

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего профессионального образования**  
**«Тульский государственный университет»**

**Медицинский институт**

**Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»**

**Методические указания**  
**к выполнению контрольной работы по дисциплине**  
**Стандартизация и сертификация**  
**в туризме и гостеприимстве**

Направление подготовки: *080200 Менеджмент*

Профиль подготовки: *Туризм и гостеприимство*

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Тула 2012 г.

Методические указания составлены к.т.н. доцентом В.Л. Жарковой и  
и обсуждены на заседании кафедры ТИГ факультета ФКСиТ,

протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ И.Ю. Пономарёва

Рассмотрено методической комиссией каф. ТИГ

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Председатель методической комиссии Н.А. Кисурина

Утверждено на заседании

каф. ТИГ

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Нормоконтролер,

отв. по стандартизации

В.Л. Жаркова

Зав. каф. ТИГ

\_\_\_\_\_ И.Ю. Пономарева

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## **Введение**

### Цели и задачи курса

В настоящее время туризм в России признан одним из приоритетных направлений развития экономики. Естественно, его развитие без поддержки государства представляется крайне затруднительным. В связи с этим одной из ключевых задач государственной политики в сфере туризма является разработка современного законодательства, в частности, в области стандартизации и сертификации. Стандартизация и сертификация туристских услуг, несомненно, актуальна, поскольку служит государственной мерой защиты потребителей от недоброкачественных услуг. Курс является дисциплиной, дающей студентам представление о данной области туристского менеджмента, знания, необходимые для изучения последующих дисциплин, а также для будущей практической деятельности. Будущие специалисты должны знать и уметь использовать нормативные документы при возникновении каких-либо спорных вопросов. В данном курсе рассмотрены вопросы стандартизации и сертификации туристской деятельности, изложены основные положения законодательства в данной области, дан анализ действующих нормативных документов, применяемых при стандартизации и сертификации туристских услуг.

Цель дисциплины – изучение государственного регулирования туристской деятельности в России.

В соответствии с поставленной целью ставятся задачи:

- получение систематизированных знаний о теории, современной зарубежной и отечественной практике стандартизации и сертификации в туризме;
- знакомство с основными понятиями данной области туристского менеджмента, логичное и грамотное пользование понятиями и терминами

Туризм стал неотъемлемой частью жизни людей. Это сложная, многодоходная отрасль мировой экономики способствует обеспечению благо-

состояния людей, высокого уровня занятости и улучшения качества жизни людей.

С начала 90-х годов Российская Федерация приступила к формированию национального туристского рынка. В настоящее время туризм в России признан одним из приоритетных направлений развития экономики. Естественно, его развитие без поддержки государства представляется крайне затруднительным. В связи с этим одной из ключевых задач государственной политики в сфере туризма является разработка современного законодательства, в частности, в области стандартизации.

До 90-х годов в России наиболее распространенным объектом стандартизации была продукция. С 1992 года объектом стандартизации являются услуги, в том числе и туристские. Стандартизация туристских услуг, несомненно, актуальна, поскольку служит государственной мерой защиты потребителей от недоброкачественных услуг.

***Цели выполнения контрольной работы:***

- углубление знания студентов по курсу «Стандартизация и сертификация в туризме и гостеприимстве»;
- приобщение студентов к самостоятельной научно-исследовательской работе;
- формирование навыков научного исследования, сбора и анализа материала, работы с технической и научной литературой.

***Теоретическая часть:***

Сертификация продукции - это деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям. Она осуществляется в целях: создания условий для предпринимательской деятельности на едином рынке России, участия в международном экономическом сотрудничестве и международной торговле; содействия потребителям в выборе продукции; защиты потребителя от недобросовестности изготовителя (про-

давца, исполнителя, производителя товаров и услуг); контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества; подтверждения показателей качества продукции, заявленных изготовителем.

**Сертификация в сфере туризма** - необходимое условие обеспечения безопасности для жизни и здоровья потребителя (туриста), сохранности его имущества и окружающей среды.

Согласно Закону («Об основах туристской деятельности в РФ», Статья 5), объектом сертификации является комплекс услуг, оказываемых туристу на всем протяжении его движения к цели путешествия, в месте временного пребывания и при возвращении к постоянному месту жительства. В перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации в соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в частности, включены услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом, услуги гостиниц и прочих мест проживания, услуги питания, туристские и экскурсионные услуги («Туристский отдых и путешествие по туристским маршрутам»; «Туристские походы выходного дня»; «Услуги по предоставлению мест проживания»; «Экскурсионные услуги»).

Законодательство в области сертификации предусматривает две составляющие системы сертификации: совокупность участников сертификации и правила сертификации.

**Правила системы** – ряд положений (документов), регулирующих все стороны деятельности системы: **правила сертификации** в прямом смысле этого слова, т.е. порядок, процедуру, технологию работы; организационную структуру и порядок управления системой; требования к органу по сертификации и порядок его аккредитации; требования к испытательным лабораториям и порядок их аккредитации; порядок использования знака соответствия и т.п.

Правила обязательной и добровольной сертификации туристских услуг и услуг гостиниц, утвержденные в Системе сертификации ГОСТ Р, разработаны на основе Правил по проведению сертификации в Российской Федерации и других основополагающих документов Системы сертификации ГОСТ Р.

"Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц" предназначены для проведения сертификации услуг по требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности имущества туристов, окружающей среда и качества услуг в соответствии с Законами РФ "О защите прав потребителей", «О техническом регулировании» и другими законодательными актами в области сертификации. Правила сертификации по существу являются системообразующим документом специальной системы в рамках Системы сертификации ГОСТ.

Правила сертификации туристских услуг устанавливают общие правила, организационную структуру, применяемые схемы сертификации, отражающие специфику тех или иных объектов сертификации, подробно описан порядок проведения работ по сертификации, применение знака соответствия, инспекционного контроля за соответствием сертифицированной услуги установленным требованиям, по которым она была сертифицирована, приостановления действия и аннулирования сертификата соответствия, порядок обжалования заявителем решений органов Системы и оплаты работ.

К Правилам прилагается Перечень сертифицируемых услуг и нормативных документов, на соответствие которым услуги должны сертифицироваться.

При **сертификации турорганизаций** (агентство, бюро, фирма) оцениваются следующие показатели:

- потребительское качество каждой отдельной услуги, их гарантии (договора со всеми поставщиками услуг, в т. ч. со страховой компанией), отсутствие рекламаций;

- функциональное соответствие набора услуг цели путешествия;

- порядок предоставления услуг;

- информационное обеспечение (обязательное наличие буклетов и другой наглядной информации);

- правовая защита потребителей (обязательный договор с клиентом в соответствии с директивой ЕС по пэкидж-турам).

Системой сертификации предусмотрено выполнение следующих задач:

- оценка мастерства исполнителя (для экскурсий, походов и пр.);
- оценка процесса предоставления услуги (путешествия по маршруту);
- аттестация туристских предприятий (гостиницы, мотели, кемпинги и др.);
- сертификация систем качества для туристских предприятий.

При сертификации туристских предприятий (гостиниц, moteлей и т. п.) проверяются: пожарная безопасность, техническое обеспечение; наличие информационного обеспечения; надежная и быстрая система бронирования и резервирования; экологическая безопасность; архитектурное планировочное решение сооружения — комфорт, эстетичность, эргономичность.

Сертификация гостиниц, moteлей на получение звездочного стандарта может производиться дополнительно в соответствии с ГОСТом РФ N 50645-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц", введенном в действие 1 июля 1994 г. Стандартом устанавливается классификация гостиниц (мотелей) различных организационно-правовых

форм вместимостью не менее 10 номеров. Классификация не распространяется на дома и помещения, сдаваемые внаем для проживания.

**Добровольная сертификация.** По услугам, не подлежащим в соответствии с законодательными актами Российской Федерации обязательной сертификации и по требованиям, на соответствие которым законодательными актами Российской Федерации не предусмотрено проведение обязательной сертификации (т.е. строгое соблюдение требований стандартов не предусмотрено), по инициативе юридических лиц и граждан может проводиться добровольная сертификация на условиях договора между заявителем и органом по сертификации.

Потребность в добровольной сертификации появляется, как правило, когда несоответствие стандартам затрагивает экономические интересы крупных финансово-промышленных групп, отраслей. Ее проведение ограничивает доступ на рынок некачественной продукции. При этом добровольная сертификация не подменяет обязательную и ее результаты не являются основанием для запрета продукции. Она направлена на борьбу за клиента.

Добровольная сертификация может проводиться на соответствие турсервиса другим (необязательным) требованиям к их качеству по выбору заявителя (турфирмы).

Орган по добровольной сертификации устанавливает Правила проведения работ в системе сертификации, в том числе порядок их оплаты.

**Таблица 1 – Показатели и нормативные акты по сертификации гостиничных услуг**

| Наименование услуг | Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации | Нормативные документы по сертификации |           |
|--------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|
|                    |                                                   | на услуги                             | на методы |

|                                                                             |                                                |                                                                                                                                                              | испытания                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Туристский<br>отдых и пу-<br>тешествие<br>по турист-<br>ским мар-<br>шрутам | Безопасность<br>жизни и здоро-<br>вья туристов | ГОСТ Р 50644-94<br>ГОСТ Р 50681-94                                                                                                                           | ГОСТ Р 50644-94<br>ГОСТ Р 50681-94                                                                                     |
|                                                                             | Пожаробезопас-<br>ность                        | Правила пожарной<br>безопасности в<br>России ППБ-01-93                                                                                                       | Правила пожарной<br>безопасности в<br>России ППБ-01-93                                                                 |
|                                                                             | Оснащенность<br>снаряжением<br>и инвентарем    | Нормативы осна-<br>щения туристских<br>предприятий сна-<br>ряжением и инвен-<br>тарем Пост. ЦСТЭ<br>от 30.05.89 № 8-14<br>ГОСТ Р 50644-94<br>ГОСТ Р 50681-94 | Нормативы осна-<br>щения туристских<br>предприятий сна-<br>ряжением и инвен-<br>тарем Пост. ЦСТЭ<br>от 30.05.89 № 8-14 |
| Экскурсии                                                                   | Оформление<br>документации<br>на маршрут       | ГОСТ Р 50681-94                                                                                                                                              | ГОСТ Р 50681-94                                                                                                        |
|                                                                             | Функциональ-<br>ность                          | ГОСТ Р 50690-94                                                                                                                                              | ГОСТ Р 50690-94                                                                                                        |
|                                                                             | Безопасность                                   | ГОСТ Р 50644-94                                                                                                                                              | ГОСТ Р 50644-94                                                                                                        |
| Прожива-<br>ние<br>туристов                                                 | Безопасность                                   | ГОСТ Р 50644-94<br>СНиП 2.08.02.-89                                                                                                                          | ГОСТ Р 50644-94<br>СНиП 2.08.02.-89                                                                                    |
|                                                                             | Соответствие<br>категории                      | ГОСТ Р 50645-94                                                                                                                                              | ГОСТ Р 50645-94                                                                                                        |
|                                                                             | Требование к<br>личной гигиене<br>персонала    | Приказ Минздрава<br>СССР от 29.09.89<br>№ 555                                                                                                                | Приказ Минздрава<br>СССР от 29.09.89<br>№ 555                                                                          |
|                                                                             | Санитарные тре-<br>бования к терри-<br>тории   | СанПиН<br>42-128-4690-88                                                                                                                                     | СанПиН<br>42-128-4690-88                                                                                               |
|                                                                             | Шум                                            | ГОСТ Р 50645-94<br>ГОСТ 12.1.036-81<br>СанПиН 42-123-<br>5774-91<br>СНиП 2.08.02.-89                                                                         | ГОСТ Р 50645-94<br>ГОСТ 12.1.036-81<br>СанПиН 42-123-<br>5774-91<br>СНиП 2.08.02.-89                                   |
|                                                                             | Освещение<br>помещений                         | СНиП 11-4-79<br>СанПиН 42-123-                                                                                                                               | СНиП 11-4-79<br>СанПиН 42-123-                                                                                         |

|                          |                        |                                                  |                                                  |
|--------------------------|------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                          |                        | 5774-91                                          | 5774-91                                          |
| Услуги гостиниц, мотелей | Соответствие категории | ГОСТ Р 50645-94                                  | ГОСТ Р 50645-94                                  |
|                          | Пожаробезопасность     | Правила пожарной безопасности в России ППБ 01-93 | Правила пожарной безопасности в России ППБ 01-93 |

Контрольно-курсовая работа выполняется в виде реферата и ставит целью проработку студентами вопросов, не вынесенных преподавателем на лекционные и практические занятия.

Он должен содержать теоретическую часть, раскрывающие тему, самостоятельные выводы студента относительно предмета исследования. Объем работы - не менее 15 страниц машинописного текста (Шрифт *Times New Roman* №14, интервал – полуторный).

Рекомендуемы (примерные) темы контрольно-курсовых работ:

1. Обеспечение качества услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации.
2. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере туристических услуг: структура, порядок разработки, применение регламентов.
3. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы, нормативное регулирование.
4. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).
5. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация.
6. Система стандартов социальной сферы.
7. Стандарты качества продукции в туристическом бизнесе.
8. Стандартизация туристических услуг.
9. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов.
10. Проектирование туристских услуг.
11. Классификация гостиниц.
12. История сертификации.
13. Законодательная база сертификации туристических услуг.
14. Обязательная и добровольная сертификация в туристической сфере: це-

ли, задачи, порядок подтверждения.

15. Участники добровольной и обязательной сертификации.
16. Порядок сертификации туристического продукта.
17. Сертификация услуг.
18. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения.
19. Декларирование соответствия практика в России и странах ЕС.
20. Основные положения международных и российских стандартов качества.
21. Порядок проведения работ по сертификации услуг туристической фирмы.
22. Порядок проведения работ по сертификации услуг гостиниц.
23. Основные положения общероссийских классификаторов в области гостиничной индустрии.
24. Международная сертификация туристической деятельности
25. Системы добровольной сертификации
26. Знаки соответствия, применяемые в российских системах сертификации;
27. Знаки соответствия, применяемые в международных системах сертификации;
28. Особенности сертификации систем качества предприятий;
29. Опыт ведущих экономических держав в области управления качеством, стандартизацией и сертификацией;
30. Профессиональная сертификация в туризме;
31. Аккредитация и взаимное признание сертификации;
32. Структура систем аккредитации в России и в Европе, их гармонизация;
33. Деятельность органов по аккредитации;
34. Современные тенденции развития сертификации туристских услуг.
35. Премии в области качества

### **Требования к оформлению контрольно-курсовой работы**

При оформлении работы должны быть выполнены следующие требования:

Работа оформляется на листах формата А4 (размер 210x297 мм) одно-сортной белой бумаги.

Текст рекомендуется оформлять с помощью ЭВМ и набирать в редакторе Word, шрифт – Times New Roman, кегль – 14, интервал – полуторный или одинарный, поля страниц: правое – 10 мм, левое, верхнее и нижнее –

по 20 мм. Текст выравнивается по ширине. Каждый абзац начинается с красной строки, при этом отступ устанавливается величиной 1,25 (1,27) мм.

Работа должна содержать титульный лист, оглавление с указанием наименования разделов и соответствующих страниц в тексте работы, введение, основные разделы, заключение (выводы) и список используемых источников;

Все страницы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются сквозным порядком, кроме титульного листа, поэтому на странице с оглавлением ставят цифру «2». Номер ставится в середине нижнего поля страницы без точки.

Текст разделяется на разделы (главы), подразделы (параграфы), а в необходимых случаях – на пункты и подпункты.

Разделы нумеруются арабскими цифрами без точки в пределах всей записки, исключая «Введение» и «Заключение». Слово «Раздел» («Глава») не пишется. Каждый раздел следует начинать с новой страницы.

Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела должен состоять из двух чисел, разделенных точкой, например: 2.1 – первый подраздел второго раздела. Нумеруемые разделы и подразделы должны иметь содержательные заголовки.

Пункты нумеруются арабскими цифрами внутри подразделов, например: 2.1.3 – третий пункт первого подраздела второго раздела. Пункты могут иметь заголовки, а могут его и не иметь. В любом случае пункт (заголовок, текст) начинают с красной строки. При необходимости обособления частей текста в рамках пункта могут быть введены подпункты, начинающиеся с красной строки и четырёхпозиционного номера без заголовка.

После номера раздела, подраздела, пункта, подпункта, а также в конце заголовка точка не ставится.

Заголовки разделов, подразделов и пунктов следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая.

Все иллюстрации (эскизы, схемы, чертежи, фотографии), помещённые в текстовой части записки, именуются рисунками.

Иллюстрации следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте. Их следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1.

Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

Рисунок 1 – Структура туристической отрасли

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

Цифровой материал рекомендуется оформлять в виде таблиц.

Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа, в одну строку с ее номером через тире.

При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.

Таблицу следует располагать в пояснительной записке непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

На все таблицы должны быть ссылки. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик.

Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения.

Если в документе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1», если она приведена в приложении В.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

При использовании литературных источников, в тексте необходимо делать соответствующие ссылки.

При ссылке в тексте на литературный источник приводят порядковый номер его по списку использованных источников, заключённый в квадратные скобки, например: [4]. Если приводимые сведения содержатся в нескольких источниках, их номера перечисляются в квадратных скобках через запятую.

При необходимости ссылки на конкретные страницы источника после порядкового номера его указывают номера страниц, например: [4, с. 135-136]. Если в числе использованных источников имеются все тома много-томного издания, а в библиографическом списке оно записано в одной позиции, то ссылки на отдельные тома выполняются по типу: [11, т. 1, с. 213].

В случае если в текст работы включается дословная цитата, она заключается в кавычки или оформляется по правилам косвенной речи. При этом в квадратных скобках кроме номера источника указываются номера страниц, содержащих заимствованные строки.

### **Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)**

#### **1 Основная литература**

1. Ильенкова, С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / С.Д.Ильенкова [и др.]; под ред. С.Д.Ильенковой .— 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Юнити, 2007 .— 352с. : ил. — Библиогр. в конце кн. — ISBN 978-5-238-01012-0 /в пер./ : 154.00.

2. Басовский Л.Е. Управление качеством: учебник для вузов. М. : ИНФРА-М, 2007. 212с.

3. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для вузов / Л. П. Шматько [и др.] ; под ред. Л. П. Шматько .— 4-е изд., испр. и доп .— Ростов-н/Д ; М : Феникс : МарТ, 2010 .352 с.— (Туризм&Сервис) .— Библиогр.: с. 341-343 .— ISBN 978-5-222-15999-6 (Феникс) .— ISBN 978-5-241-00535-9 (МарТ) .

## 2 Дополнительная литература

1. Белобрагин В.Я. Основы технического регулирования : учеб.пособие для вузов. М. : Стандарты и качество, 2005. 319с.

2. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях : учеб.пособие для вузов. М. : КНОРУС, 2007 . 416с.

3. Димов Ю.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для вузов. 2-е изд. Питер, 2006 . 432с.

4. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах : учеб. пособие / И. И. Бутко [и др.] ; под общ. ред. И. И. Бутко .— 2-е изд., перераб. и доп .— Ростов-н/Д : МарТ : Феникс, 2010 .— 333 с. — (Туризм и сервис) .— Библиогр.: с. 324-328 .— ISBN 978-5-241-00982-1 (Изд. центр "МарТ") .— ISBN 978-5-222-16548-5 (ООО "Феникс")

## 3 Периодические издания

1. Турбизнес для профессионалов. М.: ООО «Турбизнес»

2. Пять звезд: журнал для профессионалов

3. Туризм. Экономика и учет: журнал. М.: ООО«Учёт». 12 раз в год.

4. Туристический Олимп: журнал федерального агентства по туризму. М.: ЗАО «Редакция журнала «Туристический Олимп»