ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

ФГОУВПО «РГУТиС»

Филиал Институт туризма и гостеприимства

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Стандартизация и сертификация в социально культурном сервисе и туризме»

тема: «Сертификации в тур. индустрии»

Выполнил Киерстен Наталья Николаевна

Группа Тз-4

Проверил доцент Огнева Светлана Васильевна

Москва

2011

Содержание

Введение…………………………………………………………………………...3

Глава 1. Роль технических регламентов в обеспечении качества туристических услуг………………………………………………………………4

Глава 2. Характеристика национальных стандартов по сфере туризма

2.1 Нормативные документы по стандартизации………………………………8

2.2 Национальные стандарты туризма…………………………………………9

Глава 3. Классификация объектов туриндустрии. Отличие от сертификации

3.1. Порядок классификации объектов туризма………………………………11

3.2 Организация работ по сертификации………………………………………12

Заключение……………………………………………………………………….15

Список использованных источников…………………………………………...16

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в России туризм признан одним из приоритетных направлений развития экономики. Россия как туристская страна, несмотря на свой высокий потенциал, занимает весьма незначительное место на мировом туристском рынке. Это является весьма низким показателем, учитывая, что культурно-исторический и природный потенциал России гораздо выше, чем во многих странах, с традиционно высокой туристской посещаемостью. Часть проблем можно решить только путем качественного повышения квалификации сотрудников туристских фирм и гостиничного хозяйства, через развитие системы профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации соответствующих специалистов. Важным аспектом при этом являются знания по сертификации туристских услуг. Прибывающим туристам должен быть обеспечен соответствующий мировым стандартам уровень оказываемых услуг. Именно поэтому особенно важен грамотный и комплексный подход к лицензированию и сертификации туристской деятельности.

Туризм в полной мере воспринимает регулирующее воздействие норм различных отраслей права: таможенного, страхового, административного, экологического, о защите прав потребителей и др. Одним из важнейших способов государственного регулирования сферой туризма является стандартизация и сертификация туристской деятельности и объектов туристской индустрии. Основными задачами стандартизации являются: установление показателей качества тур. обслуживания, к процессам оказания туристских услуг, охрану здоровья населения и окружающей среды, точность и своевременность исполнения, эргономичность и эстетичность услуг и условий обслуживания; установление требований к сертификации, а также установление основных понятий в области стандартизации и управления качеством в сфере туристско-экскурсионного обслуживания населения.

3

глава 1.

Роль технических регламентов в обеспечении качества туристических услуг

Сегодня, в период жесткой конкуренции на рынке, главной составляющей успеха будет выступать качество товаров и услуг. Именно качество является основным фактором реализации товара по выгодной цене. Поэтому остро стоит вопрос освоения методов обеспечения качества, которые, в свою очередь, базируются на стандартизации и сертификации.

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

– продукцией;

– процессами производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации

и утилизации;

– работами;

– услугами.

Обязательные требования к объектам регулирования первой группы излагаются в технических регламентах, которые вводятся в действие федеральными законами, Указами Президента РФ либо постановлениями Правительства России.

Технический регламент – документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или межправительственным соглашением, заключенным 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

4

техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям или к связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Технические регламенты принимаются в целях: защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества; охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений; предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей; обеспечения энергетической эффективности.

При определении роли технических регламентов в обеспечении качества туристических услуг можно выделить ряд основных положений и определений.

**Оценка соответствия** - прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту. Оценка соответствия проводится в формах государственного контроля (надзора), аккредитации, испытания, регистрации, подтверждения соответствия и в иной форме.

**Государственный (муниципальный контроль)**- проведение проверки выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем при осуществлении их деятельности обязательных требований продукций, работам, услугам, установленных законодательными актами или принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами. В туризме помимо ФЗ «О техническом регулировании» это могут быть: Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закон РФ «О защите прав потребителей», выходные данные, правила оказания услуг по реализации турпродукта (постановление Правительства) и другие.

5

В качестве примера нормативных актов в сфере **общественного питания** можно назвать «Правила оказания услуг общественного питания», Закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, Закон о пожарной безопасности, технические регламенты ( безопасность зданий и сооружений, технический регламент о пожарной безопасности) и другие.

Процесс стандартизации в **гостиничной индустрии** тесно связан с вопросами качества услуг. Примерами здесь могут быть «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», технический регламент об охране окружающей среды и т.д.

**Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов** – проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов к продукции или к связанным с ними процессам проектирования и принятие мер по результатам проверки. Осуществляется исключительно на стадии обращения (транспортирование, распределение, утилизация и т.д.).

А**ккредитация** – процедура, посредством которой специально уполномоченный орган признает компетентность органа или лица выполнять конкретные работы. Аккредитация существует в различных структурах. Например, аккредитация в посольствах и органах исполнительной власти, аккредитация гидов-переводчиков. Все турагенты и турорганизации Москвы и Московской области регистрируются сроком на один год. Аккредитация- официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия. Объектами аккредитации являются органы по сертификации, испытательные лаборатории, организации, занимающиеся оценкой объектов туриндустрии на категорию.

**Регистрация** - процедура, посредством которой какой-либо орган фиксирует соответствующие признаки продукции, процесса или услуги. С позиции оценки соответствия регистрация на практике имеет два значения:

6

1) как синоним термина «сертификация» (например регистрация или сертификация системы менеджмента качества);

2) как включение продукции или нового объекта в реестр, регистр или официальное издание, где приводится перечень одобренной (признанной) продукции, услуги, иных объектов (например, Единый федеральный реестр туроператоров, Генеральный реестр турагентств, региональные реестры и т.д.).

**Испытание** – техническая операция, заключающаяся в определении одной или нескольких характеристик данной продукции, работы, услуги в соответствии с установленной процедурой.

**Подтверждение соответствия** - документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров. Осуществляется в двух формах: **сертификации** - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров, и **декларировании соответствия** - форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов ( Прием в эксплуатацию объекта, строительство которого завершено – юридическое действие, в результате которого подтверждается готовность законченного строительства и принятого объекта к использованию по назначению).

**Потребительская экспертиза** – оценка характеристик объекта по его потребительским свойствам.

7

Глава 2

Характеристика национальных стандартов по сфере туризма

2.1 Нормативные документы по стандартизации

Стандартизация – деятельность по установлению норм и правил в целях их добровольного многократного применения (использования), направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг.

К документам по стандартизации относятся:

1. национальные стандарты, которые утверждаются национальным

органом по стандартизации. Разработки национальных стандартов осуществляют технические комитеты по стандартизации. В туризме это ТК 199 (туруслуги и услуги средств размещения, функционирует на общественных началах). Ежегодно разрабатывается программа пересмотра национальных стандартов (не менее двух лет). Национальный стандарт является добровольным к применению. Существуют стандарты с перспективными требованиями;

1. правила стандартизации, нормы и рекомендации по стандартизации

правила, нормы стандартизации, нормативные документы, устанавливающие обязательные для применения организационно-методические положения, которые дополняют или конкретизируют отдельные положения основополагающего стандарта (например, ГОСТ Р 1.2.-2004- Стандартизация в РФ, Стандарты нац. РФ, Правила разработки, утверждения, обновления и отмены, ПР 50.1 (правила)074-2004-Подготовка проектов национальных стандартов в РФ и проектов изменения к ним, к утверждению, регистрации и опубликованию). Рекомендации по стандартизации- документ, содержащий советы организационно-методического характера, которые касаются

8

проведения работ по стандартизации и способствуют применению основополагающего национального стандарта или создает положения, которые целесообразно предварительно проверить на практике до их установления в основополагающем национальном стандарте (например, ПР.Р.50.1.058-2006-Рекомендации по стандартизации, методика определения стоимости разработки, экспертизы национальных стандартов РФ и экономической эффективности от их внедрения).

2.2 Национальные стандарты туризма

Стандартам принадлежит центральное место во всей структуре нормативно-правового обеспечения качества гостиничных услуг. Стандарты по услугам туризма:

–ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»;

– ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;

–ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

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

–ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание.

Проектирование туристских услуг»;

–ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»;

–ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»;

–ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»;

–ГОСТ Р 50690–2000 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские

услуги. Общие требования»;

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

9

–ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему

персоналу»;

–ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

–ГОСТ Р ИСО 9000–2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

–ГОСТ Р ИСО 9001–2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;

–ГОСТ Р ИСО 9004–2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

ГОСТ Р 50646–94 устанавливает термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению. Это основополагающий стандарт в действующей в России системе обеспечения качества услуг.

ГОСТ Р 50644–94 устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации.

ГОСТ Р 50681–94 устанавливает порядок разработки документации при проектировании туристских услуг, предназначен для предприятий и организаций различных организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

ГОСТ Р 51185–98 вводит в область государственной регламентации гостиничных услуг. Для гостиничного предприятия выполнение требований данного стандарта – условие прохождения сертификации услуг.

ГОСТ Р 50645-94 устанавливает классификацию гостиниц (мотелей) различных организационно-правовых форм вместимостью не менее 10 номеров и рассчитан на применение в целях сертификации гостиниц (мотелей). Услуги гостиниц должны соответствовать требованиям этого стандарта и Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

10

Глава 3

Классификация объектов туриндустрии. Отличие от сертификации

3.1. Порядок классификации объектов туризма

В настоящее время существуют следующие документы, устанавливающие классификацию видов деятельности, продукции, услуг:

– общероссийский классификатор отраслей народного хозяйства (ОКОНХ);

– общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг ОК-004-93 (ОКДП);

– общероссийский классификатор услуг населению ОК-002-93 (ОКУН) (ОКплУН- общероссийский классификатор платных услуг населению).

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.

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.

С определенной степенью уверенности можно включить системы классификаций средств размещения, пляжей, горнолыжных трасс, общероссийские классификаторы технико-экономической информации ОКТО и социально-инфромационные нормативные документы, распределяющие технико-экономическую и социальную информацию в

11

соответствии с ее классификацией (классами, группами, программами, видами) и являющимися обязательными для применения при создании государственных информационных систем и информационных ресурсов и в межведомственном обмене информацией. Порядок разработки, принятия, введения в действие, ведения и применения классификаторов устанавливается правом РФ.

Свод правил – документ в области стандартизации, в котором содержатся технические правила и/или описание процессов проектирования, утилизации продукции и который применяется на добровольной основе. Разработка и утверждение сводов правил осуществляется федеральными органами исполнительной власти в пределах их полномочий. Например, Свод правил по строительству, СНиП, СанПиН, СН, СП. Стандарты организации разрабатываются и утверждаются на предприятии, не должны противоречить нормам действующего законодательного права и техническим регламентам. Порядок разработки устанавливается на предприятии или организации. Это стандарты объединений, общественных предприятий, которые могут быть разработаны на любой объект, международные и региональные стандарты и своды правил иностранных государств, зарегистрированные в федеральном информационном своде технических регламентов и стандартов, надлежащим образом заверенные переводы на русский язык, принятых на учет национальным органом РФ по стандартизации.

3.2 Организация работ по сертификации

Правила функционирования Системы добровольной сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р разработаны для совершенствования основополагающих документов Системы сертификации ГОСТ Р в соответствии с Правилами по проведению сертификации в Российской

12

Федерации, Правилами сертификации работ и услуг в Российской Федерации и предназначены для использования при организации и проведении добровольной сертификации однородных видов услуг, в том числе туристских услуг, услуг средств размещения, услуг общественного питания, услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом.

Правила функционирования Системы добровольной сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р разработаны Научно-техническим управлением Госстандарта России совместно с Федеральным государственным унитарным предприятием «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ВНИИС) при активном участии ЦНИИБыт и Фонда сертификации «ФТОЛА-НАМИ».

Порядок проведения сертификации. Сертификацию проводят аккредитованные органы по сертификации услуг в пределах их области аккредитации.

При сертификации проверяются характеристики услуг и используются методы проверок, позволяющие:

– провести идентификацию услуги, в том числе проверить ее принадлежность к классификационной группировке в соответствии с нормативными и техническими документами;

– полно и достоверно подтвердить соответствие услуги требованиям, направленным на обеспечение ее качества и безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителя, окружающей среды, установленным в нормативных документах, регламентирующих эту услугу.

Сертификация услуг включает:

– подачу заявки на сертификацию;

– рассмотрение и принятие решения по заявке;

– подтверждение соответствия услуг установленным требованиям;

– принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия;

– выдачу сертификата соответствия и разрешения на применение знака

13

соответствия;

– инспекционный контроль за сертифицированными услугами.

Подача заявки на сертификацию. Для проведения сертификации услуг заявитель (исполнитель услуги) направляет в аккредитованный орган по сертификации заявку на проведение работ по сертификации с приложением документов, необходимых для проведения ее экспертизы в части установления возможности проведения сертификации и принятия решения по заявке (данная информация может быть представлена в виде анкеты-вопросника). Форма заявки должна соответствовать документу «Правила по сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в Системе».

При отсутствии у заявителя информации об аккредитованном органе по сертификации услуг заявка направляется в руководящий орган системы для принятия решения о проведении сертификации. При наличии нескольких органов по сертификации данной услуги заявитель вправе направить заявку в любой из них.

Рассмотрение и принятие решения по заявке. Орган по сертификации регистрирует заявку и рассматривает ее с целью определения возможности проведения сертификации. По результатам рассмотрения заявки орган по сертификации принимает решение по заявке и сообщает заявителю в письменном виде о принятом решении с указанием наименования кодов услуг, по которым будет проведена сертификация; нормативных документов; схемы сертификации – в случае положительного решения; причин отказа – в случае отрицательного решения. Срок рассмотрения и принятия решения по заявке о проведении или отказе в проведении сертификации не должен превышать 15 дней (с момента регистрации заявки).

14

Заключение

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц является одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающих возможность объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя. Система сертификации представляет собой совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом. Индустрия туризма введением стандартов на туристское обслуживание, применением сертификации услуг определяет способы и критерии качества своей деятельности и позволяет создать у потребителей уверенность в том, что удобства или услуги предоставляются туристу и экскурсанту в рамках четко определенных норм и правил. Повышение качества обслуживания в сфере туризма в современный период предполагает: разработку новых правил стандартизации и сертификации услуг средств размещения; разработку и внедрение современной классификации гостиничных средств размещения с учетом передового зарубежного опыта; создание современной системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров, включая разработку и внедрение современных отраслевых образовательных стандартов, базирующихся на действующих квалификационных требованиях к работникам индустрии туризма; создание и реализацию учебных программ, соответствующих отраслевым потребностям и предусматривающих практическое обучение персонала, в том числе внутригостиничный и внутрифирменный тренинг (практику); реализацию специализированных программ повышения квалификации менеджеров высшего управленческого звена туристского и гостиничного бизнеса, в том числе организацию стажировок за рубежом; поддержку перспективных прикладных исследований в области туризма.

15

Список использованных источников

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме. Учебник. 2010 г
2. Белоусова М. Сертификация туристских услуг // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2008
3. Гамов В.Г., Старичкова Н.В. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме. 2007
4. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 2002.
5. Федеральный закон «О техническом регулировании» на сайте www[.gost.ru](http://www.gost.ru)
6. Сайт цифровых учебно-методических материалов ВГУЭС // abc.vvsu.ru

16