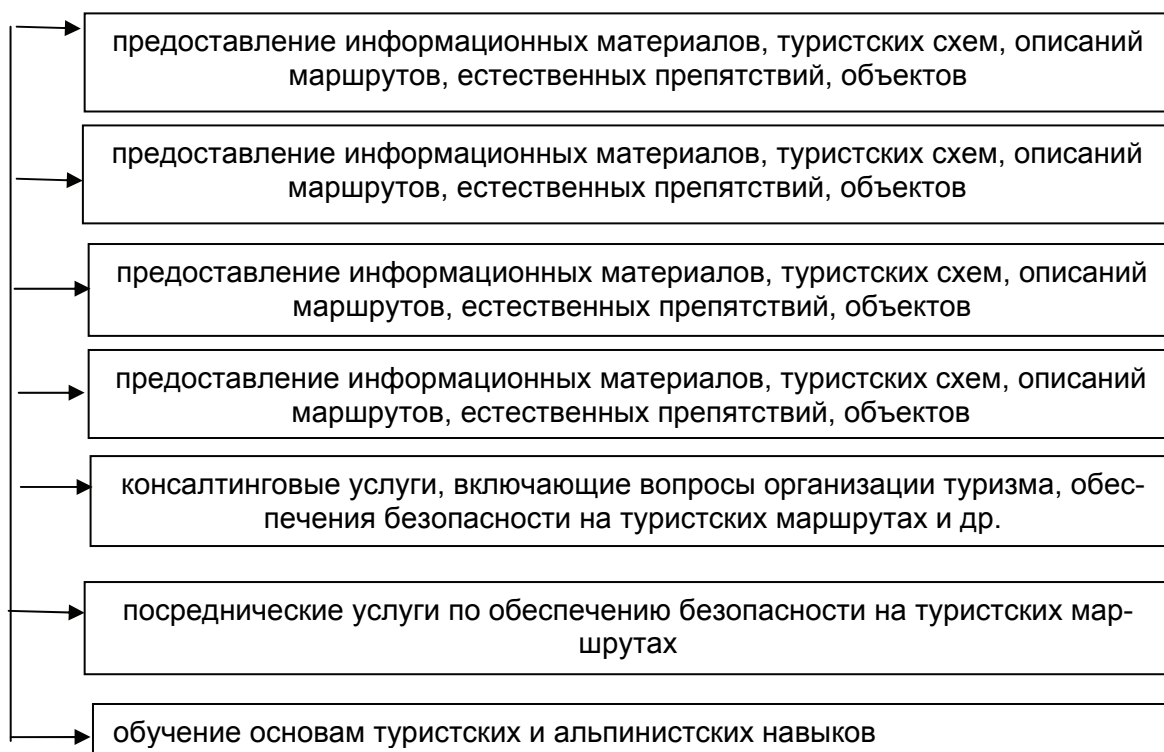
**Туристская услуга** - результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации. (ГОСТ Р 53522-2009).

**Классификация туристских услуг (Прил.8).** Туристские услуги, оказываемые потребителям, включают:

1. услуги туроператора по организации: внутреннего туризма; выездного туризма; въездного туризма;
2. услуги турагента;
3. отдельные услуги туроператора и турагента *могут включать услуги:*



4. услуги при самостоятельном туризме - могут включать:



5. экскурсионные услуги могут включать: организацию экскурсий; услуги экскурсовода.

Туроператоры в соответствии со сферой туроператорской деятельности могут быть:

- туроператорами по организации международного туризма (въездного/выездного);

- туроператорами по организации внутреннего туризма;
- туроператорами по организации международного (въездного и/или выездного) и внутреннего туризма.

Продвижение туристского продукта осуществляется туроператором самостоятельно или турагентом на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом, и включает в себя:

- проведение рекламных кампаний в соответствии с действующим законодательством;
- организацию и участие в специализированных выставках, ярмарках, рекламных турах, информационных конференциях;
- проведение PR-акций, в том числе распространение информации о туроператоре и его туристском продукте в прессе, на радио и телевидении, организация презентаций, корпоративных мероприятий и др.;
- работу с турагентствами по стимулированию сбыта;
- стимулирование потребителей.

**Тур** - комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Выделяют несколько **видов туров**:

<b>Оздоровительные</b>	- туры оздоровительного характера с отдыхом и/или лечением на курорте
<b>Познавательные</b>	- туры с экскурсионной программой: посещение музеев, осмотр достопримечательностей, участие в культурных мероприятиях);
<b>Профессионально-деловые</b>	- туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, торговых ярмарок и выставок; с выступлениями с лекциями, концертами; с участием в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных курсах, а также с целью продвижения товаров на рынке и увеличения их сбыта; обучения и исследовательской деятельности, кроме случаев оплачиваемой работы в месте временного пребывания
<b>Спортивные</b>	- туры для занятия непрофессиональным спортом: пешеходным, конным, лыжным, горным, велосипедным, подводным плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и пр., а также с целью участия и присутствия на спортивных соревнованиях
<b>Религиозные</b>	- туры с паломническими целями, участие в религиозных меро-



приятных, маршруты с посещением святых мест

## **Туры с другими целями**

Процесс стандартизации в гостиничной индустрии тесно связан с вопросами качества услуг.

**Путешествие (туристское путешествие)** - комплексная туристская услуга, заключающаяся в передвижении/перемещении по какой-либо территории или акватории с общеобразовательными, познавательными, оздоровительными, санаторно-курортными, деловыми, спортивными и другими целями в течение определенного времени.

**Экскурсионные услуги** - туристские услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий.

**Экскурсия** - услуга по удовлетворению познавательных потребностей туристов (экскурсантов), заключающаяся в коллективном (или индивидуальном) посещении и изучении определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки. (ГОСТ 53522-2009)

**Услуги средств размещения** - деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и других) услуг.

**Средства размещения туристов** - любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и другие).

**Исполнитель услуги средств размещения** - организация, индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения. Термины по управлению качеством в сфере услуг (условия обслуживания, качество обслуживания и другие) зафиксированы в ГОСТ Р 50646.

**Качество услуги** - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

**Качество обслуживания** - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Все услуги (включая туристские и услуги гостиниц) в соответствии с пунктом 4 статьи 7 Закона «О защите прав потребителей» подлежат обязательному подтверждению их соответствия требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителей (экологической чистоты, своевременности предоставления, комплексности, эргономичности, комфортности, эстетичности, культуре обслуживания, информативности).

Необходимые требования к безопасности туристских услуг и услуг гостиниц содержатся в государственных стандартах, соблюдение которых является обязательным.

В ГОСТ Р 50644-2009 отмечено, что туристские услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды.

Под **безопасностью туристов** (экскурсантов), понимается сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

**Безопасность туристской услуги** - это отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте.

Под **риском в туризме** понимается (возможная опасность), включающая: вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

Так же различают понятия «недопустимый (неприемлемый) риск» это - уровень риска, установленный административными или регулирующими органами как максимальный, при достижении которого необходимо принять меры по его устранению и «приемлемый риск» - уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод в результате своей деятельности.

В ГОСТ Р 50644-2009 также дается понятие определениям:

- источник опасности: основная причина возникновения ущерба, явление или процесс, свойство или развитие которого может стать причиной вреда.

- источник опасности природного характера: источники опасности, зависящие от состояния окружающей природной среды, которые находятся вне контроля и воли человека.

- источники опасности техногенного характера: объекты материального мира, которые в определенные моменты способны выходить из-под контроля человека и развиваться в окружающей среде (техногенные аварии и техногенные катастрофы).

- источники опасности социального (антропогенного) характера: источники опасности, связанные с жизнью общества, взаимодействием людей и их поведением (вооруженные мятежи и конфликты, террористические акты, преступления и иные посягательства на жизнь, здоровье и имущество туристов, межнациональные, межконфессиональные и региональные конфликты, сопровождающиеся насильственными действиями в отношении туристов).

- источники опасности в чрезвычайных ситуациях: источники опасности, возникающие при авариях, катастрофах, стихийных или иных бедствиях в местах пребывания туристов и способные повлечь за собой человеческие жертвы или ущерб здоровью, а также материальные потери и нарушение жизнедеятельности туристов.

В процессе оказания туристских услуг необходимо обеспечить при-

емлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов) при совершении путешествий. Законодательство Российской Федерация о туристской деятельности относит вопросы безопасности туризма к принципам государственного регулирования туристской деятельности, а также ключевым функциям органов исполнительной власти (статьи 3,4, 14 и 16 Федерального закона 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Содержание деятельности государства в этой сфере заключается в поддержании правовых и институциональных механизмов, а также ресурсных возможностей на уровне, отвечающем интересам обеспечения безопасности в сфере туризма, адекватном угрозам безопасности.

Высшими органами власти России, органами власти субъектов Российской Федерации, а также местными властями на систематической основе реализуются организационные, политико-правовые оперативные и долгосрочные меры в области обеспечения безопасности российских туристов, в том числе для защиты их финансовых интересов. Так, эффективно функционирует система информирования туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания. Появился механизм финансового обеспечения ответственности туроператоров (в форме страхования гражданской ответственности туроператоров и банковской гарантии надлежащего исполнения их обязательств перед туристами), прозрачная и доступная для туристов система учета профессионалов туризма - единый федеральный реестр туроператоров.

Вопросы безопасности российских туристов за рубежом постоянно находятся в центре внимания переговорного процесса высшего руководства страны с иностранными партнерами, в том числе при заключении международных договоров. Повысилась согласованность в деятельности органов власти при оказании финансовой помощи гражданам, оказавшимся на территории иностранного государства без средств к существованию, а также при эвакуации российских туристов из опасных регионов

мира. Реализация «права туриста на личную безопасность» выражается в действиях государства по разработке и применению комплекса оперативных и долговременных мер по выявлению, предупреждению и устранению угроз личной безопасности туристов, локализации и нейтрализации последствий их проявления. В частности, к таким действиям относятся меры предупреждения, пресечения неправомерных посягательств на жизнь, здоровье, физическую свободу и имущество туриста, меры наказания правонарушителей, защиты туристов от иных социальных, а также природных и техногенных опасностей, меры по возмещению туристам ущерба, причиненного преступлением, правонарушением или проступком, ликвидация иных последствий проявления угроз безопасности.

**Безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на:**

- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста (экскурсанта), включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;

- имущество туриста (экскурсанта), в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом (экскурсантом) во время путешествия.

Стандарт безопасности туристов под мерами личной безопасности туристов понимает комплекс мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг, и соблюдением туристами требований личной безопасности.

**Основные факторы, влияющие на безопасность туристов при совершении путешествия, включают в себя:**

- географические и природные особенности места пребывания ту-

ристов (морская, горная, пустынная местности, климат, наличие специфических животных и насекомых и т.д.);

- культурную, социальную среду временного пребывания, особенности местной пищи, язык, культурные, религиозные и этнические традиции и т.д.;

- особенности видов туристских путешествий (экстремальный туризм, спортивно-оздоровительный туризм и др.);

- уровень качества и безопасности оказываемых услуг;

- соблюдение туристами (экскурсантами) правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций (культурных, религиозных и др.) страны (места) временного пребывания, санитарно-эпидемиологических норм и правил специальных предписаний, указаний и инструкций органов власти, специализированных служб МЧС, сопровождающих гидов и инструкторов-проводников, а также использование средств индивидуальной защиты.

**Перечень мер по обеспечению безопасности туристов подробно определяется в стандарте безопасности туристов ГОСТ Р 50644-2009 включает в себя:**

- информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;

- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;

- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;

- обеспечение профилактики заболеваний, в том числе проведение профилактических медицинских прививок;

- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);

- обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);

- обеспечение сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания (в средствах размещения, во время перевозок туристов и т.д.);

- обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;

- защита персональных данных туристов, охрана их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;

- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;

- сертификация (аттестация) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;

- техническое регулирование, обеспечения безопасности процессов производства и эксплуатации объектов туристской инфраструктуры (аттракционов и иных средств развлечения, канатных дорог, аэропортов, ж/д вокзалов и др.);

- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;

- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

Обеспечение личной безопасности туристов осуществляется туристами самостоятельно и (или) субъектами личной безопасности, а также лицами, участвующими в обеспечении личной безопасности туристов. К

числу субъектов личной безопасности можно отнести Минспорттуризм России, Федеральное агентство по туризму, МЧС России, МИД России, МВД России, Федеральную службу защиты прав потребителей и обеспечения благополучия человека, а также иные органы государственной власти и местного самоуправления, в сферу полномочий (функций) которых входит оказание помощи туристам (далее также - субъекты обеспечения личной безопасности туристов).

Субъектами, участвующими в обеспечении личной безопасности туристов, являются:

- а) владельцы гостиниц, а также других средств размещения;
- б) владельцы средств транспорта (авиационные предприятия, эксплуатанты воздушных судов, судовладельцы, эксплуатанты космической техники и др.);
- в) владельцы предприятий общественного питания;
- г) владельцы средств развлечения (организаторы тотализаторов, организаторы игорных заведений и другие лица, осуществляющие деятельность в сфере игорного бизнеса);
- д) владельцы объектов делового, познавательного, оздоровительного, спортивного и иного назначения (владельцы объектов культурного наследия, лица, осуществляющие культурную деятельность, культурные центры за рубежом, санаторно-курортные организации, физкультурно-спортивные объединения и организации, спортивные клубы);
- е) лица, осуществляющие туроператорскую и турагентскую деятельность;
- ж) лица, предоставляющие экскурсионные услуги, гиды, гиды-переводчики и иные творческие работники;
- з) операторы туристских информационных систем;
- е) страховщики, страховые брокеры, страховые агенты, страховые актуарии.

Несмотря на то, что круг субъектов личной безопасности туристов



широк, тем не менее, основное бремя принятия решения о совершении туристической поездки или отказе от нее в конечном итоге лежит не органах власти или на организаторах путешествий, а на самом туристе. Поэтому знание общих основ безопасности жизнедеятельности, четкое следование инструкциям (рекомендациям) по соблюдению мер личной безопасности, здравый смысл, разумное и осмотрительное поведение в незнакомой среде позволяют туристу значительно снизить риск причинения вреда его жизни и здоровью, а также сохранить в целостности свое имущество. Турист также несет ответственность за обеспечения личной безопасности сопровождающих его несовершеннолетних граждан.

#### **К рискам в туризме относятся:**

- 1) **травмоопасность**: состояние, характеризующееся повышенным риском получения туристом травм.
- 2) **пожароопасность**: опасность, представляющая собой риск возгорания.
- 3) **гидрометеорологическая опасность**: опасность, обусловленная атмосферными, сезонными, погодными, климатическими и географическими факторами, а также атмосферными явлениями, не присущими региону обычного пребывания туристов.
- 4) **биологическая опасность**: опасность, возникающая при воздействии на туриста болезнетворных микробов, бактерий, вирусов, при контакте с ядовитыми растениями и животными и употреблении некачественных продуктов питания. (Прим. - биологическая опасность может привести к неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановке).
- 4) **экологическая опасность**: опасность, возникающая при отклонении от допустимых значений параметров, характеризующих состояние природной среды, в которой находятся туристы (химический состав воздуха, воды, почвы и т.д.).
- 5) **токсикологическая опасность**: опасность, возникающая при высоком содержании в воздухе, воде и окружающей туристов среде химических веществ, вредных для здоровья, нарушении правил проведения дезинфек-

ции и дератизации в местах пребывания туристов.

6) **радиоактивная опасность**: опасность, возникающая при радиоактивном заражении мест пребывания туристов.

7) **криминогенная опасность**: опасность, связанная с посягательствами на жизнь, здоровье и имущество туристов, возникающая при антиобщественных проявлениях, правовых нарушениях, нарушениях общественного порядка.

8) **военно-политическая опасность**: опасность, возникающая в момент угрозы или ведения военных действий в туристском регионе, включающая террористические и экстремистские действия.

9) **психофизиологическая опасность**: опасность, возникающая при физических и нервно-психических перегрузках туристов во время путешествия или в процессе оказания туристских услуг.

В результате воздействия совокупности или отдельных источников опасности туристы могут быть подвергнуты различным рискам.

**Специфические риски в туризме** традиционно обусловлены:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристских организаций туристской индустрии, включая маршруты путешествия, и чрезвычайных происшествий и ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в стране (месте) временного пребывания туристов);

- ненадлежащим техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и подъемников, туристских, в том числе горно-пешеходных, лыжных, горно-лыжных, водных трасс, транспортных средств, в том числе воздушных судов, поездов, автобусов, автомобилей, велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных достопримечательностей и объектов показа);

- сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и

т.п.);

- непрофессиональностью персонала (гидов, экскурсоводов, инструкторов-проводников и др.);

- неподготовленностью туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т.п.);

- непредоставлением или предоставлением неполной информации об условиях путешествия туристам (экскурсантам).

**Безопасность туристов (экскурсантов) обеспечивается** посредством реализации комплекса мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг и соблюдением туристами требований личной безопасности.

Известно, что категории «безопасность» и «качество» тесно связаны между собой. Без безопасности не может быть надлежащим образом обеспечено качество услуг при ее оказании. В то же время, приверженность к высоким стандартам качества и контроль качества процессов оказания услуг служит надежной гарантией их безопасности.

Эффективными средствами обеспечения качества и безопасности услуг в сфере туризма являются стандартизация и классификация объектов туристской индустрии, которые в соответствии со статьи 4, 5 Закона о туристской деятельности, являются одним из способов государственного регулирования туристской деятельности. Причем стандартизация объектов туристской деятельности является составной частью системы технического регулирования (см: Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ "О техническом регулировании").

Учитывая то, что туризм в значительной степени представляет собой сферу услуг, то техническое регулирование здесь в основном представлено стандартами (национальными стандартами), применяемыми

участниками туристского рынка на добровольной основе. Вместе с тем безопасность услуг в сфере туризма не может быть обеспечена без соблюдения и применения правил пожарной безопасности, норм безопасности зданий и сооружений, санитарно-эпидемиологических правил и других обязательных требований, которые являются частью технических регламентов (См., например, Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» и др.).

Отметим, что согласно статье 15 Закона о техническом регулировании национальный стандарт применяется равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, являющихся исполнителями и заказчиками услуг. Применение национального стандарта подтверждается знаком соответствия национальному стандарту. Основными целями стандартизации в туризме является:

- повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, повышение уровня экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений;
- обеспечение конкурентоспособности и качества услуг организаций туристской индустрии;
- содействие соблюдению требований технических регламентов и другие.

Для обеспечения качества предоставления туристской услуги и безопасности туристов от различных рисков туристские организации (туроператоры) обязаны предоставить туристам информацию, необходимую туристам в целях обеспечения безопасности их жизни, здоровья и имуще-

ства. Такая информация должна предоставляться заблаговременно до заключения договора о реализации турпродукта или оказания туристских услуг, а также в процессе обслуживания туристов и в обязательном порядке должна содержать сведения, указанные в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта.

**При формировании и реализации туристского продукта туроператоры обязаны:**

- 1) провести анализ возможных рисков для туристов;
- 2) предусмотреть меры для снижения возможных рисков до приемлемого уровня;
- 3) создать необходимые условия для обеспечения личной безопасности туристов (экскурсантов), сохранности их имущества, беспрепятственного получения неотложной медицинской и правовой помощи;
- 4) своевременно предоставлять туристам и экскурсантам необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте;
- 5) обеспечивать услуги инструкторов-проводников, если организуемые путешествия (экскурсии) связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни, здоровья в горной и труднопроходимой местности (спелеологические, водные и др. объекты);
- 6) незамедлительно информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, специализированные службы МЧС, спасательные службы и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на маршрутах или во время проведения экскурсий на территории Российской Федерации и за ее пределами;
- 7) предоставлять туристам (экскурсантам) гарантии оплаты медицинской помощи, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования таких гарантий, возможность дополни-

тельного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности;

8) при возникновении необходимости организовать эвакуацию пострадавшего туриста (экскурсанта) с места происшествия и из страны (места) временного пребывания, предоставить информацию о реальной возможности спасения, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи, схемах оповещения и сеансах связи; об аттестации маршрутов, о местах дислокации поисково-(аварийно)-спасательных служб МЧС Российской Федерации ;

9) приостановить путешествие, экскурсию в случае возникновения риска чрезвычайного происшествия (ситуации);

10) обеспечить проведение для туристов (экскурсантов) необходимых инструктажей по безопасности с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута) или экскурсии.

**Для обеспечения безопасности туристов, путешествующих по внутренним туристским маршрутам туристские организации (туроператоры) при формировании и реализации турпродукта, предусматривающего путешествие по территории Российской Федерации для российских и иностранных туристов, должны соблюдать следующие требования:**

1) формировать и организовывать путешествия по туристским и экскурсионным маршрутам на территории Российской Федерации только в местностях с благоприятными экологическими, радиационными и санитарно-эпидемиологическими характеристиками;

2) заключать договоры с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги, содержащие положения, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов), а также ответственность сторон и порядок возмещения ущерба в случае их нарушения.

В ГОСТ Р 50644-2009 подчеркивается, что безопасность туристских услуг обеспечивается путем разработки стандартов, сертификации, клас-

сификации и аттестации. Все привлекаемые специалисты: сопровождающие групп, гиды, инструкторы-проводники и другие лица, оказывающие туристские услуги, должны иметь документы, подтверждающие их квалификацию.

Важное значение отводится в нормативных документах безопасности проживания в средствах размещения туристов (туристских гостиницах, базах, кемпингах и др.).

**Безопасность местопребывания туриста в средствах размещения обеспечивается** соблюдением целого комплекса норм:

- требований, установленных ГОСТ Р 51185;
- требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве объектов размещения туристов;
- требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами;
- мер, гарантирующих личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

**Транспортные перевозки туристов** (экскурсантов), в том числе детских групп, во время путешествий осуществляются в соответствии с требованиями действующих Правил перевозок пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильном, железнодорожном, воздушном, водном и т.д.)

При формировании и реализации маршрутов повышенной опасности, связанных с прохождением горной и труднопроходимой местности, с посещением спелеологических объектов, пересечением и (или) прохождением водных объектов, а также включающих в себя занятия экстремальными видами туризма (прыжки с парашютом, сплавы по горным рекам, скалолазание, дайвинг и др.) с высоким уровнем риска для жизни и здоровья туристов, исполнитель туристских услуг (туроператор, турагент) обязан:

- уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов специализированные службы МЧС, органы местного самоуправления муниципальных образований, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности;

- предоставить туристам (экскурсантам) необходимую информацию о сложностях и сроках прохождения маршрута, телефонах экстренной связи, радиочастотах и позывных, инструкторе-проводнике, его квалификации, а также иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;

- до начала путешествия необходимо осуществить оценку подготовленности группы к прохождению маршрута и, в случае изменения маршрута, заблаговременно уведомить специализированные службы и туристов (экскурсантов);

- составить паспорт маршрута в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50681 с указанием плана прохождения маршрута, даты и длительности похода, участка трассы похода, мест ночлега, приютов, мест укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т.д.;

- иметь маршрутный лист, в котором указываются опасности и категории сложности маршрута и их уровень, а также "тактический план" и «план безопасности» маршрута, где подробно описываются действия группы, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций на определенном этапе маршрута (телефоны экстренной связи, частоты радиосвязи и время выхода на связь и пр.);

- обеспечить информирование туристов (экскурсантов) о медицинских противопоказаниях к физическим и психическим нагрузкам при осуществлении ими данного путешествия (похода);

- применять знаки на маршруте и сооружениях, используемых туристами во время путешествий (походов);

- привлекать для оказания туристских услуг на маршрутах повышенной сложности профессионально подготовленных специалистов,



имеющих специальную квалификацию, включая действия по обеспечению безопасности туристов в чрезвычайных ситуациях;

- предоставлять туристам (экскурсантам) дополнительную информацию включающую:

а) сведения об особенностях физических нагрузок, индивидуальном и групповом снаряжении и экипировке, включая средства индивидуальной защиты; о правилах пользования средствами индивидуальной защиты (страховочными веревками, шлемами, ледорубами и другим страховочным, спортивным и походным снаряжением и пр.);

б) информацию о реальных и прогнозируемых климатических, барометрических условиях на маршруте, его состоянии и возможных опасностях и мерах по их локализации;

в) картографическую продукцию, включающую информацию о погодных условиях, состоянии природных объектов (паводки, оползни, камнепады), состоянии коммуникаций, туристской инфраструктуры (дорог, мостов, маркировки маршрутов, приютов и т.д.).

Оборудование и инвентарь, применяемые на маршруте, должны соответствовать требованиям безопасности, иметь соответствующую маркировку и быть исправными, в случае возникновения чрезвычайных ситуаций на маршруте инструктор-проводник обязан принять меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов), проинформировать специализированные службы МЧС и следовать их указаниям.

**Свои особенности имеет практика обеспечения безопасности туристов при осуществлении туристских путешествий в выездном туризме.** Так, туроператоры, работающие в сфере выездного туризма, при формировании и реализации турпродуктов дополнительно должны:

- обеспечить четкое взаимодействие с консульскими учреждениями страны выезда российских туристов в чрезвычайных ситуациях ;

- предусматривать при заключении договоров с принимающей стороной ответственность за обеспечение безопасности жизни, здоровья и

имущества российских туристов и возмещение причиненного ущерба, а также предоставление медицинской и правовой помощи;

- оформить необходимые страховые документы со страховым покрытием, обеспечивающим оказание туристам необходимой медицинской помощи.

Достижению устойчивого успеха любой организации в сложной, требовательной и постоянно меняющейся среде путем использования подхода на основе менеджмента качества могут способствовать различные факторы. Услуга является результатом по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, она, как правило, нематериальна. Предоставление услуги может включать в себя, к примеру, следующее:

- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем материальной продукции (например, обувь или одежда, нуждающиеся в ремонте);

- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем нематериальной продукции (например, список критериев, необходимый для определения содержания услуги по разработке маршрута путешествия);

- предоставление нематериальной продукции (например анимационное сопровождение);

- создание благоприятных условий для потребителей (например в гостиницах и ресторанах).

Для результативного функционирования организация должна идентифицировать многочисленные взаимосвязанные виды деятельности и управлять ими, постоянно повышая качество.

Организация должна идентифицировать потребность в плане качества. Во многих случаях план качества может быть полезным и необходимым, например:

- 1) при определении действий, предусмотренных системой менеджмента качества организации в конкретной ситуации;

- 2) для целей обеспечения соответствия законодательным и обязательным требованиям или требованиям потребителя;
- 3) при разработке и валидации новых продукции или процессов;
- 4) для демонстрации выполнения требований к качеству (для внутренних и/или внешних потребителей);
- 5) в деятельности организации по выполнению требований к качеству и достижению целей в области качества;
- 6) для оптимизации использования ресурсов в соответствии с целями в области качества;
- 7) для снижения риска невыполнения требований к качеству;
- 8) для использования в качестве основы для мониторинга и оценки соответствия требованиям по качеству;
- 9) при отсутствии документированной системы менеджмента качества.

Организация, в которой внедрена система менеджмента качества, в состоянии удовлетворить все потребности клиента относительно качества предоставления услуг и продукции. Устойчивый успех организации достигается за счет ее способности отвечать потребностям и ожиданиям своих потребителей и других заинтересованных сторон на долговременной основе и сбалансированным образом. Устойчивого успеха можно добиться посредством эффективного менеджмента организации, путем осознания организацией среды своего существования, за счет обучения и должного применения улучшений и (или) инноваций.

## *Глава 2*

### **СУЩНОСТЬ, ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

В 1994 г. была создана нормативно-правовая база по сертификации туристских услуг, утверждены: ГОСТ Р 50644-94; ГОСТ Р 50681-94; ГОСТ Р 50690-94. В 2000 г. Госстандарт утвердил новый ГОСТ 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования», который вступил в силу 1 июля 2001 г.

**Базу стандартизации в сфере туризма и гостиничного хозяйства РФ в настоящее время составляют следующие государственные стандарты:**

- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг (аутентичный текст ИСО 9002-87);
- ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 50690-2000 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования;
- ГОСТ Р 50935–2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу,
- ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
- ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов;
- ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 185113:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения;
- ГОСТ Р 51185 – 2009 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;
- ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг;

- ГОСТ Р 53522 – 2010 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения;

- ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования ;

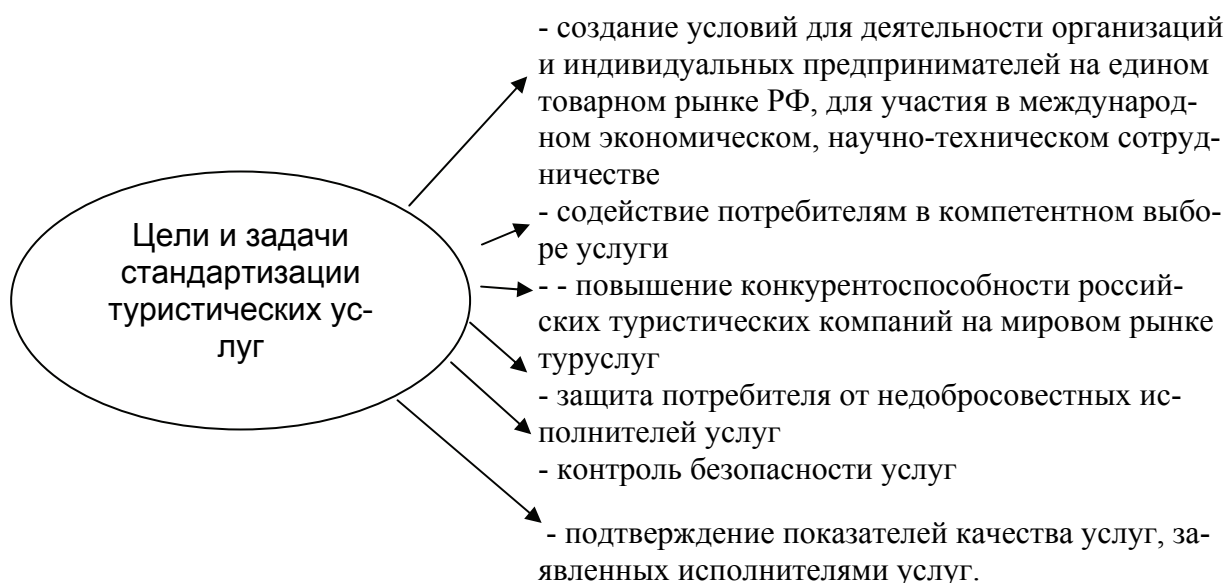
- ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования;

- ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения ;

- ГОСТ Р 54602-2011 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования ;

- ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования;

ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования;

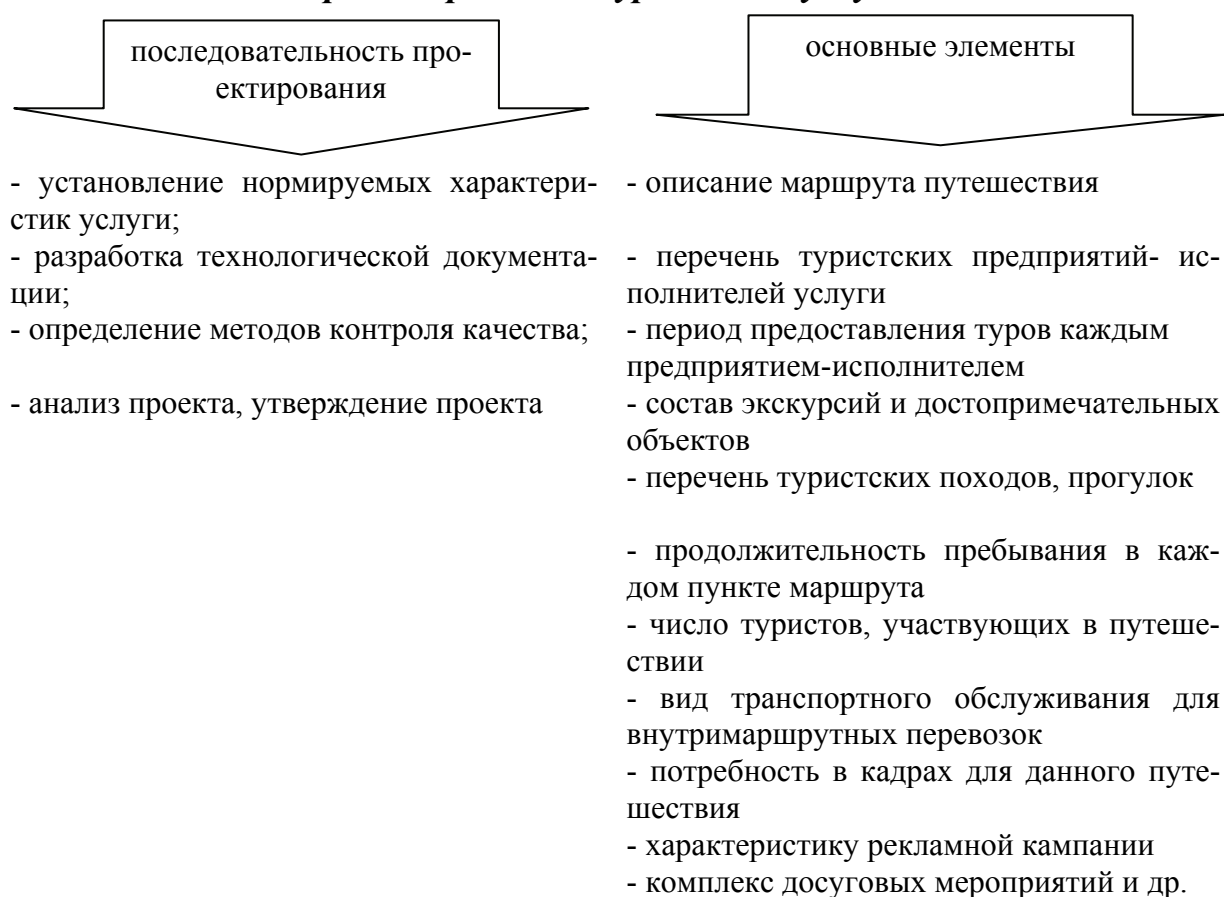


Согласно ГОСТ Р 50681-2010 проектирование туристских услуг (туристского продукта) – это подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия. Набор требований, предъявляемых к туристской услуге и согласован-

ных с туристом/заказчиком туристского продукта, и учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг называют моделью туристской услуги.

Основные элементы и последовательность проектирования туристской услуги представлены на схеме:

**Схема 7. Проектирование туристских услуг**



*Наряду со стандартизацией услуг проводятся работы по стандартизации систем обеспечения качества услуг.*

Сегодня действует ГОСТ Р 50691-94 «Система качества. Модель обеспечения качества услуг», разработанный на основе международных стандартов ИСО серии 9000.

*Цикл качества услуг включает такие элементы, как:* маркетинговые исследования рынка услуг; проектирование услуги; требования к услуге; организацию технологического процесса и контроля; предоставление услуги; результат услуги; оценку исполнителем и потребителем.

Нормативное обеспечение цикла качества составляют национальные стандарты - ГОСТ Р и стандарты предприятий - СТП и технические условия -ТУ, которые конкретизируют требования качества в зависимости от категории организации, предоставляющей эти услуги. При этом на государственном уровне устанавливают обязательные требования в законах и правилах обслуживания, основополагающих стандартах, общероссийский классификаторах и ГОСТах по группам однородных услуг .

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц представляет собой один из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, позволяющих объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя. Индустрия туризма, вводя стандарты на туристское обслуживание, применяя сертификацию услуг, определяет способы и критерии оценки качества своей деятельности и создает у потребителей уверенность в том, что удобства или услуги предоставляются ему в рамках четко определенных норм и правил.

**Сертификация туристской фирмы** - обязательное условие деятельности туристской фирмы, направленное на обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов и экскурсантов, на предотвращение нанесения вреда их имуществу и окружающей среде, на повышение качества оказываемых услуг.

Под **добровольной сертификацией** туристских услуг и услуг гостиниц понимается **подтверждение по инициативе изготовителя**, исполнителя или продавца органом по сертификации соответствия уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания. Участниками сертификации являются Госстандарт России, Федеральное агентство по спорту, туризму и молодежной политике, ЦОС туристских услуг, а также региональные органы по сертификации, которые и определяют в совокупности систему сертификации туристских услуг.

Исполнители туристских услуг в системе обязаны применять знак соответствия путем простановки его на сопроводительной документации (путевки, квитанции), выдаваемой потребителю, и имеют право использовать его на вывеске, в рекламных проспектах и других материалах.

**В целях защиты прав и законных интересов потребителей, обеспечения безопасности туризма, охраны природных и культурных ценностей в РФ введен реестр субъектов туристской индустрии, утвержденный статьей 31 ФЗ «О туризме и туристской индустрии в Российской Федерации» «Реестры субъектов туристской индустрии».**

В этот реестр включаются юридические лица и индивидуальные предприниматели, получившие лицензии на осуществление туроператорской и турагентской деятельности, сертифицированные средства размещения, а также лица, прошедшие аттестацию на право оказания услуг экскурсовода (гида, гида-переводчика), инструктора по туризму и предоставляющие такие услуги.

В рамках государственного контроля за обеспечением качества продукции и услуг, развития конкурентоспособности российских предприятий на мировом уровне действуют правила государственной регистрации системы сертификации и знака соответствия.

Для государственной регистрации системы сертификации и ее знака соответствия федеральный орган исполнительной власти (организация) направляет в Росстандарт России заявку на регистрацию, к которой прилагается комплект документов .

Документы представляются заявителем в двух экземплярах. Заявка на государственную регистрацию системы сертификации и ее знака соответствия должна содержать:

- полное наименование заявителя и его юридический адрес;
- наименование системы сертификации;
- сферу деятельности системы сертификации.



В заявке на государственную регистрацию системы обязательной сертификации и ее знака соответствия, кроме того, указываются законодательные и иные правовые акты Российской Федерации, на основании которых создается система сертификации.

Перед государственной регистрацией систем сертификации и их знаков соответствия проводится экспертиза представленных документов на соответствие требованиям законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в области сертификации, а также настоящего документа.

Знак соответствия создаваемой системы сертификации должен обладать отличием, исключающим его сходство со знаком соответствия какой-либо другой системы сертификации и иными знаками, применение которых предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Положение о знаке соответствия оформляется в виде отдельного документа, содержащего описание знака соответствия и его изображение, а также информацию об отличии знака соответствия от иных знаков, зарегистрированных в Российской Федерации в соответствии с законодательством.

После проведения экспертизы материалов заявки и рассмотрения документов, как правило, на Коллегии Росстандарт России на основе экспертного заключения принимает решение о возможности (невозможности) государственной регистрации системы сертификации и ее знака соответствия.

При положительном рассмотрении документов заявителя принимается решение о государственной регистрации системы сертификации и ее знака соответствия.

**Система ГОСТ Р** включает в качестве подсистем системы сертификации однородной продукции (работ, услуг), в которых осуществляется сертификация определенной продукции (работы, услуги) с учетом специфики ее производства и использования, а также с учетом требований меж-

дународных систем сертификации и соглашений, участником которых является Российская Федерация.

Объективность и достоверность сертификации в Системе ГОСТ Р обеспечивается аккредитацией органов по сертификации и испытательных лабораторий, а также аттестацией экспертов в установленном порядке.

Система ГОСТ Р имеет собственные формы сертификатов и знаки соответствия.

**Организационную структуру Системы ГОСТ Р образуют:**

- Росстандарт России;
- центральные органы систем сертификации (ЦОС) однородной продукции (работ, услуг);
- органы по сертификации (ОС);
- испытательные лаборатории (центры).

Функцию ЦОС систем качества и производств выполняет Технический центр Регистра систем качества.

**Правила проведения сертификации в Системе ГОСТ Р установлены:**

- для продукции - документом «Порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации», а также правилами (порядками) сертификации однородной продукции;
- для работ, услуг - документом «Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации»,
- для систем качества:

ГОСТ Р 40.001-95 «Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации», утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 28.08.95 № 45; ГОСТ Р 40.002-2000; ГОСТ Р 40.003-2008 «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008)». Стандарты этой серии устанавливают порядок сертификации систем менеджмента качества на

соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 в Системе сертификации ГОСТ Р. Стандарты предназначен для применения органами по сертификации систем менеджмента качества (далее - органы по сертификации) Системы сертификации ГОСТ Р, организациями, претендующими на получение сертификата соответствия системы менеджмента качества, организациями - держателями таких сертификатов.

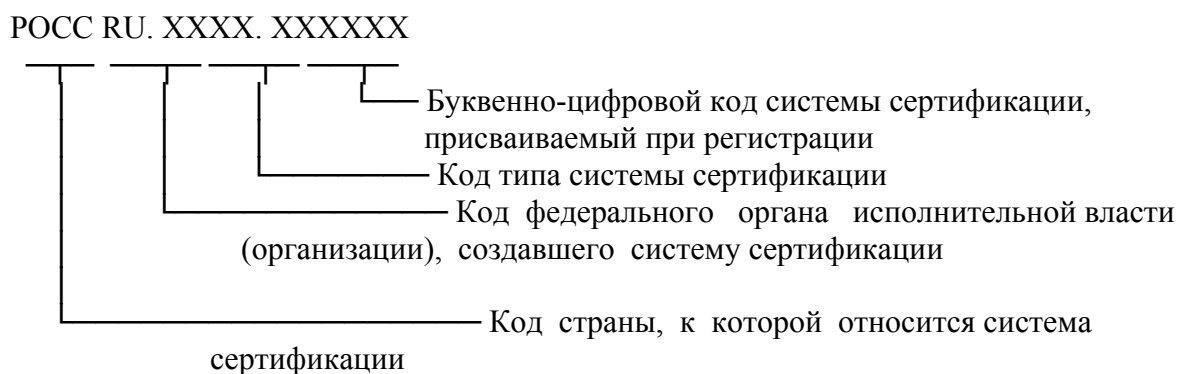
**Система добровольной сертификации ГОСТ Р** имеет свой знак, являющийся формой доведения до потребителей и других заинтересованных сторон информации о проведении в Системе добровольной сертификации продукции (работы, услуги).



Знак Системы применяется в случае проведения добровольной сертификации конкретной продукции (работы, услуги).

После принятия постановления Росстандарта России федеральный орган исполнительной власти, создавший систему сертификации или зарегистрировавший ее, направляет Положение об этой системе на государственную регистрацию в Минюст России. Получив зарегистрированное в Минюсте России Положение о системе сертификации, Росстандарт России проводит государственную регистрацию системы сертификации и ее знака соответствия с присвоением регистрационного номера и занесением в государственный реестр.

Структура регистрационного номера системы сертификации



Аббревиатура РОСС означает принадлежность к Российской Федерации.

Код страны определяется согласно общероссийскому классификатору стран мира двумя заглавными буквами латинского алфавита (для данного документа всегда RU - Российская Федерация).

Код федерального органа исполнительной власти (организации), создавшего систему сертификации, устанавливается службой государственного реестра по его внутреннему кодификатору, например:

Госстандарт России - 0001 Код типа системы сертификации

01 - система обязательной сертификации, которую в соответствии с законодательными актами Российской Федерации организует Федеральный орган исполнительной власти;

03 - система добровольной сертификации, организованная органом исполнительной власти

04 - система добровольной сертификации, организованная другими юридическими лицами

Приведем примеры действующих систем добровольной сертификации в области СКСиТ и смежных отраслях деятельности по данным Росстата на декабрь 2012 года:

*РОСС RU.Л471.04КУ01 Региональная система добровольной сертификации услуг организаций санаторно-курортного комплекса Краснодарского края (РОСС RU.Л471.04КУ01)*

*РОСС RU.0001.04ЭА00 Система добровольной сертификации услуг в области рекламной деятельности (РОСС RU.0001.04ЭА00)*

*РОСС RU.B849.04ФВВ0 Система добровольной сертификации спортивных помещений, сооружений, услуг и продукции «ВИСТИ» (РОСС RU.B849.04ФВВ0)*

*РОСС RU.0001.04ЯА00 Система добровольной сертификации «МОЛСЕМ» (РОСС RU.0001.04ЯА00)*

*РОСС RU.И772.04ФКС0 Система добровольной сертификации в области физической культуры и спорта «Спорт-Стандарт» (РОСС RU.И772.04ФКС0)*

*РОСС RU.B027.04УМ00 Система добровольной сертификации услуг на транспорте (ССТ) (РОСС RU.B027.04УМ00)*

*РОСС RU.3543.04ХО00 Система добровольной сертификации «Мастер-Тест» (РОСС RU.3543.04ХО00)*

*РОСС RU.B021.04УО00 Система добровольной сертификации смешанных перевозок опасных грузов (ССМПОГ) (РОСС RU.B021.04УО00)*




*РОСС RU.И465.04ФУ00 Система добровольной сертификации спортивных сооружений, продукции и услуг (спортивных объектов) «SOEX-СПОРТ» (РОСС RU.И465.04ФУ00)*

*РОСС RU.И645.04РТС0 Система добровольной сертификации «РосТрансСтандарт» (РОСС RU.И645.04РТС0)*

Таблица 4

#### **Зарегистрированные системы сертификации в ГОСТ Р**

<b>Регистрационный номер системы сертификации ГОСТ Р</b>	<b>Область распространения системы (объекты сертификации), знак</b>
РОСС RU.0001.03ГУ00 Система добровольной сертификации услуг ГОСТ Р (РОСС RU.0001.03ГУ00)	ремонт, окраска и пошив обуви, ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт и вязание трикотажных изделий, ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, ремонт и изготовление металлоизделий, химическая чистка и крашение, услуги прачечных, услуги парикмахерских.
РОСС RU.3082.04УЮ00 Система добровольной сертификации бытовых услуг (РОСС	Знак не разработан

RU.3082.04УЮ00)	
РОСС RU.0001.03УГ00 Система добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию (РОСС RU.0001.03УГ00)	Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения, услуги специализированных средств размещения  Знак не разработан
РОСС RU.И266.04ОЛ00 Региональная система добровольной сертификации "Стандарт качества"	 <p>Услуги, системы менеджмента качества, системы управления окружающей средой, персонал, с 27.02.2010 зарегистрировано дополнение - системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда.</p>
РОСС RU.3593.04ЮШ00 Система добровольной сертификации систем менеджмента "ЕвроРегистрСтандарт" (РОСС RU.3593.04ЮШ00)	 <p>Системы менеджмента качества, в том числе отраслевые системы менеджмента, системы экологического менеджмента, системы менеджмента охраны здоровья и безопасности персонала, системы управления охраной труда, системы управления качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП, интегрированные системы менеджмента</p>
РОСС RU.M335.04BE00 Система добровольной сертификации систем менеджмента, персонала и продукции	 <p>Продукция, персонал (эксперты), системы менеджмента (системы качества). С 15.02.2012 - системы менеджмента IT-сервисов, системы менеджмента безопасности цепи поставок, непрерывности бизнеса, энергетического менеджмента.</p>
РОСС RU.Л471.04КУ01 Региональная система добровольной сертификации услуг организаций санаторно-курортного комплекса Краснодарского края	Услуги туроператора по организации внутреннего туризма

Государственный реестр (Госреестр) – совокупность информации в электронном виде и фонд документов о системах, объектах и участниках

сертификации, зарегистрированных с целью придания им юридической силы. Данные Госреестра актуализируются путем внесения новых объектов и участников Системы сертификации ГОСТ Р, внесения изменений в информацию о зарегистрированных объектах и участниках Системы, исключения объектов и участников.

При отрицательном решении заявителю сообщается о принятом решении не позднее 30 дней со дня подачи заявки.

При государственной регистрации системы сертификации и ее знака соответствия:

- осуществляется контроль полноты и правильности оформления представленных документов;
- присваивается регистрационный номер системе сертификации и ее знаку соответствия;
- осуществляется ввод данных о системе сертификации и ее знаке соответствия в автоматизированную систему государственного реестра.

Постановлением Госстандарта РФ от 26 февраля 2002 г. N 18 утверждена Система добровольной сертификации услуг, предоставляемых на первичном и вторичном рынках клубного отдыха и ее знака соответствия (далее СДС АРККО). Система предназначена для организации и проведения добровольной сертификации услуг юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, включая туроператоров и турагентов, действующих на рынке клубного отдыха (первичном и вторичном) на основании законов Российской Федерации. В Системе предусматривается сертификация услуг как отечественных, так и зарубежных исполнителей, предоставляемых на рынке клубного отдыха на территории Российской Федерации.

Услуги, предоставляемые на рынке клубного отдыха, - результат непосредственного взаимодействия исполнителя (продавца) и потребителя (покупателя), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в клубном отдыхе.

К таким услугам относятся: услуги клубов с проживанием (клубов отдыха) и услуги средств размещения клубов с проживанием. Система имеет собственную форму сертификата соответствия и знак соответствия



Рис. Знака соответствия СДС АРККО

**Основными этапами добровольной сертификации являются:**

- подача заявки на сертификацию;
- проведение подготовительных работ (подготовка к сертификации), включая принятие решения по заявке и выбор схемы сертификации (схемы 2 и 4);
- проведение оценки услуг клубов с проживанием, услуг средств размещения для временного проживания туристов;
- принятие решения о выдаче сертификата соответствия, выдача сертификата соответствия и разрешения на применение Знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- инспекционный контроль сертифицированных услуг клубов с проживанием, услуг средств размещения для временного проживания туристов.

Таким образом, стандартизация и сертификация оказываемых услуг играют огромную роль в борьбе с недобросовестной конкуренцией, которая наносит ущерб всей отрасли, делая ее менее привлекательной для российских и зарубежных потребителей.



## *Глава 3*

### ***СУЩНОСТЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ***

В сфере услуг ключевыми аспектами системы обеспечения качества являются работники, информационные технологии, работа с жалобами, четкая формулировка критериев качества услуг.

Знание основных критериев качества и управления качеством, их связи с потребительской удовлетворенностью позволяет организациям СКСиТ устанавливать как общие цели бизнеса в области качества, так и цели по отдельным подразделениям.

К базовым концепциям всеобщего управления качеством относят систему всеобщего управления качеством (TQM), национальные премии по качеству и «шесть сигм», основополагающими являются идеи, сформулированные Э. Демингом, Д. Джураном и Ф. Кросби, которые учитывали происходящую переориентацию рынка производителя на рынок потребителя.

**Качество** - степень соответствия присущих характеристик требованиям. Понятие качества включает три элемента:

- 1) объект,
- 2) характеристики,
- 3) потребности (требования).

**Объектом качества** могут быть продукция, процесс, организация или отдельное лицо, а также любая комбинация из них.

**Продукция** - результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях.

**В таких сферах, как СКСиТ, основными ее объектам будут товар и услуга.** Товар - любая вещь, свободно отчуждаемая, переходящая от одного лица к другому по договору купли-продажи. Товар - это все, что

может удовлетворять потребность или нужды и предлагается рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления.

**Характеристики** - совокупностью отличительных свойств, которыми обладают товары и услуги. Характеристики могут быть качественными и количественными.

**Характеристики, определяющие** требования к услугам:

- время ожидания,
  - соблюдение сроков исполнения,
  - численность персонала и единиц оборудования и прочие количественные характеристики;
  - степень доверия потребителей,
  - безопасность,
  - вежливость, эстетичность,
  - удобство, гигиеничность
- и другие качественные характеристики.

**Характеристики услуги**, обеспечивающие ее способность удовлетворять определенные потребности:

- *надежность* как способность персонала в точности предоставить обещанную услугу. Основанием для надежности является компетентность персонала обслуживания.

- *предупредительность*. Подразумевает заранее спланированные варианты устранения нештатных ситуаций и выработку собственных принципов работы.

- *доверительность*. Хорошо организованный интерьер, чистота помещений и опрятный вид служащих - это внешние критерии качества обслуживания, по которым клиент заключает, можно ли довериться конкретному предприятию.

- *доступность* как легкость установления связей с персоналом обслуживания

- *коммуникативность*. Определяется вовремя предоставленной необходимой информацией;

внимательное отношение характеризуется индивидуальным обслуживанием и вниманием по отношению к клиенту

- *прослеживаемость* – возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

**Требования** – это, прежде всего, потребности. Существует иерархия потребностей. В ее основании лежат основные потребности (обеспечение пищей, одеждой, жильем), далее (в порядке возрастания) - потребности в безопасности, в удобстве и комфортности пользования, эстетические, социальные потребности. Вершину пирамиды составляют потребности развития (потребность в творчестве, стремление к самовыражению).

**Показатели качества** могут выражаться в различных единицах и могут быть безразмерными.

**Качества исполнения услуг** - степень соответствия потребительских свойств услуги конкретной общественной потребности, отвечающей как требованиям действующей нормативно-технической документации, так и пожеланиям конкретного потребителя услуги, согласованным при приеме заказа, при оптимальных социально-экономических результатах ее исполнения.

**Качества обслуживания населения** - степень соответствия потребительских свойств процессов обслуживания общественной потребности, характеризующейся совокупностью условий, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания.

**Качество туристского продукта** - характеризуется качеством услуг и культурой обслуживания. Качество выражается через систему показателей, отражающих различные виды деятельности по обслуживанию туристов.

**Существует два вида качества и четыре типа качества.**

***Виды качества:***

- **должное** (отстающее) качество связано с сокращением затрат за счет сокращения жалоб гостей и затрат на компенсацию;

- **привлекательное** (удивляющее) качество связано с увеличением прибыли и ростом доли рынка за счет нахождения и удовлетворения скрытых запросов гостей.

***Типы качества:***

1) **качество**, при котором свойства и характерные особенности услуги, **вызывают чувство удовлетворения** у потребителя, или отсутствие недостатков, усиливающее состояние удовлетворенности у клиента. Этот тип качества увеличивает издержки. Потребители должны быть согласны оплатить повышенные затраты на дополнительные особенности и свойства товара, либо эти особенности должны делать потребителей более лояльными и расположенными к его приобретению.

2) **техническое качество и функциональное качество:**

*техническое качество* - все, что получает и потребляет гость, является для него чрезвычайно важным; это то, с чем остался клиент после взаимодействия со служащим (например, номер гостиницы, блюдо в ресторане, арендованный автомобиль).

*функциональное качество* - это процесс предоставления товара или услуг. Во время этого процесса потребители проходят множество этапов в их взаимодействии со служащими фирмы. Основывается на субъективном мнении гостя о характере предоставления услуг и его ощущениях, складывающихся от обслуживания в целом.

3) **социальное качество** - это качество культуры, которое формируется поведением сотрудников по отношению к клиентам. Критериями данного качества являются дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала.

4) **общественное качество** (этическое) - это качество убеждения, которое не может быть оценено потребителем перед покупкой, и часто его невозможно оценить и после приобретения товара или услуги. Например, незнание правил противопожарной безопасности служащими гостиницы в ближайшей перспективе никак не отразится на удовлетворении клиентов. В то же время в отдаленной перспективе это может повлиять на безопасность гостей в случае возникновения пожара. Имидж компании также оказывает воздействие на восприятие качества клиентами. Так, клиент компании, имеющей хороший имидж, может не обратить внимания на незначительные огрехи, посчитав их нетипичными, поскольку предоставленное обслуживание в этом случае воспринимается выше. В то же время у фирм с плохим имиджем обслуживание воспринимается ниже.

**На качество туристского обслуживания влияют следующие факторы:**

- политика государства в области туризма;
- гибкость системы управления;
- уровень капитальных вложений в инфраструктуру;
- природно-климатические условия;
- культурно-исторические ценности;
- психологические;
- специфические потребности туристов;
- компетенция персонала, оказывающего услуги;
- культура труда и поведения сотрудников;
- имидж предприятия;
- качество обслуживания

Важными показателями качества туристского продукта является гарантия безопасности и предоставление заранее оплаченных услуг.

*Качество гостиничного обслуживания базируется на пяти важнейших элементах TQM (Total Quality Management – Всеобщий менеджмент качества).*

**TQM** - это новая система принципов, инструментов и методов организации работ, обеспечивающих такой уровень управления предприятием, который бы позволил добиться потребительского удовлетворения в стремительно изменяющихся условиях глобальной экономики. В центре концепции TQM - роль потребителя. Качество оценивается только потребителем и поэтому должно быть поставлено в зависимость от его нужд и пожеланий. Основное требование TQM - рассмотрение потребителя как участника процесса создания высококачественного продукта (услуги).



Качество обслуживания рассматривается сегодня как важная область деятельности организации гостиничного бизнеса.

Процесс обслуживания в широком смысле начинается с момента осознания потребителем своей потребности в услуге, когда он приступает к поиску и изучению информации о возможных вариантах получения услуги. Предприятия СКСиТ должны гибко реагировать на эти потребности, это непереносимое условие качества обслуживания и, как следствие, конкурентоспособности и экономического процветания предприятия индустрии туризма в целом и гостеприимства в частности.

## **Содержание понятия «качество» услуг в гостиничной индустрии**

**рии** - это мера того, как уровень предоставленной услуги удовлетворяет ожидания клиента.

**Качество – это правильно определенные потребности клиентов** - принимается во внимание концепция, согласно которой необходимо предоставлять продукты/ услуги, соответствующие потребностям гостей. Если у клиента есть потребность оформлять выезд, не выходя из номера, необходимо ему это обеспечить. Если конкуренты не предоставляют еще такой услуги, то у компании появляется возможность достичь преимущества, став первой на рынке. Именно в этом контексте качество создает конкурентное преимущество.

**Качество – это правильно оказанные услуги** - комбинируются две концепции: услуги должны не только соответствовать потребностям клиента (технический аспект), но и вся система обслуживания должна быть сконструирована таким образом, чтобы обеспечивать и удобство гостей, и хорошие межличностные отношения персонала. В этом значении качество - это основа компетентности.

**Качество – это постоянство** - имеется в виду необходимость предоставлять продукт/услуги на одном и том же уровне миллионы раз. Непостоянство - бич гостиничной индустрии. Общество не любит неприятных сюрпризов и ожидает определенных вещей, ассоциирующихся с имиджем конкретной торговой марки. Когда торговая марка не оправдывает ожиданий, формируется негативное восприятие. Поэтому можно сказать, что качество - это хорошее исполнение.

**Постоянное повышение качества** - это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на обеспечении верности клиентуры путем удовлетворения ее потребностей. Это утверждение основано на исследовании, показывающем, что затраты на приобретение нового клиента в пять раз больше затрат на то, чтобы удержать старого посредством предложения качественного обслуживания.

Это исследование базируется на следующих факторах:

- способность к удержанию клиентов позволяет сократить затраты, на маркетинг и, соответственно, увеличивает рентабельность;

- удовлетворенный клиент осуществляет бесплатную рекламу, распространяя благоприятствующую отелю устную информацию.

Выделяют следующие **категории качества** применимые ко всем видам услуг:

- приятные интерьеры: привлекательность и ухоженность внутренних помещений и территории;

- компетентность, знания и способности персонала;
- вежливость, образованность, учтивость, гостеприимство, такт и уважение к клиенту со стороны работников сферы обслуживания;
- взаимопонимание, понимание индивидуальных запросов потребителя услуг;
- общение, информирование потребителей и умение их выслушивать;
- профессиональная пригодность (к работе в индустрии СКСиТ): надежность, уважение, порядочность;
- ответственность, доброжелательность и готовность работников предоставлять услуги;
- подготовленность: необходимые навыки деловой подготовкой теоретических знаний обслуживающего и управляющего персонала;
- внешний вид: физическая привлекательность персонала (униформа, дифференцированная по службам, приятные манеры);
- стабильность: функционирование и непродуманность технологических процессов не должны создавать неудобства клиентуре;
- безопасность: отсутствие опасности, риска или неопределенности.

**Достижение высокой удовлетворенности потребителей - основа политики качества поставщика туруслуг и услуг социально-культурного сервиса.** Чтобы успешно конкурировать, необходимо своевременно предвидеть малейшие изменения в предпочтениях потребителей, т.е. надо знать предполагаемые, перспективные потребности. «Потребитель должен получить то, что хочет, когда он это хочет» - таков принцип обеспечения качества, сформулированный доктором Э. Демингом - крупнейшим ученым в области теории и методологии комплексного управления качеством.

Э. Деминг сформулировал 14 принципов управления качеством.

### **ПРИНЦИПЫ ДЕМИНГА**

**Принцип 1.** Постоянно совершенствуйте товары или услуги. Необходимо четко сформулировать цель предприятия, направленную на постоянное



усовершенствование продукции и услуг, заново определить культуру предприятия. Цикл управления качеством состоит из этапов планирования, производства, сбыта продукции и изучения рынка, за которым должен следовать другой цикл, в основе которого лежит опыт, приобретенный в ходе предыдущего цикла. При этом должно происходить непрерывное повышение качества проекта, постоянное его совершенствование.

**Принцип 2.**

Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем. Для обеспечения экономической стабильности необходима новая философия. Фирмы, которые руководствуются принципом «качество - прежде всего», смогли значительно повысить уровень качества своей продукции. Это способствовало значительному росту производительности труда, что в свою очередь привело к снижению затрат, а затем к увеличению объема реализации продукции и росту доходов.

**Принцип 3.**

Откажитесь от массового контроля. Это означает:

- управление процессом вместо проверки продукции;
- способность качественной обработки изделия в технологическом процессе;
- участие всех сотрудников в постоянном улучшении качества.

Контроль необходим, поскольку существуют дефекты и дефектные изделия. Если исчезнут дефекты и дефектные изделия, отпадет необходимость в контролерах. Качество не может быть обеспечено за счет проверок, оно должно быть результатом процесса изготовления.

**Принцип 4.**

Откажитесь от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установите долгосрочные партнерские отношения, уменьшите количество поставщиков. В основе соглашения между заказчиком и поставщиком должно лежать взаимное доверие, взаимовыгода и высокое чувство ответственности за выпуск продукции, отвечающей требованиям потребителя. Поставщик несет ответственность за обеспечение качества, отвечающего требованиям заказчика, а также за предоставление по просьбе заказчика необходимой и точной информации. Способность поставщика обеспечить качество и поставку изделий должна быть статистически доказана. Заказчик должен взять на себя обязательства за соответствующую подготовку своих субподрядчиков. Если они не знакомы с методами эффективного управления или комплексного управления качеством, заказчик должен предоставить им такую возможность и устранить разногласия в этой области.

**Принцип 5.**

Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания. Необходимо постоянно искать причины возникновения дефектов, чтобы в долгосрочном плане усовершенствовать все системы производства и оказания услуг, а также любую другую деятельность, связанную с производством. Это означает необходимость усовершенствования всех процессов, а не только конечных результатов. Необходимо контролировать процесс и управлять им при помощи системы контроля статистическими методами и картами со статистическими показателями процесса.

**Принцип 6.**

Установите на предприятии современное обучение. Основным принципом результативного руководства является наиболее полное раскрытие способностей подчиненных. Руководство должно разви-

вать инициативу и творчество подчиненных, наделяя их необходимыми правами и обязанностями. Необходимо обеспечить постоянное повышение квалификации сотрудников в их сфере ответственности. Там, где не ведутся подготовка и воспитание кадров, промахи и неудачи неизбежны.

**Принцип 7.**

Внедрите современные методы руководства: функции руководства должны быть смещены от контроля количественных показателей к качественным. Руководители высшего звена отдают зачастую распоряжения о снижении затрат, рассматривая это как основную цель своей деятельности. Они ориентируются только на кратковременную прибыль, которую управление качеством не может обеспечить. При этом допускается снижение показателей качества и надежности, увеличивается риск потери доверия потребителей. Сбор и анализ информации, относящейся к проблемам качества и управления качеством, являются первоочередной задачей при определении политики предприятия.

**Принцип 8.**

Устраните страх: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались открыто. Важно содействовать взаимной коммуникации и другим средствам для устранения боязни в пределах всего предприятия. Необходимо стремиться к устранению того, чтобы рабочий из-за боязни не выработать заданное количество изделий предъявлял к сдаче дефектные детали, чтобы менеджер предъявлял руководству предприятия преувеличенные цифры, потому что плохие результаты считаются недостатком его способностей. Если ошибки влекут за собой санкции, каждый сотрудник предпринимает все для того, чтобы скрыть ошибки. Только наличие точной и достоверной информации о полученных результатах обеспечивает эффективность управления и дальнейшее совершенствование деятельности фирмы.

**Принцип 9.**

Устраните барьеры между подразделениями предприятия. Необходимо устранить барьеры между отдельными сферами. Барьеры в вертикальном направлении вызывают проблемы коммуникации между руководителями и сотрудниками. Барьеры в горизонтальном направлении вызывают проблемы коммуникации между отдельными сферами и их сотрудниками. Деятельность фирмы должна исключать такое явление, как разобщенность структурных подразделений. Взаимоотношения сотрудников должны быть свободными и откровенными.

**Принцип 10.**

Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений для рабочих. Это означает:

- необходимость внедрения системы регулирования процессов с помощью статистических методов, для того чтобы достоверность действий менеджмента повышалась, а рабочий видел понятные цифры;
- выдвижение требований постоянного совершенствования вместо произвольных целей, которые никто не рассматривает как личное дело;
- отказ от передачи задания сверху вниз, который отражает желание руководителя без учета возможностей системы;
- быть примером в действиях, а не на словах.

**Принцип 11.**

Откажитесь от жестко установленных норм. Необходимо устранить механизм произвольной установки производительности, ко-

- торую необходимо достичь. Важно стремиться к постепенному усовершенствованию процессов.
- Принцип 12.** Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках. Необходимо устранить все, что ставит под вопрос возможность каждого рабочего и каждого менеджера гордиться своей работой. Это означает: ясное представление сотрудниками философии предприятия; согласование краткосрочных требований с долгосрочными ориентирами; отказ от выполнения работ, не имеющих смысла.
- Принцип 13.** Внедрите на предприятии систему образования и самосовершенствования сотрудников. Необходимо создать всеобъемлющую программу обучения и атмосферу самосовершенствования для каждого. Это означает: «учиться в течение всей жизни» не должно быть только лозунгом на предприятии;  
- затраты на обучение должны рассматриваться как необходимые инвестиции; повышение квалификации должно охватывать все уровни иерархии; статистические методы должны входить в базисные знания каждого сотрудника.
- Принцип 14.** Принимайте любую работу, полезную для осуществления изменений.

**Термин «Шесть сигм»** (сигма - среднее квадратическое отклонение, используемое в математической статистике для измерения отклонений параметра от среднего значения) означает, что наблюдаемый параметр может выйти за пределы плюс-минус шесть сигм три-четыре раза на миллион измерений. Концепция «Шесть сигм» представляет собой разновидность совершенствования бизнеса, основная цель которого заключается в нахождении и устранении причин брака и ошибок в производственных и сервисных процессах, основываясь на результатах, особо важных для потребителей, а также на четких финансовых показателях доходности организации.

Эта концепция использует базовые и передовые методы повышения качества за счет командной работы, члены которой применяют современные методы контроля и принимают решения, основанные на фактах, множество фундаментальных положений, относящихся к TQM, и, прежде всего, совершенствование деятельности организации за счет использования командной работы («выигрываем вместе») и процессного подхода.

**Концепция «Шесть сигм» ключевые положения и основные отличительные черты:**

- установление ключевых бизнес-процессов и потребительских требований в составе стратегических целей организации;

- назначение ответственных менеджеров за проекты, которые должны оказывать поддержку командным видам деятельности, помогать снижать или устранять сопротивление изменениям и предоставлять командам необходимые ресурсы;

- использование показателя число ошибок (брака) на миллион случаев для всех структурных подразделений организации;

- определение параметров процессов, отражающих результаты бизнеса и стимулирующих и обеспечивающих ответственность исполнителей;

- организация широкомасштабного обучения персонала, направленного на обеспечение командной работы, целью которой является повышение рентабельности, сокращение общего временного производственного цикла, освобождение от нерентабельных видов деятельности;

- организация подготовки высококвалифицированных специалистов по совершенствованию процессов (так называемых «зеленых поясов», «черных поясов»), которые умеют применять инструменты совершенствования и лидировать в командах;

- постоянное обновление и усложнение общих целей организации и целей подразделений при совершенствовании деятельности.

#### **Отличительные черты:**

1. за «Шесть сигм» отвечают руководители конкретных программ бизнеса, а в TQM качества добиваются за счет делегирования полномочий и командной работы; все проекты в «Шести сигмах» имеют межфункциональное назначение, а в TQM проекты относятся к конкретной функции, процессу или рабочему месту;

2. при совершенствовании деятельности «Шесть сигм» использует отточенный инструментарий и отработанную методологию решения проблем (используется цикл DMAIC: Define - постановка проблемы, Measure - измерение, Analyze - анализ, Improve - улучшение, Control - контроль), а в

TQM ограничиваются простым инструментарием и подходами к совершенствованию деятельности;

3. в «Шести сигмах» соизмеряют проекты, направленные на совершенствование деятельности с финансовыми результатами, а в TQM мало уделяют внимание финансовым результатам.

Имеются определенные трудности использования «Шести сигм» в области услуг, но, несмотря на эти трудности, «Шесть сигм» начинает широко использоваться в сервисных организациях.

Стабильность в достижении удовлетворенности клиентов как главного показателя качества достигается за счет умения быстро и гибко изменять элементы процесса обслуживания - «на ходу» приспосабливаться под индивидуальные требования потребителя и ориентироваться на его восприятие, т.к. главный принцип сферы обслуживания - потребитель всегда прав.

Переход России к рыночной экономике с присущей ей конкуренцией, борьбой за доверие потребителя заставляет предприятия шире использовать методы, позволяющие обеспечить высокое качество услуг.

#### *Глава 4*

### ***ХАРАКТЕРИСТИКА ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ***

Наиболее **универсальными**, т.е. применимыми к большинству товаров и услуг, **являются требования**: назначения, безопасности, экологичности, надежности, эргономики, ресурсосбережения, технологичности, эстетичности.

*Таблица 3*

#### ***Характеристика требований к качеству продукции и услуг***

<b>Требования</b>	<b>Характеристика</b>
<b>Требования назначения</b>	устанавливающие свойства продукции, определяющие ее основные функции, для выполнения

	<p>которых она предназначена (производительность, точность, калорийность, быстрота исполнения услуги и др.), - функциональную пригодность; состав и структуру сырья и материалов; совместимость - пригодность продукции (процессов и услуг) к совместному, не вызывающему нежелательных взаимодействий использованию при заданных условиях для выполнения установленных требований; взаимозаменяемость - пригодность одного изделия (процесса, услуги) для использования вместо другого изделия (процесса, услуги) в целях выполнения одних и тех же требований.</p>
<b>Требования эргономики</b>	требования согласованности конструкции изделия с особенностями человеческого организма для обеспечения удобства пользования
<b>Требования ресурсосбережения</b>	требования экономного использования сырья, материалов, топлива, энергии и трудовых ресурсов
<b>Требования безопасности</b>	<p>отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба.</p> <p><b>Риск</b> - вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.</p>
<b>Требования надежности</b>	сохранение во времени в установленных пределах всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, хранения и транспортирования.
<b>Требования экологичности</b>	отсутствие вредного воздействия продукции на окружающую среду при производстве, эксплуатации и утилизации
<b>Требования технологичности</b>	приспособленность продукции к изготовлению, эксплуатации и ремонту с минимальными затратами при заданных показателях качества.
<b>Эстетические требования</b>	требования к способности продукции или услуги выражать художественный образ, социально-культурную значимость в чувственно воспринимаемых человеком признаках формы (цвет, пространственную конфигурацию, качество отделки изделия или помещения).

В законодательных актах и стандартах **требования безопасности выделяют в особую группу как приоритетные**. В ФЗ «О техническом регулировании» к обязательным требованиям относятся безопасность про-

дукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации (далее - «безопасность»). При этом под безопасностью понимается состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда:

- жизни или здоровью граждан;
- имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу; окружающей среде;
- жизни или здоровью животных и растений.

В качестве **обязательных требований** также рассматриваются: предупреждение действий, вводящих в заблуждение потребителей: единство измерений.

Приоритетное внимание должно уделяться медицинским и санитарно-противоэпидемическим (профилактическим) мерам, как со стороны туристов, так и со стороны организаторов путешествий. Обеспечение физического, психического и социального благополучия туристов является не только одной из целей туризма, но необходимым условием комфортного и безопасного путешествия.

Поэтому не случайно данные вопросы стали подниматься еще в первые годы развития советского туризма. Так, в Постановлении Совета народных комиссаров РСФСР от 25 января 1930 года «О мероприятиях по улучшению санитарного состояния советского туризма и экскурсионного дела» отмечалось, что, приняв за последние годы характер массового общественного движения, туризм, не имея достаточной материальной базы, развивается без соблюдения необходимых санитарно-гигиенических требований; медицинский отбор туристов и научный учет влияния туризма на оздоровление масс не организован. Санитарный надзор в местах скопления туристов и на главнейших маршрутах недостаточен: туристские базы размещаются в случайных непригодных помещениях, в значительной части лишены каких-либо удобств и не удовлетворяют минимальным требованиям санитарии и гигиены.

В Российской Федерации продолжает действовать Приказ Минздрава СССР от 01.06.1988 N 444 «О мерах по дальнейшему улучшению медицинского освидетельствования лиц, выезжающих за рубеж в командировки и туристические поездки». Данный правовой акт устанавливает перечень медицинских противопоказаний для лиц и членов их семей, направляемых за границу. Безусловно, в настоящее время для туристов он носит рекомендательный характер. Однако не учитывать данные рекомендации, как организаторам путешествий, так и туристам было бы излишне самонадеянно.

Современное российское законодательство о туристской деятельности, о защите прав потребителей, а также в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения предусматривает право туристов иметь в своем распоряжении полную и достоверную информацию:

- о вредных воздействиях на них факторов среды обитания страны (места) временного пребывания, в том числе биологических (вирусные, бактериальные, паразитарные и иные), химических, физических (шум, вибрация, ультразвук, инфразвук, тепловые, ионизирующие, неионизирующие и иные излучения), социальных (питание, водоснабжение, условия отдыха);

- о медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах страны (места) временного пребывания.

Кроме того, органы государственной власти и местного самоуправления, а также организации туристской индустрии обязаны проводить санитарно-противоэпидемические (профилактические) мероприятия (организационные, административные, инженерно-технические, медико-санитарные, ветеринарные и иные меры), направленные на устранение или уменьшение вредного воздействия на туриста факторов среды обитания, предотвращения возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) и их ликвидацию.



В соответствии со статьей 6 Закона о туристской деятельности туристу должна быть обеспечена возможность беспрепятственного получения неотложной медицинской помощи, в стране (месте) временного пребывания. В то же время туристы обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если турист предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний.

Надлежащее обеспечение личной безопасности туриста во многом определяется не только качеством предоставления услуг, но также и уровнем подготовки самого туриста к путешествию.

Национальные туристские администрации и турфирмы должны иметь в своем штате специалистов, занимающихся вопросами охраны здоровья туристов.

Международным посетителям и их представителям должен быть обеспечен доступ к медицинской информации для туристов, используя каналы следующих государственных и частных организаций:

Официальные туристские представительства за рубежом

Туристские информационные бюро

Туроператоры и турагенты

Туристские транспортные компании

Глобальные распределительные системы (ГРС)

Медицинская информация для туристов должна занять свое законное место в базах данных этих организаций и в выпускаемых ими печатных материалах. Такая информация, предоставляемая туристскими компаниями и их персоналом клиентам, должна готовиться в сотрудничестве с национальными органами здравоохранения и другими компетентными медицинскими экспертами.

В рамках консультаций на медицинские темы посетитель должен получать информацию о правилах поведения за границей, личной гигиене

и санитарии, болезнях, передаваемых половым путем, а также о специфических факторах риска, связанных с конкретным пунктом назначения (например, холера, малярия).

Сотрудники турфирм должны пройти специальный курс обучения, чтобы квалифицированно консультировать своих клиентов по медицинским вопросам. По специальным вопросам сугубо технического или индивидуального характера клиентам необходимо предлагать обращаться в соответствующие органы здравоохранения или к специалистам.

Сотрудники турфирм должны иметь под рукой адреса, номера телефонов, факсов или электронной почты органов здравоохранения, центров вакцинации, специальных клиник, обслуживающих туристов и врачей, специализирующихся в туристской медицине. Для того, чтобы быть в курсе последней информации по вопросам защиты здоровья туристов, турфирмы должны обеспечить себе доступ в национальные и международные системы медицинской информации, представляющей интерес для туристов.

Там, где это целесообразно государственные власти и медики должны рассмотреть вопрос об открытии государственных или частных клиник для оказания специализированной медицинской помощи «международным путешественникам».

Безопасность достигается также применением ветеринарно-санитарных и фитосанитарных мер:

*Фитосанитарные меры* - обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в отношении продукции растительного происхождения, которые по своей природе и (или) своему способу переработки могут создавать риск проникновения на территорию РФ и (или) распространения вредных организмов.

*Вредный организм* - растение любого вида, сорта или биологического типа, животное или болезнетворный организм любого вида, расы биологического типа, способные нанести вред растениям или продукции растительного происхождения (ФЗ от 15.07.2002 «О карантине растений»).

*Ветеринарно-санитарные меры* - обязательные для исполнения требования и процедуры, направленные на предупреждение заноса заразных болез-

ней животных из иностранных государств, выпуск безопасных в ветеринарном отношении продуктов животноводства и защиту населения от болезней, общих для человека и животных.

Положения стандарта, регламента, содержащие требования, которые должны быть удовлетворены, называются **нормами**. Если норма содержит количественную характеристику, то применяют термин «норматив».

Один из главных критериев характеристики качества в туристском обслуживании, основной параметр оценки качества категорийных туристских маршрутов – **безопасность**.

Безопасность туризма – это личная безопасность туристов, сохранность их имущества и не нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.

Основная задача в индустрии туризма - обеспечение приемлемого уровня риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.д.).

**К факторам риска относятся:** *травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, биологические воздействия, психофизиологические нагрузки, опасность излучений, химические воздействия, повышенная запыленность и загазованность, прочие факторы, специфические факторы риска.* (Таблица 2.)

Таблица 5.

### Характеристики факторов риска в СКСиТ

фактор риска	характеристика
<b>Травмоопасность</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- может возникнуть в результате перемещения различных механизмов и предметов, а также из-за сложного рельефа местности, камнепадов, селей, лавин, опасных атмосферных явлений и используемого туристами снаряжения и инвентаря. Для снижения травмоопасности должны быть предусмотрены следующие меры защиты:</li><li>- опасные участки территории (подъемники, канатные дороги, участки осыпей в горах у водоемов и т.п.) должны иметь ограждения и защитные устройства;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- туристы при пересечении сложных участков туристских маршрутов должны использовать средства индивидуальной защиты (страховочные веревки, головные шлемы и прочее страховочное снаряжение);</li> <li>- при производстве туристского снаряжения и инвентаря должны соблюдаться эргономические требования;</li> <li>- при строительстве жилых и общественных зданий должны соблюдаться требования СНиПов, а техническое состояние транспортных средств, используемых для перевозок туристов, должно соответствовать требованиям соответствующих нормативных документов;</li> <li>- при использовании лифтов, подъемников и прочего оборудования должны соблюдаться правила эксплуатации, обеспечивающие его безопасную работу;</li> <li>- туристы должны быть информированы о том, как избежать возможных травм и какие экстренные меры следует предпринимать в случае их получения.</li> </ul>
<b>Воздействие окружающей среды</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предупреждение вредных воздействий данного фактора риска обеспечивается: выбором благоприятного времени года, суток для проведения туристского мероприятия; рациональным проектированием трассы туристского маршрута; учетом погодных особенностей района; сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды; оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, отопления и т.п.; наличием соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты; своевременным информированием туристов о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте (в том числе климатических условиях, перепадах высот).</li> </ul>
<b>Пожароопасность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями Правил пожарной безопасности.</li> </ul>
<b>Биологические воздействия</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- к ним относятся микроорганизмы, а также ядовитые растения, пресмыкающиеся, насекомые и животные, являющиеся переносчиками инфекционных заболеваний, вызывающие ожоги, аллергические и токсические реакции. Для предупреждения данного фактора риска необходимо: соблюдать установленные санитарные нормы и правила обслуживания; применять оборудование и препараты для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов; использовать знаки безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях (посуде, кухонном инвентаре, в том числе для приготовления пищи в походе, в местах водозабора, у колодцев и пр.); проводить периодические медицинские осмотры обслуживающего персонала; информировать туристов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, растениях, ареалы распространения которых совпадают с туристским маршрутом, о том, как избежать нежелательных контактов и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травм (контакта).</li> </ul>
<b>Психофизиологические нагрузки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- исключение или снижение воздействия данного фактора риска достигается: рациональным построением программы обслуживания; учетом психофизиологических особенностей туристов при формировании туристской группы; соблюдением эргономических</li> </ul>

	требований к используемому туристскому снаряжению и инвентарю, транспортным средствам, мебели.
<b>Опасность излучений</b>	- для предупреждения опасности ультрафиолетового излучения необходимо: информировать туристов о воздействии ультрафиолетового излучения на человека; использовать средства индивидуальной защиты (защитные маски, крема, одежду, закрывающую тело, руки, ноги, солнцезащитные очки); учитывать действие данного фактора риска при планировании графика движения по маршруту (по открытым, незатененным участкам в горных, водных, лыжных и других походах). Для исключения фактора риска радиологического излучения допускается прокладывать туристские маршруты только в местностях с благоприятными характеристиками радиологического состояния
<b>Химические воздействия</b>	- для предотвращения действия данного фактора риска следует: осуществлять регулярный контроль за содержанием вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания; осуществлять строительство и размещение объектов для отдыха туристов в благоприятной с точки зрения действия химических факторов риска среде; применять препараты для дезинфекции и дезинсекции в строгом соответствии с инструкцией по их использованию, исключая возможность контакта туристов с этими средствами.
<b>Повышенная загрязненность и загазованность</b>	- для предотвращения действия данного фактора риска следует соблюдать требования оснащения помещений и транспортных средств вентиляцией с очисткой воздуха.
<b>Прочие факторы риска</b>	К прочим факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге. Для предотвращения действия данного фактора риска необходимо: предоставлять туристам достаточную информацию о реализуемых услугах; проводить для туристов необходимый инструктаж по безопасности с учетом специфики вида туристского маршрута.
<b>Специфические факторы риска</b>	- в туризме данные факторы риска обусловлены: возможностью возникновения природных и техногенных катастроф, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов); техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы; сложным рельефом местности; уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов и др.); подготовкой туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т.п.); информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы, маркировка трасс туристских маршрутов).

Обеспечение безопасности клиентов предприятиями сферы СКСиТ  
представлено на схеме :

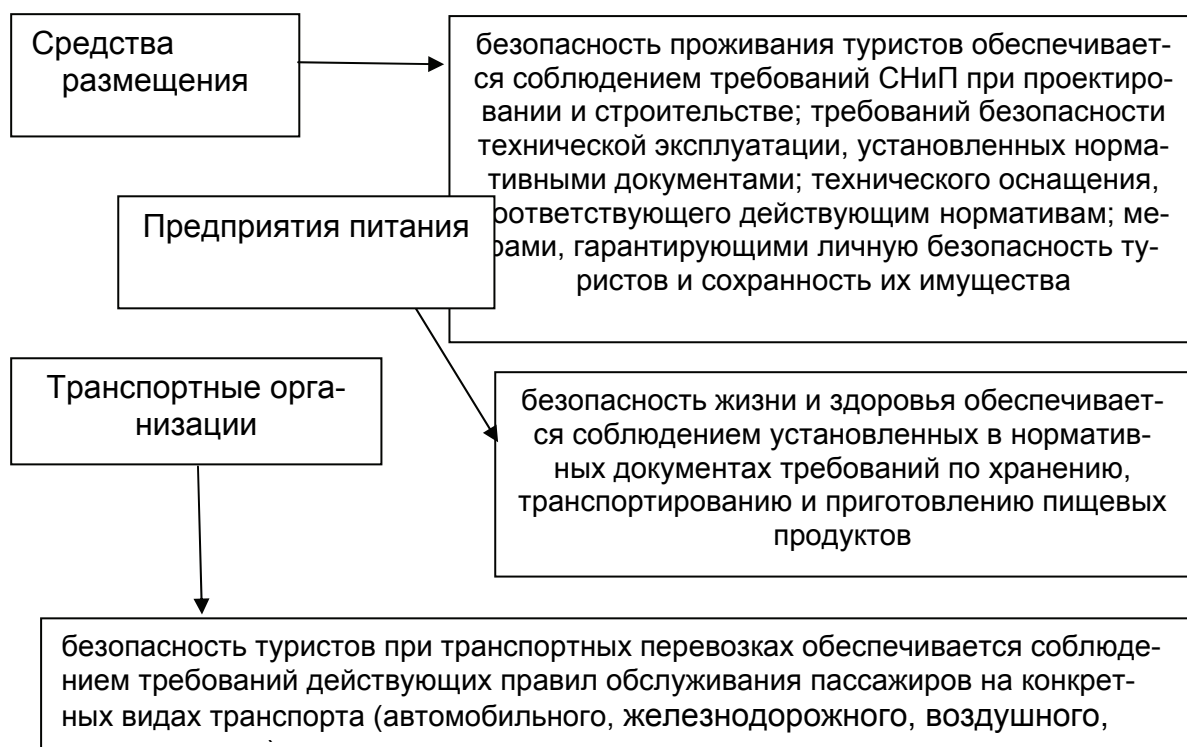


Схема 10. Обеспечение безопасности клиентов в СКСиТ

Туристское снаряжение и инвентарь, применяемые при обслуживании туристов, должны соответствовать требованиям, установленным действующей нормативной документацией на эти виды снаряжения.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и др.), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

**Требования к качеству средств размещения,** перечень требований к гостиницам представлен в таблице.

Таблица 6.

### Перечень требований к гостиницам

обязанности	перечень требований
должна иметь: а) гостиница	<ul style="list-style-type: none"> <li>- удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта, в том числе автобусов</li> <li>- аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию как</li> </ul>

<p><i>б)гостиница, занимающая часть здания</i></p>	<p>в обычной, так и в чрезвычайной ситуации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- системы оповещения и средства защиты от пожара, предусмотренные правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц.</li> <li>- инженерные системы и оборудование, обеспечивающие круглосуточное горячее и холодное водоснабжение.</li> <li>- в районах с перебоями водоснабжения необходимо иметь емкость для минимального запаса воды (не менее чем на сутки), канализацию, отопление, поддерживающее температуру не ниже 18,5 °С в жилых и общественных помещениях, вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую нормальную циркуляцию воздуха и исключаящую проникновение посторонних запахов в номера и общественные помещения, радиовещание и телевидение (подводка во все номера), телефонную связь, освещение в номерах: естественное (не менее одного окна), искусственное (обеспечивающее освещенность при лампах накаливания - 100 лк, при люминесцентных лампах - 200 лк), в коридорах - круглосуточное естественное или искусственное освещение.</li> </ul> <p>- отдельный вход</p>
<p>обеспечивать</p>	<p>- безопасность жизни и здоровья, сохранность их имущества, проживающих в гостинице.</p>
<p>соблюдать:</p>	<p>- санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора. Все электрическое, газовое и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с «Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования».</p>
<p>предусматривать:</p>	<p>- при проектировании новых и реконструкции старых гостиниц необходимо условия для приема и обслуживания инвалидов, использующих кресла на колесах.</p>

Установлен так же перечень требований к гостиницам, относящийся к материально-техническому обеспечению, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг и уровню обслуживания.

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов. (см. разд. 4. Гл.4).

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА. СИСТЕМА КАЧЕСТВА**

**Оценка качества** - это совокупность операций, выполняемых с целью оценки соответствия конкретной продукции (услуги) установленным требованиям. Требования устанавливаются в ТР, стандартах, ТУ, контрактах, технических заданиях. Носителем установленных требований могут быть стандартные образцы, образцы-эталоны, товары-аналоги. Невыполнение требования является несоответствием. Для устранения причин несоответствия организация осуществляет корректирующие действия.

**Схема формирования оценки качества услуг со стороны потребителя** представлена на схеме.



Схема 11. Формирование оценки качества услуги со стороны потребителя

Если качество услуги измерить не удастся, то объективным проявлением его является благодарность или отсутствие претензии со стороны клиента.

**Основной формой оценки является контроль.** Любой контроль включает два элемента: получение информации о фактическом состоянии объекта (для продукции - о ее качественных и количественных характеристиках) и сопоставление полученной информации с установленными требованиями с целью определения соответствия, т.е. получение вторичной информации.



**Контроль качества** - контроль количественных и (или) качественных характеристик.

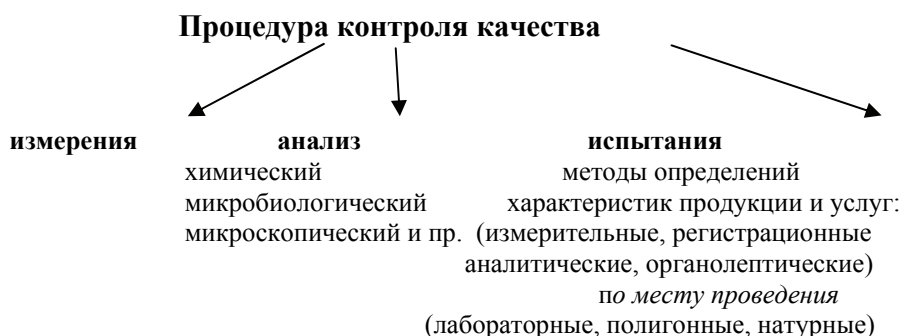


Схема 12. Процедура контроля качества

Согласно Правилам проведения сертификации в РФ к испытаниям конкретной продукции допускается только аккредитованная испытательная лаборатория.

Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 15 декабря 2010 г. N 1351 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» устанавливает порядок:

а) представления в уполномоченные органы государственной власти субъектов Российской Федерации (далее - органы по аккредитации) заявки от организации, претендующей на аккредитацию для проведения классификации объектов туристской индустрии;

б) рассмотрения органом по аккредитации заявки на аккредитацию и документов, представленных заявителем, включая анализ информации на предмет ее соответствия данным, указанным в заявке на аккредитацию;

в) принятия решения об аккредитации (или об отказе в аккредитации);

г) оформления аттестата аккредитации.

На современном этапе принята СК, установленная в международных стандартах - ИСО серии 9000. Требования к СК дополняют технические требования к продукции. Фундаментальным понятием в учении о СК

является понятие процессы жизненного цикла продукции (ЖЦП).

**Жизненный цикл продукции (ЖЦП)** - совокупность взаимосвязанных процессов изменения состояния продукции при ее создании и использовании. (схема 13). Эту модель раньше называли петлей качества (спиралью качества), а в последней версии ИСО 9000 - «процессами жизненного цикла продукции». Важнейшее требование к СК состоит в том, что управление качеством должно охватывать все этапы ЖЦП.

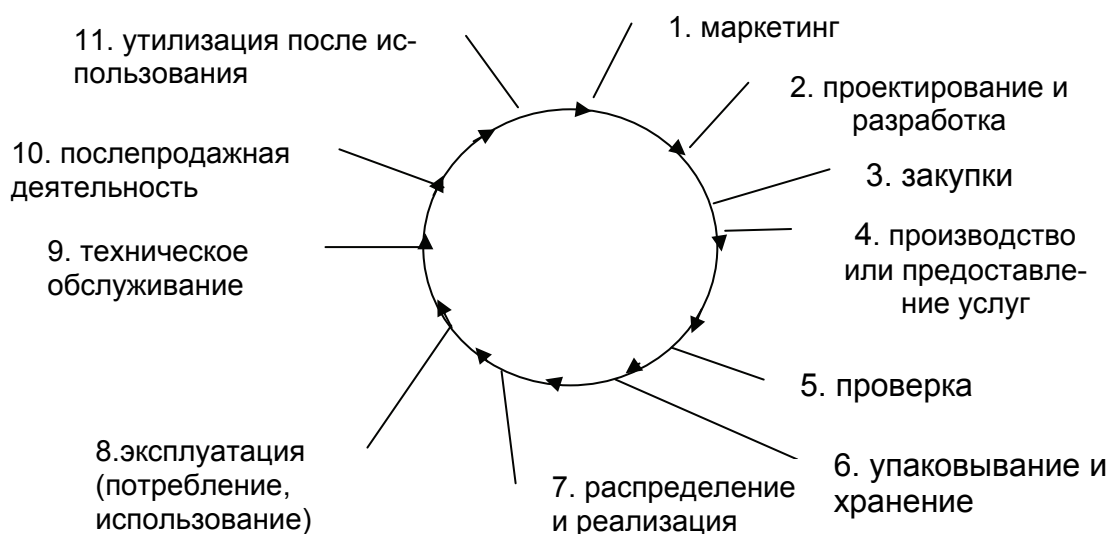


Схема 13. Процессы жизненного цикла продукции

**Туруслуги также имеют свой жизненный цикл, состоящий из четырех фаз:**

- 1) *внедрение* – начальная стадия ЖЦП турпродукта, период высоких затрат на производство и маркетинг, завоевание потенциальных клиентов. Торговля обычно убыточна, медленный темп роста объема продаж;
- 2) *рост* – свидетельство признания покупателями турпродукта и быстрое увеличение спроса на него. Продажа и прибыльность растут.
- 3) *зрелость* – характеризуется тем, что большинство потенциальных покупателей уже приобрело турпродукт, происходит насыщение рынка. Темпы роста продаж падают, прибыль растет медленнее из-за расходов на марке-

тинговые мероприятия. Действия фирмы направлены на улучшение качества продукта.

4) *спад* – период резкого снижения продаж и прибыли.

**В сфере оказания услуг средств размещения понимание оценки качества услуг и обслуживания руководством и персоналом гостиницы, а также потребителем (гостем) различны:**

**Представление о качестве руководства**

*объединяет в себе:*

- эталон качества обслуживания гостей, действующий на гостиничном предприятии в виде системы требований к работе персонала. В сопоставлении с эталоном должны выявляться несоответствия и оцениваться качество работы персонала.  
- рабочий инструмент управления качеством жизнедеятельности предприятия в соответствии с принятой политикой качества, долгосрочными и иными целями и задачами, поставленными владельцами и обществом.

**Представление о качестве у обслуживающего персонала**

(реальное качество обслуживания исполнителем) - это рабочий инструмент качества обслуживания гостей, оформившийся и существующий в коллективном сознании в виде фактически действующих (и не обязательно соответствующих описанным инструкциям и распоряжениям) правил.

**Качество услуг и обслуживания**

**определяется:** потребностями руководства и персонала;  
**зависит** от качества руководства (управления, менеджмента), определяемого показателями экономической эффективности деятельности; требованиями к перечню и содержанию услуг; процессом обслуживания и управления; вспомогательным процессом обеспечения деятельности предприятия.

**Качество работы персонала**

**определяется:**

1) эффективным использованием им всех документов, регламентирующих качество обслуживания, решений руководства и собственных представлений (в виде закреплённой в сознании системы профессиональных знаний и правил поведения) о том, как удовлетворить гостя;  
2) выполнением им должностных инструкций всех квалификационных уровней, главная роль отводится работникам третьего квалификационного уровня.

**Качество руководства**

**реализуется** в положениях, стандартах предприятия, регламентирующих процессы (производственные, управленческие, сбытовые, снабженческие и пр.), в технической документации на услуги, в должностных инструкциях, текущих оперативных решениях.

**Качество гостиничного обслуживания**

это свойство обслуживания вызывать у потребителя чувство удовлетворения, то есть вызывать у него восприятие полученного обслуживания как соответствующего его требованиям (ожиданиям), **определяется** тем, насколько качество персонала отвечает потребностям каждого отдельно взятого гостя.

***Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания***

- это **формирование** в сознании гостя чувственного образа различий между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием с последующим перерастанием этого образа (через восприятие и оценку существенных свойств полученного обслуживания) в эмоциональный настрой по отношению к гостинице, характеризуемый силой (уровнем) и направлением.

***Оценка потребителем качества гостиничного обслуживания***

**основывается** на его восприятии услуги и заключается в формировании в сознании потребителя положительного или отрицательного эмоционального настроения по отношению к гостиничному предприятию, настроения, характеризующего степень (общий уровень) соответствия полученного обслуживания ожиданиям потребителя.

**количественная характеристика этого эмоционального настроения является оценкой качества.** Данное понятие оценки качества обслуживания распространяется как на все полученное гостем обслуживание в течение его пребывания в гостинице (на весь процесс), так и на отдельный структурный элемент процесса обслуживания.

Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания, образующие технологическую сферу деятельности гостиничного предприятия, влияющие на качество услуг:

***Сами услуги***

(предоставляемые по заказу конкретные блага); организованные действия обслуживающего персонала по предоставлению заказанных услуг

***Культурная среда обслуживания*** - «корпоративная культура», составными частями которой являются:

- отношение к гостям персонала гостиницы;
- общий эмоциональный настрой персонала (моральный климат);
- управляемый фон обслуживания (интерьер, внешний дизайн, благоустройство территории, устоявшиеся запахи, световое и звуковое сопровождение и др.);
- неуправляемый фон обслуживания (уровень внешнего шума, преобладающий контингент гостей, экология и др.).

В сфере услуг при оценке потребителем качества предоставленного обслуживания высокий уровень субъективизма это означает, что у каждого клиента свое собственное понимание качества обслуживания и персонал предприятия должен профессионально воспринимать это.

**Типология элементов обслуживания** - модель восприятия и оценки качества обслуживания предложенная Кедотт-Тердженом, дает возможность прогнозировать оценку качества вновь создаваемых продуктов гостеприимства, попарно сопоставлять оценки качества обслуживания различными заинтересованными сторонами, например гостем и персоналом, гостем и руководством, руководством и персоналом (табл. 6).

Типология построена на качественном нормировании восприятия и оценки гостем каждого из элементов получаемого обслуживания по отдельности, (в понятиях «удовлетворение», «разочарование», «нейтральное восприятие»). Уровень качества обслуживания во многом определяется корпоративной культурой гостиничного предприятия.

Таблица 7

**Карта качества обслуживания (эталонная)**

№ п/п	Содержание и характеристика элемента обслуживания	Оценка восприятия элемента обслуживания		
		Отсутствует	Исполнен неправильно	Исполнен правильно
<b>Раздел 1. Критические элементы обслуживания</b>				
1.1	Безопасность проживания	Обслуживание недопустимо	-5	5
1.2	Здоровая пища		-5	5
<b>Раздел 2. Нейтральные элементы обслуживания</b>				
2.1	Цвет униформы	-2	0	
2.2	Цветовая гамма интерьера в номере	-2	-1	
<b>Раздел 3. Элементы, приносящие удовлетворение</b>				
3.1	Цветы и конфеты в номере бесплатно	0	-1	2
3.2	Живая музыка в холле	0	-1	1
<b>Раздел 4. Элементы обслуживания, приносящие разочарование</b>				
4.1	Общественные туалеты в холле	-3	-1	0
4.2	Культура персонала		-3	0

## **Корпоративная культура (в непосредственном восприятии гостем)**

- общая для всех работников предприятия система исповедуемых ценностей, морально-этических норм, правил, обычаев и стилевых особенностей поведения персонала.

Важнейшими элементами корпоративной культуры являются:

<i>Моральный климат</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- признанная справедливой и принятая всеми корпоративная идеология;</li><li>- открытое общество;</li><li>- дружественная атмосфера;</li><li>- сотрудничество и взаимная услужливость;</li><li>- открытые правила карьеры;</li><li>- высокий уровень морали человеческих отношений в коллективе;</li><li>- радость в работе;</li><li>- свобода проявления инициативы, смелость в принятии решений;</li><li>- вера в свои силы как гарантию будущего.</li></ul>
<i>Стиль руководства, производственные отношения</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- гуманистический стиль управления;</li><li>- наделение властью, делегирование полномочий;</li><li>- ориентация на «мягкий» менеджмент (миссия, цели, ценности, принципы);</li><li>- четкая ответственность и наличие свободы при действиях в неопределенных ситуациях;</li><li>- поощрение лидерства, ролевое поведение: сегодня - руководитель, завтра - рядовой член команды;</li><li>- бережное отношение к лидерам;</li><li>- свободные горизонтальные связи;</li><li>- фокус на внешнего и внутреннего потребителя, акционеров, инвесторов, общество, служащих.</li></ul>
<i>Работа с персоналом</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- норма поведения - творческий подход, высокая организованность;</li><li>- самомотивация;</li><li>- постоянное самосовершенствование;</li><li>- признание знаний основным капиталом компании;</li><li>- признание обучения инвестициями в качество;</li><li>- обучение персонала методом управления качеством услуг.</li></ul>
<i>Обеспечение качества</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- отношение к качеству как к источнику дохода;</li><li>- предупреждение возникновения несоответствий, постоянное улучшение процессов;</li><li>- вскрытие причин несоответствий.</li></ul>

Жалобы потребителей, с одной стороны, являются общим показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие необязательно предполагает выполнение требований и высокую удовлетворенность потребителей. Уровень удовлетворенности клиента полученным об-

служиванием определяется его сугубо личным восприятием степени выполнения им же сформированных требований.

При восприятии и оценке качества получаемого обслуживания, субъекты исходят из следующего:

<i>гость</i>	- из своих ожиданий
<i>обслуживающий персонал</i>	- из требований руководства и своих ожиданий, которые им (персоналом) рассматриваются как наиболее вероятная версия ожиданий гостя.
<i>руководство гостиницы</i>	- из своей версии ожиданий гостя и, руководствуется внешними нормативными документами, задающими обязательные и установленные требования, регламентирует в инструкциях, стандартах, технической документации требования к работе персонала.

Восприятие обслуживания сопровождается наивысшими положительными эмоциями гостя, и он дает качеству максимальную оценку, если:

- совпадают ожидания всех сторон, причастных к процессу обслуживания: клиента, персонала, руководителей и владельцев предприятия;
- в полном соответствии с совпавшими ожиданиями персонал обеспечивает обслуживание.

Случайный характер качества обслуживания у потребителя усиливается нестабильностью действий персонала по самым различным причинам объективного и субъективного характера.

Стабильность в достижении удовлетворенности клиентов как главного показателя качества достигается за счет умения быстро и гибко изменять элементы процесса обслуживания - «на ходу» приспосабливаться под индивидуальные требования потребителя и ориентироваться на его восприятие, т.к. главный принцип сферы обслуживания - потребитель всегда прав.

**В ИСО 9004.2 выделены две группы характеристик качества услуг: количественные и качественные.**

*Количественные характеристики  
качества услуг:*

*Качественные характеристики  
качества услуг:*

- время ожидания услуги;
- время предоставления услуги;
- характеристики оборудования, инструмента, материалов;
- надежность результата услуги;
- точность исполнения услуги;
- полноту услуги; безопасность процессов оказания услуги;
- уровень автоматизации, механизации;
- информационные сведения и др.
- компетентность и уровень мастерства исполнителя услуги;
- доступность персонала;
- доверие к персоналу;
- эффективность контактов исполнителя и клиента;
- вежливость, чуткость, комфортность условий обслуживания;
- эстетику интерьера.

Всю номенклатуру характеристик качества услуг можно разделить на несколько основных групп: функционального назначения; безопасности услуги и обслуживания; безопасности услуги для окружающей среды (экологичности); экономичности; культуры обслуживания.

**Требования соответствия функциональному назначению** складываются из разных видов совместимости:

- функциональной* - при исполнении комплекса услуг, например, в туризме, где тур соединяет услуги питания, проживания, перемещения, экскурсии
- геометрической* - при пошиве одежды, техобслуживании, медицинских анализах и т.п., услугах парикмахерских, бань, бассейнов и др.
- метрологической* - для материальных услуг автосервиса, ремонта бытовой техники, производственных услуг и всюду, где есть измерения
- электромагнитной* - при эксплуатации результата услуги в зависимости от источников электропитания, электромагнитных помех, услугах связи
- технологической* - например, при ремонте автомобилей иностранных марок, использовании комплектующих и запчастей при техобслуживании бытовой техники и т.п.
- информационной* - достоверность и полнота объемов, видов и форм предоставления информации о цене, форме, условиях, гарантиях, сроках исполнения и неустойках; описаний модели, отеля, тура, рекламы), особенно важной в туристских услугах, при пассажирских перевозках, услугах связи и др.

**Требования к качеству информации об услуге** реализуют право потребителя на компетентный выбор услуги. Это добросовестность, этичность, юридическая безупречность и правдивость рекламы по ФЗ «О рекламе», также полнота, достоверность и своевременность информации по Закону РФ «О защите прав потребителей».



Надлежащее информационное обеспечение личной безопасности туристов (далее – информационное обеспечение) является необходимым элементом системы безопасности туризма и залогом комфортного и безопасного путешествия.

В содержание сведений, предоставляемых туристам в рамках информационного обеспечения, входят сведения об исполнителях услуг, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров, в иных федеральных и региональных информационных системах; сведения об услугах, оказываемых исполнителями; информация об угрозах безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания, мерах, которые следует туристам и (или) уполномоченным государственным органам осуществлять по нейтрализации (локализации) таких угроз, а также информация о процедурах информационного взаимодействия субъектов обеспечения личной безопасности, с целью доведения такой информации до туристов.

Обязанности в области информационного обеспечения возлагаются как на лиц, осуществляющих туристскую деятельность (туроператоров, турагентов), иных исполнителей услуг в сфере туризма (далее – исполнители услуг), так и на федеральные органы исполнительной власти (например, МИД России, Роспотребнадзор, Ростуризм, Росгидромет, МВД, ФСБ и другие), органы власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления.

Основными принципами, которыми должны руководствоваться субъекты обеспечения личной безопасности туристов исполнители услуг и при предоставлении такой информации являются: актуальность, своевременность, полнота, оперативность, доступность, наглядность, достоверность, сбалансированность и обоснованность. Также необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках предоставляемых туристу услуг.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей (статьи 8, 10, 12, 36), Законом о туристской деятельности (статьи 6,14), Правилами

оказания услуг по реализации туристского продукта (пункт 7) **«право потребителя (туриста) на информацию» предполагает, что он вправе требовать от исполнителя услуги предоставления необходимой и достоверной информации:**

- об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им услугах, а также получить указанную информацию в наглядной и доступной форме, в том числе из каталогов, справочников, описаний туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации;

- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта, в том числе об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок;

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия;

- о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

- о размере финансового обеспечения, номере, дате и сроках действия договора страхования ответственности туроператора или банковской

гарантии, наименовании, адресе (месте нахождения) и почтовом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение;

- о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителя.

Турист также вправе требовать возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной по договору суммы и возмещения других убытков, если туристу не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге. Кроме того, туристу возме-

щается вред, который причинен его жизни, здоровью и имуществу вследствие непредставления ему полной и достоверной информации об услуге.

Следует отметить, что право туриста как потребителя услуги на информацию является одним из наиболее распространенных нарушений законодательства в области защиты прав потребителей.

Важнейшую информационную функцию в сфере личной безопасности туристов выполняет единый федеральный реестр туроператоров. В соответствии со статьей 4.1. Закона о туристской деятельности Ростуризм публикует не реже одного раза в год в государственных периодических печатных изданиях, а также размещает и актуализирует на своем сайте в сети Интернет (<http://reestr.russiatourism.ru/>) следующие сведения о туроператорах, содержащиеся в реестре:

- полное и сокращенное наименования;
- адрес (место нахождения) и почтовый адрес;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность.

Данная информация позволяет туристам, организациям туристской индустрии, а также субъектам обеспечения личной безопасности оперативно воздействовать на туроператоров, нарушающих права и законные интересы туристов, и принимать иные необходимые меры в области обеспечения личной безопасности туристов, как в России, так и за рубежом.

Широко распространенным средством обеспечения личной безопасности туристов являются туристические информационно-

консультативные службы, которые создаются, как правило, в структурах министерств иностранных дел государств, граждане которых много путешествуют (США, Великобритания, Канада и др.). В России к таким органам власти относятся МИД России, Роспотребнадзор, Ростуризм и ряд других. Кроме того, на регулярной основе российские граждане информируются о мерах личной безопасности за рубежом, чрезвычайных ситуациях в различных странах мира, справках-рекомендациях для выезжающих за рубеж, режиме въезда граждан Российской Федерации в иностранные государства, розыске граждан за рубежом, списке экстренных телефонов российских загранучреждений, полезных советах выезжающим за рубеж, вопросах страхования граждан России при выезде за рубеж. В функции Ростуризма входит информирование туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений. Таким образом, система информационного обеспечения безопасности путешествий в Российской Федерации в целом адекватна современным угрозам безопасности туризма и соответствует принципам своевременного и оперативного информирования туристов об угрозах безопасности, как в России, так и за рубежом. Вместе с тем, как и любая система, она нуждается в постоянном развитии, в том числе с учетом лучшего зарубежного опыта

**Характеристики функционального назначения,** учитывая разнообразие видов услуг, могут быть самые различные. Общими характеристиками функционального назначения (для всех групп однородных услуг) являются: точность и надежность выполнения основной функции услуги; своевременность исполнения; время на получение информации об услугах, на оформление заказа, ожидание и получение услуги.

**Обязательные  
требования  
качества  
услуг**

- санитарно-гигиенические;
- социальные (диспансеризация, льготы и приоритеты); комплексность;
- своевременность (время ожидания, предоставления и потребления услуги, срочность перевозки и регулярность прибытия груза, максимальный или средний интервал движения и др.)
- безопасность (процессов оказания услуги, результата услуги, условий обслуживания);
- экологическая;
- психологическая, связанная с этикой обслуживания;
- эргономическая (с учетом антропометрических и физиологических свойств потребителя).

При выборе характеристик качества услуг следует учитывать, что требования по безопасности и охране окружающей среды регламентированы в стандартах, входящих в общетехнические системы стандартов. Классификация опасных и вредных производственных факторов установлена в ГОСТ 12.0.003; требования к ним и нормы - по ГОСТ 12.1; требования безопасности к производственному оборудованию - по ГОСТ 12.2; требования безопасности к производственным процессам - по ГОСТ 12.3; требования к охране окружающей среды - по ГОСТ 17; требования пожарной безопасности - по ППБ 01-93.

Особое место в качестве услуг занимает качество обслуживания, так как любая услуга содержит этапы общения исполнителя с потребителем, непосредственные либо опосредованные через технические средства.

**Требования к персоналу:**

- профессиональная компетентность мастера (специалиста),
- его квалификация,
- качество исполнения услуги и качество обслуживания;
- деятельность руководства по обеспечению качества работы персонала, предусматривающую периодическое повышение его квалификации;
- материально-техническое обеспечение документацией, оборудованием, инструментом;
- организация взаимодействия с потребителем.

### **Характеристики культуры обслуживания:**

- безопасность и экологичность при обслуживании;
- эстетика интерьера мест обслуживания;
- эргономичность мест ожидания и обслуживания;
- комфортность помещения, оборудования, мебели;
- санитарно-гигиеническое состояние мест приема (выдачи) заказов

Основополагающий отечественный стандарт по номенклатуре требований, характеристик и показателей качества услуг отсутствует. Сегодня выбор требований качества услуги в основном проводится не на государственном, а на отраслевом уровне.

### **Резюме**

Туристская деятельность в России регулируется государством в разных формах, одной из таких форм является стандартизация (подлежат все объекты СКСиТ) и сертификация. Сертификация в СКСиТ является одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающим возможность объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя, в основу положены ряд государственных стандартов выделяемых в группу «Туристско-экскурсионное обслуживание». К продукции и услугам в СКСиТ применимо понятие – качество (степень соответствия присущих характеристик требованиям), включающее три элемента: объект, характеристики, потребности (требования). Наиболее универсальными, являются требования: назначения, безопасности, экологичности, надежности, эргономики, ресурсосбережения, технологичности, эстетичности. К качеству услуг СКСиТ предъявляется комплекс требований, закрепленных в нормативных документах.

Туруслуги также как продукция имеют свой жизненный цикл. Основная задача в индустрии туризма - обеспечение приемлемого уровня риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.д.). К факторам риска

относятся: травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, биологические воздействия, психофизиологические нагрузки, опасность излучений, химические воздействия, повышенная запыленность и загазованность, прочие факторы, специфические факторы риска. Особое место в качестве услуг занимает качество обслуживания, так как любая услуга содержит этапы общения исполнителя с потребителем, непосредственные либо опосредованные через технические средства. Основной формой оценки качества является контроль.

### **Вопросы для самопроверки**

1. Дайте определения терминам «качество», «требование», «удовлетворенность потребителей», «услуга» и «туристская услуга» охарактеризуйте их основные виды, свойства.
2. В чем суть понятий «туристские услуги», «туристский продукт» и «гостиничный продукт»? В чем заключается их специфика?
3. Дайте характеристику основным пяти элементам TQM, на которых базируется качество гостиничного обслуживания.
4. Дайте определение термину «качество услуги», «качество исполнения услуг», «качество обслуживания». Какие составляющие включает это понятие? Какие составляющие включает понятие «качество услуг»?
5. Охарактеризуйте понятие «безопасность туризма». Назовите факторы риска в туризме.
6. Какие требования предъявляют к гостинице с целью обеспечения безопасности жизни и здоровья гостей, сохранности их имущества?
7. Как понимают качество услуг и обслуживания руководство предприятия, персонал и клиент?
8. Какие возможности дает гостинице использование типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена? Какие элементы обслуживания включаются в карту качества обслуживания?



9. Дайте расширенное толкование термину «жизненный цикл продукции». Какие фазы выделяют.
10. Перечислите и охарактеризуйте базовые стандарты в сфере СКСиТ.
11. Дайте характеристику основных положений принципов Э.Деминга, концепции «Шесть сигм».

## **РАЗДЕЛ III**

# **СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ В РОССИИ**

## *Глава 1*

# **СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

**Система добровольной сертификации средств размещения** - это система, располагающая собственными правилами, процедурами управления для проведения сертификации соответствия. (См. Приложение 7)

### **В настоящее время применяются:**

Система сертификации ГОСТ Р. Основные положения.

Система добровольной сертификации услуг гостиниц (ВНИИКИ)

Система добровольной сертификации санаторно-оздоровительных услуг (ВНИИКИ)

Система добровольной сертификации услуг центров отдыха.

Система добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию (Госстандарт России)

Система классификации гостиниц и других средств размещения в России.

**Установлен порядок проведения сертификации мест проживания, основные этапы** в соответствии с «Правилами сертификации услуг гостиниц»:

- подача заявки на сертификацию;
- подготовительные работы (подготовка к сертификации), включая принятие решения по заявке;
- проведение сертификационной проверки;
- принятие решения о выдаче сертификата соответствия, выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия.

Для проведения сертификации услуг «соответствие категории» предприятие направляет заявку в любой из аккредитованных органов по сертификации услуг гостиниц (далее - орган по сертификации), а при отсутствии информации о его наличии - в ЦОС системы сертификации услуг гостиниц или в Госстандарт России, которые направляют заявку в любой

из аккредитованных органов заявки на проведение сертификации услуг гостиницы - ОС принимает заявку, регистрирует ее.

ОС, после получения и регистрации заявки, направляет гостинице анкету-вопросник, (анкета-вопросник может быть представлена одновременно с заявкой) с предложением заполнить ее с целью проведения предварительного анализа. При сертификации гостиниц заполняется анкета-вопросник предварительного анализа для проведения сертификации гостиниц.

Получив заполненную анкету-вопросник, ОС осуществляется:

- принятие решения по заявке;
- выбор схемы сертификации с учетом специфики услуг и предложений заявителя в случае принятия положительного решения; при этом может быть принята схема, предложена своя схема (описание схем - в соответствии с «Правилами сертификации туристских услуг и услуг гостиниц»);
- определение процедуры проверки результатов услуги и порядка работ по сертификации в соответствии с выбранной схемой сертификации;
- подготовку проекта договора на выполнение работ по сертификации, включая проведения инспекционного контроля за сертифицированной услугой.

Решение по заявке, утверждается руководителем ОС и направляется заявителю. Порядок принятия решения по заявке - месяц со дня ее получения ОС. Информация о принятом решении доводится до контрагентов (при их наличии) для оформления договорных отношений. В случае принятия отрицательного решения ОС сообщает в письменном виде заявителю причины отказа. Причинами отказа в проведении работ по сертификации могут быть: при сертификации гостиниц - отсутствие заключений (договоров), указанных в п. 10 анкеты-вопросника предварительного анализа, отсутствие сертификата (или заявки на сертификацию) на услуги общественного питания, если в гостинице имеется предприятие общественного пита-

ния, и другие услуги, по которым введена обязательная сертификация (химчистки, услуги, пассажирского автомобильного транспорта).

После получения от заявителя подписанного договора и оплаты работ по сертификации ОС приступает к проведению работ по сертификации.

**Проведение сертификационной проверки включает:**

- формирование комиссии;
- сертификационную проверку;
- оформление результатов сертификационной проверки.

ОС формирует комиссию по проведению сертификационной проверки. Председателем комиссии назначается сертифицированный эксперт (в исключительных случаях - кандидат в эксперты) услуг. Членами комиссии могут быть эксперты (кандидаты в эксперты) по сертификации услуг, в том числе и внештатные, эксперты по сертификации систем качества, эксперты по сертификации различных видов услуг, социологи, независимые специалисты в области туризма, представители общества по защите прав потребителей, другие представители организации-участниц Системы сертификации туристских услуг. Оплата работы членов комиссии, привлекаемых ОС, производится на условиях договора или соглашения.

В обоснованных случаях допускается проведение сертификационной проверки одним аттестованным экспертом по усмотрению руководителя ОСУ.

Председатель комиссии проводит подготовительные работы: устанавливает сроки, определяет программу, оповещает об этом членов комиссии. Для проведения работ по сертификации заявитель обязан представить комиссии все необходимые материалы и создать условия для ее работы, в том числе беспрепятственный доступ во все помещения (гостиницы), доступ к документам.

При проведении сертификации услуг гостиниц ОС может начать работу с предложения гостинице заполнить вторую часть анкеты-

вопросника предварительного анализа и с изучения документов, представленных гостиницей по запросу эксперта-председателя комиссии.

### **Орган по сертификации проводит:**

1) *проверку в гостинице наличия комплекта нормативных и организационно-методических документов по обеспечению безопасности гостей в соответствии с ГОСТ Р 50644.*

Согласно ГСС РФ (ГОСТ Р 1.0 -2004, р. 3, п. 3.3) к нормативным документам относятся: международные, государственные, отраслевые стандарты и стандарты предприятий, правила, нормы (схема 4). ОС проводит экспертизу предъявленных документов на предмет наличия требований по обеспечению безопасности клиентов и соответствующих гарантий.

#### **Схема 4. Документы, предъявляемые для проверки ОС заявителем сферы СКСиТ при проведении сертификации**

комплект организационно-методических документов по обеспечению безопасности гостей в соответствии с ГОСТ Р 50644



- образцы турпутевок, ваучеров, договоров «клиент-турфирма», договоров турфирмы с принимающей стороны, договоров со страховой компанией; транспортной организацией, предприятиями общественного питания и пр.;
- должностные инструкции персонала турпредприятия, устанавливающие уровень профессиональной подготовки (в том числе знание, при необходимости, иностранных языков), функциональные обязанности и правила поведения с четким определением ответственности за каждый вид деятельности по турпоездке; документ, регламентирующий порядок рассмотрения жалоб, претензий к работе турпредприятия;
- информационные материалы, стандарты турпредприятия или другие документы, устанавливающие конкретные требования по обеспечению безопасности услуг гостинице, оказываемых данным предприятием.

При необходимости, по предложению ОС заявитель вносит изменения в действующую документацию.

2) *проверку фактического соответствия услуги требованиям нормативных документов (проводится на месте – в гостинице).* ОС при прохождении фирмой сертификации проводит проверку: наличия договоров со сто-

ронными организациями (транспорт, питание, и т.д.) и органами исполнительной власти, осуществляющими контроль в пределах своей компетенции (Госсанэпиднадзор и др.); наличия жалоб, претензий, меры, принятые по ним; соответствия квалификации персонала требованиям нормативных документов (должностных инструкций). Осуществляет оценку процесса оказания услуги, сертификацию систем качества и т.д. (в соответствии со схемой сертификации); выборочную проверку результата услуги по методикам социологического опроса или с использованием анкеты-вопросника.

## **Глава 2**

### **ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение.

Под *средством размещения* - понимают любой объект, предназначенный для временного проживания людей.

Вопрос необходимости унификации требований и гармонизация критериев классификации гостиниц и других средств размещения является актуальным не только для России, но и для других государств. Приобрел особую значимость для европейского туристского рынка после принятия Директива 2006/123/ЕС Европейского Парламента и Европейского Совета от 12 декабря 2006 г. «Об услугах на внутреннем рынке». Данная директива призывает к отмене барьеров в деятельности поставщиков услуг и ограничений в свободе оказания услуг между государствами – членами Европейского Союза. Директива распространяется на отношения в сфере туризма, в том числе связанные с оказанием гостиничных услуг и указывает на необходимость классификации отелей, как направления, заслуживающего особого внимания.

В связи с этим Европейская ассоциация отелей, кафе и ресторанов (HOTREC) создала специальный интернет-сайт: [www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org), на котором размещается актуальная информация о системах классификации отелей в различных странах и дается анализ соотношения применяемых критериев.

Основные проблемы, возникающие при гармонизации критериев и создании единой методологии классификации заключаются в особенностях национальных культур и географического положения государств Европы.

*В РФ приняты и действуют следующие нормативные документы, определяющие услуги размещения:*

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 (в ред. от 6 октября 2011 г.);

- ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

- ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

- ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования.»

- ОК 002-93 (ОКУН), включая раздел «Туристские услуги и услуги средств размещения»;

- Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП);

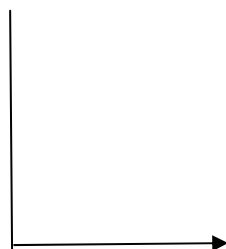
- Общероссийский классификатор отраслей народного хозяйства (ОКОНИ).

В соответствии с Концепцией развития туризма от 21 июня 2001 г. Министерство экономического развития и торговли РФ разработало Государственную систему классификации гостиниц и других средств размещения. Государственная система классификации гостиниц и других



средств размещения (ГСК) утверждена приказом этого Министерства от 21.06.2003 г. № 197.

Основные  
цели ГСК:



- обеспечение стабильности качества обслуживания в средствах размещения;
- гармонизация критериев классификации средств размещения в РФ с рекомендациями Всемирной туристской организации и с учетом зарубежной практики;
- дифференциация средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
- оказание помощи потребителю в компетентном выборе услуг средств размещения;
- обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует категории, установленной в нормативных документах ГСК;
- повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;
- содействие развитию въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к результатам классификации средств размещения и соответственно увеличению доходной части бюджета страны.

Приказом Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. N 35 введен новый «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи». Новый порядок разработан в соответствии со статьей 5 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», пп. 5.2.11(13) Положения о Министерстве спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.05.2008 N 408 и определяет условия и порядок проведения аккредитованными организациями классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи (далее - объекты туристской индустрии).

Классификация в качестве формы государственного регулирования туристской деятельности применяется для объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, расположенных на территории Российской Федерации.

Классификация объектов туристской индустрии проводится в соответствии с «Системой классификации гостиниц и иных средств размещения».

Основными целями классификации объектов туристской индустрии в соответствии с указанной системой классификации являются:

- обеспечение качества туристских услуг, соответствующего требованиям систем классификации, разработанным в соответствии с международными стандартами, рекомендациями Всемирной туристской организации при Организации Объединенных Наций (ЮНВТО) и существующей зарубежной практикой;

- предоставление потребителям необходимой и достоверной информации, обеспечивающей компетентный выбор, о соответствии объекта туристской индустрии категории, предусмотренной в системах классификации;

- повышение конкурентоспособности туристских услуг и привлекательности объектов туристской индустрии, направленных на увеличение туристского потока и рост доходов от въездного и внутреннего туризма;

- укрепление доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки категории объектов туристской индустрии и качества туристских услуг.

Системы классификации призваны обеспечить гостей полной, объективной и достоверной информацией о качестве и количестве оказываемых отелем услуг. Системы классификации должны отражать критерии классификации (в совокупности и по отдельности) и размещаться для ознакомления потребителей на сайте [www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org) , как минимум , на государственных и английском языках.

Информация о категории конкретного отеля, а также сама система классификации, в соответствии которой отель прошел классификацию, должны быть прозрачны и доступны для потребителей.

Необходимым условием классификации является соблюдение требований национального законодательства. Системы классификации должны предусматривать обязанность владельцев отелей обеспечивать надлежащую чистоту и техническое обслуживание отелей любой категории.

Системы классификации должны поощрять лучший опыт управления качеством в отеле.

Туроператорам и турагентам, а также системам бронирования (резервирования) и обзора отелей (интернет-сайтам) предлагается использовать официальную систему классификации отелей. Если используются собственные критерии классификации, то это в надлежащей форме должно быть доведено до сведения потребителей.

Системы классификации должны обеспечивать туроператоров, турагентов и интернет-сайты по бронированию и обзору отелей точными и актуальными сведениями о присвоенных отелям категориях, обновляемыми на систематической основе.

Количество категорий (звезд) отелей должно быть от 1 до 5.

Категории должны быть присвоены отелям только после проведения специального (экспертного) контроля

Контроль должен проводиться на систематической основе.

Контроль должен проводиться непосредственно в отеле.

Жалобы потребителей на несоответствие присвоенной отелю категории качеству и (или) количеству оказываемых услуг должны рассматриваться на систематической основе.

Разъяснения по всем решениям, связанным с прохождением отелем классификации и осуществления контроля должны быть доступны для владельцев и сотрудников отеля

Каждая система классификации должна предусматривать возможность представления возражений владельцев (сотрудников) отеля на результаты проводимых в отношении отеля контрольных мероприятий.

Системы классификации должны обладать достаточной гибкостью при применении критериев.

В критерии классификаций должны регулярно вноситься изменения согласно требованиям рынка. Уточнения критериев классификации должно осуществляться систематически.

Когда в одной из стран проходят исследования потребительского рынка в отношении классификации, желательно, чтобы результаты данных исследований были доведены до сведения всех членов HORTEC.

В системах классификации при их введении должны быть четко установлены/определены критерии обслуживания и наличия необходимого оборудования для отелей, чтобы ускорить европейскую и международную гармонизацию систем классификаций

При введении систем классификации следует активно развивать сотрудничество с другими странами для ускорения европейской и международной гармонизации систем классификации

Системы классификации всегда должны предполагать привлечение к работе представителей индустрии гостеприимства. В странах, где системы классификации определяются органами государственной власти, важно, чтобы государство сотрудничало с частным сектором.

**Классификация включает в себя:**

- а) рассмотрение организацией, прошедшей аккредитацию в установленном порядке (далее - аккредитованная организация), заявления и документов, предусмотренных соответствующей системой классификации, и представленных юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, являющихся собственниками объекта туристской индустрии или осуществляющими его эксплуатацию (далее - заявитель), и принятие решения о проведении классификации;
- б) оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации;
- в) оформление результатов оценки объектов туристской индустрии;

г) принятие аккредитованной организацией по результатам оценки решения о присвоении объекту туристской индустрии категории, предусмотренной соответствующей системой классификации.

Документы заявителя рассматриваются аккредитованной организацией в течение 10 календарных дней с момента их поступления в аккредитованную организацию.

Решение о проведении классификации принимается аккредитованной организацией не позднее, чем через 10 календарных дней с момента поступления документов от заявителя.

Аккредитованная организация заключает с заявителем договор о проведении классификации и последующем подтверждении присвоенной категории.

Основанием для принятия решения об отказе в проведении классификации является наличие недостоверной или искаженной информации в документах, представленных заявителем.

**Система классификации гостиниц и иных средств размещения** (далее - Система) устанавливает организационную структуру и порядок проведения работ по оценке соответствия и присвоению гостиницам и иным средствам размещения категорий - "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда", "мини-отель".

Система включает в себя:

- область применения;
- основные требования;
- организационную структуру и функции ее участников;
- проведение работ;
- рассмотрение апелляций;
- правила применения Знака категории гостиницы и иного средства размещения.

Классификация осуществляется в отношении следующих объектов:

- гостиниц и иных средств размещения, имеющих не менее 5 номеров и используемых заявителями для предоставления услуг временного проживания;

- номеров в средстве размещения, представляющих собой одну или несколько комнат различной площади и категории с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания туристов;

- номерного фонда, составляющего общее количество номеров (мест) средства размещения.

Организационную структуру Системы образуют:

- заявители;

- аккредитованные организации - принимают решение о присвоении категорий и оформляют свидетельство о присвоении категории;

- Минспорттуризм России - подготавливает предложения по совершенствованию настоящей Системы; формирует перечень гостиниц и иных средств размещения, прошедших классификацию; осуществляет взаимодействие с зарубежными системами классификации гостиниц и иных средств размещения; осуществляет сбор и анализ информации по вопросам классификации; осуществляет пропаганду в области классификации гостиниц и иных средств размещения.

Комиссия по апелляциям - собирается по мере необходимости и рассматривает апелляции по вопросам, связанным с классификацией.

Заявители:

- направляют заявку на проведение классификации гостиницы и иного средства размещения в аккредитованную организацию;

- на основании свидетельства о присвоении категории получают право на применение Знака категории, а также использование "звезд" в целях информирования потребителей и при проведении рекламной кампании;

- обеспечивают соответствие гостиниц и иных средств размещения требованиям, установленным в настоящей Системе;

- информируют аккредитованные организации обо всех изменениях, влияющих на результаты оценки, полученные при классификации;

- осуществляют корректирующие действия в соответствии с рекомендациями, данными в ходе проведения оценки.

**Классификация гостиниц и иных средств размещения проводится в три этапа:**

первый этап - оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения категории;

второй этап - принятие решения аккредитованной организацией о присвоении гостинице и иному средству размещения категории;

третий этап - подтверждение категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

**Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории проводится в следующем порядке:**

1. получение аккредитованной организацией от заявителя заявки на проведение классификации и следующих документов:

- анкета, содержащая сведения о номерном фонде и его структуре для определения объемов работ по классификации;

- копии учредительных документов и документов о государственной регистрации юридического лица или копии документов о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя, заверенные заявителем;

- копии документов (заверенные заявителем), подтверждающих соответствие оказываемых услуг требованиям пожарной безопасности, соблюдение санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических правил, норм и требований охраны окружающей среды.

2. после получения заявки и документов аккредитованная организация заключает договор с заявителем на проведение классификации и проводит работы по оценке соответствия гостиницы и иного средства размещения категории.

Оценка гостиницы и иного средства размещения категории базируется на совокупности требований и критериев балльной оценки. Категории гостиниц и иных средств размещения обозначаются символом "звезда". Высшая категория средства размещения - "пять звезд", низшая - "одна звезда". Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории включает в себя оценку гостиницы и иного средства размещения в целом и его номерного фонда.

**Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения одной из категорий проводится в пять этапов:**

первый этап - предварительная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения по критериям, приведенным в приложении 1 к настоящей Системе. По результатам предварительной оценки составляется протокол соответствия гостиницы и иного средства размещения категории;

второй этап - оценка соответствия номеров гостиницы и иного средства размещения;

третий этап - оценка соответствия персонала гостиницы и иного средства размещения;

четвертый этап - балльная оценка гостиницы и иного средства размещения по критериям, указанным в приложениях 3, 4, 5 к настоящей Системе. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;

пятый этап - на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения определенной категории.

Оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

первый этап - предварительная оценка соответствия номера требованиям;

второй этап - балльная оценка соответствия номеров по критериям, установленным в настоящей Системе. По результатам балльной оценки со-



ставляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;

третий этап - на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия номеров категориям.

Результаты оценок номеров оформляются протоколами.

**Критерии балльной оценки:**

для категории - "пять звезд" - 120 баллов

для категории - "четыре звезды" - 100 баллов

для категории - "три звезды" - 80 баллов

для категории - "две звезды" - 50 баллов

для категории - "одна звезда" - 20 баллов.

**Для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50, установлены следующие критерии балльной оценки, с учетом следующего суммарного количества баллов:**

для категории - "пять звезд" - 70 баллов

для категории - "четыре звезды" - 60 баллов

для категории - "три звезды" - 45 баллов

для категории - "две звезды" - 35 баллов

для категории - "одна звезда" - 18 баллов .

**Для дома отдыха, пансионата и аналогичных средства размещения установлены критерии балльной оценки, с учетом следующего суммарного количества баллов:**

для категории - "пять звезд" - 135 баллов

для категории - "четыре звезды" - 115 баллов

для категории - "три звезды" - 95 баллов

для категории - "две звезды" - 60 баллов

для категории - "одна звезда" - 30 баллов.

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10%.

Если гостиница или иное средство размещения по суммарному количеству баллов не соответствует категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

- в случае, если суммарное количество баллов ниже значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается более низкая категория по отношению к предварительной оценке;

- в случае, если суммарное количество баллов выше значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается категория, соответствующая предварительной оценке.

По результатам оценки составляется акт, который оформляется в 2-х экземплярах. К акту прилагаются протоколы, подписанные представителями аккредитованной организации и заявителя в 2-х экземплярах. Один экземпляр протоколов остается у заявителя, второй направляется в аккредитованную организацию.

**Установлена следующие категории номеров средства размещения:**

высшая: "сьюит", "апартамент", "люкс", "студия";

первая;

вторая;

третья;

четвертая;

пятая.

**Оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:**

первый этап - проводится предварительная оценка соответствия номера требованиям. По результатам предварительной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;

второй этап - проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;

третий этап - на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия номеров категориям.

Номера определенной категории должны соответствовать требованиям, изложенным в приложении 6 к Системе классификации и критериям балльной оценки, с учетом следующего суммарного количества баллов:

для категории - высшая - 45 баллов

для категории - первая - 23 балла

для категории - вторая - 9 баллов

для категории - третья - 9 баллов

для категории - четвертая - 8 баллов

для категории - пятая - 4 балла.

Если номера первой, второй, третьей, четвертой, пятой категории по суммарному количеству баллов не соответствуют категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

- в случае, если суммарное количество баллов в номере первой категории ниже значений, установленных для данной категории, номеру присваивается более низкая категория - вторая;

- в случае, если в номерах второй, третьей, четвертой и пятой категории суммарное количество баллов ниже установленных значений, номера выводятся из номерного фонда для ремонта.

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10%, кроме номеров второй, третьей, четвертой и пятой категорий.

По результатам экспертной оценки составляется акт, который оформляется в 2-х экземплярах. К акту прилагаются протоколы, подписанные представителями аккредитованной организации и заявителя в 2-х экземплярах. Один экземпляр протоколов остается у заявителя, второй направляется в аккредитованную организацию.

**Оценка персонала гостиниц и иных средств размещения проводится по следующим критериям балльной оценки с учетом следующего суммарного количества баллов:**

для категории - "пять звезд" - 29 баллов

для категории - "четыре звезды" - 27 баллов

для категории - "три звезды" - 25 баллов

для категории - "две звезды" - 19 баллов

для категории - "одна звезда" - 17 баллов

По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов и на основании которых проводится окончательная оценка соответствия персонала категории из расчета 1 балл за одно соответствие требованиям к персоналу гостиниц и иных средств размещения, указанных в приложении 8 к Системе классификации.

В случае принятия положительного решения аккредитованной организацией о присвоении гостинице и иному средству размещения категории выдается Свидетельство о присвоении гостинице и иному средству размещения категории. Копия свидетельства направляется в Минспорттуризм России для внесения в перечень классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

В аккредитованной организации остается один экземпляр акта с протоколами. В случае принятия решения об отказе в присвоении категории решение с обязательным указанием причин отказа направляется заявителю не позднее 30 календарных дней со дня принятия решения аккредитованной организацией.

Подтверждение категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения осуществляется 1 раз в 2 года по результатам проведения аккредитованной организацией оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения требованиям присвоенной категории.

При проведении работ по подтверждению категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения аккредитованная организация проверяет устранение несоответствий, выявленных в ходе проведения классификации, но не повлиявших на решение о присвоении категории, а также фиксирует несоответствия, возникшие за истекший период. По результатам работ по подтверждению категории составляется акт, на основании которого аккредитованная организация принимает решение о подтверждении соответствующей категории.

Решение направляется аккредитованной организацией заявителю с уведомлением о вручении. Копия решения направляется в Минспорттуризм России для внесения в перечень классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

Аккредитованные организации проводят дополнительную оценку соответствия гостиниц и иных средств размещения соответствующей категории в следующих случаях:

- наличие информации о претензиях к гостинице и иному средству размещения, имеющему свидетельство о присвоении категории, поступившей в Минспорттуризм России, в аккредитованную организацию или органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере туризма;

- наличие изменений в планировке помещений, технологии оказания услуг, организационной структуре гостиницы и иного средства размещения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.

При отрицательных результатах оценки аккредитованная организация принимает решение о приостановлении или отмене действия категории. Решение направляется заявителю с уведомлением о вручении. Копия решения направляется в Минспорттуризм России для внесения изменений в перечень классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

В случае получения гостиницей и иным средством размещения Свидетельства о присвоении категории может применяться «знак категории».

**Знак категории гостиницы и иного средства размещения** графически представляет собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера.

Графическое изображение, геометрические характеристики знака категории гостиницы и иного средства размещения должны соответствовать следующим требованиям:

- знак категории гостиницы и иного средства размещения имеет прямоугольную форму с изображением пятиконечных звезд в количестве, соответствующем присвоенной категории;

- изображение звезд размещается в один ряд в средней части знака;

- в верхней части знака наносится надпись следующего содержания: «Государственная система классификации объектов туристской индустрии»;

- знак изготавливается из любого прочного материала, обеспечивающего длительное использование при соответствующих климатических условиях;

- цветовая гамма знака должна обеспечивать четкое восприятие нанесенной на него информации;

- высота знака - 400 мм, ширина - 500 мм;

- знак размещается у главного входа в гостиницу или иное средство размещения;

- для гостиниц и иных средств размещения категории «мини-отель» вместо изображения звезд располагается текст: «мини-отель».

В 2004 году HOTREC выступила с инициативой гармонизации и сближения национальных/региональных систем классификации, а в 2009-2010 годах ряд государств Европы (Австрия, Чехия, Германия, Швеция, Венгрия) стали применять единую систему классификации Hotelstars Union.

**Классификация средств размещения гостиничного типа** - гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания.

Таблица 4.

### Классификация гостиниц и средств размещения

<b>Гостиницы и средства размещения</b>		
<b>характеризуются признаками</b>	<b>различаются</b>	<b>делятся на</b>
состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство; предоставляют разнообразные гостиничные услуги; сгруппированы в категории и классы в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартом страны.	по вместимости, числу мест для проживания и числу номеров: <b>Номер</b> - помещение, состоящее из одного или нескольких мест, оборудованное в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории. <b>Койко-место</b> - площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком.	<b>Коллективные средства размещения</b> подразделяются на предприятия гостиничного типа: <i>гостиницы;</i> <i>мотели;</i> <i>клубы с проживанием;</i> <i>пансионаты;</i> <i>меблированные комнаты;</i> <i>общежития</i>  <b>Специализированные.</b> <i>санатории;</i> <i>профилактории;</i> <i>дома отдыха;</i> <i>туристские приюты, стоянки и др.;</i> <i>туристские, спортивные базы, базы отдыха;</i> <i>дома охотника (рыбака);</i> <i>конгресс-центры;</i> <i>кемпинги;</i> <i>ботели; флотели; ротели.</i>  <b>Индивидуальные квартиры;</b> <i>комнаты в квартирах;</i> <i>дома; коттеджи, сдаваемые в наем.</i>

В 1989 г. Секретариат ВТО разработал *Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями.* Рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжения, отоплению, санитарии, безопасности и связи, кухне, гостиничным услугам и обслуживаю-

щему персоналу. К гостинице любой категории может быть отнесено здание, имеющее не менее 10 номеров, в котором в течение суток должна быть холодная и горячая вода. Высшая категория гостиницы - категория «пять звезд». Средства размещения, не отвечающие требованиям к гостиницам категории «одна звезда», могут быть классифицированы как некатегорийные гостиницы. В большинстве стран предварительная классификация гостиницы является необходимым условием при получении лицензии на гостиничную деятельность. Следует иметь в виду, что многие гостиничные цепи устанавливают свои, как правило, более высокие, чем в национальных стандартах, требования.

Для защиты профессиональных интересов работников гостиничной индустрии в ряде стран образуют национальные гостиничные ассоциации (например, Российская гостиничная ассоциация - РГА), которые, в свою очередь, образовали Международную гостиничную ассоциацию (МГА), являющуюся ведущей международной организацией гостиничной индустрии. Важным вкладом МГА в развитие международного туризма явилось принятие в 1981 г. *Международных гостиничных правил*, определяющих принципы взаимоотношений клиента и гостиничной администрации и не потерявших своей актуальности до настоящего времени.

Юридические и физические лица, осуществляющие деятельность в сфере предоставления гостиничных услуг и именуемые «гостиница», по российскому законодательству являются исполнителями услуги «проживание туристов».

Гостиничные предприятия различаются по вместимости - количеству мест для проживания и количеству номеров в них. По определению ВТО, гостиница - это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум - заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.



Категорийность гостиницы, где будет размещен турист, должна быть указана на бланке туристской путевки ТУР-1, там же указывается и вид размещения: одноместный номер - ОДН (SGL); двухместный номер - ДВМ (DBL); трехместный номер - ТРМ (TRP) и т.д.

Деятельность предприятий размещения характеризуется следующими показателями: количеством номеров (количеством мест), классностью (категорийностью), коэффициентом загрузки, набором услуг и их стоимостью. Различают большие и малые гостиницы. ВТО рекомендует считать под малой гостиницей-гостиницу с количеством номеров до 30. Другая точка зрения заключается в том, что малая гостиница - это такая гостиница, которая может обслуживаться и управляться членами одной семьи. В большинстве своем малые гостиницы, как правило, независимые гостиницы, не входящие в гостиничные цепи.

**Классификация средств размещения гостиничного типа предложенная ВТО**, представлена в таблице 5 и 6.

Таблица 5.

**Классификация средств размещения гостиничного  
типа по ВТО**

виды гостиниц по месту расположения	типы по уровню, ассортименту и стоимости услуг
<p><i>гостиницы в центре города;</i>  <i>придорожные</i>, как правило малой этажности с открытыми автостоянками;  <i>гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;</i>  <i>плавучие отели</i> - это плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения и отдыха туристов у берега моря, реки или озера. При необходимости такая гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с туристами к другой стоянке</p>	<p><i>дешевые отели или отели с ограниченным сервисом, которые предлагают минимум услуг.</i> При этом предприятия питания при них могут быть, а могут и отсутствовать;  <i>отели «люкс»</i> - обладают фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными общественными помещениями и должны быть обеспечены большим количеством персонала по отношению к числу номеров</p>

**В РФ** в отличие от классификации ВТО в зависимости от назначения принята классификация средств размещения гостиничного типа представленная на схеме 6.

Таблица 6

## Классификация ВТО средств размещения гостиничного типа по ВТО в зависимости от потребителя гостиничных услуг

<i>тип</i>	<i>кол-во номеров</i>	<i>расположение и условия проживания</i>
<i>Отель «люкс»</i>	100-400	центр города, элитарные условия проживания руководителям самого высокого уровня за очень высокую цену.
<i>Отель высшего класса</i>	от 400 до 2000	в пределах города, предлагает широкий набор услуг, предоставляемых обученным персоналом, бизнесменам, участникам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием. Цена проживания - выше средней.
<i>Отель среднего уровня</i>	различное число номеров,	стремится использовать современную технологию, снижая эксплуатационные расходы и придерживаясь среднего уровня цен т.к. ориентирован на широкий круг потребителя
<i>Апарт-отель</i>	от 100 до 400	условия, аналогичные меблированным комнатам. Цены варьируются в зависимости от сезона и условий размещения, т.к. ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок.
<i>Отель экономического класса</i>	от 10 до 150	в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованный номерной фонд, но не предоставляет услуг питания. Потребителями являются, как правило, бизнесмены, <u>индивидуальные туристы.</u>
<i>Мотель</i>	от 150 до 400	вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предполагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах. Без услуг питания. Предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте
<i>Курортная гостиница</i>	от 100 до 500	отдалена от города и располагается вблизи водоемов, в живописных местах; предлагает полный набор услуг, имеет много спортивных сооружений, детских площадок; цены - выше средних, ориентированы на различные категории туристов.
<i>Таймшер</i>	от 50 до 250 возможны отдельные строения	имеет номера квартирного типа и условия, аналогичные курортным гостиницам. Отдельные квартиры проданы индивидуальным владельцам, однако полная собственность контролируется компанией управления. Цена таймшера зависит от особенностей сезона, а также времени пребывания. Проживание в менее привлекательные периоды времени стоит существенно меньше, чем в сезон наибольшего спроса. Владелец номера имеет воз-

		<p>возможность пользоваться недвижимостью на протяжении определенного времени, пропорционально внесенному денежному взносу. Обычно «собственность» приобретается на срок от 10 лет до бессрочного пользования. Время пользования измеряется в неделях. Владелец может отдыхать в приобретенных апартаментах в «свои» недели либо обменять место отдыха на аналогичное в рамках «приобретенного сезона».</p>
--	--	---

*Гостиницы для постоянного проживания* в России на данный момент практически отсутствуют.

*Транзитные гостиницы* обслуживают любой контингент в условиях кратковременной остановки. Расположены они, как правило, на территориях крупных транспортных узлов, железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов. Уровень обслуживания и ассортимент услуг минимален, питание обычно не предоставляется, так как предприятия питания находятся на вокзалах.

*Гостиницы делового назначения* обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках.



Схема 6. Классификация средств размещения по назначению

Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения и для отдыха представлены в таблице 8.

При этом каждая гостиница для отдыха имеет свои собственные характерные особенности.

*Курортные гостиницы* должны иметь помещения лечебно-медицинского, оздоровительного назначения, а также предусматривать диетическое питание.

**Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения и гостиницам для отдыха**

Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения	Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха
1. Местоположение вблизи административных, общественных и прочих центров городов без обязательного наличия озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности.	1. Размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских центров. 2. Обязательное наличие озелененной территории, оборудованной для отдыха и занятий спортом.
2. Преобладание в номерном фонде одноместных номеров. 3. Обязательная организация в номере рабочей зоны. Под рабочей зоной понимается письменный стол, рабочее кресло, настольное освещение, письменные принадлежности и средства оргтехники. 4. Максимальная изоляция номеров от внешней среды в целях обеспечения условий для сосредоточенной работы. 5. Наличие помещений для проведения совещаний, переговоров, семинаров и др. 6. Бизнес-центр 7. Службы финансового обеспечения	3. Преобладание в номерном фонде двухместных номеров. 4. Наличие детских площадок, помещений для игр и развлечений.

*Стационарные гостиницы* предназначены в основном для семейного отдыха, поэтому они должны иметь помещения для игр детей, в том числе и под присмотром персонала, для спортивно-оздоровительных занятий, для развлечений. В номерном фонде должна быть предусмотрена система объединения жилых номеров.

*Туристско-экскурсионные гостиницы* в своем штате имеют должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов, а гостиницы для спортивного туризма (туристские базы, горные гостиницы) должны иметь помещения для туристско-спортивного обслуживания (туркабинеты, прокат спортивного инвентаря, бассейны) и находиться вблизи оборудованных туристских трасс в соответствии с требованиями маршрута.

Кроме перечисленных выше классификаций гостиниц в разных странах используют и другие системы их классификаций. На сегодняшний день их существует более тридцати.

Введению единой классификации в мире препятствует ряд факторов, связанных с культурно-историческим развитием государств, осуществляющих туристскую деятельность, их национальными особенностями, различиями в критериях оценки качества обслуживания.

**Самыми распространенными международными классификациями являются:**

- *система звезд*, применяемая во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, России и ряде других стран, участвующих в международном туристском обмене;

- *система букв*, используемая в Греции;

- *система «корон» или «ключей»*, характерная для Великобритании;

- *система разрядов* и др.

Наиболее распространенной является классификация, в соответствии с которой все гостиницы в зависимости от комфортабельности делятся на категории, условно обозначаемые звездами.

Гостиницы высших категорий - четырех- и пятизвездочные - имеют более просторные номера, высококачественную мебель и оборудование, а также больший набор предоставляемых услуг, чем в гостиницах двух- и трехзвездочных категорий.

**В Греции** пользуется популярностью буквенная система классификации, хотя на фасадах отелей можно увидеть и привычные звезды. Все греческие гостиницы делятся на четыре категории: А, В, С, D. Гостиницы категории А соответствуют четырехзвездному уровню, В - трехзвездному, С - двухзвездному. Гостиницам высшей категории в Греции нередко присуждается категория «de Luxe».

**Классификация английских гостиниц** достаточно сложна. Как правило, на фасаде отелей изображены не звезды, а короны. Чтобы пере-

вести категорию гостиницы с «языка корон» «на звездный», необходимо от общего числа корон отнять одну.

Но наиболее приемлемой считается классификация, предложенная Ассоциацией британских турагентств - British Travel Authority (BTA):

<i>бюджетные гостиницы</i> (1 звезда).	- расположены в центральной части города и имеют минимум удобств
<i>гостиницы туристского класса</i> (2 звезды)	- располагают баром и рестораном
<i>гостиницы среднего класса</i> (3 звезды).	- уровень обслуживания достаточно высок
<i>гостиницы первого класса</i> (4 звезды).	- очень высокое качество проживания и отличный уровень обслуживания
<i>гостиницы высшей категории</i> (5 звезд).	- уровень обслуживания и проживания экстракласса

**Классификация итальянских гостиниц** достаточно запутанная, официальной «звездной» шкалы в стране нет. Гостиничная база Италии представлена 40 тыс. гостиниц, разбросанных по всей стране. Согласно принятым в Италии нормам, гостиницы дифференцируются по трем категориям: *первую категорию* условно можно отнести к четырехзвездной; *вторую категорию* - к трехзвездной, *третью категорию* - к двух-звездной.

К наиболее отличительным особенностям итальянских гостиниц следует отнести их небольшие размеры (50 - 80 номеров).

**В Испании** также существует градация средств размещения по категориям:

- *гостиницы* - пяти категорий от 1 до 5 звезд;
- *дома гостиничного типа, бунгало, апартаменты и др.* - от 1 до 4 звезд;
- *постоялые дворы* - от 1 до 3 звезд;
- *пансионы* - трех категорий.

Кроме того, в Испании существуют государственные предприятия приема туристов, находящиеся в подчинении у Государственного мини-

стерства по туризму. К ним относятся старые крепости, замки, дворцы, которые оборудованы как отели «люкс».

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация гостиниц и гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, имеют существенные различия.

В соответствии с концепцией развития туризма в РФ, одобренной распоряжением Правительства РФ от 11 июля 2002 г., с июня 2003 г. введено в действие новое Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения (приказ от 21 июня 2003 г. № 197). Согласно этому Положению, оценка средств размещения базируется на совокупности минимальных требований и критериях балльной оценки.

**В РФ как уже отмечалось выше принята «звездная» классификация гостиниц :**

- категории обозначают символом \* - звезда. Высшую категорию гостиницы обозначают - \*\*\*\*\* , низшую - \* , высшую категорию мотеля - \*\*\*\*\* .

- некатегорийные средства размещения приравниваются к категории «без звезд».

**При сертификации гостиницы для присвоения ей определенной категории учитывают требования, предъявляемые:**

- к зданию и прилегающей к нему территории;
- техническому оборудованию;
- номерному фонду; оснащению мебелью;
- предметам санитарно-технического оснащения номера;
- общественным помещениям; помещениям для предоставления услуг питания, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг;
- персоналу и его подготовке; уровню обслуживания.

По *формам собственности и организации управления* гостиничные предприятия РФ подразделяют на следующие классификационные группы:



- муниципальные предприятия, являющиеся собственностью - города;
- акционерные;
- совместные;
- ведомственные;
- частные;
- гостиницы, принадлежащие общественным организациям.

### **Глава 3**

## **ДОБРОВОЛЬНАЯ СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Добровольная система классификации гостиниц по категориям основана на комплексе требований к материально-техническому обеспечению, номенклатуре и качеству предоставляемой услуги, уровню обслуживания. СтОО РАСТ 02-04 «Гостиничный стандарт РАСТ. Основные положения» подразделяет по характеристикам средства размещения на типы, категории и классы, а номера на разряды. По типу разделяет их на категорийные – это гостиницы, всех профилей и дома отдыха и некатегорийные – это молодежные гостиницы, меблированные комнаты, пансионаты, общежития, туристские, спортивные базы и базы отдыха.

Категории обозначают символом - \* (звезда). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания. Установлено 5 категорий звезд: от одной звезды (низшая категория) до пяти звезд (высшая категория); для мотелей - 4 категории: от одной звезды (низшая категория) до четырех звезд (высшая категория).

**По благоустройству, комфорту и качеству предлагаемых клиенту услуг средства размещения подразделяются на пять классов:**

класс «Л» - «люкс»;                      класс – «В» - «высший»;  
 класс «П» - «первый»;                  класс – «С» - «стандартный»;  
 класс «Т» - «туристский».

Оценка соответствия средств размещения одной из категорий проводится в три этапа:

Первый этап – предварительная оценка соответствия средств размещения установленным для них требованиям, по результатам составляется протокол соответствия одной из категорий;

Второй этап – балльная оценка средств размещения по критериям, так же составляется протокол;

Третий этап – на основании протоколов проводится окончательная оценка соответствия средств размещения определенной категории.

*Таблица 8.*

**Система балльной оценки средств размещения**

<b>средства размещения и категория</b>	<b>количество номеров</b>	<b>суммарный балл</b>
<i>гостиница, мотель и проч.</i>	более 50	
для категории «пять звезд»		120
для категории «четыре звезды»		100
для категории «три звезды»		80
для категории «две звезды»		50
для категории «одна звезда»		20
<i>гостиница, мотель и проч.</i>	менее 50	
для категории «пять звезд»		70
для категории «четыре звезды»		60
для категории «три звезды»		45
для категории «две звезды»		35
для категории «одна звезда»		18
<i>дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения</i>	-	
для категории «пять звезд»		

для категории «четыре звезды»		135
для категории «три звезды»		115
для категории «две звезды»		95
для категории «одна звезда»		60
		30
<i>номера определенной категории</i>		
категория высшая «сьюит»	-	45
категория высшая «апартамент»		45
категория высшая «люкс»		45
категория высшая «студия»		45
категория «первая»		23
категория «вторая»		9
категория «третья»		9
категория «четвертая»		8
категория «пятая»		4

Если средства размещения по суммарному количеству баллов не соответствует категории определенной на 1 этапе, то в зависимости от количества баллов принимается решение по присвоению более низкой или более высокой категории, что касается номера, то решение по присвоению категории принимается по той же схеме.

Определение категории гостиниц (отеля) - наиболее важная задача туристского бизнеса. При определении категории отеля характеристики той или иной гостиницы заносятся в специальную таблицу. В этой таблице предлагается набор определенных требований, разбитых на 12 разделов:

раздел	наименование
1	здание и прилегающая к нему территория
2	техническое оборудование;
3	номерной фонд;
4	техническое оснащение;
5	оснащение мебелью и инвентарем;
6	инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера;
7	санитарные объекты общего пользования;

8	общественные помещения;
9	помещения для предоставления услуг питания;
10	услуги питания; услуги, номенклатура и качество предоставляемых услуг
11	требования к персоналу и его подготовке;
12	требования к уровню обслуживания

Выполнение каждого из предложенных требований позволяет претендовать на принадлежность к одной из категорий гостиниц и обеспечивать класс обслуживания 1, 2, 3, 4 или 5 звездного отеля.

### **Резюме**

В РФ в области сертификации средств размещения различают понятия «государственная» и «добровольная» системы сертификации и классификации. Особенностью Системы классификации гостиниц и других средств размещения является то, что состояние всех номеров и присвоение категории, осуществляется экспертной комиссией ОС.

Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения (ГСК) утверждена приказом Минэкономразвития от 21.06.2003 г. № 197 «Об утверждении положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения». Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи утвержден Приказом Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. N 35 .

Гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания. Определение категории гостиниц (отеля) - наиболее важная задача туристского бизнеса.

По благоустройству, комфорту и качеству предлагаемых клиенту услуг средства размещения подразделяются на пять классов.

Категории обозначают символом - \* (звезда). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания. Установлено 5 категорий звезд: от одной звезды (низшая категория) до пяти звезд (высшая категория); для мотелей - 4 категории: от одной звезды (низшая категория) до четырех звезд (высшая категория).

В 1989 г. Секретариат ВТО разработал *Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями*. Рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжения, отоплению, санитарии, безопасности и связи, кухне, гостиничным услугам и обслуживающему персоналу.

### **Вопросы для самопроверки**

1. Каковы основы классификации гостиниц по категориям?
2. Сколько категорий установлено для средств размещения?
3. Что является особенностью Системы классификации гостиниц и других средств размещения?
4. Сколько этапов выделяют при оценке соответствия средств размещения на соответствии категорий?
5. Каковы основы добровольной системы классификации гостиниц по категориям?
6. Каким критериям балльной оценки с учетом суммарного количества баллов должны соответствовать средства размещения для категории «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды» в ГСК?

7. Какие группы минимальных требований к гостиницам различных категорий предусмотрены в «Государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения»?

## **РАЗДЕЛ IV**

### **БАЗА СТАНДАРТОВ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО И ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ТУРФИРМЫ И ГОСТИНИЦЫ**

## *Глава 1*

# **ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИИ. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ И УСЛУГ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Предпринимательская деятельность в России регулируется Гражданским кодексом РФ (ГК РФ), отдельными законами и подзаконными нормативными актами.

**Основными субъектами на туристском рынке**, осуществляющими производство и реализацию услуг, выступают предприятия - юридические лица. Предпринимательская деятельность юридических лиц определяется статьей 49 ГК РФ, устанавливающей правоспособность юридического лица\*. Турфирмы относятся к коммерческим организациям и, как показывает практика, чаще выступают в форме обществ с ограниченной ответственностью и закрытых акционерных обществ.

Туристский сектор весьма чувствителен к изменениям, происходящим в экономике, так как соотношение темпов инфляции и роста доходов населения определяет величину совокупного спроса на туристский продукт. Предлагаемые в туризме услуги, как правило, разделены регионально и по времени. Несоответствие по времени и месту акта купли и продажи и предоставления услуг создает большие организационные сложности в деятельности туристского бизнеса.

---

\* Юридическим лицом признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по всем своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Юридические лица имеют самостоятельный баланс или смету (ст. 48 ГК РФ). Юридическими лицами могут быть организации, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности (коммерческие организации) либо не имеющие извлечение прибыли в качестве такой цели и не распределяющие полученную прибыль между участниками (некоммерческие организации).



*Туристская политика в регионах* представляет собой комплекс форм, методов и направлений воздействия государства на функционирование сферы туризма для достижения конкретных целей сохранения и развития народнохозяйственного комплекса.

**цели реализации туристской политики государства**

- разработку концепций развития регионального туризма;
- составление целевых программ по развитию туризма как на уровне Федерации в целом, так и на уровне отдельного субъекта Федерации;
- разработку конкретных мер для достижения поставленной цели;
- государственное регулирование региональной и республиканской туристской деятельности.

**задачи государственных структур**

- разработка программ развития туризма;
- установление правил землепользования и охраны рекреационных угодий;
- принятие правил туристского обслуживания и контроль за качеством туристских объектов;
- предоставление льгот для стимулирования частных инвестиций в социальный туризм;
- помощь в рекламе туризма, организация ярмарок, фестивалей, спортивных и зрелищных шоу и других мероприятий;
- организация системы туристского образования и профессиональной подготовки лиц, желающих работать в сфере туризма.

В соответствии с Федеральным законом «О туризме и туристской индустрии в РФ» можно выстроить цепочку лиц - как физических, так и юридических, - занимающихся туристской деятельностью:

Субъекты туристской индустрии → объекты туристской индустрии → посредник → потребитель туристских услуг (турист).

Посредниками являются туристские организации, подразделяющиеся в соответствии с законодательством на туроператоров и турагентов.

Различия между туроператором и турагентом представлены в таблице 9.

*Таблица 9*

<b>Туроператор</b>	<b>Турагент</b>
- организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации тура.	- организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по продвижению и реализации тура.
<b>обеспечивает</b>	<b>оказывает</b>
- услуги по туристическому обслуживанию, состоящие из услуг по перевозке, услуг по размещению и других видов услуг, не связанных с перевозкой и размещением (например, услуги туристских информационных центров, рекламные услуги, услуги ор-	- информационно-консультационные услуги. - услуги посредника, реализует туристский продукт (и отдельные услуги, например авиабилеты, номера в гостиницах) по реальным ценам туроператоров

<p>ганизаторов специализированных выставок, ярмарок, санаторно-курортные услуги, услуги индустрии развлечения и спорта, страховые услуги и т.д.).</p> <p>- туристам разнообразие выбора туристских услуг и одновременно упрощает заказ обслуживания в других городах и местностях, беря эти функции на себя.</p>	или производителей услуг.
<b>является</b>	
<p>- заказчиком для компаний - перевозчиков и субъектов туристской деятельности, исходя из этого, формирует пакет туруслуг и продает их прямо или косвенно потребителям (туристам) с целью получения прибыли.</p>	<p>- дополнительным посредником в системе туристской индустрии, беря уже сформированные туры на реализацию у туроператоров. Для обеспечения таких отношений между турагентом и туроператором заключается соответствующий договор.</p>
<b>различия по системе доходов</b>	
<p>- покупает некоторый туристский продукт. Его прибыль формируется из разницы между ценой покупки и ценой продажи. Часто туроператор сам приобретает отдельные услуги, из которых затем формирует комплексный туристский продукт со своим механизмом ценообразования.</p>	<p>- действует как розничный продавец, и его прибыль получается из комиссионных за продажу чужого туристского продукта.</p>
<b>различия по принадлежности туристского продукта</b>	
<p>- всегда имеет запас туристского продукта для продажи</p>	<p>- запрашивает определенный продукт (услугу) только тогда, когда клиент выражает покупательский интерес</p>

### **Туроператоры подразделяются по разным показателям.**

*По виду деятельности:*

- операторы массового рынка - продают турпакеты с использованием чартерных авиарейсов в места массового туризма;

- специализированные операторы - это туроператоры, специализирующиеся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде туризма и т.д.). В свою очередь, они могут быть:

а) туроператорами специального интереса (например, спортивно-приключенческого туризма, организации сафари в Африке и т.д.);

- б) туроператорами специального места назначения (например, поездки в Англию, Францию и т.д.);
- в) туроператорами определенной клиентуры (для молодежи, семейных пар, бизнесменов и т.д.);
- г) туроператорами специальных мест размещения (в домах отдыха, на турбазах и т.д.);
- д) туроператорами, использующими определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.).

*По месту деятельности:*

- местные (внутренние) туроператоры - составляют турпакеты с маршрутами в пределах страны проживания;
- выездные туроператоры - ориентируют турпакеты на зарубежные страны;
- туроператоры на приеме - базируются в стране назначения и обслуживают прибывающих туристов.

Кроме того, принято разделять туроператоров на инициативных и рецептивных.

*Инициативные туроператоры* - операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими (рецептивными) операторами или напрямую с туристскими предприятиями. Отличием их от туристских агентств, занимающихся исключительно продажей чужих туров, является то, что они занимаются комплектацией туристского продукта, состоящего, по нормам ВТО, не менее чем из трех услуг (размещения, транспортировки туристов и любой другой, не связанной с первыми двумя). Классический инициативный туроператор формирует сложные маршрутные туры, комплектуя их из услуг местных туроператоров в разных местах посещения (по маршруту), обеспечивает проезд к месту начала путешествия и обратно и организует предоставление внутримаршрутного транспорта.

*Рецептивные туроператоры* - туроператоры на приеме, комплекующие туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания

туристов, используя прямые договоры с поставщиками услуг (гостиницами, предприятиями питания, досугово-развлекательными учреждениями и т.д.).

В реальном туристском предпринимательстве чаще всего происходит смешение функций. По отношению к некоторым своим продуктам туристская фирма может выступать и как рецептивный, и как инициативный туроператор, а в некоторых случаях - и как турагент по продаже готовых туров, сформированных другим туроператором.

#### **К функциям туроператора относятся:**

- изучение потребностей потенциальных туристов на туры и туристские программы;
- составление перспективных программ обслуживания туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов;
- взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе, в том числе с:
  - гостиницами - по предоставлению туристам мест проживания;
  - предприятиями питания - по предоставлению туристам питания;
  - транспортными предприятиями, фирмами и компаниями - по предоставлению туристам транспортного обслуживания;
  - экскурсионными фирмами, музеями, выставочными залами, парками и прочими заведениями - по предоставлению туристам экскурсионного обслуживания;
  - фирмами, оказывающими различные бытовые услуги, - по поводу соответствующего обслуживания туристов;
  - администрацией спортивных сооружений - по поводу возможности для туристов пользоваться спортивными сооружениями;
  - менеджерами шоу, кино-, видео-, театральных предприятий - на предмет посещения туристами;
  - дирекциями заповедников, заказников, садово-парковых, охотничьих и рыболовных хозяйств - с целью обеспечения туристам отдыха и обслуживания в таковой местности;

- местными муниципальными властями - на предмет публич рилейшнз своего бизнеса, ориентированного на человека и окружающую его среду. (Взаимодействие с поставщиками услуг на туры должно носить как перспективный, так и текущий характер - постоянная проработка новых и контроль действующих туров и туристских программ.);
- расчет стоимости тура, трансфера и определение цены с учетом рыночной ситуации; установление тарифов и цен на свои услуги по комплектации туров разного состава, классности и др.;
- обеспечение туристов, путешествующих по маршрутам туров, всеми необходимыми материалами рекламно-сувенирного характера, специальным снаряжением и инвентарем;
- подготовка, подбор и назначение на маршруты кадров, выполняющих функции контакта с туристами, координации и контроля за выполнением программ обслуживания (гидов-экскурсоводов, инструкторов, аниматоров, методистов и т.д.);
- рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям;
- продвижение и реализация туров потребителям через систему турагентств;
- контроль за надежностью и качеством обслуживания;
  - постоянная связь с туристами во время обслуживания, оперативное решение возникающих вопросов.

**Инициативный специализированный туроператор**, как правило, формирует тур, комплектуя его из приемов в нескольких пунктах. Примером этого являются трансферы на специализированном арендованном транспорте (круизные на теплоходах, автобусные маршрутные туры по нескольким городам или странам, железнодорожные туры и пр.).

В практике деятельности турфирм участились случаи недобросовестного исполнения или неисполнения туристских услуг, уже оплаченных потребителями. Поэтому Федеральным законом «О туризме и туристской

индустрии в РФ» предусмотрено гарантированное обеспечение финансовой ответственности туроператора.

**В отличие от фирм-туроператоров, фирмы-турагенты** имеют меньшие объемы деятельности и, согласно нормативно-правовым актам, оказывают в первую очередь информационно-консультационные услуги, а также являются дополнительными посредниками в системе туристской индустрии. Набор функций турагента зависит от соглашения с туроператорским предприятием. В некоторых случаях часть функций туроператора выполняется агентским предприятием.

*Процесс взаимоотношений между туроператором и турагентом имеет вид:*

- публичной оферты туроператора;
- договора между туроператором и турагентом;
- рассылки туроператором предложений в виде прайс-листов и рекламных материалов;
- заявки турагента о бронировании туристского продукта;
- подтверждения заявки туроператором и выставления счета;
- оплаты счета турагентом и передачи туроператору заграничных документов и иных необходимых документов туриста (в случае оформления въездных виз в страну путешествия).

При заключении договора между туристом и турагентом последний обязан предоставить туристу информацию о туроператоре и страховщике (кредитной организации) в целях обеспечения финансовой ответственности, в противном случае турагент отвечает как туроператор (см. гл. 3 разд. 4).

**Сертифицируемые туристские услуги это:**

**1. Услуги по организации путешествий** в том числе:

- а) туристический отдых и путешествия внутренними транспортными туристическими и маршрутами с различным построением трассы, кроме радиальной, с размещением в транспортных средствах:

- железнодорожных; на речных судах; на морских судах.

б) туристический отдых и путешествия транспортными туристическими маршрутами с переездом на:

- автобусах; самолетах; собственном автомобиле.

в) туристический отдых и путешествия внутренними маршрутами с различной категорией сложности и различным построением трассы с активным способом передвижения:

- пешеходным; горно-пешеходным; велосипедным; водным (с использованием гребных, парусных и моторных маломерных плавсредств); лыжным; горнолыжным; с использованием верховых, вьючных и упряжных и животных,- санным (с использованием технических средств);

г) организация спелеотуризма;

д) организация экотуризма.

## **2. Обеспечение проживания туристов:**

а) в туристических предприятиях (гостиницах, турбазах, пансионатах, мотелях, кемпингах, палаточных городках, туристических пристанищах;

б) в частном секторе, в городских квартирах;

в) в частном секторе в домах сельских жителей.

## **3. Услуги туристские информационные:**

а) предоставление информационных и рекламных материалов о туристических маршрутах;

б) обеспечение безопасности на туристических маршрутах;

в) изготовления туристических схем, описаний маршрутов, сложных естественных препятствий и объектов (пещер, речных порогов, течений и других).

## **4. Услуги экскурсоводов:**

- экскурсии смотровые

- экскурсии тематические

- экскурсии музейные

-экскурсии с использованием транспортных средств (теплоходов, автобусов, городского транспорта).

В настоящее время аккредитованные органы по сертификации туристических услуг действуют в Москве, Санкт-Петербурге и во многих других регионах, республиканских, краевых и областных центрах субъектов РФ, в которых можно получить сертификат.

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов в сфере СКСиТ осуществляется федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, подведомственными им государственными учреждениями, уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора) в соответствии с законодательством РФ.

## *Глава 2*

### **БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ, СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, СТАНДАРТЫ ИСО. СЕРИИ 9000, ВЕРСИИ 2000**

В последние годы большое значение приобрела добровольная сертификация систем качества предприятий на соответствие требованиям, которые впервые были установлены в 1987 г. в международных стандартах ИСО серии 9000 - ИСО серии 9000-9004. В 1994 г. после внесения изменений появилась вторая версия стандартов. В 2000 г. была утверждена третья версия стандартов:

- ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества». Основные положения и словарь;

- ИСО 9001:2001 «Системы менеджмента качества. Требования»

- ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».



Основополагающими являются стандарты ИСО 9001 и 9004, которые в третьей версии полностью гармонизированы между собой по структуре и содержанию и называются «согласованной парой». При этом в каждом разделе ИСО 9004 в рамке содержится текст соответствующего раздела ИСО 9001. Однако, не смотря на такую согласованность, назначение стандартов различно. ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества и используется для целей сертификации; ИСО 9004 предоставляет методическую помощь по системе менеджмента качества для улучшения деятельности организации в целом.

В России они приняты как серия ГОСТ Р ИСО 9000. Основные разделы стандартов предусматривающие наличие элементов, обеспечивающих функционирование системы качества на предприятии представлены в таблице 10.

В декабре 1995 г. в Государственном реестре РФ была зарегистрирована система сертификации систем качества и производств, получившая краткое название «Регистр систем качества».

Регистр представляет собой систему сертификации, построенную в соответствии с действующим законодательством РФ, правилами по сертификации, государственными стандартами, а так же международными и европейскими правилами и процедурами. В рамках данной системы осуществляются: сертификация систем качества; сертификация производств; инспекционный контроль за сертифицированными системами качества и производствами; международное сотрудничество в области сертификации систем качества в интересах взаимного признания ее результатов.

*Таблица 10.*

**Элементы системы обеспечения качества**

Элемент	Номер раздела в ИСО 9004	Соответствующий раздел в стандартах		
		ИСО	ИСО	ИСО
		ИСО		

		9001	9002	9003
Ответственность руководителя	4	4.1	4.1	4.1
Элементы системы качества	5	4.2	4.2	4.2
Проверка системы качества	5.4	4.17	4.17	4.17
Финансовые аспекты системы качества	6			
Качество в рамках маркетинга	7			
Анализ проекта	8.4	4.3	4.3	4.3
Качество при проектировании и разработке требований к продукции	8,4.4			
Качество закупок	9	4.6	4.6	4.6
Качество процессов	10			
Управление процессами	11	4.9	4.9	4.9
Прослеживаемость и идентификация	11.2.2	4.8	4.8	4.8
Управление статусом проверки	11.7	4.12	4.12	4.12
Проверка продукции (испытания)	12	4.10	4.10	4.10
Управление контрольно-измерительной аппаратурой и испытательным оборудованием	13	4.11	4.11	4.11
Управление несоответствующей продукцией	14	4.13	4.13	4.13
Корректирующие действия	15	4.14	4.14	4.14
Послепроизводственная деятельность	16	4.15	4.15	4.15
Обслуживание		4.19		
Регистрация данных о качестве	17	4.5	4.5	4.5
Кадры	18	4.18	4.18	4.18
Безопасность продукции	19	4.19	4.19	4.19
Использование статистических методов	20	4.20	4.20	4.20
Управление продуктами, предоставленными клиентами		4.7	4.7	4.7

Для организационно-практической деятельности по сертификации систем качества Госстандарт России принял и ввел в действие ГОСТ Р 40.001-95 «Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации» (изм. внесены 2005 г.). Соблюдение этих правил является обязательным условием регистрации в Государственном реестре Госстандарта России систем сертификации и знаков соответствия. Все предусмотренные Правилами процедуры и требования к сертификации систем качества служат созданию уверенности в том, что сертифицирован-

ные системы обеспечивают выпуск продукции или оказание услуги на уровне, установленном стандартами или контрактом.

Росстандарт утвердил блок из четырех государственных стандартов, ставших нормативно-методической основой регистра систем качества:

ГОСТ Р 40.002-2005 . «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения».

ГОСТ Р 40.003-2005 «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001».

ГОСТ Р 40.004-2005 . «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества, порядок проведения сертификации производств».

ГОСТ Р 40.005-2005 . «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Инспекционный контроль за сертифицированными системами качества производствами»

**ГОСТ Р 40.002-2005** применяется при проведении работ по добровольной и обязательной сертификации в системе сертификации ГОСТ Р, причем его требования обязательны для всех организаций, пожелавших сертифицировать систему качества в регистре.

Стандарт устанавливает **основные принципы организации работ по сертификации систем качества** (производств).

При сертификации систем качества ОС оценивает достоверность доказательств заявителя о выполнении требований ГОСТ Р ИСО 9001 - ГОСТ Р ИСО 9003 в зависимости от заявленной модели. ГОСТ Р 40.003-2005 устанавливает процедуры:

- взаимодействия органов по сертификации систем качества и заявителей в предсертификационный период;
- проведения проверок;
- принятия решений о сертификации систем качества;

- оформления сертификатов соответствия системы качества; инспекционного контроля за сертифицированными системами качества. (см. Приложение )

Стандарт соответствует действующему законодательству РФ, правилам по сертификации государственным стандартам, а также международным и европейским правилам и процедурам. ГОСТ Р 40.005-2005 устанавливает процедуры:

- проведения инспекционного контроля сертифицированных систем качества (производств);
- взаимодействия ОС систем качества (производств) и заявителей в период проведения инспекционного контроля;
- проведения инспекционного контроля;
- принятия решений по результатам проведенного инспекционного контроля;
- взаимодействия органов по сертификации с Техническим центром регистра систем качества.

**Сертификация систем качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000)** осуществляется в соответствии с процедурами, изложенными в ГОСТ Р.40.003-2005 "Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001»

**Для проведения работ по сертификации СМК** заявителю необходимо направить в ОС систем качества письмо-обращение в произвольной форме или заявку (в соответствии с приложением ГОСТ Р 40.003-2005). Сертификация системы менеджмента качества включает в себя этап организации работ (предсертификационный этап) и три этапа сертификации.

**На этапе проверки и оценки системы качества** выполняются следующие работы:

- составление программы проверки;

- распределение обязанностей между членами комиссии в соответствии с программой проверки;
- подготовку рабочих документов;
- согласование программы проверки с проверяемой организацией.

**Программа проверки должна содержать следующие разделы:**

- наименование организации (заявителя), место проведения проверки;
- цели и область проверки;
- время проведения проверки;
- состав комиссии;
- перечень ссылочных документов (стандарт, на соответствие которому проверяется система качества, руководство по качеству проверяемой организации и др.);
- объекты проверки (деятельность по обеспечению и управлению качеством, производственная система, качество продукции);
- идентификация проверяемых подразделений организации;
- закрепление экспертов и представителей проверяемой организации по объектам проверки;
- основные мероприятия по проверке и сроки их проведения;
- требования к конфиденциальности;
- указание на язык проверки;
- адреса рассылки акта.

Программа проверки должна быть гибкой, допускать изменения в приоритетности проверяемых элементов системы качества в зависимости от информации, полученной в ходе проверки. Она утверждается руководством ОС и согласовывается с проверяемой организацией.

этап	заявитель	орган сертификации
организация работ	направляет заявку в ЦОС системы - Технический центр Регистра.	<p>определяет орган сертификации. передает заявителю следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекс исходных форм документов для проведения предварительной оценки СК;</li> <li>- перечень документов, представляемых на ССК</li> </ul>
I - предварительная оценка готовности проверяемой организации и оценка системы качества;	<p>Предоставляет комплект исходных документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- политику организации (заявителя) в области качества;</li> <li>- руководство по качеству; перечень документов системы качества;</li> <li>-структурные схемы организации (заявителя) и ее службы качества;</li> <li>- заполненные исходные данные для предварительной оценки состояния производства.</li> <li>- изготовления продукции и (или) проведения работ (выборочно 1-5 документов в зависимости от масштабов и специфики предприятия по согласованию с ОС).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводит оценку степени готовности проверяемой организации и оценку системы качества непосредственно на месте. ОС вправе затребовать от проверяемой организации: стандарт предприятия (или другой документ), регламентирующий процессы управления документацией у заявителя; стандарт предприятия (или другой документ), регламентирующий проведение внутренних проверок системы качества заказчика; документ (документы), описывающий технологию (процедуры).</li> <li>- может организовывать при необходимости сбор и анализ дополнительных сведений о качестве продукции, на которую распространяются система качества, из независимых источников - органов государственного надзора и контроля, территориальных органов Госстандарта России, обществ потребителей, гарантийных мастерских и др. Этап предварительной оценки системы качества завершается подготовкой письменного заключения о возможности проведения второго этапа сертификации системы качества.</li> <li>- при положительном заключении ОС направляет заявителю «Заключение по результатам предварительной оценки системы качества» и проект договора на проведение проверки и оценки системы качества в организации. В договоре определяют цель, объем и сроки проводимых работ, ответственность сторон, а</li> </ul>

		также порядок оплаты работ по проверке и оценке системы качества.
II - проверка и оценка системы качества в организации;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация может применять знак соответствия сертифицированной системы менеджмента качества в течение срока действия сертификата соответствия на систему менеджмента качества</li> <li>- обеспечивает соответствие сертифицируемого объекта заявленным требованиям и характеристикам.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- главный эксперт разрабатывает Программу проверки.</li> <li>- конкретные детали программы проверки сообщаются заявителю только в ходе проверки, если их преждевременное раскрытие мешает сбору объективной информации.</li> <li>- рассматривают результаты своих наблюдений, чтобы решить, какие из них должны быть представлены как несоответствия.</li> <li>- составляет по установленной форме акт, где указываются результаты проверки, выводы и рекомендации комиссии.</li> <li>- оформляет сертификат соответствия одновременно с договором на проведение инспекционного контроля и выдачей письменного разрешения держателю сертификата на использование знака соответствия системы менеджмента качества</li> </ul>
III - инспекционный контроль за сертифицированной системой качества	.	<p>определяет периодичность проведения планового инспекционного контроля.</p> <p>-осуществляет контроль</p>

## ДОКУМЕНТЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТЫ ПО КАЧЕСТВУ	ДОКУМЕНТЫ ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ КАЧЕСТВА И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА (ЗАПИСИ)	ДЕЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ В СТРУКТУРЕ ПО УРОВНЯМ
<p>1) документы по планированию качества (стратегическому и оперативному).</p> <p>2) документы по управлению качеством (политика и цели в области качества, руководство по качеству, документированные процедуры управления - ДПУ), в которых сформулированы цели и задачи в области качества, описана система управления на основе качества и выполняемые в организации процессы с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001-2001.</p> <p>3) документы по обеспечению и улучшению качества, регламентирующие требования к продукции и услугам, процессам их производства, испытаний и контроля (внутренние нормативные и технические документы и внешние нормативные и технические документы).</p>	<p>содержат оперативные отчетные данные о качестве (требование ГОСТ Р ИСО 9001-2001, п. 4.2.4). Структура документации СМК: 1) документы по качеству формируют «фундамент» (документы по планированию обеспечению и улучшению качества); 2) документы по управлению качеством; 3) документы по подтверждению качества и улучшения качества</p> <div style="text-align: center;"> </div>	<p><i>Документы по управлению качеством:</i></p> <p>1) документы концептуального характера на уровне организации (миссия, видение и стратегический план развития, политика в области качества, цели в области качества организации); документы по описанию системы менеджмента качества на уровне организации (руководство по качеству, структура процессов, характеристика процессов организации).</p> <p>2) документированные процедуры управления на уровне организации (ДПУ 2); документированные процедуры управления на уровне подразделения (ДПУ 3.1); документированные процедуры управления на уровне исполнителя (ДПУ 3.2).</p> <p><i>Документы по планированию, обеспечению и улучшению качества:</i></p> <p>документы по подтверждению качества и улучшения качества: протоколы, акты, отчеты, справки, рабочие журналы и т.п.</p> <p><i>Базовый уровень:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- документы, устанавливающие требования;</li> <li>- правовые документы</li> </ul>

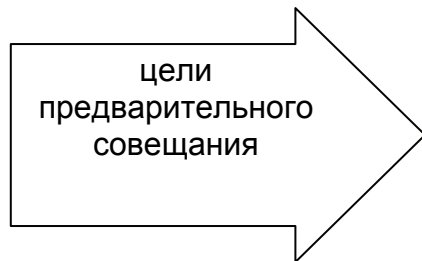


При проведении проверки между членами экспертной комиссии распределяются обязанности по проверке конкретных подразделений предприятия и элементов системы качества. Обязанности распределяет главный эксперт (в зарубежной практике его часто называют системным экспертом).

В своей работе эксперты применяют так называемые рабочие документы. В их число входят перечни контрольных вопросов для оценки элементов системы качества, формы для документирования вспомогательных данных, подтверждающие заключения экспертов, и др. ОС обеспечивает надежную сохранность рабочих документов, содержащих конфиденциальную информацию, являющуюся собственностью проверяемой организации или самого ОС. По окончании проверки и написания отчета все рабочие документы сдают главному эксперту, который в свою очередь сдает их уполномоченному лицу проверяемой организации или, по согласованию с проверяемой организацией, уничтожает их. Рабочие документы рассматриваются как вспомогательные и не должны ограничивать инициативы экспертов или проведение дополнительных проверок, необходимость которых может появиться на основании информации, полученной в ходе проверки.

**Оценка** системы качества на предприятии проводится по общепринятым процедурам: предварительное совещание, обследование проверяемой организации, составление акта проверки и заключительное совещание.

На предварительном совещании присутствуют члены комиссии, представитель высшего руководства проверяемой организации, руководители структурных подразделений и ведущие специалисты в области качества предприятия.



- представление членов комиссии представителям проверяемой организации;
- краткое сообщение о целях, области и программе проверки;
- краткое изложение методов и процедур, используемых при проверке;
- установление официальных процедур взаимодействия между членами комиссии и сотрудниками проверяемой организации;
- обсуждение и уточнение отдельных неясных деталей программы проверки, если таковые имеются;
- уточнение даты проведения заключительного совещания и, при необходимости, назначение дат промежуточных совещаний комиссии и руководства проверяемой организации.

**Обследование проверяемой организации** осуществляется путем сбора и анализа фактических данных и регистрации наблюдений в ходе проверки. Сбор фактических данных производится на основе опроса персонала, анализов используемых документов, процессов производства, деятельности функциональных подразделений и персонала, а также изучения и оценки проводимых мероприятий по обеспечению качества продукции. Если к продукции (услуге) предъявляются обязательные для соблюдения требования, установленные в государственных стандартах или других нормативных документах, то при проверке и оценке системы качества и ее отдельных элементов, включая систему испытаний, определяют способность организации обеспечивать соблюдение этих требований путем анализа: конструкторской, технологической, нормативной (ГОСТ, ТУ, СТП и др.), методической (методики проведения работ, инструкции и пр.), рабочей и аналитической (протоколы и отчеты испытаний, планы контроля, рабочие журналы, формы регистрации наблюдений и пр.), документации соответст-

вия и состояния средств технологического оснащения, контроля и измерений параметров процессов и продукции; соответствия персонала и др.

Все наблюдения должны быть документированы и иметь четкое и конкретное подтверждение объективными данными. Данные, указывающие на наличие несоответствий, должны фиксироваться.

После обследования объектов проверки члены комиссии под руководством главного эксперта рассматривают результаты своих наблюдений, чтобы решить, какие из них должны быть представлены как несоответствия. Все наблюдения, свидетельствующие о несоответствиях и подтвержденные объективными данными, должны быть представлены проверяемой организации и обоснованы.

Наблюдения комиссии, как правило, дифференцируются. Так, **«Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества» предусматривает такие формы результатов наблюдений, как несоответствие и уведомление.**

**Несоответствие** - это невыполнение установленных требований. Категории несоответствия - значительное (категория 1; например, отсутствует один элемент), заключающееся в отсутствии, неприменении или полном нарушении требований к элементам системы качества, и малозначительное (категория 2; например, незначительное упущение при реализации отдельных требований стандарта) - единичное упущение в элементе системы качества.

**Уведомление** - наблюдение, сделанное экспертом в целях предотвращения появления возможного несоответствия.

Обнаруженные отклонения от требований стандарта должны быть тщательно рассмотрены группой экспертов, проводящих проверку, перед

тем, как охарактеризовать их как несоответствия и отнести к той или иной категории. Окончательное решение принимает главный эксперт. Зарегистрированные несоответствия (уведомления) официально представляют руководству проверяемой организации. Главный эксперт дает соответствующие пояснения по каждому несоответствию (уведомлению). Каждое несоответствие должно быть подтверждено объективными доказательствами. Уполномоченный представитель руководства проверяемой организации ставит свою подпись на бланках с несоответствиями (уведомлениями), чем подтверждает их принятие. Критерии принятия решения об одобрении (неодобрении) системы качества определяются правилами системы сертификации. В упомянутой «Системе сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества» решение о признании системы качества соответствующей стандартам серии ГОСТ Р ИСО 9000 принимают при отсутствии значительных несоответствий или наличии не более 10 малозначительных несоответствий. Отрицательное решение принимается в случае одного значительного несоответствия или более 10 малозначительных несоответствий. Наличие уведомлений не влияет на решение о сертификации.

Составление акта, где указываются результаты проверки, выводы и рекомендации комиссии, проводят по установленной форме. (см. Приложение № 5)

В акте комиссия указывает, соответствует или нет проверенная система качества заявленному стандарту, дает заключение о наличии в проверяемой организации системы испытаний, обеспечивающих контроль всех характеристик продукции, указывает сроки устранения малозначительных несоответствий, если они имеются. Акт подписывают члены комиссии, главный эксперт и руководитель проверяемой организации. К нему прилагаются программа проверки, сведения о несоответствиях и уведомлениях.

Акт издается в трех экземплярах: для проверяемой организации, органа по сертификации и Технического центра регистра систем качества.

**Результатом проверки и оценки СК может быть один из трех вариантов:**

- система полностью соответствует стандарту;
- система в целом соответствует стандарту, но обнаружены отдельные малозначительные несоответствия по элементам системы;
- система содержит значительные несоответствия.

*На заключительном совещании* главный эксперт представляет руководству предприятия, главным и ведущим специалистам замечания комиссии в порядке их значимости, заключение комиссии о соответствии или несоответствии проверенной системы качества требованиям заявленного стандарта. Он также знакомит их с рекомендациями комиссии органу по сертификации о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия системы качества.

*Решение о выдаче сертификата* может быть принято только после устранения всех зарегистрированных несоответствий. Технический центр Регистра принимает окончательное решение о регистрации сертификата в реестре Регистра.

**Сертификат соответствия оформляется одновременно с договором на проведение инспекционного контроля и выдачей письменного разрешения держателю сертификата на использование знака соответствия системы менеджмента качества.**

На этом этап практической оценки соответствия при сертификации систем качества заканчивается. Полная последовательность процедур сер-

тификации систем качества приведена в приложении А ГОСТ Р 40.003-2005. (см. Приложение 5,6,7,8)

**Инспекционный контроль** (этап III) - контрольная оценка соответствия, осуществляемая с целью установления, что продукция (услуга) продолжает соответствовать заданным требованиям, подтвержденным при сертификации.

Периодичность проведения планового инспекционного контроля определяет ОС в соответствии с программой инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента качества, но не менее одного раза в год, при этом в течение срока действия сертификата все требования на систему менеджмента качества, процессы и подразделения организации должны быть проверены не менее одного раза. При проведении контроля эксперты обязательно проверяют наличие корректирующих мероприятий и их результаты по данным предыдущих проверок на основе замечаний о несоответствиях.

**Порядок проведения инспекционного контроля** аналогичен порядку проведения сертификации системы менеджмента качества. При проведении инспекционного контроля учитываются:

- изменения в организационной структуре организации;
- изменения в документированной системе менеджмента качества;
- результаты внутренних аудитов системы менеджмента качества;
- статус и эффективность корректирующих и предупреждающих действий;
- правильность применения сертификата соответствия;
- действия по претензиям и рекламациям;

- оценка результативности системы менеджмента качества;
- улучшения системы менеджмента качества.

По результатам проведения инспекционного контроля может быть принято решение о подтверждении, приостановлении или аннулировании сертификата соответствия и знака соответствия.

Как и при сертификации продукции и услуг (работ), в ряде случаев возникает необходимость в проведении внепланового инспекционного контроля. Внеплановый инспекционный контроль может проводиться по решению руководителя органа по сертификации в следующих случаях:

- при поступлении обоснованной информации о претензиях к качеству и безопасности продукции;
- при внесении существенных изменений в документы системы менеджмента качества, конструкторскую и технологическую документацию, организационную структуру организации и других изменений, влияющих на стабильность уровня качества изготавливаемой продукции.

**Заявка на проведение повторной сертификации системы менеджмента качества** подается организацией не менее чем за три месяца до окончания срока действия сертификата соответствия.

Решение по процедуре проведения повторной сертификации системы менеджмента качества принимает ОС на основании результатов инспекционных контролей.

**Процедура проведения повторной сертификации** предусматривает:

- проведение в полном объеме работ в соответствии с требованиями технического кодекса;
- проведение работ по сокращенному плану аудита (по усмотрению ОС в зависимости от результатов первичной сертификации системы ме-

менеджмента качества и результатов инспекционного контроля) с оформлением решения совета по сертификации.

Организация может применять знак соответствия сертифицированной системы менеджмента качества в течение срока действия сертификата соответствия на систему менеджмента качества.

Нанесение знака соответствия сертифицированной системы менеджмента качества осуществляется организацией - изготовителем продукции. Место нанесения знака соответствия сертифицированной системы менеджмента качества устанавливает организация-изготовитель, получившая право его применения.

Знак соответствия сертифицированной системы менеджмента качества не может использоваться для маркировки продукции, а также для подтверждения сертификации продукции.

Знак соответствия сертифицированной системы менеджмента качества может быть использован организацией - изготовителем продукции в рекламных целях (для простановки на канцелярских товарах, фирменных бланках, визитках).

### *Глава 3*

#### **ИДЕНТИФИКАЦИЯ ДОГОВОРОВ ЗАКЛЮЧЕННЫХ ТУРФИРМОЙ С КОНТРАГЕНТАМИ, ГОСТИНИЦАМИ, ПРЕДПРИЯТИЯМИ ПИТАНИЯ, СТРАХОВЫМИ ОБЩЕСТВАМИ, ТРАНСПОРТНЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ И Т.Д.**

В рамках своей деятельности турфирма заключает договоры:

- с потребителями туристских услуг (туристами);



- с компаниями - поставщиками иных видов услуг, в частности экскурсионной деятельности и услуг гостиниц;
- со сторонними организациями (транспорт, питание, и т.д.);
- органами исполнительной власти, осуществляющими контроль и надзор в пределах своей компетенции и в установленном порядке (Госсанэпиднадзор, Санэпиднадзор, Пожнадзор, Госгортехнадзор и др.).

Наличие указанных договоров обязательный элемент при прохождении турфирмой процедуры сертификации.

**Содержание договоров** регламентируется нормами законодательства и конкретизируются в ГОСТ Р 50690-2000 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования». ГОСТ содержит обязательные требования к реализации туров, а именно, к договорам между туроператором и турагентом, турагентом и клиентом. Соответственно оговаривается и ответственность сторон.

Согласно ГОСТу в **договоре турагента с клиентом** должен содержаться пункт, обязывающий агентство предоставлять своим клиентам только достоверную информацию. Этот пункт договора ограждает туристов от попыток турагента либо приукрасить те услуги, которые оплачены клиентом, либо недосказать о том, что может «отпугнуть» потенциального путешественника. Проблема информационного обеспечения в туризме является одной из самых важных, поскольку в силу специфики туристских услуг, турист оплачивает те услуги, которые будут ему оказаны совершенно в другом месте и через какое-то время, поэтому от уровня информированности туриста о том, что его ожидает в туристской поездке, зависит степень его удовлетворенности путешествием.

Подробнее в стандарте описано, что должен знать турист о стране: от условий размещения, программы тура, таможенных правил до информации о религии, традициях и нравах населения, факторах

риска для здоровья, правилах парковки и т.д. Вся эта информация должна содержаться в памятке, которую туроператор обязан предоставить турагентству, а тот в свою очередь клиенту. Памятка важна не только для клиента, но и для турфирмы. Она должна иметь доказательство того, что именно обещали клиенту.

Прежде чем потребитель туристских услуг (турист) приобретет тур (заключает договор), он должен иметь определенную информацию, как о самом туре, так и о турфирме, его предоставляющей. К такой информации относятся следующие данные:

- о туроператоре, его местонахождении и почтовых реквизитах, наличии лицензии на туроператорскую деятельность;

- о наличии у туроператора договора страхования или иного финансового обеспечения ответственности на случай его несостоятельности (банкротства);

- об основных требованиях, предъявляемых к оформлению выездных/въездных документов (виза на въезд/выезд в государство пребывания), включая сведения о сроках их оформления;

- о медицинских формальностях, соблюдение которых необходимо для осуществления тура, в том числе о противопоказаниях для участия туриста в туре при определенных заболеваниях, особенностях его физического состояния и возраста;

- о программе и маршруте тура;

- характеристика транспортных средств, осуществляющих перевозку потребителя, в том числе их вид и категория, сроки стыковок (совмещения) рейсов, а также иная обязательная информация, предусмотренная кодексами и правилами перевозок (если перевозка входит в состав услуг по туристическому обслуживанию);

- характеристика гостиниц, иных средств размещения, в том числе их местоположение, классификация по законодательству страны (места) временного пребывания, сведения о правилах временного проживания, сроках и порядке оплаты гостиничных услуг, а также иная обязательная информация, установленная законом, иными нормативными правовыми актами (если гостиничные услуги входят в состав услуг по туристическому обслуживанию);

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, санитарной и эпидемиологической обстановке;

- о правилах въезда в государство временного пребывания и пребывания там;

- о видах и способах обеспечения питанием туриста во время совершения тура;

- о видах и тематике экскурсионных услуг, квалификации экскурсовода (гида, гида-переводчика), а также сведения о порядке встреч и проводов, сопровождении туриста;

- о дате и времени начала и окончания тура, его продолжительности;

- о минимальном количестве туристов в группе, сроках информирования потребителя о том, что тур не состоится по причине недобора группы;

- указание на страховщика, осуществляющего страхование рисков, связанных с предоставлением услуг по туристическому обслуживанию, а также непредвиденных расходов туриста, размере страховых сумм, порядке и условиях выплаты страхового возмещения;

- о порядке и сроках предъявления претензий туристом;

- о цене услуг по туристическому обслуживанию (комплексной туристской услуги), в том числе о стоимости налогов и сборов пунктов от-

правления и прибытия (аэропортов, портов и др.), а также других сборах за счет туриста;

- об условиях доставки багажа туриста в пункт назначения;

- о месте нахождения принимающей туриста организации (организаций), а также об адресах и телефонах российских дипломатических учреждений в государстве временного пребывания либо местных службах, к которым можно обратиться в случае возникновения трудностей во время тура.

Но в данном случае предоставление информации - процесс обоюдный.

*Для того, чтобы туроператор имел возможность обеспечить безопасность туриста, он должен получить от него сведения об ограничениях (противопоказаниях) участия в туре, связанных с особенностями состояния здоровья и (или) возраста, об ограничениях для выезда за пределы РФ и въезда в государство временного пребывания, а также иную информацию, предусмотренную законодательством.*

В случае непредставления туристом необходимой информации туроператор вправе не приступать к исполнению соответствующих обязанностей до получения такой информации. Турист несет ответственность за убытки, причиненные туроператору в связи с нарушением обязанности по предоставлению информации, предусмотренной настоящим пунктом.

При этом сведения о туристе и месте (местах) его временного пребывания не могут быть переданы туроператором, а также его агентами, действующими в пределах своих обязанностей (полномочий), третьим лицам, если иное не установлено законом или если турист определенно не выразил своего согласия на распространение такой информации, в рамках ФЗ «О персональных данных».

После того, как турист выразил желание приобрести тур у данного туроператора, между ними заключается договор оказания услуг по туристическому обслуживанию.

По этому договору исполнитель обязуется оказать заказчику комплексную туристскую услугу, организованную исполнителем заранее либо по индивидуальному заданию заказчика, а заказчик обязуется указанную услугу оплатить.

*Исполнителем является туроператор*, который заключил договор оказания услуг по туристическому обслуживанию или от имени которого заключен такой договор, независимо от того, предоставляются услуги по туристическому обслуживанию (или часть их) туроператором либо третьим лицом - субъектом туристской индустрии. Договор между туроператором и турагентом должен предусматривать возмещение убытков оператором агенту в случае аннуляции тура по вине оператора после подтверждения заявки агента.

*Заказчиком является потребитель* (турист), турагент, а также иное лицо, использующее или заказывающее услуги по туристическому обслуживанию.

Договором может быть предусмотрена возможность возложения исполнения туроператором части или всех своих обязательств по договору оказания услуг по туристическому обслуживанию на третьих лиц - субъектов туристской индустрии. Возложение туроператором исполнения обязательств на третьих лиц не освобождает туроператора от ответственности перед туристом за оказание всех услуг, входящих в комплексную туристскую услугу.

*Договор оказания услуг по туристическому обслуживанию является публичным*, если из характера деятельности туроператора не вытекает иное. Правила этого договора применяются также к договорам круиза.

К отношениям по договору оказания услуг по туристическому обслуживанию с участием заказчика - потребителя, не урегулированным Гра-

жданским кодексом, применяется закон «О защите прав потребителей» и иные правовые акты, принятые в соответствии с ним.

*Договор оказания услуг по туристическому обслуживанию, независимо от суммы договора, заключается в письменной форме. Договор должен быть составлен в доступной для понимания туриста форме. Туроператор обязан передать туристу один экземпляр договора, оформленного в соответствии с гражданским законодательством.*

Договор может быть заключен путем составления одного документа либо вручения туроператором туристу на основании заявления последнего копии формуляров или иных стандартных форм («Правил оказания услуг по туристическому обслуживанию»), а также туристской путевки, подписанной туроператором, а при заключении договора через турагента - также и турагентом.

Согласие туриста заключить договор на предложенных в формулярах условиях подтверждается принятием от туроператора документов. Предложение услуг по туристическому обслуживанию в рекламе, каталогах и описаниях услуг, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора оказания услуг по туристическому обслуживанию.

Для заключения договора между туроператором и туристом должно быть достигнуто соглашение:

об услугах, входящих в комплексную туристскую услугу (предмете договора);

- о цене (стоимости) услуг по туристическому обслуживанию;

- о сроках и порядке оплаты услуг;

- о третьих лицах - субъектах туристской индустрии, предоставляющих отдельные услуги, входящие в комплексную туристскую услугу (при условии привлечения туроператором для исполнения договора третьих лиц);

- о сроках начала и окончания оказания услуг.

Эти пункты являются существенными условиями договора.

**Клиент**, как правило, должен иметь страховку, обеспечивающую возмещение, как минимум медицинских и других расходов при несчастном случае или внезапном заболевании. **Турфирма** обязана удостовериться, что бы страховой полис был действителен в стране пребывания клиента и по нему было бы предоставлено соответствующее обслуживание. Поэтому туристические компании заключают **договор со страховыми компаниями о страховании рисков**, связанных с предоставлением услуг по туристическому обслуживанию, а также непредвиденных расходов туриста, страховании физических лиц выезжающих за рубеж. Под страхованием понимается система экономических отношений по защите имущественных интересов физических или юридических лиц при наступлении определенных событий (страховых рисков или случаев) за счёт денежных фондов (страховых фондов), формируемых или уплачиваемых из страховых взносов путем выплаты страхового возмещения.

В России приняты и действуют следующие основные **законодательные нормативные документы по страхованию**:

*Указ Президента России «Об обязательном личном страховании пассажиров» от 7 июля 1992г. №750 (в редакции от 6 апреля 1994г. №667);*

*Указ Президента России «Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования» от 6 апреля 1992г. №667;*

*Закон РФ «О страховании» от 12 января 1993г.;*

*Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ и ряд других документов.*

*Страхование бывает обязательное или добровольное, групповое или индивидуальное и осуществляется на основании соответствующих правил.*

В правилах страхования приводятся порядок заключения, изменения, прекращения и срок действия договора страхования, рассматриваются страховые риски и случаи, а также страховая сумма, страховой взнос и страховое обеспечение, права и обязанности сторон. При заключении договора страхования страхователь (застрахованный) получает соответствующий полис страхования.

**Виды страхования в сфере туризма** включают страхование туриста и его имущества, в том числе страхование жизни и здоровья (медицинское страхование), страхование риска турфирм и ряд других видов.

Специфическими видами страхования являются страхование на случай задержки транспорта, плохой погоды во время нахождения застрахованных лиц на отдыхе, а также непредоставление или ненадлежащее предоставление туристских услуг, указанных в путевке или ваучере. Существуют разновидности международного страхового полиса, позволяющего получать и оплачивать страховые услуги в любой стране мира. *Указом Президента России «Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования»* установлено, что сумма страхового взноса включается в стоимость проездного документа или путевки и взимается с пассажира, туриста, экскурсанта при продаже проездного документа или путевки. Размер страховой суммы по обязательному личному страхованию пассажиров (туристов, экскурсантов) установлен в размере 120 минимальных размеров оплаты труда (п.4 Указа).

По *Федеральному закону «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»* оплата медицинской помощи туристу за границей осуществляется в соответствии с полисом добровольного медицинского страхования за рубежом. В случае отсутствия страховых документов расходы на медицинское обслуживание несет сам турист, если страховка не включена в стоимость путевки.



*Во въездном и внутреннем туризме* предоставление услуг осуществляют на основе договоров с туроператорами и организациями или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими (или организующими) услуги средств размещения, услуги питания, услуги по перевозке пассажиров, экскурсионные услуги, услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий в соответствии с программой пребывания, либо комплекс вышеперечисленных услуг.

*На услуги, подлежащие обязательной сертификации,* договоры заключают с организациями или индивидуальными предпринимателями, имеющими сертификаты соответствия требованиям безопасности.

Так же необходимы договоры на вывоз мусора, на техосмотр и ремонт систем инженерного обеспечения, водоснабжения, отопления вентиляции и кондиционирования канализации охранно-пожарной сигнализации, с предприятиями питания о видах и способах обеспечения питанием туриста во время совершения тура, с предприятиями гостиничной индустрии о размещении и пребывании туристов, с транспортными компаниями, оказывающими услуги перевозчика и др.

#### *Глава 4*

### **ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ТУРФИРМЫ, СЕРТИФИКАЦИОННОЙ ПРОВЕРКИ И ИНСПЕКЦИОННОГО КОНТРОЛЯ**

**Услуги турагентов и туроператоров возможно сертифицировать в рамках сертификации качества.** Правила функционирования Системы добровольной сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р разработаны в соответствии с «Правилами сертификации работ и услуг в РФ»,

предназначены для использования работ и услуг, в том числе туристских, средств размещения, услуг общественного питания, по перевозке пассажиров в автомобильном транспорте. Правила введены в действие с 01.09.2003 г. Постановлением Госстандарта России. Направлениями этой системы являются сертификация товаров и услуг по качеству и экологическая сертификация. При данной системе сертификации оценка полезности производится за счет учета положительных и неблагоприятных (вредных) факторов. Турпродукт - продукт очень уязвимый. Особенно на внешнем рынке. Продвижение его может постоянно тормозиться массой объективных обстоятельств международного характера - войнами, эпидемиями, экономическими кризисами. К объективным барьерам зачастую присоединяются искусственные препятствия, возникающие из-за расхождений между отечественными и зарубежными стандартами.

**Сертификация включает следующие основные этапы:**

- подача заявки на сертификацию;
- рассмотрение и принятие решения по заявке;
- проведение необходимых проверок (анализ документов, испытания, проверка производства и т.п.), подтверждение соответствия услуг установленным требованиям;
- анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи (отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- выдача сертификата и разрешения на применение знака соответствия;
- инспекционный контроль за сертифицированным объектом в соответствии со схемой сертификации.

**Заявителем может быть** отечественная или зарубежная организация, индивидуальный предприниматель, подавшие заявку на сертификацию.

*Формы заявок на проведение сертификации продукции, работ, услуг, систем качества, производств приведены в правилах по сертификации "Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в системе". При наличии нескольких ОС заявитель вправе обратиться в любой из них при условии, что в область аккредитации ОС включен заявляемый объект.*

ОС рассматривает заявки и не позднее 15 дней после ее получения направляет заявителю решение по заявке.

Сертификация продукции и услуг в Системе ГОСТ Р осуществляется по схемам сертификации, установленным Порядком проведения сертификации продукции и услуг в РФ. (См. Приложение № 2) Схемы сертификации с использованием заявки-декларации могут применяться только при обязательной сертификации.

При положительных результатах сертификации ОС выдает заявителю сертификат соответствия. (См. Приложение № 3)

Сертификаты соответствия для обязательной и добровольной сертификации имеют различные формы.

Срок действия сертификата не более 3 лет. В течение всего действия сертификата Центр стандартизации, метрологии и сертификации (ЦСМ) проводит контроль за сертификационной услугой.

Инспекционный контроль может быть:

- плановым (не реже 1 раза в год);
- внеплановым (проводится по просьбам органов госконтроля - антимонопольный комитет, комитет по защите прав потребителей).

**Инспекционный контроль за сертифицированными продукцией, работами, услугами, производствами и системами качества** осуществляют органы, проводившие сертификацию этих объектов, при необходимости привлекая к работам по инспекционному контролю сторонние органи-

зации. Ответственность за качество инспекционного контроля несет орган, проводивший сертификацию.

Правила инспекционного контроля за сертифицированными продукцией, услугами устанавливаются соответствующими документами Системы ГОСТ Р. Все документы оформляются на русском языке (заявки, протоколы, акты, аттестаты, сертификаты и т.п.). Расходы по проведению обязательной сертификации конкретной продукции (работ, услуг) оплачивают заявители на условиях договора между заявителем и органом по сертификации, в порядке, установленном ОС.

**Подготовка туристского предприятия к сертификации включает:**

- подписание протоколов намерений с принимающей фирмой;
- обследование предполагаемого маршрута путешествия;
- выбор оптимального варианта путешествий с точки зрения оптимальности и комфортности;
- определение вредных факторов на маршруте и степени их влияния на туристов и их имущество;
- проектирование маршрута с определением мероприятий по снижению влияния факторов риска;
- разработка систем безопасности на маршруте.

*Подсистема внутренних стандартов предприятия:*

- технологическая карта маршрута;
- должностные инструкции персонала;
- информация для туристов об услугах фирмы;
- информационный листок;
- информационно-рекламные листы;
- подсистема обеспечения безопасности смежников на весь комплекс услуг;

- сертификаты на средства размещения, точки питания, транспорт и т.д.;

- гарантия безопасности, контракты.

*Подсистема охраны окружающей среды:*

- описание оборудования мест отдыха и стоянок;

- инструктаж туристов.

*Подсистема социальных гарантий безопасности:*

- договоры страхования;

- договоры охраны.

*Подсистема безопасности экскурсий:*

- комплект документов на экскурсии;

- специальная подготовка гидов, экскурсоводов.

*Основной перечень документов, необходимых для обязательной сертификации:*

- акт обследования маршрута;

- копия лицензии;

- технологическая карта;

- информационный листок туристской путевки;

- должностная инструкция руководителя группы;

- инструктаж соответствия руководителя группы на маршруте;

- план действия персонала туристского предприятия в чрезвычайных ситуациях;

- план действия руководителя группы в чрезвычайной ситуации;

- система непрерывного обучения персонала действиям в чрезвычайных ситуациях;

- документ, устанавливающий персональную ответственность руководителя предприятия;

- памятки туристу;

- договор с туристом о купле-продаже турпродукта;
- копия справки о подготовке руководителя группы в Центре сан-эпиднадзора (ЦСЭН);
- мероприятия по снижению влияния вредных факторов на маршруте до допустимого риска;
- контрольный текст инструктажа для туристов;
- система обязательного прохождения инструктажей туристов;
- контракты, договоры с иностранными партнерами по обеспечению безопасности туристов;
- договор со страховой компанией на страхование жизни, здоровья, имущества;
- договор на охрану группы;
- договор на транспортное обслуживание;
- договор на экскурсионные услуги
- договор на услуги по размещению;
- договор на обеспечение питанием;
- отчет руководителя группы о прохождении маршрута;
- анкета социологического опроса туристов;
- документы на офис фирмы;
- список работников с указанием стажа и наличия образования;
- образец туристской путевки;
- анкеты-вопросники для заполнения на каждый маршрут;
- электрографическая копия титульного листа журнала обращения туристов;
- приказ руководителя туристской фирмы об обеспечении безопасного маршрута.

**Пакет документов для сертификации туристских услуг.**

Процесс сертификации начинается с заполнения заявки стандартной формы на проведение работ по сертификации туристских и гостиничных услуг аккредитованными в установленном порядке органами по сертификации. Данная заявка подписывается директором фирмы и удостоверяет, что туристская фирма идентифицировала свои услуги согласно номенклатуре Общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН).

*К заявлению прилагаются следующие документы:*

Копии:

Свидетельства о регистрации.

Устава и прочих учредительных документов.

Лицензии.

Справки Госкомстата.

Свидетельства о постановке на налоговый учет.

*В зависимости от кодов ОКУН предоставляются следующие документы:*

Договор на занимаемое помещение.

Должностные инструкции персонала.

Общие правила реализации туристского продукта.

Договоры туристской фирмы с туроператорами, турагентами.

Договоры на перевозку туристов различными видами транспорта.

Договор страхования туристов.

Договоры с гостиницами.

Договоры на организацию экскурсионного обслуживания.

*Образцы документов, оформляемых при реализации туристского продукта:*

- договор с клиентом,

- путевка,

- ваучер,
- информационное обеспечение тура,
- памятка.

Схемы сертификации заявитель выбирает из схем предусмотренных Правилами по сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе»:

### Схема сертификации услуг

Номер схемы	Оценка выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг
1	Оценка мастерства исполнителя работ и услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль мастерства исполнителя работ и услуг
2	Оценка процесса выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль процесса выполнения работ, оказания услуг
3	Анализ состояния производства	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль состояния производства
4	Оценка организации (предприятия)	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль соответствия установленным требованиям
5	Оценка системы качества	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль системы качества

Схему 1 применяют для услуг, качество и безопасность которых обусловлены мастерством исполнителя (например, мастера по ремонту, официанта, продавца). При оценке и контроле мастерства применяют прежде всего специфический вид стандарта на услугу — требования к обслуживающему персоналу.

По схеме 2 оценивают процесс оказания услуг, опираясь на следующие критерии:



- полноту и актуализацию (своевременное обновление) документации, устанавливающей требования к процессу (нормативные и технические Документы);

- метрологическое, методическое, организационное, программное, Информационное, правовое и другое обеспечение процесса оказания услуг;

- безопасность и стабильность процесса;

- профессионализм обслуживающего и рабочего персонала.

Схему 3 применяют при сертификации производственных услуг.

По схеме 4 оценивают организацию (предприятие) — исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям государственных стандартов. При этом оценивают не только процесс оказания услуг по критериям схемы 2, но и правильность присвоения предприятию определенной категории (разряд ателье, тип предприятия торговли общественного питания, класс ресторана или бара), используя второй специфический вид стандарта на услугу — классификацию предприятий. По данной схеме проводят также аттестацию организации (предприятия) на соответствие материально-технической базы, условий обслуживания требованиям НД по безопасности. Схему 4 рекомендуется применять при сертификации крупных предприятий сферы услуг.

Схему 5 рекомендуется применять при сертификации наиболее опасных услуг (медицинских, по перевозке пассажиров и пр.). Оценка системы качества по схеме 5 производится по стандартам ИСО серии 9000 экспертами по сертификации систем качества.

Как и при сертификации продукции, во всех схемах могут быть использованы дополнительные документы, подтверждающие соответствие установленным требованиям и полученные вне самой процедуры сертификации. Речь идет о результатах социологических обследований, экспертных оценках, протоколах испытаний продукции как результата услуги, заклю-

чениях федеральных органов исполнительной власти и т.д. Эти документы могут служить основанием для сокращения работ по оценке, проверке и инспекционному контролю работ и услуг.

При проверке результатов работ и услуг наиболее широко используются (в порядке убывания значимости) *регистрационные, органолептические, социологические и экспертные методы*. Регистрационные методы применяются для оценки безопасности услуг, в частности при проверке наличия документальных свидетельств разных видов безопасности: пожарной безопасности помещений (по заключению органов Госпожарнадзора); санитарной безопасности помещений (по заключению служб Госсанэпиднадзора); безопасности транспортных средств (по санитарным паспортам); безопасности обслуживающего персонала (по медицинским книжкам персонала); метрологического обеспечения процесса обслуживания (по свидетельствам о поверке или оттискам клейма на СИ-весах, метрах и пр.); безопасности товаров (по сертификатам соответствия); профессионализма персонала (по документам о профессиональном образовании, книге отзывов и предложений); точности и своевременности оказываемых услуг (по результатам проверки соблюдения режима работы предприятия торговли и общественного питания).

Органолептические методы используют для оценки санитарного состояния помещений предприятий торговли и общественного питания и прилегающей к ним территории.

Для оценки качества обслуживания проводится опрос клиентов. С помощью книги заказов, содержащей фамилии и телефоны заказчиков, связываются с клиентами и выясняют их отзывы о качестве обслуживания.

Экспертные методы необходимы для тех случаев, когда квалифицированная оценка результатов работ и услуг невозможна без участия группы опытных специалистов-экспертов

Одна из особенностей системы сертификации работ и услуг - в структуре системы сертификации нематериальных услуг и отдельных материальных услуг (допустим, услуг индустрии туризма) может отсутствовать такое звено, как испытательная лаборатория, поскольку проверка результатов может не предусматривать испытание. В необходимых случаях ОС может привлекать аккредитованные ИЛ.

**Сертификация туристских услуг в большинстве своем проводится по схеме 2. Данную схему применяют:**

а) *при сертификации услуг туроператора.* При оценке процесса оказания услуги проверяют:

- офис (документы на право пользования офисом, вывеска, режим работы, микроклимат, оформление помещений для приема посетителей);

- документы на туры, разработанные в соответствии с ГОСТ Р 50690 (все виды туризма), ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 50644 (внутренний и въездной туризм) и подтверждающие безопасность этих туров;

- наличие договоров (контрактов) с принимающей стороной, организациями, предоставляющими услуги питания, средств размещения, по перевозке, турагентами и др.;

- полноту и актуализацию документации, устанавливающей требования к оказанию туристских услуг, в том числе лицензий на туристскую деятельность (в установленном законодательством порядке), программы туристского путешествия по определенному маршруту и др.;

- создание необходимых условий при организации путешествия туристов и осуществление предупредительных мер, направленных на обеспечение безопасности туристов;

- организацию туристского обслуживания, методическое, программное, информационное и другое обеспечение процесса оказания услуг;

- соответствие квалификации, опыта работы и иных профессиональных характеристик персонала требованиям, установленным в постановлении Минтруда РФ № 8 «О квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии» от 17 мая 1999 г.;

б) *при сертификации услуг турагента.* При оценке процесса оказания услуги проверяют:

- офис (документы на право пользования офисом, вывеска, режим работы, микроклимат, оформление помещений для приема посетителей);

- наличие договоров с туроператорами, предусматривающих условия по безопасности в соответствии с ГОСТ Р 50690;

- наличие полной и достоверной информации для потребителей в доступном для обозрения месте;

- наличие документов, предоставляемых туристу (договор, туристская путевка, памятка);

- соответствие квалификации, опыта работы и иных профессиональных характеристик персонала.

в) *при сертификации услуг по организации экскурсий.* При оценке процесса оказания услуги проверяют:

- наличие технологических документов (технологическая карта экскурсии, схема трассы маршрута транспортной экскурсии, инструкции) и их соответствие требованиям безопасности, установленным нормативными документами;

- заключение договоров с транспортными предприятиями, имеющими сертификаты соответствия требованиям безопасности на услуги по перевозке пассажиров;

- соответствие квалификации, опыта работы и иных профессиональных характеристик экскурсоводов требованиям, установленным в поста-

новлении Минтруда РФ № 8 «О квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии» от 17 мая 1999 г.;

г) *при сертификации услуг по обучению основам туристских и альпинистских навыков.* При оценке процесса оказания услуги проверяют:

- наличие лицензии на проведение обучения;
- наличие учебных программ, квалифицированных преподавателей, наглядной информации, необходимого инвентаря, оборудования и других, обеспечивающих получение знаний и навыков по требованиям безопасности.

**Система сертификации услуг общественного питания** базируется на «Порядке сертификации услуг общественного питания» и пяти государственных стандартах (ГОСТ Р), регламентирующих: терминологию; классификацию предприятий; общие требования к услуге; требования к кулинарной продукции, реализуемой населению; требования к обслуживающему персоналу.

Законодательной базой системы являются: Закон РФ «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036).

Сертификация услуг общественного питания проводится по схемам 1, 2, 4, 5.

Схему 1 применяют, когда заявителем является индивидуальный предприниматель, который сам занимается оказанием услуг.

Схему 2 применяют для предприятий общественного питания, осуществляющих изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий для последующей реализации через магазины (отделы) кулинарии и вне предприятия, а также реализацию кулинарной продукции и кондитерских

изделий в собственных предприятиях (мелкорозничная сеть, магазины (отделы) кулинарии, раздаточные предприятия).

Схему 4 применяют для предприятий общественного питания, оказывающих услуги питания.

Схему 5 применяют для предприятий общественного питания, имеющих документально оформленную систему менеджмента качества.

Отбор образцов кулинарной продукции и кондитерских изделий для подтверждения их соответствия показателям качества проводит представитель испытательной лаборатории в присутствии эксперта органа по сертификации или без него по поручению органа по сертификации.

**Сертификация на новый срок.** При окончании срока действия сертификата соответствия или его отмене исполнитель имеет право подать заявку на проведение сертификации на новый срок в любой соответствующий орган. В этом случае сертификация осуществляется в соответствии с порядком, установленным в Системе. Если держатель сертификата соответствия не позднее чем за 30 дней до окончания срока его действия подает заявку на проведение сертификации на новый срок в орган, выдавший сертификат соответствия, то при этом сертификация проводится в соответствии с порядком, установленным в Системе, с учетом результатов предыдущей сертификации заявителя.

## *Глава 5*

### **ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ, СЕРТИФИКАЦИОННОЙ ПРОВЕРКИ И ИНСПЕКЦИОННОГО КОНТРОЛЯ**

В соответствии с комплексом нормативных документов по проведению сертификации услуг средств размещения, порядок проведения сертификации состоит из следующих этапов:

- подача заявки на сертификацию;
- подготовительные работы (подготовка к сертификации), включая принятие решения по заявке;
- проведение сертификационной проверки;
- принятие решения о выдаче сертификата соответствия, выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия.

#### **Сертификация услуг средств размещения проводится по схеме 4.**

Оценку соответствия сертифицируемых услуг осуществляет эксперт в соответствии с методикой, утвержденной органом по сертификации. Проверку характеристик сертифицируемых услуг проводят на базе заявителя (исполнителя услуг) с участием эксперта.

**Подача заявки на сертификацию.** Для проведения сертификации услуг «соответствие категории» гостиница направляет заявку в любой из аккредитованных органов по сертификации услуг гостиниц (далее - орган по сертификации), а при отсутствии информации о его наличии - в центральный орган по сертификации (ЦОС) системы сертификации услуг гостиниц или в Госстандарт России, которые направляют заявку в любой из аккредитованных органов заявки на проведение сертификации услуг гостиницы.

ОС принимает заявку, регистрирует ее. Далее идут подготовительные работы (подготовка к сертификации), включая принятие решения по заявке.

ОС, после получения и регистрации заявки, направляет гостинице анкету-вопросник, (анкета-вопросник может быть представлена одновре-

менно с заявкой) с предложением заполнить ее с целью проведения предварительного анализа.

При сертификации гостиниц заполняется анкета-вопросник предварительного анализа для проведения сертификации гостиниц.

Получив заполненную анкету-вопросник, **ОС осуществляется:**

- принятие решения по заявке;
- выбор схемы сертификации с учетом специфики услуг и предложений заявителя в случае принятия положительного решения; при этом может быть принята схема, предложена своя схема (описание схем - в соответствии с «Правилами сертификации туристских услуг и услуг гостиниц»);
- определение процедуры проверки результатов услуги и порядка работ по сертификации в соответствии с выбранной схемой сертификации;
- подготовку проекта договора на выполнение работ по сертификации, включая проведения инспекционного контроля за сертифицированной услугой.

При этом расчет стоимости работ по сертификации осуществляется в соответствии с «Рекомендациями по определению стоимости работ при сертификации услуг гостиниц».

**Решение по заявке**, утверждается руководителем ОС и направляется гостинице. Порядок принятия решения по заявке - месяц со дня ее получения ОС. Информация о принятом решении доводится до контрагентов (при их наличии) для оформления договорных отношений. В случае принятия отрицательного решения орган по сертификации сообщает в письменном виде гостинице причины отказа. Причинами отказа в проведении работ по сертификации гостиниц могут быть: отсутствие заключений (договоров), указанных в п. 10 анкеты-вопросника предварительного анализа, отсутствие



сертификата (или заявки на сертификацию) на услуги общественного питания, если в гостинице имеется предприятие общественного питания, и другие услуги, по которым введена обязательная сертификация (химчистки, услуги, пассажирского автомобильного транспорта).

После получения от заявителя подписанного договора и оплаты работ по сертификации ОС приступает к проведению работ по сертификации.

***Проведение сертификационной проверки включает:*** формирование комиссии; сертификационную проверку; оформление результатов сертификационной проверки.

ОС формирует комиссию по проведению сертификационной проверки. Председателем комиссии назначается сертифицированный эксперт (в исключительных случаях - кандидат в эксперты) услуг гостиниц. Членами комиссии могут быть эксперты (кандидаты в эксперты) по сертификации услуг гостиниц, в том числе и внештатные, эксперты по сертификации систем качества, эксперты по сертификации других видов услуг, социологи, независимые специалисты в области туризма, представители общества по защите прав потребителей, другие представители организации-участниц Системы сертификации туристских услуг.

Оплата работы членов комиссии, привлекаемых ОС, производится на условиях договора или соглашения.

В обоснованных случаях допускается проведение сертификационной проверки одним аттестованным экспертом по усмотрению руководителя ОСУ.

Председатель комиссии проводит подготовительные работы: устанавливает сроки, определяет программу, оповещает об этом членов комиссии. Для проведения работ по сертификации заявитель обязан представить

комиссии все необходимые материалы и создать условия для ее работы, в том числе беспрепятственный доступ во все помещения (гостиницы), доступ к документам.

При проведении сертификационной проверки услуг гостиниц ОС может начать работу с предложения гостиницы заполнить вторую часть анкеты-вопросника предварительного анализа и с изучения документов, представленных гостиницей по запросу эксперта-председателя комиссии.

**Орган по сертификации проводит:**

*1) проверку в гостинице наличия комплекта нормативных и организационно-методических документов по обеспечению безопасности гостей в соответствии с ГОСТ Р 50644-2009.*

Гостиница должна иметь комплект организационно-методических документов, разработанных в развитие ГОСТ Р 50644-2009, устанавливающих систему организации и управления процессами оказания услуг гостиниц. Это комплект могут включать:

- при направлении туристов - образцы турпутевок, ваучеров, договоров «клиент-турфирма», договоров турфирмы с принимающей стороны, договоров со страховой компанией;

- при приеме туристов - договоры (гарантийные письма) с гостиницей, транспортной организацией, предприятиями общественного питания и пр.; должностные инструкции персонала турпредприятия, устанавливающие уровень профессиональной подготовки (в том числе знание, при необходимости, иностранных языков), функциональные обязанности и правила поведения с четким определением ответственности за каждый вид деятельности по турпоездке; документ, регламентирующий порядок рассмотрения жалоб, претензий к работе турпредприятия; информационные материалы,

стандарты турпредприятия или другие документы, устанавливающие конкретные требования по обеспечению безопасности услуг гостинице, оказываемых данным предприятием.

ОС проводит экспертизу этих документов на предмет наличия требований по обеспечению безопасности гостей и соответствующих гарантий. При необходимости, по предложению ОС гостиница вносит изменения в действующую документацию.

*2) проверку фактического соответствия услуги требованиям нормативных документов.*

На этом этапе проводится проверка фактического состояния дел непосредственно на месте - в гостинице. Проверка может включать:

- наличие договоров со сторонними организациями (транспорт, питание, и т.д.) и органами исполнительной власти, осуществляющими контроль в пределах своей компетенции (Госсанэпиднадзор и др.);

- наличие жалоб, претензий, меры, принятые по ним;

- соответствие квалификации персонала требованиям нормативных документов (должностных инструкций);

- оценку процесса оказания услуги, сертификацию систем качества и т.д. (в соответствии со схемой сертификации);

- проведение выборочной проверки результата услуги по методикам социологического опроса или с использованием анкеты-вопросника.

При сертификации услуг гостиницы, (мотели кемпинги и др. - по мере утверждения нормативных документов по стандартизации) при заполнении анкеты-вопросника, предварительного анализа и соответствующих пунктов протокола, требуется установить наличие документов, подтверждающих, что органы Санэпиднадзора, Пожнадзора, Госгортехнадзора и др. осуществляют надзор в пределах их компетенции в установленном порядке, т.е. требуется установить наличие договоров с этими органами, актов, за-

ключений последней проверки, датированных сроком не позднее 1 года до дня начала сертификационной проверки. При наличии этих документов (и устранении отмеченных в них недостатков) комиссия может приступить к работе по сертификации. Специального обследования предприятия вышеперечисленными органами непосредственно перед сертификацией в этом случае не требуется.

**При сертификационной проверке гостиницы** обязательно обследование (выборочное) номеров и других помещений гостиницы членами комиссии. Объем выборки устанавливается председателем комиссии и должен обеспечивать уверенность в фактическом состоянии.

**В процессе работы комиссии** заполняется протокол для сертификации гостиницы, который служит основанием для составления акта и принятия решения. При этом если гостиница не претендует на присвоение ей категории, заполняется только первая часть протокола на соответствие требованиям безопасности. Если гостиница претендует на присвоение категории, заполняется и вторая часть протокола обследования (на конкретную категорию). ОСУ рекомендует разработать эти формы для всех пяти категорий.

**После окончания сертификационной проверки** на основании всех материалов проверки **составляется акт** проведения сертификации услуги гостиницы.

*Принятие решения о выдаче сертификата соответствия, выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия, осуществляется ОС на основании результатов экспертизы всех материалов (акта, протокола, экспертных заключений - при их наличии, результатов анкетирования и др.).*

**ОС принимает решение о выдаче сертификата соответствия, оформляет сертификат в срок не позднее 10 дней со дня подписания акта, регистрирует его в реестре, оформляет лицензию на применение знака соответствия в соответствии с «Правилами выдачи знака соответствия».**

*При сертификации гостиницы в случае, если гостиница не претендует на присвоение ей категории - «звезды» (или не отвечает требованиями, достаточными для присвоения категории - «звезды») выдается сертификат соответствия требованиям безопасности. Если гостиница отвечает требованиям какой-либо категории - «звезды», то дополнительно выдается сертификат соответствия категории.*

*Если гостиница уже имеет сертификат безопасности и подала заявку на присвоение категории, работы по сертификации проводится в объеме, предусмотренном Правилами, либо по сокращенной процедуре по усмотрению ОС.*

**Оформление и регистрация сертификата** осуществляется в соответствии с документами «Основные положения и порядок сертификации услуг» и «Правилами ведения государственного реестра».

Исполнители услуг применяют знак соответствия, для гостиниц - знак соответствия категории «\*» путем простановки его на сопроводительной документации, выдаваемой потребителю (путевках, квитанциях, карточках гостя, рекламных проспектах и других материалах), а также на вывесках.

*Если ОС принимает решение об отказе в выдаче сертификата соответствия, то решение об отказе в выдаче с обязательным указанием причин отказа направляется заявителю в срок не более 10 дней со дня подписания акта.*

Если заявитель не согласен с решением ОС, он имеет право обратиться с апелляцией в апелляционную комиссию при ЦОС. В случае поступления жалобы, претензии, апелляции в ОС последний регистрирует ее в журнале учета жалоб, претензий, апелляций. Дальнейший порядок работы с этими документами - в соответствии с документами «Руководства по качеству органа по сертификации».

*Инспекционный контроль за сертифицированной услугой* осуществляет ОС в соответствии с «Рекомендациями по проведению инспекционного контроля за сертифицированной туристской услугой и услугой гостиницы».

Таким образом, процедура сертификации услуг гостиниц очень сложный процесс, который включает в себя много этапов, а также заполнение различных нормативных документов. Сертификация услуг гостиниц необходима главным образом для улучшения обслуживания.

## **Резюме**

Предприятия сферы СКСиТ относятся к коммерческим организациям их деятельность регламентируется ГК РФ, отдельными законами и нормативными актами. Государство воздействует на функционирование сферы СКСиТ в целях сохранения и развития народнохозяйственного комплекса. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов в сфере СКСиТ осуществляется федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, подведомственными им государственными учреждениями, уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора) в соответствии с законодательством РФ.

Основные принципы сертификации услуг сферы СКСиТ закреплены в стандартах (технических регламентах). К сертифицируемым туристским услугам относят услуги: по организации путешествий, обеспечению проживания туристов, информационные, экскурсоводов. Сертификация услуг включает этапы: подача заявки на сертификацию; рассмотрение и принятие решения по заявке; проведение необходимых проверок (анализ документов, испытания, проверка производства и т.п.), подтверждение соответствия услуг установленным требованиям; анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи (отказе в выдаче) сертификата соответствия; выдача сертификата и разрешения на применение знака соответствия; инспекционный контроль за сертифицированным объектом в соответствии со схемой сертификации. Заявителем может быть отечественная или зарубежная организация, индивидуальный предприниматель, подавшие заявку на сертификацию. Формы документов по сертификации приведены в комплексе нормативной документации по сертификации «Система сертификации ГОСТ Р».

Сертификация систем качества проводится по требованиям стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Услуги туроператора и турагента сертифицируются в рамках сертификации качества в действующих зарегистрированных системах добровольной сертификации услуг. Сертификация СМК включает этап организации работ (предсертификационный) и три этапа сертификации.

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. Назовите и охарактеризуйте условия осуществления сертификации услуг туристической фирмы и услуг средств размещения.
2. Назовите основные цели и задачи государственной политики в сфере СКСиТ.

3. Какие отличия можно выявить в процедуре оценки качества обслуживания со стороны руководства, обслуживающего персонала и клиента?
4. Назовите основных субъектов туристской индустрии и охарактеризуйте их функции.
5. Какие туристские услуги подлежат сертификации добровольной, какие обязательной?
6. Что включает в себя понятие «базовые стандарты системы менеджмента качества»?
7. Раскройте основное содержание принципов менеджмента качества, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
8. Назовите основные документы, регулирующие организационно-практическую деятельность по сертификации СМК в России. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы сертификации СМК.
9. Назовите основные требования к программе проверки и оценки системы качества на предприятии сферы СКСиТ.
10. Дайте определение терминам «несоответствие» и «уведомление».
11. Назовите основные разделы структуры и порядок составления акта по результатам проверки.
12. Наличие каких документов необходимо подтвердить предприятию при подготовке и прохождении сертификации?
15. Перечислите и дайте характеристику схем сертификации услуг и продукции в СКСиТ.



## Тесты для самоконтроля

### Раздел 1. НАУЧНАЯ БАЗА СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИИ

*1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг это:*

1. стандартизация;
2. сертификация;
3. унификация.

*2. Часть государственной системы стандартизации Российской Федерации, определяющей цели и задачи стандартизации в области туризма, гостиничного менеджмента, основные принципы и организацию работ, категории нормативных документов, виды стандартов и основные положения по международному сотрудничеству составляют стандарты:*

1. туристского обслуживания и социально-культурного сервиса;
2. стандарты предприятий;
3. категорий.

*3. Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг:*

1. стандарт;
2. классификатор;
3. устав.

*4. Форма осуществления органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров. При этой форме подтверждение осуществляется третьей стороной - органом по сертификации это:*

1. сертификация;
2. стандартизация;
3. унификация.

*5. Продукция, услуги, системы качества, персонал, рабочие относятся к объектам:*

1. сертификации;
2. метрологии;
3. систематизации.

*6. Процедура, посредством которой устанавливается тождественность представленной на сертификацию услуги ее наименованию и другим характерным признакам, позволяющим однозначно соотнести сертифицированную услугу с выданным на нее сертификатом соответствия это:*

1. идентификация услуги;
2. сертификация услуги;
3. классификация услуги.

*7. Совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе составляет:*

1. систему сертификации;
2. объект сертификации;
3. предмет сертификации.

*8. Система сертификации применительно к конкретной продукции, технологическому процессу или услуге, на которые распространяются одни и те же стандарты и правила это:*

1. схема сертификации;

2. таблица сертификации;

3. порядок сертификации.

9. *Документ, выданный в соответствии с правилами системы сертификации и указывающий, что данная продукция, технологический процесс или услуга находятся в соответствии с определенными стандартами или другими документами, устанавливающими требования к ним это:*

1. сертификат соответствия;

2. паспорт соответствия;

3. свидетельство о соответствии.

10. *Деятельность, результатом которой является заявление, дающее уверенность в том, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям это:*

1. подтверждение соответствия;

2. система сертификации;

3. стандартизация.

11. *В сертификации различают понятия:*

1. обязательное и добровольное подтверждение соответствия;

2. подтверждение и опровержение;

3. регулируемое и нерегулируемое качество.

12. *Обязательное подтверждение соответствия (обязательная сертификация) осуществляется в соответствии с:*

1. техническими регламентами для определенной услуги;

2. региональными законами для определенной услуги;

3. стандартами предприятий.

13. *Обязательное подтверждение соответствия (обязательная сертификация) проводится в обязательном порядке на соответствие:*

1. нормативным требованиям, обеспечивающим безопасность такой услуги;

2. требованиям установленным стандартами предприятий;

3. требованиям классификатора продукции и услуг.

14. *Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг это:*

1. сертификат ;
2. классификатор;
3. стандарт.

15. *Охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов и т. п.), используемый в соответствии с принятыми правилами системы сертификации и указывающий, что данная продукция, технологический процесс или услуга, находятся в соответствии с конкретными стандартами или другими нормативными документами, устанавливающими требования к ним:*

1. знак авторства;
2. знак соответствия;
3. знак системы измерений.

16. *Действие законов РФ «О стандартизации», «О сертификации продукции и услуг» отменено в 2002 г. в связи с введением в действие федерального закона:*

1. «Об обязательной и добровольной сертификации услуг»;
2. «О техническом регулировании»;
3. «Об коммерческой тайне».

17. *Каким документом в сфере туризма устанавливаются требования исключительно для имеющих вещественно-материальную форму продукции и только с целью обеспечения безопасности на всех этапах ее (продукции) жизнедеятельности для жизни или здоровья граждан, сохранности иму-*

*щества, охраны окружающей среды, а также для жизни и здоровья животных и растений:*

1. сертификатом;
2. инструкцией по безопасности;
3. техническим регламентом.

*18. Стандарт, устанавливающий термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению:*

1. ГОСТ Р 50646-94;
2. ГОСТ Р 50646-95;
3. ГОСТ Р 50646-2000.

*19. Стандарт, устанавливающий требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации:*

1. ГОСТ Р 50644-2009;
2. ГОСТ Р 50646-95;
3. ГОСТ Р 50644-94.

*20. Стандарт, устанавливающий порядок разработки документации при проектировании туристских услуг, предназначен для предприятий и организаций различных организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, оказывающих туристские услуги:*

1. ГОСТ Р 50681-2010 ;
2. ГОСТ Р 50681-94;
3. ГОСТ Р 50683-94.

*21. Совокупность организационно-технических, правовых и экономических мер, осуществляемых под управлением федерального органа власти по стандартизации и направленных на разработку и применение норматив-*

*ных документов в области стандартизации с целью защиты потребителей и государства.*

1. добровольная система стандартизации;
2. государственная система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ);
3. международная система сертификации.

*22. Нормативные документы, распределяющие технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с ее классификацией (классами, группами, видами и другим) и являющиеся обязательными для применения при создании государственных информационных систем и информационных ресурсов и межведомственном обмене информацией:*

1. общероссийские классификационные системы терминов;
2. национальные стандарты качества;
3. общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (ОКТЭИ).

*23. Международный, региональный, государственный стандарт РФ это категория:*

1. ГОСТ Р;
2. ГОСТ;
3. МГС.

*24. Стандарт предприятия это категория:*

- 1.СТП;
2. ОСТ;
3. ГОСТ Р.

*25. В СКСиТ основным локальным нормативным актом, отражающим результаты стандартизации и сертификации является:*

1. стандарт отрасли;
2. стандарт организации;

3. международный стандарт.

26. *Основные принципы менеджмента качества отражены в стандартах системы:*

1. МГС/ИСО 9000-2001;
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2008;
3. ИСО/МЭК.

## **Раздел 2. СУЩНОСТЬ КАЧЕСТВА. ХАРАКТЕРИСТИКА ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА. СИСТЕМА КАЧЕСТВА**

1. *Гостиницы и иные средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, средства развлечения, объекты познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, а также деятельность туристских организаций, т.е. все объекты туристской индустрии подлежат:*

1. сертификации;
2. стандартизации;
3. обязательной сертификации.

2. *Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности по удовлетворению запросов потребителя это:*

1. продукт;
2. продукция;
3. услуга.

3. *Результат общественного труда в виде туристских услуг, обладающих потребительной стоимостью:*

1. туристская услуга;
2. туристский продукт;

3. продукция.

4. *Результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих:*

1. туристский продукт;

2. туристская услуга;

3. продукция .

5. *Термины по управлению качеством в сфере услуг (условия обслуживания, качество обслуживания и другие) зафиксированы в стандарте:*

1.ГОСТ Р 50841-94;

2. ГОСТ Р 50646-94;

3. ГОСТ Р 50644-94.

6.*Обязательное условие деятельности туристской фирмы, направленное на обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов и экскурсантов, на предотвращение нанесения вреда их имуществу и окружающей среде, на повышение качества оказываемых услуг:*

1.регистрация туристской фирмы;

2.стандартизация фирмы;

3. сертификация туристской фирмы.

7. *При сертификации в СКС иТ Госстандарт России, Федеральное агентство по спорту, туризму и молодежной политике, ЦОС туристских услуг, а также региональные органы по сертификации, которые и определяют в совокупности систему сертификации туристских услуг являются:*

1.наблюдателями;

2.участниками;

3. заказчиками.

8. *Степень соответствия присущих характеристик требованиям:*

1. качество;



2. требования соответствия;

3. характеристики услуги.

9. *Время ожидания, соблюдение сроков исполнения, численность персонала и единиц оборудования и прочие количественные характеристики; степень доверия потребителей, безопасность, вежливость, эстетичность, удобство, гигиеничность и т.д. это характеристики, определяющие требования к:*

1. продукции;

2. услугам;

3. персоналу.

10. *Существует ..... вида качества и четыре типа качества:*

1. два;

2. четыре;

3. три.

11. *Политика государства в области туризма; гибкость системы управления; уровень капитальных вложений в развитие инфраструктуры; природно-климатические условия; культурно-исторические ценности; психологические; специфические потребности туристов; компетенция персонала турпредприятия; культура труда и поведения сотрудников; имидж предприятия; качество обслуживания это факторы влияющие:*

1. на качество туристского обслуживания;

2. структуру и стиль обслуживания;

3. форму и стоимость туристского обслуживания.

12. *Требования: назначения, безопасности, экологичности, надежности, эргономики, ресурсосбережения, технологичности, эстетичности в СКСиТ применимы:*

1. к большинству товаров и услуг;

2. определенной категории услуг;

3. в СКСиТ не применяются.

13. В законодательных актах и стандартах относительно сферы услуг и продукции в СКСиТ в особую группу как приоритетные выделяют требования:

1. экологичности;
2. назначения;
3. безопасности.

14. Санитарно-гигиенические, социальные (диспансеризация, льготы и приоритеты); комплексность, своевременность (время ожидания, предоставления и потребления услуги, срочность перевозки и регулярность прибытия груза, максимальный или средний интервал движения и др.), безопасность (процессов оказания услуги, результата услуги, условий обслуживания) и др. это:

1. рекомендуемые требования качества услуг;
2. обязательные требования качества услуг;
3. обязательные требования качества продукции.

### **Раздел 3. СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ В РОССИИ**

1. Система сертификации средств размещения, располагающая собственными правилами, процедурами управления для проведения сертификации соответствия в настоящее время в СКСиТ является для применения:

1. рекомендуемой;
2. обязательной;
3. добровольной.

2. Порядок проведения сертификации мест проживания, основные этапы в соответствии с «Правилами сертификации услуг гостиниц» включает этапы:

1. подача заявки на сертификацию; подготовительные работы (подготовка к сертификации), включая принятие решения по заявке; проведение сертификационной проверки; принятие решения о выдаче сертификата соответствия, выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;

2. подача заявки на сертификацию; проведение сертификационной проверки; выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;

3. подача заявки на сертификацию; выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия.

*3. Формирование комиссии, сертификационная проверка, оформление результатов сертификационной проверки - это этапы проведения:*

1. инспекционной проверки;

2. сертификационной проверки;

3. технического контроля качества.

*4. Какие документы, предъявляет для проверки ОС заявитель сферы СКСиТ при проведении сертификации в соответствии с ГОСТ Р 50644:*

1. весь комплект организационно-методических документов по обеспечению безопасности гостей;

2. образцы турпутевок, ваучеров, договоров;

3. должностные инструкции.

5. В соответствии с Концепцией развития туризма от 21 июня 2001 г. Министерство экономического развития и торговли РФ разработало и утвердило приказом от 21.06.2003 г. № 197:

1. государственную систему классификации гостиниц и других средств размещения;
2. правила сертификации;
3. добровольную систему классификации средств размещения.

6. На комплексе требований к материально-техническому обеспечению, номенклатуре и качеству предоставляемой услуги, уровню обслуживания основана классификация гостиниц:

1. по категориям;
2. по видам;
3. по формам собственности.

7. Самой распространенной международной классификацией средств размещения является:

1. система звезд;
2. система «корон» или «ключей»;
3. классификация, в соответствии с которой все гостиницы в зависимости от комфортабельности делятся на категории, условно обозначаемые звездами.

8. Должны соответствовать минимальным требованиям и критериям балльной оценки с учетом суммарного количества баллов для категорий \*\*\*\*\* - 120 баллов, \*\*\*\* - 100 баллов, \*\*\* - 80 баллов, \*\* - 50 баллов, \* - 20 баллов, «без звезд» - 17 баллов средства размещения:

1. определенной категории;
2. только высшей категории;
3. некатегорийные средства размещения.

9. По благоустройству, комфорту и качеству предлагаемых клиенту услуг средства размещения подразделяются на:

1. пять классов;
2. двенадцать классов;
3. два класса: категорийные и некатегорийные.

10. Оценка соответствия средств размещения одной из категорий проводится в:

1. семь этапов;
2. два этапа;
3. три этапа.

#### **Раздел 4. БАЗА СТАНДАРТОВ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО И ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ТУРФИРМЫ И ГОСТИНИЦЫ**

1. Комплекс форм, методов и направлений воздействия государства на функционирование сферы туризма для достижения конкретных целей сохранения и развития народнохозяйственного комплекса в регионах называют:

1. туристская политика;
2. меры воздействия;
3. руководство.

2. В туризме услуги по организации путешествий, обеспечению проживания туристов, услуги туристические информационные, услуги экскурсоводов относят:

1. к сертифицированным услугам;
2. не сертифицируемым услугам;
3. частично сертифицируемым.

*3. Какой стандарт устанавливает основные принципы организации работ по сертификации систем качества (производств) и применяется при проведении работ по добровольной и обязательной сертификации в системе сертификации ГОСТ Р:*

1. ГОСТ Р 40.003-2005;
2. ГОСТ Р 40.002-96;
3. ГОСТ Р 40.004-96.

*4. Сертификация систем качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000) осуществляется в соответствии с процедурами, изложенными в:*

1. ГОСТ Р.40.003-2005 «Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001»;
2. ГОСТ Р 40.004-96 . «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества, порядок проведения сертификации производств»;
3. ГОСТ Р 40.002-96 . «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения».

*5. Этап организации работ (предсертификационный этап) и три этапа сертификации включает в себя сертификация:*

1. системы качества;
2. системы менеджмента качества;
3. сертификация услуг в СКСиТ.

*6. Предварительное совещание, обследование проверяемой организации, составление акта проверки и заключительное совещание это общепринятые процедуры:*

1. квалиметрических измерений;
2. оценки системы качества на предприятии;

3. диагностики готовности предприятия к сертификации.

7. При сертификации систем менеджмента качества обследование проверяемой организации осуществляется путем:

1. заочного анализа предоставленных документов;
2. сбора и анализа фактических данных и регистрации наблюдений в ходе проверки;
3. опроса клиентов.

8. Отрицательное решение по сертификации системы менеджмента качества комиссией (экспертами) принимается в случае наличия:

1. малозначительных несоответствий;
2. нескольких несоответствий;
3. одного значительного несоответствия или более 10 малозначительных несоответствий.

9. Наличие уведомлений на решение комиссии о сертификации:

1. не влияет;
2. влияет;
3. влияет в случае наличия значительных несоответствий.

10. В каком документе, подписываемом членами комиссии, главным экспертом и руководителем проверяемой организации указывают - соответствует или нет проверенная система качества заявленному стандарту, дается заключение о наличии в проверяемой организации системы испытаний, обеспечивающих контроль всех характеристик продукции и указываются сроки устранения малозначительных несоответствий, если они имеются?

1. акте;

2. сертификате;

3. протоколе.

11. *К какому документу, составляемому комиссией прилагаются программа проверки, сведения о несоответствиях и уведомлениях?*

1. акту;

2. протоколу;

3. заключению комиссии о соответствии или несоответствии.

12. *Акт сертификационной проверки издается в количестве ...экземпляра:*

1. три;

2. два;

3. четыре.

13. *Одновременно с договором на проведение инспекционного контроля и выдачей письменного разрешения держателю сертификата на использование знака соответствия системы менеджмента качества оформляется:*

1. сертификат соответствия;

2. лицензия;

3. свидетельство.

14. *Контрольная оценка соответствия, осуществляемая с целью установления, что продукция (услуга) продолжает соответствовать заданным требованиям, подтвержденным при сертификации это:*

1. инспекционная проверка;

2. инспекционный контроль;

3. аудирование и мониторинг.



15. *Какова периодичность проведения планового инспекционного контроля определяемая ОС в соответствии с программой инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента качества?:*

1. один раз в пять лет;
2. не менее одного раза в три года;
3. не менее одного раза в год, при этом в течение срока действия сертификата все требования на систему менеджмента качества, процессы и подразделения организации должны быть проверены не менее одного раза.

16. *Решение о подтверждении, приостановлении или аннулировании сертификата соответствия и знака соответствия может быть принято:*

1. по желанию организации заявителя;
2. по результатам проведения инспекционного контроля;
3. при наличии жалоб со стороны клиентов и конкурентов.

17. *При поступлении обоснованной информации о претензиях к качеству и безопасности продукции и при внесении существенных изменений в документы системы менеджмента качества, конструкторскую и технологическую документацию, организационную структуру организации и других изменений, влияющих на стабильность уровня качества изготавливаемой продукции по решению руководителя органа по сертификации может проводиться:*

1. внеплановый инспекционный контроль;
2. приостановка действия сертификата;
3. повторная сертификация.

18. *Заявка на проведение повторной сертификации системы менеджмента качества подается организацией до окончания срока действия сертификата соответствия не менее чем за:*

1. месяц;

2. год ;

3. три месяца.

19. *Сертификация продукции и услуг в Системе ГОСТ Р осуществляется по схемам сертификации, которые:*

1. выбирает заявитель;

2. предусмотрены законодательством РФ для СКСиТ;

3. определяет только ОС.

20. *Сертификаты соответствия для обязательной и добровольной сертификации имеют .....формы:*

1. различные;

2. идентичные;

3. изменяющиеся в соответствии с графиком и структурой проверки.

21. *Процесс сертификации туристских и гостиничных услуг начинается:*

1. с заполнения заявки стандартной формы на проведение работ по сертификации аккредитованными в установленном порядке органами по сертификации;

2. с принятия решения руководством о необходимости сертификации;

3. с момента оплаты расходов на сертификацию.

22. *Каким документом предусмотрены схемы сертификации услуг ?*

1. «Правила сертификации продукции и услуг»;

2. «Правилами по сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе»;

3. «Правила по сертификации».

23. *Сертификация туристских услуг в большинстве своем проводится по схеме №:*

1. один;
2. пять;
3. два.

24. *Сертификация услуг общественного питания проводится по схемам:*

1. «2,3,4»;
2. «4,5»;
3. «1, 2, 4, 5».

25. *Сертификация услуг средств размещения проводится по схеме:*

1. « 4»;
2. «2»;
- 3 «4,5».

26. *Оценку соответствия сертифицируемых услуг в соответствии с методикой, утвержденной органом по сертификации осуществляет:*

1. эксперт;
2. аудитор;
3. организация.

27. *Проверку характеристик сертифицируемых услуг в СКСиТ проводят:*

1. на базе заявителя (исполнителя услуг) с участием эксперта;
2. в лаборатории ;
3. испытательном центре ОС.

28. *Проведение сертификационной проверки включает:*

1. формирование комиссии; сертификационную проверку; оформление результатов сертификационной проверки;
2. формирование комиссии; оформление результатов сертификационной проверки;
3. сертификационную проверку; оформление результатов сертификационной проверки.

*29. При сертификационной проверке гостиницы обследование (выборочное) номеров и других помещений гостиницы членами комиссии:*

1. обязательно;
2. не проводится;
3. проводится при наличии жалоб клиентов.

*30. Принятие решения о выдаче сертификата соответствия, выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия, осуществляется ОС на основании результатов:*

1. экспертизы всех материалов (акта, протокола, экспертных заключений - при их наличии, результатов анкетирования и др.);
2. проведения инспекционного контроля;
3. собеседования с руководством организации заявителя.

#### **Ключи к тестам для самоконтроля**

**Раздел 1. Научная база стандартизации и сертификации в России и за рубежом. Государственное регулирование туристской деятельности в России.**

<b>№ теста</b>	<b>№ правильного ответа</b>	<b>№ теста</b>	<b>№ правильного ответа</b>	<b>№ теста</b>	<b>№ правильного ответа</b>
1	1	10	1	19	3
2	1	11	1	20	2
3	1	12	1	21	2

4	1	13	1	22	3
5	1	14	3	23	1
6	1	15	2	24	1
7	1	16	2	25	2
8	1	17	3	26	2
9	1	18	1		

**Раздел 2. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг.  
Оценка качества. Система качества**

№ теста	№ правильного ответа	№ теста	№ правильного ответа	№ теста	№ правильного ответа
1	2	6	3	11	1
2	3	7	2	12	1
3	2	8	1	13	3
4	2	9	2	14	2
5	2	10	1		

**Раздел 3. Система классификации средств размещения в России**

№ теста	№ правильного ответа	№ теста	№ правильного ответа	№ теста	№ правильного ответа
1	3	5	1	9	1
2	1	6	1	10	3
3	2	7	3		
4	1	8	1		

**Раздел 4. База стандартов в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Технология проведения работ по сертификации услуг турфирмы и гостиницы**

№ теста	№ правильного ответа	№ теста	№ правильного ответа	№ теста	№ правильного ответа
1	1	11	1	20	1
2	1	12	1	21	1
3	2	13	1	22	2
4	1	14	2	23	3
5	2	15	3	24	3
6	2	16	2	25	1
7	2	17	1	26	1
8	3	18	3	27	1
9	1	19	2	28	1
10	1			29	1

## ГЛОССАРИЙ

**АККРЕДИТАЦИЯ** — официальное признание национальным органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица в части выполнения работы в определенной области оценки соответствия, включая испытания, калибровки, экспертизы, сертификацию и контроль.

**АККРЕДИТУЮЩИЙ ОРГАН** — орган, который управляет системой аккредитации и проводит аккредитацию организаций, являющихся объектами аккредитации.

**АТТЕСТАТ АККРЕДИТАЦИИ** — документ, выданный аккредитующим органом и регистрирующий факт официального признания компетентности организации в определенной области деятельности (либо независимости и компетентности).

**АТТЕСТАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИИ** — проверка организации с целью определения ее соответствия критериям аккредитации.

**БЕЗОПАСНОСТЬ** — состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз, отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба.

**ВСЕОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО КАЧЕСТВОМ** — подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества.

**ГАРМОНИЗИРОВАННЫЕ СТАНДАРТЫ** — стандарты, относящиеся к одному и тому же объекту и утвержденные различными органами, занимающимися стандартизацией, которые обеспечивают взаимозаменяемость продукции, процессов и услуг и взаимное понимание результатов испытаний или информации, представляемой в соответствии с этими стандартами.

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЕДИНСТВА ИЗМЕРЕНИЙ** — комплекс нормативных документов межрегионального и межотраслевого уровня, устанавливающих правила, нормы, требования, направленные на достижение и поддержание единства измерений в стране (при требуемой точности), утверждаемых Госстандартом России.

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕЕСТР СИСТЕМ СЕРТИФИКАЦИИ** - официальный перечень зарегистрированных систем сертификации.

**ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ (ДОБРОВОЛЬНОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ)** – процедура подтверждения соответствия услуги, осуществляемая органом по сертификации, входящем в систему добровольной сертификации, образованную любым юридическим лицом, зарегистрировавшим данную систему и знак ее соответствия в специально уполномоченном федеральном органе исполнительной власти в области сертификации в установленном порядке, согласно правилам проведения работ по сертификации установленным в системе.

**ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ** – документ, в котором исполнитель услуги на основе имеющихся у него документов удостоверяет, что оказываемая им услуга соответствует установленным требованиям.

**ЕДИНСТВО ИЗМЕРЕНИЙ** — состояние измерений, при котором их результаты

выражены в узаконенных единицах величин и погрешности измерений не выходят за установленные границы с заданной Вероятностью.

**ЗАЩИТА ПРОДУКТА** — сохранность продукции в условиях воздействия климатических или других неблагоприятных условий при ее использовании, транспортировке или хранении.

**ЗАЯВИТЕЛЬ** — предприятие, организация, лицо, обратившиеся с заявкой на проведение аккредитации или сертификации.

**ЗНАК СООТВЕТСТВИЯ** — зарегистрированный в законодательном порядке сертификационный знак, используемый согласно порядку сертификации третьей стороной для продукции (услуги), находящейся в полном соответствии с требованиями нормативного документа, применяемого при сертификации.

**Идентификация** — процедура, посредством которой устанавливается соответствие конкретной продукции требованиям, которые предъявляются к ней (к данному виду или типу) в нормативных или информационных документах.

**ИЗМЕНЕНИЕ К СТАНДАРТУ** — модификация, дополнение или исключение определенных разделов (частей, фрагментов) нормативного документа. Изменения публикуются отдельно в виде перечня (листка) изменений.

**ИНСПЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА СЕРТИФИЦИРОВАННОЙ УСЛУГОЙ** - контрольная оценка соответствия, цель которой установить, что услуга продолжает соответствовать заданным требованиям, подтвержденным при сертификации.

**ИНСПЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ АККРЕДИТОВАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** - проверка, проводимая аккредитующим органом с целью выяснить, что деятельность аккредитованной организации продолжает соответствовать установленным требованиям.

**Качество** - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности.

**КЛАССИФИКАЦИЯ** - разделение множества объектов на подмножества по сходству или различию в соответствии с принятыми методами

**КЛАССИФИКАТОР** – официальный документ, представляющий систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации.

**КОНТРОЛЬ** - оценивание соответствия путем измерений, наблюдений, испытаний или калибрования соответствующих характеристик.

**КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА** – сложный комплекс предложений, бездоказательно принимаемых всеми членами конкретной организации и задающий общие рамки поведения.

**Международный стандарт** - стандарт, принятый международной организацией.

**МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ** - организация, членство в которой открыто для соответствующего национального органа любой страны.

**МЕТОД** - способ познания, исследования явлений природы и общественной жизни, прием или система приемов в какой-либо деятельности.

**МЕТОД ИЗМЕРЕНИЙ** - сочетание принципов и средств измерений, соответст-

вующих выбранному принципу.

**МЕТОД ИСПЫТАНИЯ** - установленные технические правила проведения испытаний.

**МЕТОДИКА ИСПЫТАНИЙ** - техническая процедура для определения одной или нескольких специфических характеристик материала или изделия.

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА** – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией, относящаяся к качеству.

**Надежность** - собирательный термин, используемый для описания свойств технического объекта - безотказности, долговечности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ** – стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации.

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОРГАН ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ** - орган по стандартизации, признанный на национальном уровне, который имеет право быть национальным членом соответствующей международной или региональной организации по стандартизации.

**НЕТРАНСПОРТИРУЕМОСТЬ УСЛУГ** - это привязанность услуги к их месту, городу, региону.

**НОВОЕ ИЗДАНИЕ СТАНДАРТА** - новое печатное издание нормативного документа, включающее изменения к предыдущему изданию.

**НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ** на продукцию, представляемую к обязательной сертификации - законы РФ, государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, другие документы, которые в соответствии с законодательством устанавливают требования по безопасности продукции и услуг.

**НОРМАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ** - документ, в котором изложены установленные в процессе стандартизации правила, принципы, характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и которые доступны широкому кругу заинтересованных в нем пользователей.

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЕДИНСТВА ИЗМЕРЕНИЙ** - деятельность метрологических служб, направленная на достижение и поддержание единства измерений в соответствии с законодательными актами, а также правилами и нормами, установленными государственными органами.

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА** - все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству.

**ОБЛАСТЬ АККРЕДИТАЦИИ** - один вид работы или несколько видов, на выполнение которых аккредитована конкретная организация.

**ОБЪЕКТ СТАНДАРТИЗАЦИИ** – это продукция, процесс или услуга, подлежащие или подвергшиеся стандартизации.

**ОПТИМИЗАЦИЯ ОБЪЕКТОВ СТАНДАРТИЗАЦИИ** - поиск оптимальных параметров и характеристик селекционных однородных объектов стандартизации, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения и максимально возможной эффективности по выбранному критерию в определенной области. Ей предшествуют, классификация и ранжирование, селекция и симплификация, расчеты по целевой функции оптимизации в системе ограничений, а также в сочетании с прогнозами науки и техники и установления требований на перспекти-



ву.

**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации.

**ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ** - защита среды обитания от неблагоприятного воздействия продукции, процессов и услуг.

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА** - систематическая проверка, насколько объект способен выполнять установленные требования.

**ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ** - любая процедура, прямо или косвенно используемая для определения соответствия продукции требованиям технических регламентов или стандартов. Наиболее часто соответствие подтверждается сертификацией. К процедуре оценки соответствия могут быть отнесены: отбор проб, испытания, контроль, регистрация, аккредитация, утверждение (принятие), а также их сочетание.

**Планирование качества** – часть менеджмента качества, относящаяся к установлению целей в области качества, определению необходимых производственных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА** – общие намерения и направления деятельности организации, относящиеся к качеству, официально выраженные ее высшим руководством

**ПРИНЦИП** – основное, исходное положение какой-либо теории, учения и т.д., внутренне убеждение человека, взгляд на вещи.

**ПРОГРАММА КАЧЕСТВА** – документ, описывающий элементы системы менеджмента качества и ресурсы, которые будут использованы в конкретном случае.

**ПРОВЕРКА (ВЕРИФИКАЦИЯ)** - подтверждение путем экспертизы и представления объективного доказательства того, что установленные правила требования выполнены.

**ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ** – документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

**ПОТРЕБИТЕЛЬ УСЛУГИ** – гражданин, имеющий намерения заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий, или использующий товары, работы, услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Могут быть общество, население, предприятие, гражданин

**Региональная организация по стандартизации** - организация, членство в которой открыто для соответствующего национального органа каждой страны только одного географического, политического или экономического региона.

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ** – основополагающий документ СМК, в котором зафиксирована политика предприятия в области качества, распределена ответственность, охвачены все применяемые элементы стандарта на систему качест-

ва.

**СЕРТИФИКАЦИЯ** – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ** - документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу.

**СЕЛЕКЦИЯ** - деятельность по отбору из предварительно классифицированных и ранжированных объектов стандартизации, наиболее целесообразных в дальнейшем производстве и (или) применении. Национальные стандарты селекции широко используются развивающимися странами для проведения единой технической политики в области импорта. Одновременно с селекцией объектов стандартизации осуществляют симплификацию.

**СИМПЛИФИКАЦИЯ (ОГРАНИЧЕНИЯ)** - деятельность по изъятию из числа систематизированных объектов стандартизации нецелесообразных (морально устаревших) для дальнейшего производства и (или) применения. Цель сокращение финансовых и материальных средств.

**СИСТЕМАТИЗАЦИЯ** - деятельность, заключающаяся в научно обоснованном последовательном классифицировании и ранжировании совокупности конкретных объектов стандартизации. Иначе, систематизация - расположение объектов стандартизации в определенном порядке и последовательности. Например, алфавит, библиография, объекты стандартизации.

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ** - система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для проведения сертификации соответствия.

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ОДНОРОДНОЙ ПРОДУКЦИИ** (процессов, услуг) — система сертификации, относящаяся к определенной продукции, процессам или услугам, для которых применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и одна и та же процедура.

**СЕРТИФИКАЦИОННЫЙ ЦЕНТР** - юридическое лицо, уполномоченное одновременно выполнять функции органа по сертификации и испытательной лаборатории.

**СИСТЕМА АККРЕДИТАЦИИ** - система, обладающая собственными правилами процедуры и управления для осуществления аккредитации объектов.

**СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА** - совокупность организационной структуры, процедур, процессов, ресурсов, ответственности работников, гарантирующий требуемый уровень качества.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА** – система, предназначенная для установления политики в области качества, достижения этих целей.

**СОВМЕСТИМОСТЬ** - пригодность продукции, процессов или услуг к совместному, но не вызывающему нежелательных последствий использованию для выполнения установленных требований при заданных условиях. Совместимость может быть функциональной, геометрической, биологической, электромагнитной, электрической, программной и т. д.

**СООТВЕТСТВИЕ НАЗНАЧЕНИЮ** - способность изделия, процесса или услуги

выполнять определенные функции при заданных условиях.

**СРЕДСТВА КОНТРОЛЯ** (испытаний, измерений, анализа) - установки, приборы, приспособления, инструменты, которые характеризуются техническими показателями (диапазоны измерений, систематическая погрешность), необходимыми для обеспечения контроля с требуемой точностью. Если контроль проводится химическим методом, к средствам добавляются еще и реактивы с данными об их свойствах, составе, степени чистоты.

**СТАНДАРТ** – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт может также содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ** – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг.

**СХЕМА СЕРТИФИКАЦИИ** (форма, способ) - определенная совокупность действий, официально принимаемая в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям.

**ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕГЛАМЕНТ** - регламент, содержащий технические требования либо непосредственно, либо путем ссылки на стандарт, технические условия или свод правил, либо путем включения в себя содержания этих документов.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ** – правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозок, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

**ТЕХНИЧЕСКИЙ КОМИТЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ** – это объединение специалистов, являющихся полномочными представителями заинтересованных предприятий (организаций) – членов ТК, создаваемое на добровольной основе для разработки государственных стандартов РФ, проведения работ в области международной (региональной) стандартизации по закрепленным за ТК объектам стандартизации (областям деятельности).

**ТИПИЗАЦИЯ** - разработка для определенной области применения универсального документального решения с оптимальными параметрами и в последующем создание на этой базе с необходимой доработкой документации некоторого числа разновидностей объектов народного хозяйства. Цель – сокращение времени на создание новых объектов, улучшение их качества, уменьшение трудофинансовых затрат.

**ТРЕБОВАНИЯ НАДЕЖНОСТИ** - требования по выполнению продукцией своих функций с заданной эффективностью в определенном интервале времени и сохранению их в процессе транспортировки, хранения, ремонта. Количественные параметры надежности — безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость.

**ТРЕБОВАНИЯ НАЗНАЧЕНИЯ** - требования к свойствам продукции, характеризующим ее основные функции, для выполнения которых она предназначена в заданных условиях. В зависимости от вида продукции требования назначения могут относиться к производительности, точности и скорости обработки (станок); содержанию основного вещества, примесей, добавок, калорийности (пищевой продукт).

**Унификация** - оптимизация количества размеров или видов продукции, процессов или услуг, необходимых для удовлетворения основных потребностей. Унификация, как правило, связана с сокращением многообразия. Термин «унификация» обычно понимают как приведение к единообразию технических характеристик изделий, документации, терминов, обозначений и т. п.

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ** - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

**УСЛУГА** — результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности клиента, заказчика.

**ХАРАКТЕРИСТИКА КАЧЕСТВА** – внутренне присущая продукции, процессу или системе характеристика, устанавливаемая соответствующими требованиями.

**ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** - элемент деятельности организации, ее продукции или услуг, связанный с взаимодействием с окружающей средой.

**ЭКСПЕРТ ПО АККРЕДИТАЦИИ** - лицо, осуществляющее все или отдельные функции по аккредитации и аттестации организаций, компетентность, которого признана аккредитующим органом.

**ЭТАЛОН ЕДИНИЦЫ ВЕЛИЧИНЫ** - средство измерений, предназначенное для воспроизведения и хранения единицы величины (кратных либо дольных ее значений) с целью передачи ее размера другим средствам измерений данной величины.

## **СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

(с комментариями)

### **ИСТОЧНИКИ:**

#### **Федеральные законы, постановления, распоряжения органов законодательной исполнительной власти РФ**

- Гражданский кодекс РФ.  
Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (с изм. доп.)
- Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп.)
- Федеральный закон от 05.02.2007 N 12-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
- Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» (с изм. и доп.)
- Федеральный закон от 15.08.1996 N 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (принят ГД ФС РФ 18.07.1996) // "Собрание законодательства РФ", 18.02.2002, N 7, ст. 695, "Российская газета", N 33, 20.02.2002. (с изм. и доп.)
- Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 28.07.2012) "О лицензировании отдельных видов деятельности"
- Федеральный закон РФ от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ «О техническом регулировании». (с изм. и доп.)
- Федеральный закон от № 129-ФЗ от 08.08.2001 г. «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (с изм. и доп.)
- Федеральный закон от 28 декабря 2010 года № 390 –ФЗ "О безопасности".
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Постановление Правительства РФ от 11.02.2002 N 95 (ред. от 03.10.2002) "О лицензировании туроператорской и турагентской деятельности" // "Собрание законодательства РФ", 12.08.1996, N 33, ст. 3992, "Российская газета", N 194, 10.10.1996. (утратил силу в связи с Постановлением правительства РФ от 29 мая 2008 г. № 411 «Об изменении и признании утратившими силу некоторых актов правительства российской федерации по вопросам туризма»)
- Постановление Госстандарта РФ от 30.07.2002 N 64 (ред. от 29.10.2002) "О номенклатуре продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации и номенклатуре продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» Документ утратил силу с 16 февраля 2010 года в связи с изданием Приказа Ростехрегулирования от 16.02.2010 N 396. Изменения, внесенные Приказом Ростехрегулирования от 30.04.2009 N 1572, не распространяются на продукцию, выпущенную в оборот до 1 января 2009 года.
- Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

Постановление ГД ФС РФ от 12.01.2005 N 1424-IV ГД «Об Обращении Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации "К Правительству Российской Федерации о мерах по защите прав и законных интересов российских граждан в условиях чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера за пределами территории Российской Федерации»

Постановление ГД ФС РФ от 01.07.2009 N 2395-5 ГД «О Заявлении Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации "Об обеспечении безопасности российских туристов (экскурсантов)»

Постановление Правительства РФ от 31.05.2010 № 370 «Об утверждении Положения о предоставлении помощи в возвращении в Российскую Федерацию гражданам Российской Федерации, оказавшимся на территории иностранного государства без средств к существованию», приказ Ростуризма от 19.12.2007 N 141 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по туризму по предоставлению государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.01.2008 N 10915), «Совместное заявление Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России и Министерства культуры и туризма Турецкой Республики по обеспечению безопасности пребывания туристов из числа граждан своих государств на территории Российской Федерации и Турецкой Республики (июнь 2010 года)».

Постановление Правительства РФ от 12.05.2003 N 273 "Об утверждении Правил подачи заявления о несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации"// "Российская газета", N 91, 15.05.2003

Постановление Госстандарта РФ от 26.09.2001 N 82 "О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию. Росс ги.0001.03УГ00"

Стратегия национальной безопасности Российской Федерации (п.п. 24, 46), утв. Указом Президента Российской Федерации от 12.05.2009 № 537

Информация о правоприменительной практике Роспотребнадзора, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристского обслуживания за 2009 год// О совершенствовании механизмов защиты прав туристов. Материалы заседания Президиума коллегии Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации по вопросам развития сферы туризма. Москва, 17 декабря 2010 года.

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 2 декабря 1999 г. № 429 "О порядке предоставления информации", вместе с "Порядком предоставления гражданам и пользователям (потребителям), независимо от их правовой формы, информации о санитарно - эпидемиологической обстановке, состоянии среды обитания, качестве и безопасности продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов, товаров для личных и бытовых нужд, потенциальной опасности для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг" и "Порядком организации деятельности пресс-службы Центра госсанэпиднадзора".

Приказ МИД РФ от 20.05.2008 N 5853 (ред. от 12.04.2010) "Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственных ин-

формационно-консультационных услуг" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 01.07.2008 N 11913);

Приказ МВД РФ N 785, МИД РФ N 14133, ФСБ РФ N 461 от 06.10.2006 "Об утверждении Инструкции о порядке оформления и выдачи паспорта гражданина Российской Федерации, дипломатического паспорта и служебного паспорта, являющихся основными документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.10.2006 N 8378).

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 09.06.2009 N 43 "Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.1.2521-09" (вместе с "Санитарно-эпидемиологическими правилами "Профилактика холеры. Общие требования к эпидемиологическому надзору за холерой на территории Российской Федерации. СП 3.1.1.2521-09") (Зарегистрировано в Минюсте РФ 09.07.2009 N 14285);

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2009 № 33 "Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.2.2512-09" (вместе с "Санитарно-эпидемиологическими правилами "Профилактика менингококковой инфекции" СП 3.1.2.2512-09") (Зарегистрировано в Минюсте РФ 29.06.2009 N 14148);

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22.01.2008 N 3 (ред. от 25.04.2008) "Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.4.2318-08" (вместе с "Санитарно-эпидемиологическими правилами "Санитарная охрана территории Российской Федерации" СП 3.4.2318-08") (Зарегистрировано в Минюсте РФ 03.04.2008 N 11459)

«Методика определения актуальных угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» (утв. ФСТЭК РФ 14.02.2008)

Письмо Минздравсоцразвития РФ от 24.10.2008 N 10-4/54705-14-ВС "Об оказании медицинской помощи иностранным гражданам"

Письмо Роспотребнадзора от 06.07.2010 N 01/9963-0-32 "О защите прав потребителей в сфере туризма"//www.rospotrebnadzor.ru

Письмо ФССП РФ от 15.11.2007 N 12/01-12863-АП "О судебной практике, сложившейся в Российской Федерации, по ограничению выезда должников из Российской Федерации"//Бюллетень Федеральной службы судебных приставов", № 4, 2007

### **Государственные стандарты и классификаторы**

ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»

ГОСТ 28681.2-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования;

ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;

ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц;

ГОСТ 28681.3-95/ ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

ГОСТ Р 1.0-2004 Стандартизация в РФ. Основные положения.

ГОСТ Р 22.3.03.-94 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения ;

ГОСТ Р 53603-2009 Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации (дата введения - 1 января 2011 г. введен впервые)

ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов (дата введения 1 июля 2010 взамен ГОСТ Р 50644-94)

ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. (утратил силу)

ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению, термины и определения

ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг (взамен ГОСТ Р 50681-94 с 01.07.2011)

ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги Общие требования.

ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг

ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания (дата введения - 1 января 2009 г. взамен ГОСТ Р 50762-95)

ГОСТ Р 50763- 2009 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия (взамен ГОСТ Р 50763-95 с 01.07.2010)

ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования (взамен ГОСТ Р 50764-95 с 01.01.2011)

ГОСТ Р 50935-96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.

ГОСТ Р 51000.1-95 Система аккредитации органов по сертификации, испытательных и измерительных лабораторий. (утратил силу)

ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирыские перевозки. Номенклатура показателей качества.

ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (дата введения - 1 июля 2009 г. взамен ГОСТ Р 51185-98)

ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 53522 – 2010 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (введен с 01.07.2010)

ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. (введен с 01.07.2011)

ГОСТ Р 53998–2010 Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 54008-2010 Оценка соответствия. Схемы декларирования соответствия. (дата введения - 1 января 2012 г. введен впервые)

ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения

ГОСТ Р 54602-2011 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования



ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования

ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания

ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 40.003-2005 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001: 2000).

ГОСТ Р 50690-2000 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования.

ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.

ГОСТ Р ИСО 24801-1-2008 "Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением." (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 N 658-ст).

ГОСТ Р ИСО /МЭК 62-2000 Общие требования к органам, осуществляющим оценку и сертификацию систем качества.

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования.

ОСТ 28-1-95 Общественное питание. Требования к производственному персоналу.

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (взамен ГОСТ Р ИСО 9000-2001). Приказом Росстандарта от 22 декабря 2011 г. N 1574-ст с 1 января 2013 г. настоящий ГОСТ будет отменен и введен в действие ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования. (взамен ГОСТ Р ИСО 9001-2001) Приказом Росстандарта от 22 декабря 2011 г. N 1575-ст настоящий ГОСТ будет отменен с 1 января 2013 г. и введен в действие ГОСТ ISO 9001-2011

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. (дата введения - 1 июня 2011 г. взамен ГОСТ Р ИСО 9004-2001)

СТОО 01-03 Порядок и правила предоставления туристских услуг. Общие положения (стандарты Российской ассоциации социального туризма, Национальной туристской ассоциации).

СТООРАСТ 02-04 Гостиничный стандарт РАСТ. Основные положения. (стандарт Российской ассоциации социального туризма).

ПР 50.1.019-2000 Основные положения. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации и унифицированное системы документации в РФ.

ОК 003-93(ОКДП) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, услуг и продукции.

ОК 002 93 (ОКУН) Общероссийский классификатор услуг населению.

ОК 015-94 (МК 002-97) « Общероссийский классификатор единиц измерения (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 26.12.1994 N 366)

ОК 005-93 " Общероссийский классификатор продукции" (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 30.12.1993 N 301)

Р 50.1.055-2005 Рекомендации по стандартизации «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО /МЭК 62-2000 Общие требования к органам, осуществляющим оценку и сертификацию систем качества.

СанПиН 42-123-4117-86 Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов.

СанПиН 2.3.6. 1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья.

СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения.

СНиП 23-05-95 Естественное и искусственное освещение.

СанПиН 42-123-4117-86 «Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов»;

## **ПРАВИЛА И ПОЛОЖЕНИЯ**

Положения о Системе сертификации ГОСТ Р.

Положение о Системе добровольной сертификации экспертов системы ГОСТ Р.

Положение об организации и осуществлении государственного контроля и надзора в области стандартизации обеспечения единства измерений и обязательной сертификации.

Порядок передачи органам по сертификации сведений о выданных ими сертификатах соответствия в единый реестр выданных сертификатов соответствия. (утв. приказом Минпромэнерго России от 26 июля 2006 г. N 175).

Правила по сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Правила функционирования систем добровольной сертификации услуг. (утв. Постановлением Госстандарта России от 21.08.2003 № 97.)

Правила сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Требования к экспертам и порядок их аттестации.

Правила сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в системе.

Правила по проведению сертификации в Российской Федерации. (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 10 мая 2000 № 26).

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением правительства ред. от 25.04.1997 № 490) (с изм. и доп.)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. N 452).

Правила оказания услуг общественного питания.(утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1036.)

Система добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию. // Зарегистрировано в Государственном реестре Госстандарта России Регистрационный номер OCC RU.0001.03УГ00// Утв. Поста-

новлением Госстандарта России от 26 сентября 2001 г. N 82 «О создании и государственной регистрации системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения».

Система классификации гостиниц и других средств размещения (утв. приказом Федерального агентства по туризму от 21.07.2005 № 86).

Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения (утв. приказом Минэкономразвития от 21.06.2003 № 197).

### **МЕЖДУНАРОДНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ:**

Международные гостиничные правила. одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации. Катманду (Непал), 2 ноября 1981 г.

Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов (одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид. Ноябрь, 1989)

Кодекс отношений между гостиницами и турагентами всемирной федерации ассоциации турагенств (УФТААЛ) и международной гостиничной ассоциации. Вступил в действие с 03.07.1991.

Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки. Европейское туристское право, 1992

Глобальный этический кодекс туризма"(Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией A/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации.

### **МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ**

МЭК 50 1191-90 Надежность и качество услуг. Термины и определения»  
ИСО 9004.2:1991 Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания по услугам.

МЭК 50 1191-90 Надежность и качество услуг. Термины и определения»  
ИСО 9004.2:1991 Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания по услугам.

ИСО 9000: 2000 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ИСО 9004: 2000 (R) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

ИСО 9001:2000 Система менеджмента качества. Требования.

ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ИСО 10013: 2001 Рекомендации по документированию систем менеджмента качества

### **Литература**

Баумгартен, Л.В. Анализ методов определения конкурентоспособности организаций и продукции // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. №4.

Баумгартен. Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.:Кнорус, 2008.

Гамов, В.К., Старичкова, Н.В. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме: учебное пособие/ В.К. Гамов, Н.В. Старичкова. Ростов/Дону: Феникс, 2007.

Гаранин, Н.И., Булыгина, И.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации. М.: Советский спорт, 2004.

Гостиничный бизнес. Классификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие/ Под ред. В.С. Сенина, А.В. Денисенко. – М.: Изд-во «Финансы и статистика», 2004.

Дехтярь, Г.М. Лицензирование и сертификация туристических услуг. М.: Финансы и статистика, 2005.

Жмулина Д.А. К проблеме классификации и стандартизации гостиничных услуг в Российской Федерации// Предпринимательское право. 2009. N 2

Замосковный О.П. Система государственных и международных стандартов по туризму. – М.:МЭСИ, 1997.

Лифиц, И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. - 4-е изд., перераб и доп.- М.: Юрайт-Издат, 2004.

Лукичева, Л.И. и др. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2003.

Мазур И.И., В.Д. Шапиро Управление качеством. Учебное пособие для студ.обуч. по спец. «Упр.качеством». М:Омега-Л; 2008.

Маринин, М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2002.

Можаева, Н.Г., Богинская Е.В. Туризм: учебник для студентов системы СПО. М.: Гардарики, 2007.

Сенин, В.С. Организация международного туризма. М.: Финансы и статистика, 2003.

Сертификация и лицензирование туристско-экскурсионных, гостиничных услуг и перевозок пассажиров авиатранспортом: Нормативные документы и справочная информация. СПб., 1998.

Черных, Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. М., 2002.

#### **Ресурсы Интернет:**

Официальный сайт Международной организации по стандартизации

<http://www.iso.org/iso/home.html>

Официальный сайт Всемирной туристской организации в Интернет: [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

<http://www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2>

<http://www.kcsm.ru/gost/catalog/1/0/54631.html>

<http://cntd9.pirit.info/document/1200009989.html>

<http://www.v-stroim.ru/docs860.html>

<http://www.st9000.ru/otherdoc.html>

<http://www.nisse.ru/analitics>

<http://www.zaoveles.ruservicesISO>

<http://www.businesspravo.ru>

<http://www.mbm.ru>

[htt: //www.tourbus](http://www.tourbus)  
[htt: //www. tia.ru](http://www.tia.ru)  
[htt: //www.user.cityline.ru](http://www.user.cityline.ru)  
[htt: //www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)  
[htt: //www.natali-tours.ru](http://www.natali-tours.ru)

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ 1

#### Виды стандартов, их характеристика и обозначение

Виды стандартов	Характеристика	Обозначение
<b>Международный стандарт</b>	Стандарт, принятый какой-либо международной (всемирной) организацией по стандартизации, <b>В ТОМ ЧИСЛЕ СОВМЕСТНО С МЭК</b>	<b>ИСО, ИСО/МЭК</b>
<b>Региональный международный стандарт</b>	Стандарт, принятый международной межправительственной, региональной организацией по стандартизации. Такими стандартами в Европе являются например стандарты CEN - Европейского комитета по стандартам, ENSI - Европейского института телекоммуникационных стандартов и др. Статус подобных стандартов для стран, входящих в региональные объединения (например, ЕС), - обязательный.	
<b>Стандарты стран, эквивалентные стандартам ИСО и EN</b>	Великобритания Германия Индия Испания Италия Китай США Франция Швейцария ЮАР	BS DIN IS UNE UNI/EN GB/T ANSI/ASQC NF X SN-ISO SABS
<b>Межгосударственный стандарт (регионального типа)</b>	Государственные стандарты бывшего СССР, действующие в качестве межгосударственных стандартов для стран - бывших республик, входивших в свое время в состав СССР. Применяются без переоформления по постановлениям национальных комитетов по стандартизации. ГОСТ по существу является международным стандартом регионального характера.	<b>ГОСТ, МГС</b>
<b>Национальный (государственный)</b>	Стандарт, принимаемый Госстандартом России или Госстроем России. К объектам ГОСТ Р относятся организационно-методические и общетехнические объекты, продукция, работы и услуги, имеющие межотраслевое, общенародное хозяйственное значение.	<b>ГОСТ Р</b>
<b>Стандарт отрасли</b>	Отраслевые стандарты, устанавливаются на аналогичные с ГОСТ Р и ГОСТ объекты, однако имеющие сугубо отраслевое значение. ОСТ применяют предприятия и организации, подведомственные соответствующему министерству, утвердившему (принявшему) отраслевой стандарт, и все прочие предприятия и организации, применяющие (потребляющие) продукцию данной отрасли. Отраслевые стандарты могут устанавливать ограничения ГОСТ и ГОСТ Р в части номенклатуры, типоразмеров, требований, но не снижая качественных и эксплуатационных показателей, установленных госу-	<b>ОСТ</b>

	дарственными стандартами. Такие стандарты называют ограничительными. Фонд отраслевых стандартов составляет около 40 тыс. наименований. Согласно ФЗ «О техническом регулировании» в настоящее время не разрабатываются.	
<b>Стандарт научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений</b>	Объектами СТО являются новые оригинальные виды продукции и услуг, методы испытаний, технологии, новые принципы организации и управления производством и т. п.	<b>СТО</b>
<b>Стандарты предприятий, организаций (стандарты организаций)</b>	Разрабатываются и принимаются, утверждаются самим предприятием, исходя из необходимости применения этих стандартов для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок.. СТП могут устанавливать ограничения ГОСТ, ГОСТ Р, ОСТ без ухудшения показателей качества соответствующей продукцией или услуги.	<b>СТП</b>
<b>Правила по стандартизации</b>	Нормативный документ по стандартизации, принимаемый Госстандартом или Госстроем России. ПР разрабатывается на конкретные производственные процессы и их элементы, связанные с решением задач организации и управления работами по стандартизации, метрологии, сертификации, аккредитации, лицензированию, государственному контролю и надзору за соблюдением обязательных требований ТР, государственных и межгосударственных стандартов.	<b>ПР</b>
<b>Норма</b>	Нормативный документ, содержащий положения, устанавливающие количественные меры или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены в процессе производства или работы.	<b>Н</b>
<b>Рекомендации</b>	Нормативный документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и(или) общетехнические положения, правила, методы выполнения работ.	<b>Р</b>
<b>Технические условия</b>	Документ, разрабатываемый предприятиями и организациями в том случае, когда стандарт создавать нецелесообразно. Объектом ТУ может быть пробная продукция или продукция разовой поставки, выпускаемая небольшой партией, а также произведения художественных промыслов и т. п.	<b>ТУ</b>
<b>Общероссийский классификатор технико-экономической информации</b>	- это систематизированные своды классификационных группировок определенных объектов классификации, содержащие их условные цифровые коды и наименования. Разрабатываются на продукцию, услуги, документацию, производственные процессы и их составные элементы, имеющие общегосударственное хозяйственное применение.	<b>ОКТЭИ</b>

**СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ**


Номер схемы	Испытания в аккредитованных испытательных лабораториях и другие способы доказательства соответствия	Проверка производства (системы качества)	Инспекционный контроль сертифицированной продукции (системы качества, производства)
1	2	3	4
1	Испытания типа	—	—
1a	Испытания типа	Анализ состояния производства	—
2	Испытания типа	—	Испытания образцов, взятых у продавца
2a	Испытания типа	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у продавца. Анализ состояния производства
3	Испытания типа	—	Испытания образцов, взятых у изготовителя
3a	Испытания типа	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у изготовителя. Анализ состояния производства
4	Испытания типа	—	Испытания образцов, взятых у продавца. Испытания образцов, взятых у изготовителя
4a	Испытания типа	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у продавца. Испытания образцов, взятых у изготовителя. Анализ состояния производства
5	Испытания типа	Сертификация производства или сертификация системы качества	Контроль сертифицированной системы качества (производства). Испытания образцов, взятых у продавца и (или) у изготовителя
6	Рассмотрение заявки-декларации (с прилагаемыми документами)*	Сертификация системы качества	Контроль сертифицированной системы качества
7	Испытание партии	—	—
8	Испытание каждого образца	—	—
9	Рассмотрение заявки-декларации (с прилагаемыми документами)	—	—
9a	Рассмотрение заявки-декларации (с прилагаемыми документами)	Анализ состояния производства	—
10	Рассмотрение заявки-декларации (с прилагаемыми документами)	—	Испытания образцов, взятых у изготовителя и у продавца
10a	Рассмотрение заявки-декларации (с прилагаемыми документами)	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у изготовителя и у продавца. Анализ состояния производства



**Форма сертификата соответствия при обязательной сертификации продукции**

(Извлечение)

Положения о Системе сертификации ГОСТ Р, утвержденной Постановлением Госстандарта России от 17 марта 1998 г. N 11

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р ГОССТАНДАРТ РОССИИ		
	<b>СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ</b>	
	(1) №	
	(2) Срок действия с	по
		№
(3) ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ		
(4) ПРОДУКЦИЯ		код ОК 005 (ОКП)
(6) СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ	(5)	
НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ	(7)	код ТН ВЭД:
(8) ИЗГОТОВИТЕЛЬ		
(9) СЕРТИФИКАТ ВЫДАН		
(10) НА ОСНОВАНИИ		
(11) ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ		
(12) Руководитель органа	_____	_____
	подпись	инициалы, фамилия
М.П. Эксперт	_____	_____
	подпись	инициалы, фамилия
Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации		

ФОРМА  
СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОЙ  
СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ  
(в ред. Постановления Госстандарта РФ от 22.04.2002 N 30)

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р ГОССТАНДАРТ РОССИИ	
СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ N	
Срок действия с	по N
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ	
ПРОДУКЦИЯ	
СОТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ	
ИЗГОТОВИТЕЛЬ	
СЕРТИФИКАТ ВЫДАН НА ОСНОВАНИИ	
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	
Руководитель органа _____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия)
М.П.	
Эксперт _____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия)
Сертификат не применяется при обязательной сертификации	

ФОРМА  
СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ ПРИ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ  
СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГИ, РАБОТЫ

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р ГОССТАНДАРТА РОССИИ			
СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ			
N			
РСТ	Срок действия с	по	N
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ			
УСЛУГА (РАБОТА)			
КОД			
СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ			
ИСПОЛНИТЕЛЬ			
НА ОСНОВАНИИ			
Руководитель органа	_____	_____	
	(подпись)	(инициалы, фамилия)	
М.П.			
Эксперт	_____	_____	
	(подпись)	(инициалы, фамилия)	
Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации			

ФОРМА  
СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОЙ  
СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГИ, РАБОТЫ

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р ГОССТАНДАРТА РОССИИ	
СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ	
N	
Срок действия с	по N
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ	
УСЛУГА (РАБОТА)	
КОД	
СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ	
ИСПОЛНИТЕЛЬ	
НА ОСНОВАНИИ	
Руководитель органа	_____
	(подпись) (инициалы, фамилия)
М.П.	
Эксперт	_____
	(подпись) (инициалы, фамилия)

ФОРМА  
 ПРИЛОЖЕНИЯ К СЕРТИФИКАТУ СООТВЕТСТВИЯ НА УСЛУГИ, РАБОТЫ

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р ГОССТАНДАРТА РОССИИ			
N  ПРИЛОЖЕНИЕ _____ к сертификату соответствия N _____  Перечень услуг (работ), на которые распространяется действие сертификата соответствия			
Код услуги	Наименование услуг (работ)	Обозначение нормативной и технической документации, регламентирующей характеристики (показатели) услуги (работы), подтверждаемые при сертификации	Дополнительная информация
Руководитель органа _____		_____	_____
		(подпись)	(инициалы, фамилия)
М.П.			
Эксперт _____		_____	_____
		(подпись)	(инициалы, фамилия)

## ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ (форма)

наименование организации или фамилия, имя, отчество  
индивидуального предпринимателя, принявших декларацию о соответствии,

сведения о регистрации организации или индивидуального  
предпринимателя (наименование регистрирующего органа, дата  
регистрации, регистрационный номер),

адрес, телефон, факс

в лице

должность, фамилия, имя, отчество руководителя организации,  
от имени которой принимается декларация

заявляет, что

наименование, тип, марка продукции (услуги), на которую  
распространяется декларация, код ОК 005-93 и (или) ТН ВЭД СНГ или  
ОК 002-93 (ОКУН), сведения о серийном выпуске или партии (номер  
партии, номера изделий, реквизиты договора /контракта/,  
накладная, наименование изготовителя, страны и т.п.)

соответствует требованиям

обозначение нормативных документов, соответствие которым  
подтверждено данной декларацией, с указанием пунктов этих  
нормативных документов, содержащих требования для данной  
продукции (услуги)

Декларация принята на основании

информация о документах, являющихся основанием для принятия  
декларации

Дата принятия декларации \_\_\_\_\_

Декларация о соответствии действительна до \_\_\_\_\_

М.П. \_\_\_\_\_

подпись

инициалы, фамилия

Сведения о регистрации декларации о соответствии

наименование и адрес органа по сертификации, зарегистрировавшего  
декларацию

дата регистрации и регистрационный номер декларации

М.П. \_\_\_\_\_

подпись, инициалы, фамилия руководителя органа по сертификации

**ПРАВИЛА ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА СЕРТИФИКАТА ЗАКЛЮЧАЮТСЯ В УКАЗАНИИ В  
ГРАФАХ БЛАНКА СЛЕДУЮЩИХ СВЕДЕНИЙ**

**Позиция 1** — регистрационный номер сертификата — в соответствии с правилами ведения Госреестра.

В структуре регистрационного номера можно выделить пять элементов:

РОСС ХХ ХХХХ Х ХХХХХХ (1) (2) (3) (4) (5)

*1-й элемент* — знак регистрации в Государственном реестре Госстандарта России (РОСС);

*2-й элемент* — код страны расположения организации — изготовителя данной продукции (оказывающей данную услугу) в виде двухсимвольного буквенного кода (по ОК 025—95) латинского алфавита (например, Россия — RU, Индия — IN, Нидерланды — NL);

*3-й элемент* — код органа по сертификации (используются четыре последних знака регистрационного номера органа);

*4-й элемент* (одна или две буквы) — код типа объекта сертификации. Например: «У» — услуга (работа), сертифицированная на соответствие обязательным требованиям; «А» — партия (единичное изделие), сертифицированная на соответствие обязательным требованиям; «В» — серийно выпускаемая продукция, сертифицированная на соответствие обязательным требованиям;

*5-й элемент* — номер объекта регистрации (часто пятиразрядный цифровой код).

*Примеры:* РОСС RU АЯ78 У00044 означает знак регистрации в Госреестре Госстандарта России услуги питания столовой (00044), выданный сертификационным центром «ПРОДЭКС» НИИ физико-химической биологии МГУ им. М.В. Ломоносова (АЯ78). Регистрационный номер РОСС IN АЯ78 А 05070 присвоен тем же ОС сертификату на партию продукции — чай (5070), изготовленный в Индии (IN). Номер сертификата — РОСС NL МЕ28 В 08389 соответствует серийной продукции, в частности электробритвам (08389) фирмы «Филипс», изготовленным в Нидерландах (NL) и сертифицированных ОС «МЕНТЕСТ» (МЕ28).

**Позиция 2** — срок действия сертификата устанавливается в соответствии с правилами и порядком сертификации однородной продукции. Даты записываются следующим образом: число и месяц — двумя арабскими цифрами, разделенными точками, год — четырьмя арабскими цифрами. При этом первую дату проставляют по дате регистрации сертификата в Государственном реестре. При сертификации партий или единичного изделия вторая дата не проставляется.

**Позиция 3** — здесь приводятся регистрационный номер органа по сертификации — по Государственному реестру, его наименование — в соответствии с аттестатом аккредитации (прописными буквами), адрес (строчными буквами), телефон и факс.

В структуре регистрационного номера аккредитованного органа по сертификации имеются также пять элементов:

РОСС ХХ ХХХХХХ ХХХХ (1) (2) (3) (4) (5)

*1-й элемент* — аббревиатура РОСС — принадлежность к Российской Федерации;

*2-й элемент* — местонахождение ОС (в виде двухсимвольного буквенного кода латинского алфавита);

*3-й элемент* — код национального органа, принявшего решение о внесении в Госреестр (например, «0001» — код Госстандарта России);

*4-й элемент* — категория ОС в зависимости от области аккредитации (например: «10» — ОС продукции и услуг, сертификационный центр; «11» — ОС продукции; «12» — ОС услуг; «13» — ОС систем качества; «14» — ОС производства);

*5-й элемент* — буквенно-цифровой код конкретного ОС, определенный объектом сертификации и порядковым номером данного ОС среди органов по сертификации конкретных объектов, внесенных в реестр.

*Примеры:* код ОС «ПРОДЭКС», аккредитованного по продукции (пищевой продукции) и услугам (услуги общепита) — РОСС RU 0001 10 АЯ78; код ОС «МЕНТЕСТ», занимающегося сертификацией продукции (электротоваров) — РОСС RU 0001 11 МЕ28.

**Позиция 4** — здесь указываются наименование, тип, вид, марка продукции, обозначение стандарта, технических условий или иного документа, по которому она выпускается (для импортной продукции ссылка на документ необязательна). Далее указывают: «серийный выпуск», или «партия», или «единичное изделие». Для партии и единичного изделия приводят номер и размер партии или номер изделия, номер и дату выдачи накладной, договора (контракта), документа о качестве и т.п. Здесь же дается ссылка на имеющееся приложение записью «см. приложение».

**Позиция 5** — код продукции (шесть разрядов с пробелом после первых двух) по Общероссийскому классификатору продукции.

**Позиция 6** — обозначение нормативных документов, на соответствие которым проведена сертификация. Если продукция сертифицирована не на все требования нормативного(ых) документа(ов), то указывают разделы или пункты, содержащие подтверждаемые требования.

**Позиция 7** — 9-разрядный код продукции по классификатору товарной номенклатуры внешней экономической деятельности (заполняется обязательно для импортируемой и экспортируемой продукции).

**Позиция 8** — наименование, адрес организации-изготовителя (индивидуального предпринимателя).

**Позиция 9** — наименование, адрес, телефон, факс юридического лица, которому выдан сертификат соответствия.

**Позиция 10** — документы, на основании которых органом по сертификации выдан сертификат, например:

- протокол испытаний с указанием номера и даты выдачи, наименования и регистрационного номера аккредитованной лаборатории в Государственном реестре;
- документы (санитарно-эпидемиологическое заключение, ветеринарное свидетельство, сертификат пожарной безопасности и др.), выданные органами и службами федеральных органов исполнительной власти, с указанием наименования органа или службы, адреса, наименования вида документа, номера, даты выдачи и срока действия;
- документы других органов по сертификации и испытательных лабораторий с указанием наименования, адреса, наименования вида документа, номера, даты выдачи и срока действия;
- декларация о соответствии с указанием номера и даты ее принятия.

**Позиция 11** — дополнительную информацию приводят при необходимости, определяемой органом по сертификации. К такой информации могут относиться внешние идентифицирующие признаки продукции (вид тары, упаковки, нанесенные на них сведения и т.п.), условия действия сертификата (при хранении, реализации), место нанесения знака соответствия, номер схемы сертификации и т.п.

**Позиция 12** — подписи, инициалы, фамилии руководителя органа, выдавшего сертификат, и эксперта, проводившего сертификацию, печать органа по сертификации.

Приложение к сертификату оформляют в соответствии с правилами заполнения аналогичных реквизитов в сертификате.

Сертификат и приложение к нему выполняют машинописным способом. Исправления, подчистки и поправки не допускаются.

**Цвет бланка сертификата соответствия при обязательной сертификации — желтый, при добровольной сертификации — голубой.**

Сертификаты соответствия для обязательной и добровольной сертификации имеют различные формы. Свою форму имеют сертификаты на системы качества и производства.



**Образец заявки на проведение сертификации туристской услуги**



**Система сертификации ГОСТ Р**  
**Автономная Некоммерческая Организация**  
**Институт Международного Туризма**  
**Орган по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц**  
**Аттестат аккредитации РОСС RU 0001.12УИ14**

Документ № 25 Ф от 18.04.09

**З А Я В К А**

На проведение сертификации  
 туристской услуги

**1. Организация тура, расселение в гостинице,**  
 /наименование услуги/

**ООО Туристическая фирма "Турист-К"**

/полное наименование предприятия - исполнителя услуги/  
 ул. Туристическая, д.5, оф. 210, г. Энгс, 000000, ОКНО 0000000  
 /почтовый адрес, код ОКНО/

в лице

**Директора Иванова Ивана Ивановича**

/должность, фамилия, имя, отчество руководителя/

заявляет, что **Организация туров**

**Код ОК 002-93 (ОКУН) 061000**

/наименование услуги, код ОКУН/

оказывается по

**Акту сертификационной проверки тур. услуг, оказываемых ООО "Турист-К» от 24.04.09 № 00309; протокола проверки результата тур. услуг, оказываемых ООО "Турист-К" от 23.04.09 № 00309-П**

/наименование и реквизиты документации исполнителя/

соответствует требованиям безопасности, установленным в **Нормативном Документе ГОСТ Р 50690-2000 п.п.5.5.2,5.5.7.**

/наименование и обозначение/ и просит провести сертификацию данной услуги на /стандартов и другой НД/

соответствие указанной НД по схеме   2  

/номер схемы сертификации/

2. Сотрудник, ответственный за связь **А. М.Карпов (3400) 76-98-90**  
/фамилия и телефон/

3. Заявитель обязуется:

выполнять все условия сертификации;

обеспечивать стабильность характеристик сертифицированных услуг;

оплатить все расходы по проведению сертификации.

4.Дополнительные  
сведения \_\_\_\_\_

Руководитель предприятия

**И.И. Иванов**

Личная подпись /Расшифровка подписи/  
**«14» Апреля 2009 г.**  
/дата/

Главный бухгалтер

**О. Л.Островская**

Личная подпись /Расшифровка подписи/  
**«16» Апреля 2009 г.**  
/дата/

Печать

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

### Протокол проверки готовности предприятия к сертификации

**Орган по сертификации услуг**

**Автономная некоммерческая организация**

**«Институт Международного Туризма»**

**РОСС RU.0001.12УМ14**

**113035, г. Москва, ул. Садовническая , д. 77 к. 2 стр. 1**

#### **ПРОТОКОЛ**

**проверки готовности предприятия**

**к сертификации**

**ООО Туристическая фирма «Турист-К»**

**(наименование предприятия)**

**000000, г.Энск, ул. Туристическая, 5, оф.210**

**(адрес месторасположения)**

Эксперт\_Демченко О.Н.

на основании заявки № 25 Ф от 18.04.2009, решения ОС по заявке от 25.04.2009, программы проверки и договора на выполнения работ по сертификации провела проверку соответствия туристических услуг обязательным требованиям нормативных документов ГОСТ Р50690 - 2000, ГОСТ Р 50681 - 94 путем экспертизы документации и проверки соответствия туристических услуг установленным требованиям.

№ п/п	Наименование характеристик услуг	Фактически (Нужное подчеркнуть)	Отметка о соответствии (Нужное подчеркнуть)
1	2	3	4
1	<b>Идентификация услуги (по схеме 2)</b>		
2	<b>Безопасность технологического процесса оказания услуг при:</b>		
	Транспортировании, размещении и хранении товаров	Соблюдаются	Соответствует
	Соответствие рабочих мест, оборудования, инвентаря и упаковки (проверяется каждое рабочее место в торговом зале и подсобных помещениях) требованиям НД	Соблюдаются	Соответствует
	Соблюдение сроков годности (службы) товаров (выборочно)		
	Соблюдение правил безопасности эксплуатации оборудования	Соблюдаются	Соответствует
3	<b>Соответствие условий обслуживания</b>		
	Освещенности рабочих мест	Есть	Соответствует
	Естественное		Соответствует
	Совмещенное		Соответствует
	Искусственное	Нет	Не соответствует
	Взрывобезопасности	Заключение о взрывобезопасности	Соответствует
	Микроклимата	Заключение ЦГСЭПН	Соответствует
	Размещения помещений и соблюдение требований к ним и другие	Жилое здание	Соответствует
4	<b>Сведения о количестве обслуживающего персонала и его квалификации</b>		
	План повышения квалификации	нет	Не соответствует
	Наличие должностных инструкций	Есть	Соответствует
5	<b>Соответствие персонала требованиям безопасности по медицинским показателям</b>		
	Наличие личных медицинских книжек, соблюдение графика прохождения медосмотров	Есть	Соответствует
6	<b>Информация о реализуемых товарах и услугах:</b>		
	сведения о сертификации	Есть	Соответствует
	Маркировка	Есть	Соответствует
	Ценники	Нет	Соответствует
	Проспекты, паспорта, инструкции по эксплуатации	Есть	Соответствует
	Информационный стенд	Есть	Соответствует
7	<b>Заключение Госпожнадзора Акты проверок</b>	Есть Есть	Соответствует Соответствует
8	<b>Заключение ЦГСЭН</b>	Есть	Соответствует

	<b>Акты проверок</b>	Есть	Не соответствует
<b>9</b>	<b>Ассортиментный перечень реализуемых товаров( Нужно подчеркнуть) А) Пищевые продукты Б) Товары не продовольственные:</b> 1. текстильные, трикотажные, швейные, меховые изделия, обувь. 2. Технически сложные товары бытового назначения. 3. Парфюмерно-косметические товары. 4. Автомобили, мототехника, прицепы и др. номерные агрегаты 5. Ювелирные изделия	Нет	Соответствует
	6. Лекарственные препараты и изделия медицинского назначения 7. Животные и растения 8. Товары бытовой химии 9. Пестициды и агрохимикаты 10. Видео-аудио кассеты с записями /без записи 11. Оружие и патроны ) <b>Табачные изделия</b> <b>Г) Другие</b>		
<b>11</b>	<b>Договоры и акты проверок лифтов и сосудов под давлением</b>	Нет	Соответствует
<b>13</b>	<b>Акты текущих проверок контролирующих организаций</b>		
	Госторгинспекции	Есть	Соответствует
	Другие	Нет	Соответствует
<b>14</b>	<b>Договоры на проведение работ по дезинфекции, дезинсекции, дератизации</b>	Нет	Соответствует
<b>15</b>	<b>Санитарный паспорт объекта</b>	Есть	соответствует
<b>16</b>	<b>Договоры на вывоз мусора</b>	Есть	Соответствует
<b>17</b>	<b>Договоры и акты на ремонт и техническое обслуживание оборудования(по прилагаемой номенклатуре) А) с мастерской, имеющей лицензию Б) с мастером, имеющим ДИПЛОМ</b>	Нет Нет	Соответствует Соответствует
<b>18</b>	<b>Договоры на техосмотр и ремонт систем инженерного обеспечения</b>		■
	Водоснабжения	Есть	Соответствует
	Отопления	Есть	Соответствует
	вентиляции и кондиционирования	Есть	Соответствует
	Канализации	Есть	Соответствует
	Охранно-пожарной сигнализации	Есть	Соответствует
<b>19</b>	<b>Наличие информационного стенда и содержание информации для потребителя</b>	Есть	

20	Номенклатура установленного оборудования по отделам (секциям)	Есть	Соответствует
21	Свидетельства о поверке весоизмерительного оборудования	Нет	Соответствует
22	Наличие сертификатов соответствия (копий) или отметок в товарно-сопроводительных документах на реализуемые товары или деклараций о соответствии (выборочно)	Есть	Соответствует
23	Наличие и ведение книги отзывов и предложений	Есть	Соответствует
24	Контрольный журнал	Есть	Соответствует
25	Журнал инструктажа по технике безопасности и охране труда	Есть	Соответствует
26	Инструкции по эксплуатации оборудования	Нет	Соответствует
27	Инструкции по технике безопасности	Есть	Соответствует
28	Перечень дополнительных услуг, оказываемых магазином (по схеме 2)	доставка	Соответствует
29	Наличие других организационно-методических документов	Есть	Соответствует

Эксперт Демченко О. Н.

29.05.2009

С актом ознакомлен

Филатов Е.И. 29.05.2009

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

**СИСТЕМА  
 ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ГОСТИНИЦ  
 И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА КАТЕГОРИЮ  
 ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ  
 Утв. Постановлением Госстандарта России  
 от 26 сентября 2001 г. N 82**

(Извлечения)

Приложение А

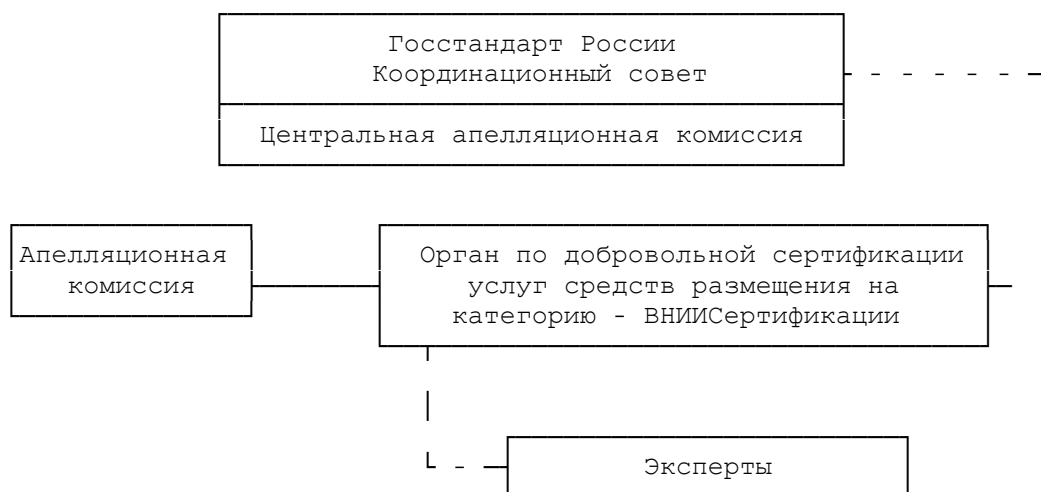
**ПЕРЕЧЕНЬ  
 УСЛУГ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ, ПОДЛЕЖАЩИХ ДОБРОВОЛЬНОЙ  
 СЕРТИФИКАЦИИ НА КАТЕГОРИЮ**

Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения (код 062100 по ОК 002-93):  
 услуги гостиниц (в том числе квартирного типа) - код 062101;  
 услуги мотелей - код 062102;  
 услуги клубов с проживанием - код 062103;

услуги меблированных комнат - код 062104;  
услуги общежитий - код 062105.  
Услуги специализированных средств размещения (код 062200):  
услуги лагерей труда и отдыха - код 062201;  
услуги туристских, спортивных баз, баз отдыха - код 062203;  
услуги домов охотника (рыбака) - код 062204;  
услуги конгресс - центров - код 062205;  
услуги общественных средств транспорта (туристские поезда, круизные суда, яхты) - код 062206;  
услуги наземного и водного транспорта, переоборудованного под средства размещения для ночлега, - код 062207;  
услуги кемпингов - код 062208.

Приложение Б

### ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА КАТЕГОРИЮ



Приложение В

### ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСПЕРТАМ

1. Эксперт должен отвечать следующим требованиям:
  - 1.1. Иметь стаж работы в одной из следующих областей:  
на должностях: директор, заместитель директора, руководитель службы приема и размещения, руководитель службы номерного фонда средства размещения не менее 4-х лет;  
в должности эксперта по сертификации услуг гостиниц не менее 4-х лет;  
опыт преподавательской работы по подготовке кадров для гостиничной индустрии (ученая степень, ученое звание) и экспертов по сертификации услуг гостиниц.
  - 1.2. Иметь высшее образование. Успешно пройти курс обучения по добровольной сертификации услуг средств размещения и номеров категории. Пройти не менее 4-х стажировок в качестве эксперта - стажера.
  - 1.3. Иметь опыт практической работы по сертификации услуг средств размещения.
2. Сертификация экспертов производится в порядке, установленном Органом по добровольной по сертификации услуг средств размещения на категорию - ВНИИС.

**ФОРМА ЗАЯВКИ  
НА ПРОВЕДЕНИЕ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ГОСТИНИЦ  
И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА КАТЕГОРИЮ**

\_\_\_\_\_  
(наименование Органа  
по сертификации, адрес)

**ЗАЯВКА  
НА ПРОВЕДЕНИЕ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ  
УСЛУГ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

\_\_\_\_\_  
(наименование организации, индивидуального предпринимателя)

(далее - заявителя)

Юридический адрес \_\_\_\_\_

Фактический адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_ Телекс \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты \_\_\_\_\_

в лице \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество руководителя)

просит провести добровольную сертификацию услуг средств размещения и номеров на категорию.

Заявитель обязуется выполнять правила сертификации.

Дополнительные сведения (сотрудник, ответственный за связь, контактный телефон)

Руководитель организации \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

М.П.

Дата

**ФОРМА  
РЕШЕНИЯ ПО ЗАЯВКЕ**

Орган по добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию - ВНИИС

**РЕШЕНИЕ  
ПО ЗАЯВКЕ НА ПРОВЕДЕНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ**

№ \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Рассмотрев заявку \_\_\_\_\_  
(наименование средства размещения, код ОКУН)  
на сертификацию услуг средства размещения и номеров средства

размещения на категорию, Орган по сертификации принимает следующее решение:

1. Сертификация будет проведена по схеме \_\_\_\_\_  
(N \_ схемы сертификации)

2. Сертификация будет проведена на соответствие требованиям \_\_\_\_\_  
(наименование и обозначение стандартов, нормативных документов)

3. Инспекционный контроль будет осуществлять \_\_\_\_\_  
(наименование и адрес организации (Ф.И.О. эксперта))

с периодичностью \_\_\_\_\_

4. Работы проводятся на основе \_\_\_\_\_  
(договора, других вариантов оплаты)

5. Дополнительные сведения \_\_\_\_\_

Руководитель Органа  
по сертификации \_\_\_\_\_  
(личная подпись) (расшифровка подписи)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Приложение Е

## ТРЕБОВАНИЯ К СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ И К НОМЕРАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

### 1. Область применения

Настоящий документ распространяется на гостиницы и другие средства размещения, предназначенные для проживания туристов (далее - средства размещения).

Документ устанавливает виды средств размещения и номеров, минимальные и дополнительные требования к средствам размещения и к номерам различных категорий.

Положения настоящего документа применяются организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги средств размещения.

Требования настоящего документа являются обязательными.

### 2. Определения

В настоящем документе применяются понятия, термины и определения, установленные в Законах Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг", "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в "Правилах по проведению сертификации в Российской Федерации", ГОСТ Р 50645, ГОСТ Р 51185, Системе добровольной сертификации гостиниц и других средств размещения на категорию, а также следующие термины и определения:

к номерам высшей категории относятся номера:

двухкомнатный одно - двухместный номер "люкс": номер в средстве размещения, состоящий из двух жилых комнат - гостиной и спальни с двухспальной или двумя односпальными кроватями, рассчитанный на проживание одного - двух человек;

однокомнатный одно - двухместный номер "кинг - сайз": номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с нестандартной широкой двухспальной кроватью (200 см x 200 см), рассчитанный на проживание одного - двух человек;

двухкомнатный одно - двухместный номер "кинг - сайз": номер в средстве размещения, состоящий из двух жилых комнат - гостиной и спальни с нестандартной широкой двухспальной кроватью (200 см x 200 см), рассчитанный на проживание одного - двух человек;

"сюит": номер в средстве размещения, состоящий из трех и более жилых комнат - гостиной (кабинета и спальни) с широкой двухспальной кроватью (200 см x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом;



"апартамент": номер в средстве размещения, состоящий из нескольких комнат, одна из которых имеет кухонное оборудование;

"студия": однокомнатный номер площадью более 25 кв. м, рассчитанный на проживание одного - двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения для приготовления и принятия пищи (кухня, столовая).

Однокомнатные номера с полным санузлом (ванна / душ, умывальник, унитаз) относятся к номерам первой категории;

однокомнатные номера с неполным санузлом (умывальник, унитаз) относятся к номерам второй категории;

однокомнатные номера с умывальником относятся к номерам третьей категории;

однокомнатный одноместный номер: номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной кроватью, рассчитанный на проживание одного человека (при наличии двухспальной кровати возможно проживание супружеской пары);

однокомнатный двухместный номер: номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с двумя кроватями, рассчитанный на проживание одного - двух человек.

Дополнительная кровать: дополнительное спальное место (диван или раскладная кровать), которое может быть использовано для размещения детей или второго человека в одноместном (или третьего в двухместном) номере.

Клуб здоровья: оздоровительный комплекс с сауной, массажными кабинетами, гимнастическим (тренажерным) залом, бассейном и прочим. Комплекс оборудован раздевалками (отдельно для мужчин и женщин) с душевыми, туалетными комнатами и комнатами отдыха.

Бунгало: отдельно стоящая загородная постройка с отдельным выходом, состоящая из одной или нескольких комнат, рассчитанная на размещение одной или двух семей (пар).

### 3. Общие требования

3.1. Классификация средств размещения по категориям основана на комплексе минимальных требований, установленных ГОСТ Р 50645 (приложение А):

- материально - техническому обеспечению,

- номенклатуре предоставляемых услуг,

- персоналу,

а также комплексе дополнительных требований к качеству материально - технического обеспечения и предоставляемых средством размещения услуг, установленных в разделе 5 данного документа.

Примечание. В данной Системе ГОСТ Р 50645 распространяется на все виды средств размещения.

3.2. Классификация номеров средства размещения основана на комплексе минимальных и дополнительных требований, приведенных в разделе 5 данного документа.

3.3. Категории средств размещения обозначают символом "\*" (звезда), количество звезд увеличивается с повышением уровня и качества обслуживания. Средства размещения классифицируют по пяти категориям. Высшую категорию средства размещения обозначают - \*\*\*\*\*, низшую - \*.

3.4. При сертификации номеров средства размещения устанавливается их соответствие следующим категориям:

высшая ("сьюит", "апартамент", "студия", "кинг - сайз" и "люкс"),

первая,

вторая,

третья.

### 4. Дополнительные требования к средствам размещения

Включают качественные показатели, касающиеся следующего:

расположение средства размещения;

внешний вид: фасад, балконы, лоджии, ставни;

наличие второго лифта (служебного), используемого исключительно для персонала и доставки багажа;

наличие гостевых лифтов;

общая площадь, предназначенная для приема клиентов, в том числе в гостиных и холлах;

качество, состояние холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования, включая: напольное покрытие / ковер, стены, занавеси, освещение, мебель;  
площадь, занятая ресторанами;  
площадь, занятая барами;  
качество и состояние оборудования номерного фонда (во всех номерах): напольное покрытие / ковер, мебель, занавеси, постельные принадлежности;  
телевидение в номерах;  
качество, состояние оборудования ванных комнат: стены, пол, сантехническое оборудование, краны, наличие табурета или стульчика в ванной комнате, наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении, наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения, наличие банной простыни, наличие кафельного покрытия стен в ванной комнате: до потолка, не менее чем на 1/3 от потолка; состояние кафельного покрытия; наличие бидэ не менее чем в 50% номеров (в ванной комнате), наличие фена в ванной комнате в 100% номеров;  
количество линий телефонной связи;  
телефонная кабина;  
телекс или электронная почта;  
телефакс;  
транспортное обслуживание;  
время работы предприятий питания;  
наличие постоянных или временных торговых точек;  
наличие казино;  
охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки (кроме мотелей, кемпингов, туристских поездов и круизных судов) с количеством мест;  
наличие проката;  
наличие комнаты для детских игр;  
наличие сервиса для инвалидов;  
наличие прочих услуг;  
наличие спортзала;  
наличие теннисного корта;  
наличие плавательного бассейна;  
наличие сауны.

#### 5. Минимальные требования к номерам различных категорий

Техническое оснащение номеров

Освещение

Отопление

Наличие телефонного аппарата, радиоприемника, телевизора, холодильника, мини - бара, мини - сейфа

Оснащение мебелью и инвентарем

Информационные материалы в номере

Инвентарь и предметы санитарно - гигиенического оснащения номера.

#### 6. Дополнительные требования к номерам различных категорий

Включают качественные показатели, касающиеся следующего:

качество и состояние оборудования номерного фонда: напольное покрытие / ковер, мебель, занавеси, постельные принадлежности;

качество, состояние оборудования ванных комнат: стены, пол, сантехническое оборудование, краны, наличие табурета или стульчика в ванной комнате, наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении, наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения, наличие банной простыни, наличие кафельного покрытия стен в ванной комнате: до потолка, не менее чем на 1/3 от потолка; состояние кафельного покрытия; наличие бидэ, наличие фена; наличие косметического зеркала; наличие отводной телефонной трубки; наличие шнура или кнопки вызова персонала; наличие туалетного стола; наличие зеркальной стенки.

**МЕТОДИКА  
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ  
И НОМЕРОВ КАТЕГОРИИ**

Настоящий документ распространяется на гостиницы и другие средства размещения, предназначенные для проживания туристов (далее - средства размещения), и устанавливает методику оценки соответствия средств размещения и номеров категории.

Область применения и сфера распространения документа определяются областью применения и распространения Системы, установленной в основополагающем документе "Система добровольной сертификации гостиниц и других средств размещения на категорию".

Требования настоящего документа являются обязательными.

В документе применяются понятия, термины и определения, установленные в Системе добровольной сертификации гостиниц и других средств размещения на категорию и Приложении Е.

**МЕТОДИКА  
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ  
И НОМЕРОВ КАТЕГОРИИ**

1. Оценка средства размещения на соответствие категории проводится в три этапа:  
первый этап - проводится предварительная оценка соответствия средства размещения требованиям ГОСТ Р 50645-94 (приложение А), которые в данной Системе рассматриваются как минимальные требования. По результатам оценки составляется протокол и устанавливается категория, которой соответствует данное средство размещения;

второй этап - проводится оценка соответствия средства размещения дополнительным требованиям, приведенным в Приложении Е, по результатам которой составляется протокол;

третий этап - проводится окончательная оценка соответствия средства размещения категории.

2. Оценка номера средства размещения на соответствие категории проводится в три этапа:  
первый этап - проводится оценка соответствия номера средства размещения минимальным требованиям, установленным в Приложении Е. По результатам оценки составляется протокол и предварительно определяется категория, которой соответствует данный номер;

второй этап - проводится оценка соответствия номера дополнительным требованиям, установленным Приложением Е, по результатам которой составляется протокол; и

третий этап - проводится окончательная оценка соответствия номера категории.

Приложение З

**ФОРМА СЕРТИФИКАТА  
СООТВЕТСТВИЯ УСЛУГ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ КАТЕГОРИИ**

---

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ГОСТИНИЦ  
И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА КАТЕГОРИЮ

ГОССТАНДАРТ РОССИИ

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ВСЕРОССИЙСКОГО  
НАУЧНО - ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ИНСТИТУТА  
СЕРТИФИКАЦИИ (ВНИИС)

123557, Москва, Электрический пер., д. 3/10,  
тел.: (095) 253 70 53, факс (095) 253 51 35

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

(1) N \_\_\_\_\_

(2) Срок действия до \_\_\_\_\_

УСЛУГИ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

(3) КОД ОК 002-93- \_\_\_\_\_

(4) ИСПОЛНИТЕЛЬ \_\_\_\_\_

адрес \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_ факс \_\_\_\_\_

(5) СООТВЕТСТВУЮТ КАТЕГОРИИ

Категории номеров см. приложение на \_\_\_\_\_ листах

(6) Руководитель органа \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

М.П.

Эксперт

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Дата выдачи \_\_\_\_\_

**ФОРМА  
ПРИЛОЖЕНИЯ К СЕРТИФИКАТУ СООТВЕТСТВИЯ**

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ГОСТИНИЦ  
И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА КАТЕГОРИЮ

ГОССТАНДАРТ РОССИИ

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ВСЕРОССИЙСКОГО  
НАУЧНО - ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ИНСТИТУТА  
СЕРТИФИКАЦИИ (ВНИИС)

123557, Москва, Электрический пер., д. 3/10,

тел.: (095) 253 70 53, факс (095) 253 51 35

ПРИЛОЖЕНИЕ

(1) к сертификату соответствия N \_\_\_\_\_

КАТЕГОРИИ НОМЕРОВ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Категория	Номера (2)	Дополнительная информация (3)
Высшая		
Сюит		
Апартамент		
Студия		
Кинг - сайз		
Люкс		
Первая		
Вторая		
Третья		

(4) Руководитель органа \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

М.П.

Эксперт

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

ПРАВИЛА  
ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ УСЛУГ  
ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ КАТЕГОРИИ

Форма сертификата соответствия и правила его заполнения соответствуют документу - Правила по сертификации "Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в системе".

Позиция 1 - регистрационный номер сертификата соответствия.

Позиция 2 - срок действия сертификата устанавливается в соответствии с п. 7.1.9 настоящего документа. Даты записываются следующим образом: число и месяц - двумя арабскими цифрами, разделенными точками, год - четырьмя арабскими цифрами.

Позиция 3 - код услуги средства размещения в соответствии с ОК 002-93 (ОКУН).

Позиция 4 - наименование средства размещения (прописными буквами), юридический (фактический) адрес, телефон, факс.

Позиция 5 - категория средств размещения, причем количество "звезд" пишется словами (например, "три звезды").

Позиция 6 - подпись, инициалы, фамилия руководителя Органа по сертификации и эксперта, проводившего сертификацию, печать Органа по сертификации.

ПРАВИЛА  
ЗАПОЛНЕНИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ К СЕРТИФИКАТУ СООТВЕТСТВИЯ

Форма сертификата соответствия и правила его заполнения соответствуют документу - Правила по сертификации "Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в системе".

Позиция 1 - указывается номер сертификата соответствия.

Позиция 2 - перечисляются номера, которые соответствуют указанной в графе 1 категории.

Позиция 3 - указывается при необходимости дополнительная информация.

Позиция 4 - подпись, инициалы, фамилия руководителя Органа по сертификации и эксперта, проводившего сертификацию, печать Органа по сертификации.

Приложение заполняют машинописным способом. Исправления, подчистки и поправки не допускаются.

Цвет бланка приложения - зеленый.

**ФОРМА  
РАЗРЕШЕНИЯ НА ПРИМЕНЕНИЕ ЗНАКА СООТВЕТСТВИЯ**

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ГОСТИНИЦ  
И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ НА КАТЕГОРИЮ

ГОССТАНДАРТ РОССИИ

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ВСЕРОССИЙСКОГО  
НАУЧНО - ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ИНСТИТУТА  
СЕРТИФИКАЦИИ (ВНИИС)

123557, Москва, Электрический пер., д. 3/10,  
тел.: (095) 253 70 53, факс (095) 253 51 35

РАЗРЕШЕНИЕ  
НА ПРИМЕНЕНИЕ ЗНАКА СООТВЕТСТВИЯ

N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

ИСПОЛНИТЕЛЬ \_\_\_\_\_  
адрес \_\_\_\_\_  
телефон \_\_\_\_\_ факс \_\_\_\_\_  
Срок действия разрешения до \_\_\_\_\_  
Место нанесения знака соответствия: вывеска, документация для  
потребителей, реклама \_\_\_\_\_

Руководитель органа \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

М.П.

Эксперт \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

**АНКЕТА  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА (АНКЕТИРОВАНИЯ)  
ПРОЖИВАЮЩИХ В СРЕДСТВЕ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Уважаемые гости!

В настоящее время проводится сертификация услуг гостиницы, в которой Вы остановились, на категорию. Убедительно просим Вас ответить на некоторые вопросы, которые имеют немаловажное значение для объективной оценки соответствия услуг гостиницы определенной категории.

Уборка номера	Ежедневно	Через день	1 раз в три дня	1 раз в неделю	1 раз в 10 дней
Как часто проводилась смена постельного белья в Вашем номере					
Как часто проводилась смена полотенец в Вашем номере					

Как часто проводилась уборка в Вашем номере, включая заправку постелей					
--	--	--	--	--	--

Есть ли у Вас претензии к оборудованию и оснащению Вашего номера:	Да	Нет
а) к работе сантехнического оборудования		
б) к работе осветительных приборов		
в) к качеству оборудования и оснащения номера		

Как Вы оцениваете работу персонала гостиницы:	Отлично	Хорошо	Удовлетв.	Неудовл.
а) горничных				
б) службы приема				
в) швейцаров				
г) подносчиков багажа				

Просим Вас ответить, на несколько вопросов, касающихся Вашего пребывания в данной гостинице.

	Да	Нет
Вы приехали в составе группы?		
Вы приехали через туристскую фирму?		
Вы приехали по приглашению какой-либо организации?		
Вы заказали номер самостоятельно?		

	Однокомнатный		2-комнатный	Апартамент
	одноместный	2-местный		
В каком номере Вы проживаете?				

Большое спасибо за оказанную помощь.

Всероссийский  
научно - исследовательский  
институт сертификации

Приложение Л

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ЗНАКЕ СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ  
УСЛУГ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ  
НА КАТЕГОРИЮ**

Форма, размеры и технические требования

1. Область применения

1.1. Документ "Положение о Знаке соответствия Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию" (далее - Положение) разработан на основании и в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг", а также других нормативных документов в области сертификации. Он устанавливает общие требования:

- к форме и размерам знака соответствия;
  - к применению знака соответствия при добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения;
  - к порядку проведения маркирования знаком соответствия.
- Настоящее Положение обязательно для исполнения участниками Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию (далее - Система).

## 2. Общие положения

2.1. Знак соответствия является формой доведения до потребителя и других заинтересованных сторон информации о том, что проведена сертификация услуг средства размещения на соответствие определенной категории.

2.2. Применением знака соответствия является маркирование им официальных бланков, а также использование его в целях рекламы (нанесение на рекламные проспекты, вывеску и пр.).

2.3. Разрешение на применение знака соответствия Системы выдается Органом по сертификации держателю сертификата соответствия.

2.4. Основанием для выдачи разрешения на применение знака соответствия является сертификат соответствия. Выдача разрешения на применение знака соответствия осуществляется одновременно с выдачей сертификата соответствия.

Разрешение на применение знака соответствия выдается на срок не более срока действия сертификата соответствия.

Бланки разрешений являются документами строгой отчетности. Они должны иметь степени защиты.

2.5. Держатель сертификата, получивший разрешение, обязан:

- обеспечивать соответствие услуг средства размещения категории, установленной требованиями нормативных документов, на соответствие которым она была сертифицирована;
- применять знак соответствия по правилам, установленным в Системе добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию;
- приостанавливать (прекращать) применение знака соответствия в случае приостановки действия (отмены) сертификата соответствия и (или) приостановки действия (аннулирования) разрешения;

- создавать необходимые условия для проведения Органом по сертификации инспекционного контроля за сертифицированными услугами средства размещения, в том числе:

обеспечивать беспрепятственный доступ к объектам контроля лиц, уполномоченных на проведение инспекционного контроля,

знакомить их с результатами оценки соответствия услуг средств размещения установленным требованиям, проведенной держателем сертификата;

своевременно извещать Орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, об изменениях организационно - правовой формы и уставных документов.

2.6. В разрешении указывают данные о держателе сертификата, которому дается право применять знак соответствия, Органе по сертификации, выдавшем разрешение, сроке действия разрешения и т.д. Разрешение подписывает и заверяет печатью руководитель Органа по сертификации. Данные о разрешении заносят в реестр.

2.7. Форма, графическое изображение знака соответствия, применяемого в Системе, при проведении добровольной сертификации услуг средств размещения на категорию, а также технические требования к его изображению (с указанием основных размеров) приведены в приложениях 1 и 2 <\*>.

-----  
<\*> Приложения не приводятся.

## 3. Маркирование знаком соответствия

3.1. Маркировка знаком соответствия может представлять собой его изображение, нанесенное на официальные бланки, вывеску и рекламные проспекты держателя сертификата, или специально изготовленное изделие с изображением знака соответствия, прикрепленное к вывеске средства размещения.

3.2. При маркировании применяют следующие технологические приемы:

- клеймение официальных бланков и рекламных проспектов знаком соответствия с помощью специального клейма;



- нанесение на вывеску средства размещения плоского или рельефного изображения знака соответствия с помощью специализированной технологической оснастки;
- прикрепление специально изготовленных носителей знака соответствия (ярлыков, этикеток, самоклеющихся лент и т.п.).

3.3. Технические средства маркирования знаком соответствия могут изготавливаться централизованно или по индивидуальным заказам.

3.4. Общие правила нанесения знака соответствия и требования к качеству его изображения - согласно документам, утвержденным Госстандартом России.

3.5. Знак соответствия наносят на вывеску, официальные бланки и рекламные проспекты на свободном поле, как правило, в месте, где приведены сведения о сертификации услуг средства размещения.

3.6. Место нанесения знака соответствия определяется держателем сертификата. Звезды могут располагаться по прямой линии или полукругом с учетом симметрии.

3.7. Наличие знака соответствия на официальных бланках, рекламных проспектах и вывеске свидетельствует о том, что услуги средства размещения соответствуют заданной категории и что соответствие установлено в Системе добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию по правилам этой системы. Это означает, что соответствие удовлетворяется не безоговорочно, а с определенной (гарантированной) вероятностью, обеспечиваемой при сертификации по принятой в данной Системе сертификации схеме ее проведения.

#### 4. Требования к знаку соответствия

4.1. Форма знака соответствия для услуг средств размещения различных категорий приведена в приложении 1.

4.2. Базовый размер знака соответствия "Н". Другие размеры знака, соответственно, определяются путем пропорционального увеличения или уменьшения относительно базового.

В любом случае величина знака соответствия должна обеспечивать его четкое, контрастное изображение.

4.3. Размеры знака по ГОСТ Р 50460 "Звезды" располагаются над знаком на расстоянии  $0,15H$ . Расстояние между звездами не менее  $0,1H$ . Диаметр окружности, описанной вокруг "звезды" -  $0,2H$ .

4.4. Уменьшенное изображение знака соответствия должно обеспечивать различимость всех его элементов невооруженным глазом.

Знак соответствия выполняют любыми технологическими способами, которые обеспечивают его четкое и ясное изображение в течение всего срока службы изделия.

ГОСТ Р 40.003-2005 Система сертификации ГОСТ Р Регистр качества.  
 Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие  
 ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000) (извлечение)

**Форма заявки на проведение сертификации СМК**

Приложение Б  
 (обязательное)

\_\_\_\_\_ наименование органа по сертификации

\_\_\_\_\_ юридический адрес

**З А Я В К А**

**НА ПРОВЕДЕНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ  
 СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р**

\_\_\_\_\_ наименование  
 организации-заказчика

\_\_\_\_\_ код ОКПО

Юридический адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты \_\_\_\_\_

в лице \_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество руководителя

просит провести сертификацию системы менеджмента качества применительно к \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ область применения СМК

\_\_\_\_\_ на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001—2001 (ИСО 9001:2000)

Данные о внедрении системы менеджмента качества \_\_\_\_\_  
 номер и дата распорядительного документа

Данные о сертификате соответствия системы менеджмента качества \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ наименование системы сертификации,

\_\_\_\_\_ наименование органа по сертификации систем менеджмента качества,

\_\_\_\_\_ номер и дата выдачи сертификата,

\_\_\_\_\_ обозначение документации изготовителя (исполнителя), по которой выпускается продукция (услуга) (стандарты, ТУ, КД и др.)

\* Заполняют при наличии ранее выданного сертификата на СМК.

Общие сведения об организации \_\_\_\_\_

общее число работающих,

\_\_\_\_\_ число работающих на производстве продукции, на которую распространяется заявка

Заказчик обязуется выполнять правила сертификации в Системе сертификации ГОСТ Р

Дополнительные сведения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложения:

Перечень организаций — основных потребителей продукции (услуг).

Данные организации — разработчика продукции.

\_\_\_\_\_ наименование организации-разработчика

Руководитель организации \_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_  
..» \_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ \* \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

М.П.

Дата

**Приложение В (обязательное)**

**Форма извещения о результатах рассмотрения заявки на сертификацию СМК**

**Руководителю** \_\_\_\_\_  
наименование организации-заказчика

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

**ИЗВЕЩЕНИЕ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВКИ НА СЕРТИФИКАЦИЮ СИСТЕМЫ  
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

\_\_\_\_\_ наименование  
организации-заказчика

Орган по сертификации \_\_\_\_\_ рассмотрел заявку и  
наименование органа по сертификации

представленные документы \_\_\_\_\_  
наименование организации-заказчика

на сертификацию системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001—2001 (ИСО 9001:2000)

и принял решение \_\_\_\_\_  
принять/не принять заявку

Основание для отрицательного решения \_\_\_\_\_  
заполняется при отрицательном решении

Приложение: Проект договора на проведение сертификации.

Руководитель органа по сертификации

\_\_\_\_\_

наименование органа по сертификации

подпись

инициалы, фамилия

Дата

**Приложение Г (обязательное)**  
**Перечень документов и сведений для анализа документации СМК**

- Г. 1 Политика организации в области качества (если она выполнена в виде отдельного документа и не включена в Руководство по качеству)\*.
- Г.2 Руководство по качеству\*.
- Г.3 Структурная схема проверяемой организации с указанием административных и инженерных служб, основных и вспомогательных подразделений (цехов, участков, производственных площадок)\*.
- Г.4 Структурная схема службы качества проверяемой организации\* (если она не включена в общую структурную схему организации).
- Г.5 Перечень документов СМК\*.
- Г.6 Документированные процедуры, установленные в ГОСТ Р ИСО 9001:  
управление документацией\*;  
управление записями\*;  
внутренние аудиты\*;  
управление несоответствующей продукцией\*;  
корректирующие действия\*;  
предупреждающие действия\*.
- Г.7 Документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими в соответствии с действующим перечнем документов СМК (выборочно, по запросу органа по сертификации).
- Г.8 Записи по результатам внутренних аудитов СМК.
- Г.9 Перечень выпускаемой продукции, применительно к которой сертифицируется СМК с указанием нормативных документов (ГОСТ, ТУ и др.).
- Г. 10 Копии справок (отчетов) о качестве выпускаемой продукции (за один — три года), в том числе:  
обобщенные сведения о качестве изготовления продукции по результатам приемочного контроля за год (по показателям, принятым в организации)\*;  
обобщенные сведения о дефектах продукции, выявленных у потребителей (по данным контрольно-надзорных органов, рекламаций и жалоб потребителей)\*;  
-сведения, касающиеся удовлетворенности потребителей (в том числе о жалобах потребителей)\*.
- Г. 11 Сведения о проверках продукции государственными контрольно-надзорными органами (за один — три года)\*.
- Г. 12 Сведения о подразделении (организации), проводящем приемосдаточные и периодические испытания продукции, в том числе сведения о его аккредитации в Системе сертификации ГОСТ Р.
- Г.13 Сведения об основных поставщиках сырья, материалов, комплектующих.
- Г.14 Перечень специальных процессов производства и обслуживания, подлежащих валидации.

**Примечания:** 1 Документы, отмеченные знаком «\*», представляют в обязательном порядке, остальные документы — по запросу органа по сертификации.

2 Малые предприятия в обязательном порядке представляют документы, указанные в Г.1—Г.3, Г.6, Г.10.

Перечень необходимых документов, включая записи, представляемых организацией в орган по сертификации, уточняется в каждом конкретном случае и определяется органом по сертификации.

Орган по сертификации вправе потребовать от проверяемой организации дополнительные документы, включая записи, необходимые для анализа.

**Форма регистрации несоответствий**

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ РЕГИСТР  
СИСТЕМ КАЧЕСТВА**

<b>РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ</b>	
1	Наименование органа по сертификации систем качества

Наименование проверяемой организации	Номер акта
	Дата

Номер несоответствия	Категория несоответствия	Наименование проверяемого подразделения	Номер пункта ГОСТ Р ИСО 9001 — 2001 (ИСО 9001:2000)	Номер пункта и обозначение документа СМК организации

Описание несоответствия:			
Председатель комиссии		Эксперт	
_____	_____	_____	_____
подпись	инициалы, фамилия	подпись	инициалы, фамилия

Планируемые корректирующие действия:		
Срок выполнения	Представитель проверяемой организации	
_____	_____	_____
дата	подпись	инициалы, фамилия

Оценка комиссией результативности корректирующих действий		
_____		
Председатель комиссии (эксперт)		
_____	_____	_____
дата	подпись	инициалы, фамилия

**Форма регистрации уведомлений**

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р РЕГИСТР СИСТЕМ  
КАЧЕСТВА**

<b>РЕГИСТРАЦИЯ УВЕДОМЛЕНИЙ</b>
Наименование органа по сертификации систем качества

Наименование проверяемой организации			Акт (№)	
			Дата	
№ п/п	Описание уведомлений	Номер пункта ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (ИСО 9001:2000)	Номер пункта и обозначение документа СМК организации	Подтверждение корректирующих действий
Председатель комиссии <hr/> подпись      инициалы, фамилия		Представитель проверяемой организации <hr/> подпись      инициалы, фамилия		
Эксперты <hr/> подпись      инициалы, фамилия		<hr/> подпись      инициалы, фамилия		

## Приложение К (обязательное)

### Форма акта по результатам аудита СМК

А К Т

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА СООТВЕТСТВИЕ  
(ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ) ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ Р ИСО 9001—2001 (ИСО 9001:2000)

\_\_\_\_\_   
наименование организации-заказчика (держателя сертификата)

1 Цель и область аудита

Сертификация (инспекционный контроль) системы менеджмента качества (СМК) применительно к \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
область применения СМК (область сертификации)

на соответствие (подтверждение соответствия) требованиям ГОСТ Р ИСО 9001—2001 (ИСО 9001:2000)

2 Основание \_\_\_\_\_   
заявка, договор и пр.

Сроки проведения аудита \_\_\_\_\_

Состав комиссии по сертификации (инспекционному контролю) \_\_\_\_\_

Нормативная база аудита\* \_\_\_\_\_

Результаты аудита\*\* \_\_\_\_\_

Выводы комиссии \_\_\_\_\_

Адреса рассылки \_\_\_\_\_

Дополнительные сведения (при необходимости) \_\_\_\_\_

\* Приводят перечень документов, в соответствии с которыми проводится аудит (ГОСТ Р ИСО 9001—2001 (ИСО 9001:2000), настоящий стандарт, а также документы системы менеджмента качества проверяемой организации).

\*\* Указывают, обеспечивает ли система контроля проверку выполнения обязательных требований к продукции.



Председатель комиссии

наименование органа по сертификации ' \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ ' \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Члены комиссии:  
подпись \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

С актом ознакомлен:

Представитель руководства проверяемой организации

\_\_\_\_\_

наименование проверяемой организации

подпись \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Дата \_\_\_\_\_

Город \_\_\_\_\_

**П р и м е ч а н и е** — К акту должны быть приложены:

план аудита системы менеджмента качества (приложение 1);

заполненные бланки регистрации несоответствий и уведомлений (приложения 2, 3 и т.д.);

записи, подтверждающие устранение несоответствий в ходе аудита и учет уведомлений;

протоколы разногласий (при их наличии).

## Приложение Л (обязательное)

### Форма решения о выдаче сертификата соответствия СМК

#### РЕШЕНИЕ

#### О ВЫДАЧЕ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Орган по сертификации систем качества \_\_\_\_\_  
наименование органа по сертификации

рассмотрел акт по результатам аудита и оценки системы менеджмента качества (СМК) от \_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_ утверждения акта, наименование проверяемой организации, город

на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001—2001 (ИСО 9001:2000) применительно к \_\_\_\_\_  
область

\_\_\_\_\_ сертификации СМК

и принял решение \_\_\_\_\_  
выдать (не выдать) сертификат соответствия

Основание для отрицательного решения \_\_\_\_\_  
заполняется при отрицательном решении

Руководитель органа по  
сертификации систем качества \_\_\_\_\_  
подпись


\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Дата М. П.

**Формы сертификатов соответствия и приложений к сертификатам**

Форма 1

Реквизиты сертификата соответствия (на русском языке)

 <b>СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р</b> <b>РЕГИСТР СИСТЕМ КАЧЕСТВА</b> (1)	
(2)	<b>СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ</b> (3) <b>НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ:</b> (4) <b>СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ</b> <b>ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (ИСО 9001:2000)</b> (5)
Регистрационный № (6)	
Дата регистрации (7)	Срок действия до (8)
Руководитель органа по сертификации систем качества	_____ (9)
	подпись (11)      фамилия
Председатель комиссии	_____ (10)
	подпись      фамилия
(12)	

## Содержание сертификата соответствия СМК

Прямоугольные поля на формате сертификата, обозначенные цифрами в скобках, носят условный характер и должны содержать следующие данные:

1 - полное и сокращенное (если имеется) наименование органа по сертификации систем качества, его регистрационный номер;

2 - учетный номер бланка сертификата;

3 - слова: «Выдан ... (указывают наименование, юридический адрес организации - держателя сертификата (по документу о регистрации организации)).»<sup>1</sup>

При сертификации организаций, имеющих многочисленные производственные площадки (филиалы), необходимо указать наименования и юридические адреса этих площадок (филиалов).

Перечень производственных площадок (филиалов) допускается приводить в приложении к сертификату.

4 - характеристика области сертификации СМК «Система менеджмента качества организации, применительно к ... (указывают основные процессы жизненного цикла продукции, охватываемые системой менеджмента качества, например проектирование, производство, поставка и т.п., и наименование продукции, выпускаемой организацией и включенной в область сертификации)».

Наименование продукции формулируют на основе наименования продукции в стандартах, технических условиях и других документах, устанавливающих технические требования к продукции.

При недостатке места для размещения всей информации, характеризующей область сертификации СМК, часть ее размещают в приложении к сертификату.

При наличии исключений, указанных в 1.2 ГОСТ Р ИСО 9001, подпадающих под требования, приведенные в разделе 7 ГОСТ Р ИСО 9001, и не влияющих на способность или ответственность организации обеспечивать продукцией, отвечающей требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям, оформляют приложение к сертификату, где описывают область сертификации СМК и сделанные исключения;

5 - при оформлении приложения к сертификату в данном поле сертификата дается следующая ссылка: «Приложение, конкретизирующее область сертификации СМК, является неотъемлемой частью сертификата».

Если приложение к сертификату не оформляют, в данном поле делают запись: «Разъяснения, касающиеся области сертификации СМК, могут быть получены путем консультаций с организацией — держателем настоящего сертификата»;

— регистрационный номер сертификата;

— дата регистрации сертификата (число, месяц, год);

— дата, до которой действует сертификат (число, месяц, год);

— инициалы и фамилия руководителя органа по сертификации (или его заместителя) и его подпись;

— инициалы и фамилия председателя комиссии, проводившей сертификацию, и его подпись;

— место печати органа по сертификации;

— учетный номер сертификата в сводном перечне Регистра систем качества.

## Содержание приложения к сертификату соответствия

Прямоугольные поля на формате сертификата, обозначенные цифрами, носят условный характер и должны содержать следующие данные:

1 — наименование групп(ы) однородной продукции и/или вида услуг, к которым относится продукция (услуги) организации.

**П р и м е ч а н и е** — При недостатке места в сертификате для размещения сведений об области сертификации СМК, сведений о филиалах организации, охватываемых сертифицированной СМК, эти сведения приводят в поле 1;

— перечень производств, служб, филиалов/производственных площадок организации, не охватываемых сертифицированной СМК, при необходимости их уточнения;

— процессы жизненного цикла продукции и/или услуг, охватываемые сертифицированной СМК с указанием процессов, исключенных из области сертификации, в терминологии раздела 7 ГОСТ Р ИСО 9001 (исключения из процессов жизненного цикла продукции (услуг) выделяют полужирным шрифтом или подчеркивают);

4— инициалы, фамилии и подписи руководителя органа по сертификации (или его заместителя) и председателя комиссии, проводившей аудит организации. В поле 4 должно быть предусмотрено место для печати органа по сертификации.

Форма приложения к сертификату соответствия (на русском языке)

<b>Приложение</b> является неотъемлемой частью сертификата №	
<b>Область сертификации системы менеджмента качества</b>	
1	
2	
3	
4	

Образец заполнения сертификата соответствия (на русском языке)



**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р**

**РЕГИСТР СИСТЕМ КАЧЕСТВА  
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА  
ПРОМСЕРТ  
№ РОСС RU.0005.13ИС21**

**К № 00555**

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**

Выдан Открытому Акционерному Обществу  
«ЛВЗ «СМАРАГД»  
111111, Россия, г. Петров, ул. Тенистая, д. 10

**НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ:**

система менеджмента качества применительно к разработке, производству, поставке  
водок и ликероводочной продукции

**СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ**

ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (ИСО 9001:2000)  
(приложение, конкретизирующее область сертификации СМК,  
является неотъемлемой частью сертификата)

Регистрационный № РОСС RU. ИС21. К00555

Дата регистрации 01.07.2005      Срок действия до 01.07.2008

Руководитель органа по сертификации  
систем качества

А.А. Архипов

Председатель комиссии

И.И. Яблокова

Учетный номер Регистра систем качества №

**Форма разрешения на использование знака соответствия**

**Р А З Р Е Ш Е Н И Е**

**НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЗНАКА СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА**

Орган по сертификации систем менеджмента качества \_\_\_\_\_  
наименование органа по сертификации систем менеджмента качества

на основании решения о выдаче сертификата соответствия системы менеджмента качества организации

\_\_\_\_\_ наименование  
организации — держателя сертификата соответствия, город

разрешает использовать знак соответствия системы менеджмента качества на период действия сертификата  
№ \_\_\_\_\_ в любой форме, исключаяющей возможность толкования его как знака регистрационный  
номер сертификата

соответствия продукции.

Допускается использовать знак соответствия в рекламных буклетах, проспектах, брошюрах, плакатах, бланках организационно-распорядительной документации организации — держателя сертификата.

Не разрешается наносить знак соответствия на продукцию.

Руководитель органа по  
сертификации систем качества  
подпись

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Дата

МП.

**ПОРЯДОК  
КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ  
ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И  
ПЛЯЖИ**

*утв. Приказом Минспорттуризма России  
от 25 января 2011 г. N 35  
(Извлечение)*

*Приложение 1  
к Системе классификации гостиниц  
и иных средств размещения*

## ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ И ИНЫМ СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ (КРОМЕ КАТЕГОРИИ "МИНИ- ОТЕЛЬ")

*(Знак "+" означает необходимость выполнения требования)*

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	*	**	***	****	*****
<b>1. ЗДАНИЕ И ПРИЛЕГАЮЩАЯ К НЕМУ ТЕРРИТОРИЯ</b>					
Вывеска:					
- освещаемая или светящаяся	+	+	+	+	+
Вход для гостей					
- отдельный от служебного входа <1>			+	+	+
- с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля				+	+
- воздушно-тепловая завеса				+	+
- в ресторан (кафе, бар и тому подобное) из средства размещения <2>		+	+	+	+
<b>2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ</b>					
Аварийное освещение и энергоснабжение:					
- аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+	+	+	+	+
- стационарный генератор <3>, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов			+	+	+
Водоснабжение:					
- горячее, холодное	+	+	+	+	+
- горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ			+	+	+
- установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья <4>				+	+
- наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно) <4>	+	+	+		
Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично				+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты				+	+
Лифт <5> в здании:					
- более 5 этажей					
- более трех этажей <6>					
- более двух этажей <6>			+		
- служебный, грузовой (или грузоподъемник)			+		
<1>, <6> Время ожидания лифта (при наличии):					+
- не более 45 сек.			+	+	+
- не более 30 сек.			+	+	+
Круглосуточная работа лифта (при наличии)	+	+	+	+	+
Телефонная связь из номера: - внутренняя (без выхода за пределы гостиницы) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров - внутренняя в 100% номеров - внутренняя и городская в 100% номеров - внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров	+		<7>	<7>	
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим коллаком: - городской, междугородный - городской, междугородный, международный	+	+	+	+	+
<b>3. НОМЕРНОЙ ФОНД</b>					
Мест в одно/двухместных номерах не менее: - 60% - 80% - 100%		+	+	+	+
Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены				+	



Многокомнатные номера						+
Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены						+
Не менее 5% от общего количества номеров - многокомнатные номера						+
Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель		+	+	+		+
Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м2 не менее						
однокомнатного одноместного	однокомнатного двухместного					
9	12	+	+	+		
12	15					+
14	16					+
Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, м2 не менее: - 6 - для средств размещения круглогодичного функционирования; - 4,5 - для средств размещения сезонного функционирования		++	++			
Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ): - не менее 25% номеров - не менее 50% номеров - 100% номеров		+	+	+	+	+
Площадь санузла, м2 не менее: - 1,75 - 2,5 - 3,8		+	+	+	+	+
<b>4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ</b>						
Охранная сигнализация, электронные замки или видеокamеры в коридорах					+	+
Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ					+	+
Отопление		+	+	+	+	+
Вентилятор (в районах с жарким климатом) <8> Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18 - 25 град. С (в районах с жарким климатом) <8> Термостат для индивидуальной регулировки температуры		+	+	+	+	+
<b>5. САНИТАРНЫЕ ОБЪЕКТЫ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ</b>						
Туалеты: - общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж		+	+			
- вблизи общественных помещений		+	+	+	+	+
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электро-розетка, туалетная бумага, мыло <9>, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора		+	+	+	+	+
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа		+				
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа			+			
Оборудование ванных комнат/душевых: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора		+	+			
<b>6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ</b>						
Общественные помещения должны иметь						
мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения		+	+	+	+	+
Площадь холла <1> не менее: - 9 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 м2 - 20 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м2 - 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м2 - 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м2 - 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м2		+	+	+	+	+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания		+	+			
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами				+	+	+
- с подачей напитков и музыкальным вещанием					+	+
Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха				+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание				+	+	+
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей <10>				+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений <1>					+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях		+	+	+	+	+
					<11>	<11>
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач		+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием						+

Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)				+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом				+	+
Плавательный бассейн Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном				+	+
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах			+	+	+
Медицинский кабинет					+
Магазины и торговые киоски				+	+
<b>7. ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ</b>					
Ресторан или другие типы предприятий питания			+	+	
Ресторан - несколько залов - банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал - ночной клуб (бар)				+++	+++
Кафе/бар				+	+
<b>8. УСЛУГИ</b>					
Служба приема - круглосуточный прием (В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно. Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь)	+	+	+	+	+
Вручение корреспонденции гостям	+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих <6>				+	+
Швейцар <6>				+	+
Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: - обязательно <12> - по просьбе			+	+	+
Утренняя побудка (по просьбе)	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+
Вечерняя подготовка номера				+	+
Смена постельного белья: - один раз в пять дней - один раз в три дня - ежедневно	+	+	+	+	+
Смена полотенец: - один раз в три дня - ежедневно	+	+	+	+	+
Стирка и глажение: - исполнение в течение суток - экспресс-обслуживание <6>			+	++	++
Глажение: - исполнение в течение 1 часа - предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+	+	+
Химчистка <6>: - исполнение в течение суток - экспресс-обслуживание			+	+	+
Мелкий ремонт одежды			+	+	+
Автомат для чистки обуви			+	+	+
Почтовые и телеграфные услуги			+	+	+
Отправление и доставка корреспонденции, телексов/телефаксов				+	+
Хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+
Хранение багажа	+	+	+	+	+
Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам <1>			+	+	+
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и так далее)				+	+
Вызов такси			+	+	+
Аренда (прокат) автомашины				+	+
Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта			+	+	+
Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия				+	+
Туристские услуги: - туристская информация - экскурсии, гиды-переводчики	+	+	+	++	++
Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+
<b>9. УСЛУГИ ПИТАНИЯ</b>					
Обслуживание: - возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) - предоставление завтрака (7.00 - 10.00) - круглосуточное предоставление услуг питания <6>			+	+	+++
Обслуживание в номере: - в часы завтрака - круглосуточно <6> - меню завтрака в номере <6>			+	++	++
<b>10. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ И ЕГО ПОДГОТОВКЕ</b>					
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	+	+	+	+	+
Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии - сектор "Гостиницы"	+	+	+	+	+
Внешний вид персонала: Форменная одежда, служебные значки			+	+	+

- <1> Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50.  
 <2> При наличии ресторана (кафе, бара и прочего), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.  
 <3> Требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения.  
 <4> В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.  
 <5> Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа.  
 <6> Требование не является обязательным для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.  
 <7> В домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала.  
 <8> Районы, расположенные в южной климатической зоне.  
 <9> Допускается наличие диспенсера с жидким мылом.  
 <10> Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров.  
 <11> Для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50.  
 <12> Для всех категорий гостиниц и других средств размещения при отсутствии лифта (см. раздел 2 приложения 1 к настоящей Системе "Лифт в здании").

Приложение 2  
к Системе классификации гостиниц  
и иных средств размещения

## ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ И ИНЫМ СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ КАТЕГОРИИ "МИНИ-ОТЕЛЬ"

*(Знак "+" означает необходимость выполнения требования)*

Требование	Выполнение
<b>1. ЗДАНИЕ И ПРИЛЕГАЮЩАЯ К НЕМУ ТЕРРИТОРИЯ</b>	
Вывеска	
- освещаемая или светящаяся	+
Вход для гостей	
- отдельный от служебного входа	+
<b>2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ</b>	
Аварийное освещение и энергоснабжение	
- аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+
Система отопления (водяное, газовое, электрическое, другое)	+
<b>3. ВОДОСНАБЖЕНИЕ</b>	
- горячее, холодное	+
<b>4. ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ</b>	
- городская, междугородняя, международная	+
<b>5. НОМЕРНОЙ ФОНД</b>	
- площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель	+
- площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона) м <sup>2</sup> , не менее:	
- однокомнатного одноместного - 9	+
- однокомнатного двухместного - 12	
- санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ)	+
<b>6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ</b>	
Общественные помещения должны иметь:	
- мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+
- площадь холла не менее 9 м <sup>2</sup>	+
- служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания	+
<b>7. ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ</b>	
- столовая/буфет/кафе	+
<b>8. УСЛУГИ</b>	
- служба приема - круглосуточный прием	+
- вручение корреспонденции гостям	+
- утренняя побудка (по просьбе)	+
- ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+
- смена постельного белья не реже одного раза в пять дней	+
- смена полотенец не реже одного раза в три дня	+
- предоставление утюга, гладильной доски	+
- хранение ценностей в сейфе администрации	+

- хранение багажа	+
- предоставление туристской информации	+
- вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+
<b>9. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ И ЕГО ПОДГОТОВКЕ</b>	
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	+
Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии - сектор "Гостиницы"	+

*Приложение 3  
к Системе классификации гостиниц  
и иных средств размещения*

### **КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ С КОЛИЧЕСТВОМ НОМЕРОВ БОЛЕЕ 50**

№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
1	2	3
1	Здания и общественные помещения	
1.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
1.2	Внешний вид (фасад, балконы, лоджии, ставни):	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
1.3	Наличие второго лифта (служебного), используемого исключительно для персонала и доставки багажа	2
1.4	Наличие гостевых лифтов:	
	2 лифта и более	5
	1 лифт	3
1.5	Наличие гостиных (салонов)	2
1.6	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
1.7	Наличие отдельного входа с улицы в ресторан, кафе или бар	3
1.8	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования	
1.8.1	Напольное покрытие:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
1.8.2	Стены:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
1.8.3	Занавеси:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
1.8.4	Освещение:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
1.8.5	Мебель:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
1.9	Площадь, занятая ресторанами, м <sup>2</sup> не менее:	
	- 1,8 на 1 проживающего	3
	- 1,6 на 1 проживающего	2
	- 1,2 на 1 проживающего (допускается уменьшение данного показателя на 20% в случае расположения средства размещения в местности с достаточным количеством близко расположенных предприятий общественного питания)	1

1.10	Площадь, занятая барами, м2 не менее:	
	- 1,8 на 1 проживающего	3
	- 1,3 на 1 проживающего	2
	- 0,39 на 1 проживающего	1
2	Качество и состояние оборудования номерного фонда (в 100% номеров)	
2.1	Напольное покрытие:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.2	Мебель:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.3	Занавеси:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.4	Постельные принадлежности:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
3	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда DVD-проигрывателя, DVD-дисков в 100% номеров)	2
4	Качество, состояние оборудования ванных комнат	
4.1	Стены, пол:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
4.2	Сантехническое оборудование:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
4.3	Краны:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
4.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
4.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	2
4.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
4.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
4.8	Состояние покрытия стен в ванной комнате:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
4.9	Наличие биде не менее чем в 50% номеров (в ванной комнате)	2
4.10	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	1
5	Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородной связью	по 1 баллу за кабину, но не более 4-х баллов
6	Телекс или электронная почта	2
7	Телефакс	2
8	Транспортное обслуживание: доставка проживающих и багажа	6
9	Дополнительные услуги	
9.1	Наличие парикмахерской (косметического салона)	2
9.2	Наличие ресторанов, кафе, других предприятий питания	по 1 баллу за каждое предприятие питания, но не более 6 баллов
9.3	Наличие ресторана национальной кухни или специализированного ресторана с фирменными блюдами	5
9.4	Время работы предприятий питания не менее:	
	- 14 часов в сутки	6
	- 12 часов в сутки	4
	- 8 часов в сутки	2

9.5	Время работы баров не менее:	
	- 14 часов в сутки	8
	- 12 часов в сутки	6
	- 8 часов в сутки	2
9.6	Наличие постоянных или временных торговых точек	по 1 баллу за торговую точку, но не более 4-х баллов
9.7	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки (кроме мотелей) с количеством мест:	
	- 50% от количества мест в средстве размещения в закрытом или открытом паркинге на расстоянии до 100 м от средства размещения с возможностью предоставления услуги подачи автомобиля;	6
	- 50% от количества мест в средстве размещения в паркинге на расстоянии до 200 м от средства размещения в районах (кварталах, местах) без автомобильного движения;	4
	- 30% от количества мест в средстве размещения	2
9.8	Наличие проката:	
	- автотранспорта	1
	- курортно-бытовых товаров и инвентаря	1
9.9	Наличие комнаты площадью не менее 30 м <sup>2</sup> с естественным освещением для детских игр:	
	- под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки)	3
	- без наблюдения квалифицированного персонала	2
9.10	Наличие сервиса для инвалидов	10
9.11	Наличие прочих услуг (аттракционы, читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты и другие)	по 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов
9.12	Наличие зала для фитнеса площадью не менее 30 м <sup>2</sup> с не менее 6-ю гимнастическими снарядами или тренажерами	2
9.13	Наличие теннисного корта/4-стенного корта для сквоша 7 м x 10 м	2
9.14	Наличие плавательного бассейна с площадью водной поверхности м <sup>2</sup> :	
	- не менее 80	6
	- не менее 60	4
	- не менее 35	2
	- менее 35	1
9.15	Наличие сауны:	
	- на 6 и более человек	2
	- менее 6 человек	1

*Приложение 4  
к Системе классификации гостиниц  
и иных средств размещения*

### **КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ С КОЛИЧЕСТВОМ НОМЕРОВ МЕНЕЕ 50**

№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
1	2	3
1	Расположение средства размещения у моря (океана), на берегу реки или естественного водоема <1>:	
	- первая линия	3
	- вторая линия	2
	- третья линия	1
2	Здания и общественные помещения	
2.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
2.2	Внешний вид (фасад, балконы, лоджии, ставни):	
	- отличные	3
	- хорошие	2
	- удовлетворительные	1
2.3	Наличие гостевых лифтов	3
2.4	Наличие гостиных (салонов)	2
2.5	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
2.6	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их	

	оборудования	
2.6.1	Напольное покрытие:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.6.2	Стены:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.6.3	Занавеси:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.6.4	Освещение:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.6.5	Мебель:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
3	Качество и состояние оборудования номерного фонда (в 100% номеров)	
3.1	Напольное покрытие:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
3.2	Мебель:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
3.3	Занавеси:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
3.4	Постельные принадлежности:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
4	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда DVD-проигрывателя, DVD-дисков в 100% номеров)	2
5	Качество, состояние оборудования ванных комнат	
5.1	Стены, пол:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
5.2	Сантехническое оборудование:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
5.3	Краны:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
5.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
5.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	2
5.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
5.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
5.8	Состояние покрытия стен в ванной комнате:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
5.9	Наличие биде не менее чем в 50% номеров (в ванной комнате)	2
5.10	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	1
6	Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородней связью	по 1 баллу за кабину, но

		не более 4-х баллов
7	Телекс или электронная почта	2
8	Телефакс	2
9	Транспортное обслуживание: доставка проживающих и багажа	6
10	Дополнительные услуги	
10.1	Время работы предприятий питания не менее:	
	- 14 часов в сутки	6
	- 12 часов в сутки	4
	- 8 часов в сутки	2
10.2	Время работы баров не менее:	
	- 14 часов в сутки	8
	- 12 часов в сутки	6
	- 8 часов в сутки	2
10.3	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки	2
10.4	Наличие сервиса для инвалидов	10
10.5	Наличие прочих услуг (читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика)	по 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов
10.6	Наличие саун:	
	- на 6 и более человек	2
	- менее 6 человек	1
10.7	Наличие закрытого плавательного бассейна с площадью м2:	
	- не менее 150 (площадь водной поверхности не менее 80)	6
	- не менее 100 (площадь водной поверхности не менее 60)	4
	- не менее 80 (площадь водной поверхности не менее 35)	2
	- менее 35	1
10.8	Наличие открытого плавательного бассейна <1> с подогреваемой водой с площадью водной поверхности, м2:	
	- не менее 80	6
	- не менее 60	4
	- не менее 35	2
	- менее 35	1
10.9	Наличие открытого плавательного бассейна <2> с непогрееваемой водой с площадью водной поверхности, м2:	
	- не менее 80	4
	- не менее 60	3
	- не менее 35	2
	- менее 35	1

<1> Для гостиниц и других средств размещения, расположенных в курортной местности.

Приложение 5  
к Системе классификации гостиниц  
и иных средств размещения

### КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ДРУГИХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Кол-во баллов
1	2	3
1	Расположение средства размещения у моря (океана), на берегу реки или естественного водоема:	
	- первая линия	3
	- вторая линия	2
	- третья линия	1
2	Площадь территории (включая площадь застройки) в расчете на одного отдыхающего, м2:	
	- более 200	3
	- от 100 до 200	2
	- от 50 до 100	1
3	Наличие парковой/лесопарковой зоны площадью:	
	- более 10 га	3
	- не менее 2 га	2
	- менее 1 га	1



4	Состояние паркового/лесопаркового хозяйства (деревьев, кустарников, декоративных растений, травяного покрова, дорожек, тропинок):	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
5	Расположение сооружений для развлечений и фитнеса на открытом воздухе в местах, наиболее удаленных от прилегающих улиц, зданий и технических зон средства размещения	2
6	Состояние навесов, беседок:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
7	Здания и общественные помещения	
7.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
7.2	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
7.3	Расположение средства размещения на территории историкоархитектурных памятников, религиозно-культовых объектов, заповедников, географических достопримечательностей	3
7.4	Наличие стилизованных средств размещения (замок, изба, юрта, плавсредство и другие)	1
7.5	Наличие балконов или лоджий:	
	- в 100% номеров	2
	- в 50% номеров	1
7.6	Внешний вид (фасад, балконы, лоджии, ставни):	
	- отличные	3
	- хорошие	2
	- удовлетворительные	1
7.7	Наличие второго лифта (служебного), используемого исключительно для персонала и доставки багажа	2
7.8	Наличие гостевых лифтов:	
	2 лифта и более	5
	1 лифт	3
7.9	Наличие гостиных (салонов)	2
7.10	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
8	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования	
8.1	Напольное покрытие:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
8.2	Стены:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
8.3	Занавеси:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
8.4	Освещение:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
8.5	Мебель:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
9	Качество и состояние оборудования номерного фонда (в 100% номеров)	
9.1	Напольное покрытие:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
9.2	Мебель:	
	- отличное	3

	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
9.3	Занавеси:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
9.4	Постельные принадлежности:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
10	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеомагнитофона, видеокассет в 100% номеров)	2
11	Качество, состояние оборудования ванных комнат	
11.1	Стены, пол:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
11.2	Сантехническое оборудование:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
11.3	Краны:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
11.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
11.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	2
11.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
11.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
11.8	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	1
12	Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородной связью	по 1 баллу за кабину, но не более 4-х баллов
13	Услуги связи: телефон, почта, телеграф, телефакс, электронная почта	1
14	Транспортное обслуживание: доставка проживающих и багажа	6
15	Услуги питания	
15.1	Наличие ресторанов, кафе, столовых, баров	по 1 баллу за каждое предприятие питания, но не более 6 баллов
15.2	Обслуживание:	
	- "шведский стол"	5
	- "а ля карт" - выбор меню при полном пансионе и полупансионе во время обеда или ужина:	4
	- меню из четырех блюд - выбор как минимум из трех основных блюд, двух закусок и двух десертов (для средств размещения с оказанием лечебно-оздоровительных услуг допускается во время обеда диетическое стандартное меню с возможностью замены блюд)	3
	- меню из четырех блюд - выбор как минимум из двух основных блюд	2
15.3	Напитки:	
	- обслуживание напитками на этаже не менее 16 часов в сутки или мини-бар в 100% номеров - обслуживание напитками на территории пансионата, дома отдыха и средства размещения с оказанием лечебнооздоровительных услуг не менее:	6
	- 16 часов в сутки	6
	- 12 часов в сутки	4
	- автомат для напитков или круглосуточная продажа напитков на территории средства размещения	6
16	Дополнительные услуги	
16.1	Наличие парикмахерской (косметического салона)	2
16.2	Наличие постоянных или временных торговых точек	по 1 баллу за торговую точку, но не более 4-х баллов
16.3	Обеспечение специализированного отдыха (охота, рыбалка и другое)	по одному баллу за каждый вид, но не более 4 баллов
16.4	Наличие:	
	- закрытого теннисного корта/четырёхстенного корта для сквоша размером не менее 7 х	2

	10 м	
	- площадок для тенниса, гольфа, футбола и прочего	по одному баллу за каждую площадку, но не более 6 баллов
16.5	Наличие терренкура (пешеходного маршрута с разметкой расстояния)	1
16.6	Наличие велосипедной дорожки для велопробегов	2
16.7	Наличие закрытого плавательного бассейна с площадью, м2:	
	- не менее 150 (площадь водной поверхности не менее 80)	6
	- не менее 100 (площадь водной поверхности не менее 60)	4
	- не менее 80 (площадь водной поверхности не менее 35)	2
	- менее 35	1
16.8	Наличие открытого плавательного бассейна с подогреваемой водой с площадью водной поверхности, м2:	
	- не менее 80	6
	- не менее 60	4
	- не менее 35	2
	- менее 35	1
16.9	Наличие открытого плавательного бассейна с непогреваемой водой с площадью водной поверхности, м2:	
	- не менее 80	4
	- не менее 60	3
	- не менее 35	2
	- менее 35	1
16.10	Наличие проката: автотранспорта, водного и водомоторного транспорта, катамаранов, аквалангов; животных (лошади, верблюды, собаки упряжки); курортно-бытовых товаров и инвентаря и прочего	1
16.11	Наличие комнаты для детских игр площадью не менее 30 м2 с естественным освещением:	
	- под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки)	3
	- без наблюдения квалифицированного персонала	2
16.12	Наличие детской игровой площадки:	
	- под наблюдением квалифицированного персонала (не менее 5 часов в сутки)	2
	- без наблюдения квалифицированного персонала	1
16.13	Наличие прочих услуг (аттракционы, читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты и другие)	по 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов
16.14	Наличие зала для фитнеса площадью не менее 30 м2 с не менее 6-ю гимнастическими снарядами или тренажерами	2
16.15	Наличие сауны:	
	- на 6 и более человек	2
	- менее 6 человек	1
16.16	Общий/косметический массаж	1
17	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки	1
18	Наличие сервиса для инвалидов	10
19	Оздоровительные услуги	
19.1	Наличие оздоровительных процедур:	по одному баллу за каждый вид лечения, но не более 6 баллов
19.2	Наличие природных факторов для оказания оздоровительных услуг	1
19.3	Наличие современного оборудования для оздоровительных процедур (не менее 40% от общего кол-ва оборудования с датой изготовления не более пятилетней давности)	6
19.4	Наличие кабинетов бальнеогрязевых процедур	по одному баллу за каждую процедуру, но не более 6 баллов
19.5	Наличие кабинетов процедур талассотерапии	по одному баллу за каждую процедуру, но не более 6 баллов
19.6	Наличие кабинетов прочих оздоровительных процедур	по одному баллу за каждую процедуру, но не более 6 баллов
19.7	Квалифицированная медицинская помощь (консультации) врача-специалиста	2

*Приложение 6  
к Системе классификации гостиниц  
и иных средств размещения*

**ТРЕБОВАНИЯ  
К НОМЕРАМ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ  
КАТЕГОРИЙ**

Показатели	Номер высшей категории				Номер I категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	"сьюит"	"апартамент"	"люкс"	"студия"					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Одна жилая комната				+ <1>	+	+	+	+	+
Две жилые комнаты - гостиная/столовая/кабинет и спальня общей площадью не менее 35 м2			+						
Две и более жилые комнаты - гостиная/столовая и спальня (кабинет) общей площадью не менее 40 м2		+							
Три и более жилые комнаты - гостиная/столовая, спальня, кабинет общей площадью не менее 75 м2 <22>	+								
<b>I. Техническое оснащение</b>									
<b>Освещение:</b>									
от потолочного (настенного) или напольного светильника	+	+	+	+	+	+	+	+	+
прикроватный светильник настольная лампа	+	+	+	+	+ <2>				
светильник над умывальником	+	+	+	+	+	+	+	+	
выключатель дистанционного управления основного источника света у изголовья кровати <3>	+	+	+	+	+ <2>				
выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Фонарь карманный электрический	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>Телефонный аппарат:</b>									
в номере на прикроватной тумбочке	+	+	+	+	+ <4>				
в каждой комнате <5>	+	+	+	+					
дополнительно в ванной комнате (или кнопка вызова обслуживающего персонала) <2>	+	+	+	+	+ <2>				
Будильное устройство (таймер) <6>	+	+	+	+	+ <4>				
Радиоприемник (при отсутствии телевизора)						+	+	+	+
Телевизор <7> цветной с пультом управления с приемом программ основных телекомпаний мира DVD-проигрыватель <8> по просьбе гостя									
					+ <9>	+ <9>			
Мини-бар (мини-холодильник)	+	+	+	+	+ <4>, <23>				
Мини-сейф <10>	+	+	+	+	+ <2>				
<b>II. Оснащение мебелью и инвентарем</b>									
<b>Кухонное оборудование</b>									
<b>Кровать (минимальные размеры):</b>									
Односпальная 80 x 190 см					+ <9>	+	+	+	+
Односпальная 90 x 200 см	+	+	+	+	+ <4>				

Двуспальная 160 x 190 см					+ <9>	+	+	+	+
Двуспальная 160 x 200 см			+	+	+ <4>				
Двуспальная 200 x 200 см	+	+							
Комплект постельных принадлежностей и белья:									
матрац с намотрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки	+	+	+	+	+	+	+	+	+
белье из натуральных тканей (лен, хлопок, шелк)	+	+	+	+	+ <2>				
Ковры или ковровое покрытие пола	+	+	+	+	+ <2>				
Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия					+	+	+	+	+
Прикроватная тумбочка (стол) у каждого спального места	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Шкаф с полками <11> (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Вешалка для верхней одежды и головных уборов <12>	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Стулья: не менее одного на проживающего	+	+	+	+ <15>	+ <13>	+ <13>	+	+	+
Кресло: не менее одного на проживающего	+	+	+ <15>	+ <15>	+ <2>, <14>				
Диван (на номер)	+	+	+ <15>	+ <15>	+ <2>, <15>				
Стол/туалетный стол	+	+	+	+	+	+			
Письменный стол с рабочим креслом	+								
Журнальный столик	+	+	+	+	+ <2>				
Полка (подставка для багажа)	+	+	+	+	+	+			
Подставка (полка) под телевизор	+	+	+	+	+				
Корзина для бумажного мусора	+	+	+	+	+	+			
Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и/или в комнате	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Щетки: одежная, сапожная	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ключ для открывания бутылок	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Графин, стаканы					+ <16>	+	+	+	+
Набор посуды		+							
Набор посуды для минибара (при наличии минибара)	+	+	+	+	+ <4>				
Пепельница(ы) <17>	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка и/или карандаш)	+	+	+	+	+				
Информационные мате-									

риалы в номере:									
телефонный справочник	+	+	+	+	+				
перечень предоставляемых средством размещения услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+
рекламные материалы (буклеты, брошюры и прочее) с туристской и другой информацией	+	+	+	+	+	+	+		
Противопожарная инструкция	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и тому подобное)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Меню завтрака <21>	+	+	+	+	+				
Анкета гостя	+	+	+	+	+	+	+		
III. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера									
- умывальник, унитаз, ванна или душ	+	+	+	+	+				
- умывальник, унитаз (или полный санузел на 2 - 3 номера) <18>						+	+		
- умывальник								+	
- дополнительный туалет	+								
Зеркало:									
- над умывальником					+	+	+	+	
- большого размера или зеркальная стенка	+	+	+	+	+	<2>			
- косметическое для бритья и макияжа	+	+	+	+	+	<2>			
Полка для туалетных принадлежностей (туалетный стол <2>)	+	+	+	+	+	+	+	+	
Занавес для ванны <19> (при наличии ванны)	+	+	+	+	+				
Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны)	+	+	+	+	+	<2>			
Коврик (махровый)	+	+	+	+	+				
Фен для сушки волос	+	+	+	+	+	<4>			
Полотенцедержатель, крючки для одежды	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)									
не менее двух					+	<9>	+	+	+
не менее трех					+	<20>			
не менее четырех		+	+	+	+	<2>			
не менее пяти (четыре полотенца в ванной комнате и одно дополнительное полотенце в гостевом туалете, при наличии в гостевом туалете душевой кабины или ванны 2 дополнительных полотенца)	+								
Халат банный (на каждого гостя)	+	+	+	+	+	<2>			
Шапочка банная (на каждого гостя)	+	+	+	+	+	<4>			

Гапочки банные (на каждого гостя)	+	+	+	+	+ <2>				
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):									
туалетное мыло	+ <24>	+	+	+	+ <25>	+ <25>	+ <25>	+ <25>	
в фирменной упаковке (с логотипом)	+	+	+	+	+ <4>				
зубная щетка, зубная паста	+	+	+	+	+ <2>				
шампунь	+	+	+	+	+ <4>				
гель, лосьон	+	+	+	+	+ <2>				
Салфетки махровые, бумажные косметические	+	+	+	+	+ <2>				
Туалетная бумага:	+	+	+	+	+	+	+		
многослойная	+	+	+	+	+ <2>				
с резервным рулоном	+	+	+	+	+ <4>				
Держатель для туалетной бумаги	+	+	+	+	+	+	+		
Крышка для унитаза	+	+	+	+	+	+	+		
Щетка для унитаза (в футляре)	+	+	+	+	+	+	+		
Корзина для мусора	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Пакеты для предметов гигиены	+	+	+	+	+	+			
Пакеты для прачечной, химчистки (при наличии прачечной, химчистки) или договора с прачечной/химчисткой	+	+	+	+	+ <4>				

- <1> Однокомнатный номер площадью не менее 25 м2.  
<2> Для гостиниц и других средств размещения категории 4 - 5 "звезд".  
<3> Для реконструируемых номеров.  
<4> Для гостиниц и других средств размещения категории 3 - 5 "звезд".  
<5> Требование не является обязательным при наличии переносной телефонной трубки.  
<6> Требование не является обязательным при наличии интерактивного телевидения или программируемой побудки в телефонном аппарате.  
<7> При наличии в регионе телевизионного вещания.  
<8> При отсутствии в регионе телевизионного вещания.  
<9> Для гостиниц и других средств размещения категории 1 - 2 "звезды".  
<10> Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфовых ячеек в службе приема.  
<11> Допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками.  
<12> Допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на две части.  
<13> Требование не является обязательным при наличии пуфа.  
<14> Допускается наличие в двухместном номере 1 кресла и 1 стула.  
<15> Допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла или двух кресел.  
<16> Кроме гостиниц и других средств размещения категории 3 - 5 "звезд".  
<17> Кроме номеров для некурящих.  
<18> В гостиницах и других средствах размещения с номерным фондом не более 5 номеров допускается наличие полного санузла на 5 номеров.  
<19> При наличии душа в ванне, кроме номеров с угловыми ваннами или угловыми джакузи.  
<20> Для гостиниц и других средств размещения категории 3 "звезды".  
<21> Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.  
<22> Допускается отсутствие перегородки между гостиной/столовой и кабинетом при визуальном разграничении помещения на гостиную/столовую и кабинет.  
<23> Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения категории 3 "звезды".  
<24> В гостевом туалете допускается наличие диспенсера с жидким мылом.  
<25> Для средства размещения категории 1 - 3 "звезды" допускается наличие диспенсера с жидким мылом.

## КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

N N п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
1	2	3
1	Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (во всех номерах)	
1.1	Напольное покрытие:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
1.2	Мебель:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
1.3	Занавеси:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
	- занавеси, обеспечивающие 100% затемнение номера	3
1.4	Постельные принадлежности:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2	Качество, состояние оборудования ванных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой, второй и третьей категории (для номеров четвертой категории - оборудование умывальника)	
2.1	Стены, пол:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.2	Сантехническое оборудование:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.3	Краны:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате <1>	2
2.5	Наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении <*>	2
2.6	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении <1>	2
2.7	Наличие махрового халата	1
2.8	Наличие покрытия стен в ванной комнате из кафеля или камня <1>:	
	- до потолка	3
	- не менее чем на 1/3 от потолка	1
2.9	Состояние кафельного покрытия <2>:	
	- отличное	3
	- хорошее	2
	- удовлетворительное	1
2.10	Наличие бидэ <1>	2
2.11	Наличие фена	1
2.12	Наличие косметического зеркала <2>	2
2.13	Наличие в ванной комнате отводной телефонной трубки, шнура или кнопки вызова персонала <1>	2
2.14	Наличие туалетного стола <2>	2
2.15	Наличие зеркальной стенки <2>	2
2.16	Высота потолка более 3 м	2
2.17	Услуги мини-бара	2
2.18	Обслуживание в номерах	2
2.19	В исключительных случаях при наличии в интерьере номера ценных художественных произведений, предметов антиквариата, а также мебели из ценных пород дерева и прочего может быть присвоено дополнительно	4



- <1> При наличии ванной комнаты.  
 <2> В ванной комнате/санузле или у умывальника.

Приложение 8  
 к Системе классификации гостиниц  
 и иных средств размещения

## ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ И ЕГО КВАЛИФИКАЦИИ

Требования	***	**	*	+	*****
<b>1. Квалификационные требования</b>					
Квалификация руководителя и персонала должна соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников гостиницы. 1.1. Требования к уровню образования:	++	+	+	+	
1.1.1. Наличие высшего профессионального образования для руководителей высшего и среднего звена управления гостиниц.	++	+	+	+	
1.1.2. Наличие среднего профессионального образования для линейного персонала гостиниц. 1.1.3. Количество руководящих работников высшего и среднего звена управления гостиницы, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства	++	+	+	+	
- более 25%	++	+	+	+	
- не менее 50%	+	+	+	+	
- более 50%			+	+	+
- не менее 75%				+	+
- более 75%					+
<b>1.2. Требования к стажу работы:</b>					
1.2.1. Стаж работы для руководителя высшего звена управления гостиницы - не менее 3-х лет на руководящей позиции начальника любой службы гостиницы.	++	+	+	+	
1.2.2. Стаж работы для руководителей среднего звена управления гостиницы - не менее 3-х лет на позиции старшего смены или супервайзера	++	+	+	+	
<b>1.3. Требования к повышению квалификации персонала гостиницы. Весь персонал гостиницы должен пройти профессиональную переподготовку или повышение квалификации.</b>	++	+	+	+	
Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена на базе высших профессиональных учебных заведений, общественных организаций:					
- не реже 1 раза в 2 года	++	+	+	+	
Переподготовка или повышение квалификации линейного персонала на базе профессиональных учебных заведений, общественных организаций:					
- не реже 1 раза в 2 года	++	+	+	+	
<b>1.4. Требования к знанию иностранных языков. Знание персоналом гостиницы иностранных языков в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей:</b>					
1.4.1. одного на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницы в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей;	++	+	+	+	
1.4.2. в дополнение п. 1.4.1 разговорный уровень владения языком для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;	+	+	+	+	
1.4.3. в дополнение п. 1.4.1 не менее двух иностранных языков для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями (один иностранный язык - свободное владение);			+	+	+
1.4.4. не менее двух на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницы в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей и два иностранных языка (один - свободное владение) для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;				+	+
1.4.5. не менее двух на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницы в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей и минимум два иностранных языка - свободное владение для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями					+
<b>2. К персоналу предъявляют следующие требования:</b>					
- знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка;	++	+	+	+	
- знание и соблюдение стандартов предприятия и технологий обслуживания;	++	+	+	+	
- знание и соблюдение санитарноэпидемиологических норм и правил;	++	+	+	+	
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;	++	+	+	+	
- знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;	++	+	+	+	
- умение оказать первую помощь в ЧС;	++	+	+	+	
- знание требований нормативных и технических документов на услуги средств размещения; - знание и умение работать с системами:	++	+	+	+	

- система управления гостиницей (PMS - Property Management System)			+	+	+
- глобальная система бронирования (Global Distribushion System) для сотрудников службы бронирования и службы приема и размещения			+	+	+
- система управления рестораном (Point Of Sales) для персонала службы питания			+	+	+
- система финансовобухгалтерского учета (Accounting System) для планово-финансовой службы			+	+	+

## ПРИЛОЖЕНИЕ 9

(Извлечение из ГОСТ Р 53522-2009)

### 5 Виды туристских и экскурсионных услуг

Деятельность туристских организаций включает в себя оказание туристских услуг следующих видов:

- услуги туроператора, осуществляющего деятельность в сфере внутреннего туризма;
- услуги туроператора, осуществляющего деятельность в сфере въездного туризма;
- услуги туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма;
- услуги турагента по продвижению и реализации туристского продукта;
- отдельные дополнительные услуги туроператора;
- отдельные дополнительные услуги турагента;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;
- услуги по организации перевозки туристов;
- услуги по размещению (проживанию) туристов;
- услуги по организации питания туристов;
- услуги по организации досуга туристов;
- консалтинговые услуги;
- услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников;
- услуги по обучению специальным туристским навыкам;
- прочие виды услуг.

5.2 Во внутреннем и въездном туризме услуги туроператора включают в себя услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации перевозки туристов, а также следующие отдельные или комплексные услуги:

- услуги по организации питания туристов;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;
- услуги гидов-переводчиков;
- услуги по организации конференций;
- услуги по организации досуга туристов;
- услуги инструкторов-проводников;
- консалтинговые услуги;
- услуги по обучению специальным туристским навыкам;
- прочие виды услуг.

5.3 Услуги туроператора в выездном туризме включают в себя услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации перевозки туристов, а также следующие отдельные или комплексные услуги:

- услуги по организации питания туристов;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;

- услуги гидов-переводчиков;
- услуги по организации конференций;
- услуги по организации досуга туристов;
- услуги инструкторов-проводников;
- услуги сопровождающих;
- посреднические услуги по страхованию;
- посреднические визовые услуги;
- прочие виды услуг.

5.4 Услуги при самостоятельном туризме (пешеходные, горно-пешеходные, лыжные, велосипедные, комплексные туристские маршруты с использованием различных транспортных средств и / или и верховых, вьючных и других животных и прочие) включают в себя:

- услуги по обеспечению безопасности на туристских маршрутах;
- предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов, естественных препятствий;
- услуги по обучению специальным туристским навыкам;
- консалтинговые услуги, включающие вопросы организации путешествий и обеспечения безопасности на туристских маршрутах и др.

5.5 Экскурсионные услуги включают в себя:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода;
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

5.5.1 В зависимости от тематики экскурсии делятся на обзорные и тематические: исторические, литературные, производственные, экологические и т.д.

5.5.2 В зависимости от места проведения экскурсии делятся на городские и загородные.

5.5.3 В зависимости от способов передвижения туристов экскурсии делятся на пешеходные, экскурсии с использованием пассажирского транспорта различных видов (автомобильного, водного, авиационного, железнодорожного, городского электрического, конного и др.), комбинированные (транспортно-пешеходные) и экскурсии других видов.

5.5.4 В зависимости от возраста участников экскурсии делятся на детские, молодежные, экскурсии для взрослых, экскурсии для пожилых людей.

5.5.5 Экскурсии могут подразделяться также в зависимости от числа участников, назначения, продолжительности, времени проведения и других факторов.

5.6 Туристские путешествия в зависимости от основной цели подразделяют на: познавательные, оздоровительные, курортно-рекреационные, деловые, спортивные, религиозные (паломнические), событийные, круизные, экстремальные, приключенческие, экологические, сельские, спелеотуры, водные и другие путешествия.

5.7 Услуги турагентов включают в себя:

- реализацию туристского продукта, сформированного туроператором;
- бронирование туристских услуг, в том числе бронирование, приобретение, оформление и реализацию билетов на пассажирский транспорт различных видов;
- бронирование мест в гостиницах и других средствах размещения;

- бронирование мест отдыха с полным комплексом услуг;
- бронирование, приобретение и реализацию билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные мероприятия различных видов;
- реализацию экскурсионных услуг;
- доставку туристских путевок, билетов на транспорт различных видов и на различные развлекательные, спортивные и другие мероприятия.

#### 5.8 Информационно-рекламные услуги включают в себя:

- предоставление рекламных и информационных материалов, в том числе о туристских организациях; о туристских и экскурсионных услугах (путешествиях, походах, экскурсиях, и т.п.); о формах обслуживания туристов и экскурсантов; об уровне и степени комфорта при предоставлении отдельных туристских услуг (категориях средств размещения, формах обслуживания в предприятиях питания, условиях транспортного обслуживания и т.д.);
- предоставление схем, карт, описаний маршрутов путешествий и другой информации, в том числе по обеспечению безопасности на маршрутах и минимизации рисков для туристов;
- проведение туристских выставок, ярмарок, праздников, вечеров с целью рекламы и продвижения туристского продукта;
- проведение выставок и ярмарок туристского снаряжения, оборудования и оснащения для туристских и экскурсионных организаций;
- проведение инструктажей туристов и экскурсантов, в том числе по обеспечению безопасности.

#### 5.9 Услуги по перевозке туристов (экскурсантов) транспортом различных видов включают в себя:

- перевозки авиационным транспортом, в том числе вертолетным;
- перевозки пассажирским железнодорожным транспортом;
- перевозки пассажирским автомобильным транспортом (автобусами, автомобилями, квадрациклами и др.);
- перевозки водным транспортом (морскими пассажирскими судами, речными пассажирскими судами, в том числе маломерными судами);
- перевозки санным транспортом с использованием технических средств;
- перевозки транспортом других видов.

#### 5.10 Услуги по размещению и проживанию туристов включают в себя:

- услуги коллективных средств размещения;
- услуги детских оздоровительных лагерей;
- услуги круизных и прогулочных кораблей;
- услуги индивидуальных средств размещения.

Услуги средств размещения должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51185 и ГОСТ Р 53423.

#### 5.11 Услуги по организации питания туристов оказывают предприятия питания (рестораны, кафе, бары, столовые и предприятия других типов).

#### 5.12 Услуги по организации досуга туристов включают в себя:

- проведение туристских слетов, праздников, встреч;
- проведение вечеров отдыха, кино вечеров, дискотек;

- организацию концертов, спектаклей и аналогичных развлекательных мероприятий, анимационных программ;
- предоставление настольных спортивных игр, бильярда, боулинга, игровых автоматов, и т. п.;
- проведение физкультурно-оздоровительных и спортивно-зрелищных мероприятий;
- другие мероприятия по организации досуга.

#### 5.13 Бытовые услуги включают в себя:

- услуги по ремонту и подгонке одежды, обуви, снаряжения туристов;
- услуги парикмахерских;
- услуги бань (саун), душевых;
- услуги химической чистки;
- услуги прачечных;
- фото- и видеоуслуги.

#### 5.14 Консалтинговые услуги включают в себя:

- проведение консультаций по вопросам заключенных договоров о реализации туристского продукта и оказанию туристских услуг, оформления документов для получения виз, организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах;
- разработку стандартов организаций по различным направлениям (видам) туристской деятельности;
- разработку индивидуальных и групповых туристских маршрутов различных видов и категорий сложности.

#### 5.15 Услуги по обучению туристским навыкам включают в себя:

- обучение основам туристских навыков при проведении путешествий с активными методами передвижения и спортивных туров;
- обучение основам альпинистских навыков;
- обучение навыкам горнолыжного туризма;
- обучение навыкам водных видов туризма;
- обучение основам безопасности в туризме;
- обучение стандартам и правилам работы персонала в туристских организациях и предприятиях туристской индустрии.

#### 5.16 Услуги прочих видов предоставляются в зависимости от вида и целей путешествия и включают в себя:

- содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма;
- содействие в приобретении (оформлении) страхового полиса на период путешествия или экскурсии;
- организацию встреч и выезда туристов;
- обеспечение безопасности массовых туристских мероприятий;
- услуги проката туристского оборудования, инвентаря и снаряжения;
- индивидуальное обслуживание туристов на маршрутах;
- обустройство мест массового и индивидуального отдыха туристов;
- услуги по реализации сопутствующих товаров, в том числе сувенирной продукции, средств гигиены, парфюмерно-косметических и других товаров.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
<b>РАЗДЕЛ I. НАУЧНАЯ БАЗА СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИИ.</b>	
Глава 1. Понятие стандартизации и сертификации.	7
Глава 2. Законодательные и нормативные документы по стандартизации и сертификации.	22
Глава 3. Цели, принципы, функции, задачи, методы стандартизации и сертификации.	41
Глава 4. Государственное регулирование туристской деятельности в России. Условия осуществления сертификации услуг туристической фирмы и услуг средств размещения.	52
Глава 5. Мировой опыт стандартизации и сертификации. Международная организация по стандартизации (ИСО)	63
Глава 6. Характеристика системы Государственной системы сертификации и стандартизации Российской Федерации: органы и службы.	70
Резюме	88
Вопросы для самопроверки	90
<b>РАЗДЕЛ II СУЩНОСТЬ КАЧЕСТВА. ХАРАКТЕРИСТИКА ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА. СИСТЕМА КАЧЕСТВА</b>	
Глава 1. Обеспечение качества туристического продукта и услуги как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации в социально-культурном сервисе и туризме.	93
Глава 2. Сущность, цели, задачи стандартизации и сертификации туристических услуг.	123

Глава 3. Сущность качества услуг.	136
Глава 4. Характеристика требований к качеству продукции и услуг.	148
Глава 5. Оценка качества. Система качества.	159
Резюме	
Вопросы для самопроверки	
<b>РАЗДЕЛ III СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ В РОССИИ.</b>	
Глава 1. Система добровольной сертификации средств размещения	178
Глава 2 Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения.	182
Глава 3. Добровольная система классификации гостиниц и других средств размещения	208
Резюме	211
Вопросы для самопроверки	212
<b>РАЗДЕЛ IV БАЗА СТАНДАРТОВ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО И ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ТУРФИРМЫ И ГОСТИНИЦЫ</b>	
Глава 1. Государственное регулирование туристской деятельности в России. Условия осуществления сертификации услуг туристической фирмы и услуг средств размещения	215
Глава 2. Базовые стандарты системы менеджмента качества. Национальные стандарты, стандарты организаций, стандарты ИСО. серии 9000, версии 2000	223
Глава 3. Идентификация договоров заключенных турфирмой с контрагентами, гостиницами, предприятиями питания, страховыми обществами, транспортными предприятиями и т.д.	239
Глава 4. Технология проведения сертификации услуг турфирмы, сертификационной проверки и инспекцион-	248

ного контроля.	
Глава 5. Технология проведения сертификации услуг средств размещения, сертификационной проверки и инспекционного контроля.	261
Резюме	269
Вопросы для самопроверки	270
<b>ТЕСТЫ</b>	<b>272</b>
<b>ГЛОССАРИЙ</b>	<b>293</b>
<b>СПИСОК ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ</b>	<b>300</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	<b>309</b>



*Учебное издание*

**Еланцева О.П.**

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ  
В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ**

*Учебное пособие*

Подписано в печать 10.10.2012.  
Электронное издание для распространения через Интернет.