**содержание**

Введение

1 Особенности стандартизации услуг

2 Цели и объекты сертификации в сфере услуг

3 Этапы проведения сертификации услуг

4 Схемы сертификации услуг

заключение

список литературы

**Введение**

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 очень остро стоит вопрос освоения методов обеспечения качества, которые, в свою очередь, базируются на стандартизации и сертификации.

Туризм в полной мере воспринимает регулирующее воздействие норм различных отраслей права: таможенного, страхового, административного, экологического, о защите прав потребителей и др. Важнейшими способами государственного регулирования сферой туризма являются: лицензирование туристской деятельности, стандартизация туристской деятельности и объектов туристской индустрии, сертификация туристского продукта, которые осуществляются в целях защиты прав и интересов туристов.

Способом государственного регулирования сферы туризма является стандартизация туристской деятельности, а также объектов туристской индустрии. Стандарт в широком смысле слова образец, принимаемый за исходный для сопоставления с ним других объектов, а стандартизация процесс установления и применения стандартов. Основными задачами стандартизации являются: установление показателей качества туристского обслуживания и требований к такому качеству, к процессам оказания туристских услуг, а также требований, обеспечивающих безопасность услуг, охрану здоровья населения и окружающей среды, точность и своевременность исполнения, эргономичность и эстетичность услуг и условий обслуживания; установление требований к сертификации туристских услуг, а также установление основных понятий в области стандартизации и управления качеством в сфере туристско-экскурсионного обслуживания населения.

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. Надолго въезжающих в Россию туристов приходится примерно 1% мирового туристского потока. Это является весьма низким показателем, учитывая, что культурно-исторический и природный потенциал России гораздо выше, чем во многих странах, с традиционно высокой туристской посещаемостью.

**1 Особенности стандартизации услуг**

Стандартизация в сфере услуг – это также способ обеспечить защиту интересов потребителей в аспектах безопасности для жизни и здоровья человека и экологии.

В мировой практике стандартизация полностью охватывает гостиничное хозяйство, туризм, пассажирские и грузовые перевозки, связь, образование, банковское дело.

Как объект стандартизации услуга представляет определенную трудность. Основные особенности работ по стандартизации услуг вытекают из особенностей самих услуг. К ним можно отнести:

– невозможность количественной оценки многих видов услуг;

– применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;

– нормирование процессов оказания услуги (в том числе безопасности);

– согласование терминологии и классификации законодательной и нормативной;

– установление требований к персоналу и условиям обслуживания (мастерство исполнения) и др.

Основную задачу по стандартизации услуг составляет разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг.

Значит, основная специфика стандартизации услуг заключается в выработке показателей качества услуги. Другими словами, в производстве и потреблении услуг важнейшую роль играют вопросы качества. Без качественного обслуживания предприятия сервиса не способны добиваться успехов в условиях рынка. Если рассматривать предприятия обслуживания с точки зрения динамики их развития, то качество будет оказывать самое большое влияние на их жизнеспособность. Успешная реализация качественного продукта потребителю является сегодня главным источником существования предприятия. Эту особенность подчеркивает Арманд В. Фейгенбаум, указывая, что в условиях информационного развития общества «уровень качества товаров и услуг, поставляемых компаниями, становится очевидным для потребителей практически немедленно, а не через месяцы и годы, как это было еще недавно. Если прежде вновь разработанные товары и услуги были способны годами приносить прибыль своим производителям, то теперь вероятность их быстрой замены новыми, более совершенными, постоянно повышается, а изделия, бывшие совсем недавно уникальными, в считанные месяцы и даже недели превращаются в рядовые потребительские товары».

Проблема предоставления качественных услуг на российском рынке очевидна. Как отмечают специалисты в области стандартизации, «существенного улучшения качества практически ни в одной области жизни в нашей стране нет по двум причинам: отсутствует реальная конкуренция, а также нет согласия (точнее, консенсуса) в том, что такое высокое качество. Причем первично второе: отсутствие общепринятого понимания того, чем отличается высокое качество».

Как указано в ГОСТ 15467, «качество продукции – совокупность свойств продукции, обусловливающих её пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с её назначением».

Однако само собой разумеется, что продукция и услуги должны соответствовать своему назначению, исправно выполнять свои функции. Другими словами, продукты должны быть съедобными, автомобиль должен ездить, курс лекций должен соответствовать программе и все это не должно наносит вреда окружающей среде. На такие свойства обращают внимание, если они отсутствуют или выполняются плохо.

Поэтому в условиях рынка и не обсуждается проблема того качества продукции и услуг, без которого эта продукция и услуги становятся ненужными. Речь идет о критериях оценки качества получаемой услуги для потребителя как степень его удовлетворенности, т. е. соответствия полученного и ожидаемого. Критерий степени удовлетворенности клиента – это желание вернуться еще раз за повторной услугой. Одним из основных документов, определяющих номенклатуру показателей качества в сфере услуг, является ГОСТ 52113. В данном документе говорится: «номенклатура показателей качества – перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг».

Номенклатура основных групп показателей качества:

I. Показатели назначения.

II. Показатели безопасности.

III. Показатели надежности.

IV. Показатели профессионального уровня персонала.

I. Показатели назначения данной группы (вида) услуг характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена. Эта группа показателей делится на четыре подгруппы:

1) показатели применения;

2) показатели совместимости;

3) показатели предприятия;

4) специфические показатели.

1. Показатели применения характеризуют свойства услуги, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обусловливают область ее распространения.

2. Показателями, обусловливающими область применения, могут также служить показатели совместимости изделия как результата материальной услуги с другими изделиями или показатели совместимости процесса предоставления данной услуги с другой услугой. В основном рассматривают следующие виды совместимости:

* · функциональная (отсутствие препятствий к выполнению другой услуги);
* · геометрическая (совместимость результата данной услуги с другими совместно используемыми изделиями по присоединительным и/или габаритным размерам, форме);
* · биологическая (совместимость, например, по возможности совместного применения различных лекарств и/или процедур, продуктов питания, средств косметики по отсутствию аллергических реакций при медицинском обслуживании и/или питании);
* · электромагнитная (возможность совместной работы результата услуги и других изделий по отсутствию взаимных электромагнитных помех);
* · электрическая (например, возможность подключения результата услуги к источнику питающих напряжений или сигналов с данными значениями напряжения, тока, мощности);
* · прочностная (соответствие прочности результата услуги прочности других совместно работающих изделий);
* · программная (определяется возможностью использования единых программ и/или языков программирования для совместно используемых результата услуги и других изделий);
* · технологическая (определяется отсутствием применения в процессе предоставления услуги или в результате услуги технологий, несовместимых с технологиями других совместно используемых объектов);
* · метрологическая (определяется взаимным соответствием норм и допусков на параметры совместно используемых результата услуги и других изделий, а также соответствием требуемых точностей измерения параметров и погрешностей средств измерений);
* · информационная (соответствие объема, вида и формы предоставления информации требованиям потребителя или совместно используемых объектов).

3. К показателям качества предприятия сферы услуг, характеризующим его основные возможности по предоставлению услуги, относят, в частности:

* · материально-техническую базу предприятия;
* · санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей;
* · этику общения и возможность получения дополнительных услуг;
* · среднее время ожидания или обслуживания клиента, среднее число обслуженных потребителей в единицу времени, а также наличие в правилах обслуживания определенных приоритетных категорий потребителей (дети, инвалиды, престарелые и др.).

4. Специфические показатели характеризуют свойства данной группы (вида) услуг.

II. Показатели безопасности характеризуют безопасность результата и процесса предоставления услуг для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды. Эта группа показателей делится на три подгруппы:

1) показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан;

2) показатели безопасности для окружающей среды;

3) показатели сохранности имущества и информации.

1. Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан отражают соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий.

Основными являются следующие показатели:

* · электробезопасность;
* · пожарная безопасность;
* · взрывобезопасность;
* · радиационная безопасность;
* · безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ, в том числе предельно допустимые концентрации вещества, или входящих в него компонентов;
* · безопасность при обслуживании машин и оборудования, в том числе при ошибочных действиях обслуживающего персонала и самопроизвольном нарушении функционирования;
* · безопасность за счет защитных средств и мероприятий обеспечения, в том числе устройств ограждения, ограничений хода, блокировок, концевых выключателей подвижных элементов, креплений и фиксаторов подвижных частей, оснащения рабочих мест, органов управления и приборов контроля, аварийной сигнализации, сигнальных цветов и знаков безопасности, удаления, снижения, локализации опасных и вредных производственных факторов в местах их образования;
* · безопасность от воздействия акустических (шумы, ультразвуковые сигналы), тепловых (инфракрасных), световых (в том числе лазерных) излучений;
* · безопасность от воздействия технологических сред и других факторов в процессе предоставления услуги;
* · специфические виды безопасности для отдельных услуг.

2. Показатели безопасности для окружающей среды (экологической безопасности) отражают степень защиты окружающей природной среды от вредного (опасного) воздействия результата и/или процесса предоставления услуги. Эти показатели учитывают воздействие на флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра, ионосферу и т. п. при производстве, хранении, транспортировании, эксплуатации (применении) и утилизации результата услуги и процесса оказания услуги.

Показатели экологической безопасности включают:

* · допустимые (по уровню и времени) химические, механические, радиационные, электромагнитные, термические, биологические воздействия на окружающую среду;
* · устойчивость (время вредного или опасного воздействия) загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду на этапах жизненного цикла результата услуги (включая утилизацию) или в процессе ее оказания (включая захоронение отходов);
* · специфические показатели для отдельных групп (видов) услуг.

3. Показатели сохранности имущества граждан и/или сохранности (конфиденциальности) информации отражают степень соответствующей защиты в процессе оказания услуги.

Показатели сохранности имущества граждан могут выражаться через гарантии (компенсацию ущерба) или определяться условиями страхования.

Показатели сохранности информации устанавливают для видов услуг, связанных с обращением со всеми видами интеллектуальной собственности потребителя услуги. Гарантии безопасности относят как к материальному, так и к моральному ущербу потребителя. Показатели сохранности конфиденциальности информации могут отражаться гарантиями отсутствия несанкционированного доступа или отсутствия искажения информации в компьютерных системах («вирусами»).

III. Показатели надежности характеризуют свойства надежности и стойкости к внешним воздействиям результата услуги, помехозащищенности результата и процесса оказания услуги, надежности предоставления услуги потребителю. Эту группу показателей подразделяют на четыре подгруппы:

1) надежность результата услуги;

2) стойкость результата услуги к внешним воздействиям;

3) помехозащищенность;

4) надежность предоставления услуги.

1. Показатели надежности результата услуги отражают выполнение (сохранение) услугой своих функций. Эти показатели могут выражаться в виде количественных значений комплексных показателей надежности продукции и/или единичных показателей ее безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости.

2. Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям отражают обеспечение (сохранение) работоспособности при воздействии и/или после воздействия сопрягаемых объектов и природной среды, в том числе:

* · механических воздействий (вибрационных, ударных, скручивающих, ветровых и т. п.);
* · климатических воздействий (колебаний температуры, влажности и атмосферного давления, солнечной радиации, атмосферных осадков, соляного тумана, пыли, воды и т. п.);
* · специальных воздействий (биологических, радиационных, химических, в том числе агрессивных газов, моющих средств, топлив, масел и т. п., электромагнитных полей, средств дезактивации, дегазации, дезинфекции и т. п.).

3. Показатели помехозащищенности отражают степень обеспечения (сохранения) своих функций (свойств) при воздействии помех и степень воздействия на окружающую среду помех от электромагнитных и ионизирующих излучений в результате услуги или в процессе ее оказания.

4. Показатели надежности предоставления услуги потребителю отражают своевременность и точность выполнения заказа (заявки) по таким параметрам, как сроки, объемы, номенклатура и позиции договора (контракта).

IV. Показатели профессионального уровня персонала предприятия (исполнителя услуг) включают три подгруппы:

1) уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умения применять их на практике;

2) способность к руководству (для руководителей предприятий, менеджеров, метрдотелей и др.);

3) знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

1. Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала включают оценку следующих параметров:

* · уровень (рейтинг) учебного заведения;
* · общая и профилирующая подготовка персонала (отсутствие специальной подготовки, подготовка в объеме; профессионально-технического училища, техникума, вуза, послевузовского и дополнительного образования);
* · общие навыки (категория, класс, стаж работы) и навыки выполнения сложных работ, в том числе по результатам участия в каких-либо конкурсах профессионального мастерства;
* · знание и соблюдение требований руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности (в том числе по соблюдению требований санитарии, личной гигиены и гигиены рабочего места; пожарной и других видов безопасности, правил охраны труда; нормативных документов на услуги).

2. Показатели способности к руководству включают оценку следующих параметров:

* · знание и соблюдение трудового законодательства, отраслевых руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности;
* · умение организовать работу персонала, обеспечить эффективный контроль за соблюдением им своих обязанностей и контроль за реализацией прав;
* · знание и соблюдение законодательства и руководящих документов в экономической, финансовой и бухгалтерской сферах;
* · умение обеспечить доброжелательную атмосферу на предприятии; своевременное и качественное обслуживание потребителей (клиентов) приоритетных категорий; правильное использование средств противопожарной и других видов защиты и сигнализации; четкую эвакуацию потребителей или оказание им необходимой помощи при экстремальных ситуациях.

3. Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения отражают:

* индивидуальные свойства, в число которых входят этичность, доброжелательность, вежливость, контактность, коммуникабельность и т. п., а также внешние данные;
* внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей;
* умение создать атмосферу гостеприимства, умение проявлять терпение, выдержку и обладание способностью избегать конфликтных ситуаций.

Также в данном документе отмечается, что показатели качества услуг должны обеспечивать повышение качества услуги и соответствие требованиям потребителей; соответствие качества услуги передовому зарубежному опыту и т. д.

Стоит также отметить, что невозможно регламентировать в нормативных документах такие свойства, как «вкусная колбаса», «комфортный автомобиль», «интересный курс лекций» или «чуткое отношение», поскольку это неопределенные, юридически недоказуемые характеристики. Вместе с тем все понимают, что именно подобные характеристики говорят о высоком качестве2. Иначе говоря, проблема решается в процессе производства, поэтому акцент должен делаться на процесс, главное – это качество процесса.

Японские специалисты по вопросам качества предлагают условно классифицировать параметры качества услуг на основе их значимости для потребителей. С этой точки зрения следует различать:

* «внутреннее» качество, которое не находится в поле зрения потребителей (например, техническое обслуживание);
* «материальное» качество, заметное для потребителя (качество товара, гостиничного обслуживания, ресторанного питания и т. д.);
* «нематериальное» качество, видимое потребителем (правдивость рекламы, грамотно оформленная документация, доступные пониманию инструкции по пользованию и т. д.);
* «психологическое качество» (гостеприимство, вежливость, внимательность и др.);
* время обслуживания.

Подобный подход позволяет более достоверно оценивать соответствие услуги ожиданиям и предпочтениям потребителей и вырабатывать надлежащие критерии оценки качества услуг.

Таким образом, выбор критериев – наиболее важная задача в процессе стандартизации услуг. Следует отличать совокупность свойств продукции и услуг от качества, т. е. от степени удовлетворения всех заинтересованных сторон. Значит, степень удовлетворенности будет зависеть от качества процесса, которое, в свою очередь, всегда будет связано с квалификацией и талантом непосредственного исполнителя услуги, а также от грамотного управления качеством в компании.

С 1998 г. ИСО, придавая огромное значение стандартизации услуг, стала проводить международные семинары, главная цель которых получить от заинтересованных сторон информацию о спросе на международные стандарты на услуги. Оказалось, что наибольшая потребность на сегодняшний день – в стандартизации гостиничного дела и выставок.

Наиболее актуальной для гостиничного дела признана международная стандартизация условных знаков, методов обеспечения безопасности и управления чрезвычайными ситуациями. Некоторые пиктограммы широко используются во всем мире и рассматриваются как стандартизированные, они включены в национальные стандарты многих государств и являются одним из обязательных объектов стандартизации гостиничного дела.

**2 Цели и объекты сертификации в сфере услуг**

Услуги проходят добровольную сертификацию. В рамках системы сертификации РФ действуют правила функционирования добровольной сертификации услуг. Сертификация услуг проводится аккредитованными органами сертификации по инициативе заявителя (исполнителя) в целях подтверждения соответствия требованиям документов, определяемых заявителем.

Организационная структура Системы включает:

* · руководящий орган Системы – консультационно- внедренческую фирму «Интерстандарт»;
* · научно-методический центр Системы – Всероссийский научноисследовательский институт сертификации (ВНИИС);
* · центральные органы добровольной сертификации однородных видов услуг;
* · органы по сертификации услуг;
* · испытательные лаборатории (центры).

КВФ «Интерстандарт» выполняет следующие функции:

* · определяет центральные органы;
* · утверждает организационно-методические документы добровольной сертификации однородных видов услуг;
* · координирует и контролирует деятельность участников Системы.

Функции ВНИИС:

* · осуществляет методическое руководство Системой;
* · проводит экспертизу документов добровольной сертификации однородных видов услуг;
* · разрабатывает проекты основополагающих организационно-методических документов Системы и изменений к ним.

Функции Центрального органа добровольной сертификации однородных видов услуг:

* · организует и координирует работу ОС и ИЛ;
* · разрабатывает методические документы;
* · проводит сбор и анализ информации о результатах деятельности по сертификации однородных видов услуг;
* · рассматривает апелляции заявителей по поводу действующих ОС и ИЛ.

Среди основных целей сертификации в области услуг можно выделить:

* · защиту потребителей услуг от недобросовестной деятельности организаций, которые их предлагают;
* · защиту жизни, здоровья и имущества потребителей;
* · формирование благоприятной общественной, правовой и экономической среды для развития бизнеса в сфере услуг;
* · выработку мер государственной поддержки сферы услуг как важного сектора экономики.

Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

* · услуга;
* · организация, предоставляющая услугу;
* · персонал, выполняющий услугу;
* · производственный процесс;
* · система управления качеством в организации, предоставляющей услуги.

**3 Этапы проведения сертификации услуг**

Сертификация работ и услуг предусматривает следующие этапы:

1. Подача заявки на сертификацию. Заявку и письмо заявитель направляет в соответствующий орган. При наличии нескольких ОС по сертификации данных услуг заявитель вправе направить заявку в любой из них. Заявителем может быть индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, представившее услуги на сертификацию и обязывающееся оплатить её проведение.

2. Рассмотрение и принятие решения по заявке.

Заявка рассматривается ОС и сообщается решение (не позднее 15 дней). В случае положительного решения ОС проводит работы по подготовке к сертификации:

– выбор схемы сертификации с учетом специфики услуги и предложения заявителя;

– определение процедуры проверки и места проведения проверки;

– подготовка проекта договора на выполнение работ по сертификации.

Если по заявке принимается отрицательное решение, то ОС аргументированно сообщает в письменном виде заявителю о невозможности проведения сертификации услуг.

3. Оценка соответствия работ и услуг по установленным требованиям.

Порядок оценки устанавливается органом по сертификации

в соответствии с разработанной методикой. В общем виде – это оценка выполнения работ и оказания услуг; проверка, испытания результатов работ и услуг.

Как правило, в сфере туризма оценка – это оценка комиссией процесса предоставления услуги в виде деловой игры в офисе, оценка состояния офисного помещения, документации, компетентности персонала и т. д.

4. Принятие решения о возможности выдачи сертификата.

После проведения экспертизы ОС в срок не более 10 дней оформляет сертификат, регистрирует его, устанавливает срок действия с учетом срока действия нормативных документов на сертифицируемую услугу, результатов оценки услуги, но не более чем на 3 года.

При отрицательных результатах сертифицируемых проверок или отказе заявителя от оплаты работ по сертификации ОС выдает заявителю заключение с указанием причин отказа.

5. Выдача сертификата. Сертификат регистрируется в государственном реестре системы сертификации и выдается заявителю.

Например: турпредприятию выдается один сертификат на оказываемые предприятием услуги (а не на каждую в отдельности). Если после получения сертификата соответствия в процессе работы у турпредприятия появляется новая услуга, подлежащая обязательной сертификации, то на эту услугу необходимо получить дополнительный сертификат.

6. Инспекционный контроль. Контроль осуществляется в течение всего срока действия сертификата, но не реже 1 раза в год в форме периодических и внеплановых (в случае жалоб) проверок. Результаты оформляются актом, и делается заключение о подтверждении действия выданного сертификата.

При неудовлетворительных результатах действие сертификата может быть приостановлено или аннулировано. Аннулирование вступает в силу с момента исключения его из реестра. В случае несогласия можно подать апелляцию.

**4 Схемы сертификации услуг**

При сертификации работ и услуг используются схемы (табл. 1).

*Таблица 1*

Рассмотрим применение данных схем.

Схема 1. Применяется для оценки услуг, качество и безопасность которых зависят от мастерства исполнителя. Например: парикмахера, официанта, мастера по ремонту. В данном случае применяются стандарты с требованиями к обслуживающему персоналу.

Схема 2. По данной схеме оценивают процесс оказания услуг по следующим критериям:

– методическое, организационное, правовое, информационное и другое обеспечение процесса оказания услуг;

– полнота и актуализация документации, устанавливающей требования к процессу;

– безопасность и стабильность процесса;

– профессионализм обслуживающего персонала.

Схема 3. Применяется при сертификации производственных услуг, что остается за рамками темы изучения.

Схема 4. Применяется при оценке организации (предприятия). По данной схеме оценивается присвоение предприятиям определенной категории (звездность гостиниц, разряд ателье, тип предприятия общественного питания и т. д.). Здесь используются стандарты по классификации предприятий. Также по этой схеме проводят аттестацию предприятий на соответствие материально-технической базы, условиям обслуживания, требованиям по безопасности.

Схема 5. Применяется при сертификации наиболее опасных услуг, к числу которых относят медицинские, услуги по перевозке пассажиров и т. д.

Дополнительно к схемам могут быть использованы и такие методы, как:

· регистрационные;

· органолептические;

· социологические;

· экспертные.

Регистрационные методы заключаются в проверке наличия документальной регистрации различных видов безопасности (пожарной, санитарной, безопасности товаров, безопасности транспортных средств, точности и своевременности оказываемых услуг).

Органолептические методы применяют для оценки санитарного состояния помещений предприятий торговли и общественного питания.

Социологические методы используют для оценки качества обслуживания. Как правило, проводятся различные опросы потребителей, получение их отзывов.

Экспертные методы заключаются в оценке специалистов- экспертов результатов работ и услуг. Например: качество прически, сделанной мастерами парикмахерской; дегустация блюд на предприятиях общественного питания; качество лекций в вузе и т. д.

Таковы схемы сертификации и основные методы оценки соответствия услуг установленным требованиям.

**Заключение**

Основными факторами, сдерживающими развитие въездного туризма в Россию, являются: образ России как страны, небезопасной для туризма, создаваемый зарубежными и отдельными отечественными средствами массовой информации; отсутствие за рубежом рекламы туристских возможностей страны, в том числе посредством участия в международных выставках и деятельности финансируемых государством загранпредставительств по туризму; неблагоприятный для туристских посещений в страну визовый режим, заключающийся в завышенной стоимости виз, длительных сроках их выдачи; неразвитая туристская инфраструктура, высокий моральный и физический износ существующей материальной базы, малое количество гостиничных средств размещения туристского класса (3 звезды); отсутствие благоприятного налогового режима для инвестиций в средства размещения туристов и иную туристскую инфраструктуру; невысокое качество обслуживания во всех секторах туристской индустрии; несоответствие цены и качества размещения в гостиницах. Часть проблем в сфере туризма и гостеприимства можно решить только путем качественного повышения квалификации сотрудников туристских фирм и гостиничного хозяйства, через развитие системы профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации соответствующих специалистов. Краеугольным камнем при этом являются знания по лицензированию туристской деятельности и сертификации туристских услуг. Менеджер туризма и гостиничного хозяйства должен в полной мере обладать этими знаниями.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. ГОСТ Р 50690–2000 «Туристические услуги. Общие требования» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 16.11.2000 № 295-СТ).
2. ГОСТ Р 50646–94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. № 164).
3. Гамов В.К., Н.В. Старичкова Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме. - Ростов/Дону: Феникс, 2007.
4. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2003.
5. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация. – М.: Юрайт-Издат, 2004.