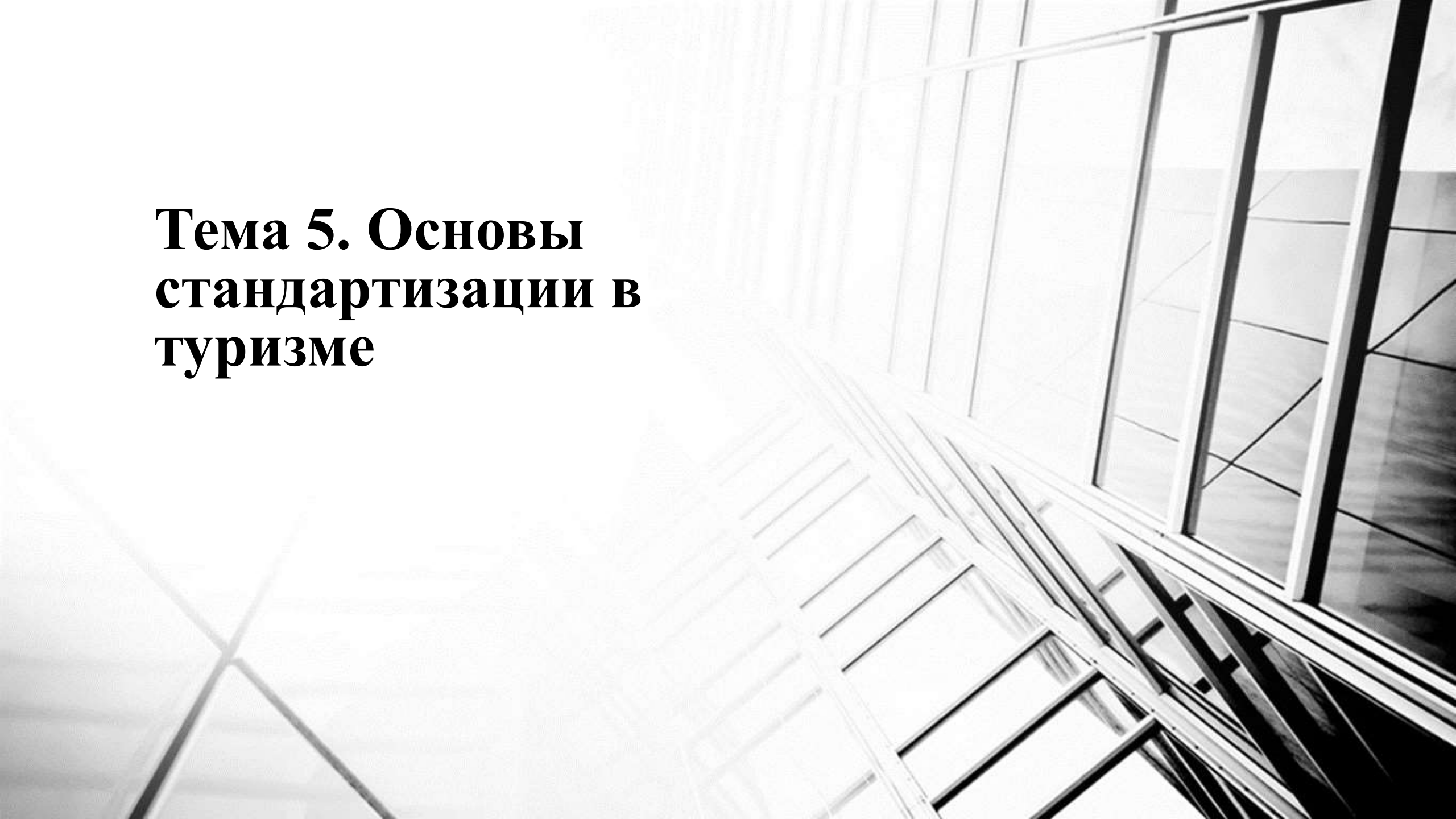


Тема 5. Основы стандартизации в туризме



Рассмотрим:

1. Основные понятия стандартизации в туризме
2. Виды стандартов
3. Стандарты туристского обслуживания
4. Нормативно-правовая база стандартизации туристских услуг

1. Основные понятия стандартизации в туризме

Стандартизация, метрология и сертификация - это инструменты обеспечения качества продукции, работ и услуг.

Триада методов обеспечения качества выглядит:

1. Стандарт устанавливает основные потребительские свойства товара. На создание стандарта работают все предприятия государственности, коллективы НИИ по направлениям, гос. Стандарт.
2. Метрология гарантирует методами различного контроля, что изготовленная продукция соответствует стандарту, техническим условиям (ТУ) чертежей и др. Технической документации (мало эффективна, когда качество товара гарантирует машина)
3. Сертификация - это процедура, посредством которой независимая третья сторона документально удостоверяет, что продукция или услуга соответствует установленным нормам. Сертификация (лат. - сделано верно) - это деятельность, направленная на подтверждение соответствия продукта требованиям всех нормативных документов.

В качестве объекта сертификации могут быть:

1. Любая продукция любых предприятий
2. Производство этой продукции
3. Учебный процесс

Стандартизация - это установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определённой области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении условий эксплуатации и требований безопасности.

Стандарт - нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждённый компетентным органом.

Объектом (предметом) стандартизации называют продукцию, процесс или услугу, для которой разрабатывают требования к общему виду, габаритам, цвету, параметрам. **Причем стандартизируют либо объект в целом, либо отдельные его характеристики наиболее важные.**

Областью стандартизации называют совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации (например, машиностроительное производство).

Уровни стандартизации

1. Международная стандартизация, если участие в стандартизации открыто для соответствующих органов любой страны;

2. Региональная стандартизация - стандартизация, в которой участвуют органы соответствующего географического или экономического района. Региональная или международная стандартизации осуществляются специалистами стран, представленных в соответствующих регионах и мировых службах стандартизации;

3. Государственная стандартизация (Госстандарт);

4. Отраслевая стандартизация (министерская);

5. СТП (стандарты предприятия).

Стандарт — это нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

Целью стандартизации в сфере туризма, согласно ГОСТ 28681.0—90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания», является нормативное обеспечение повышения уровня качества и эффективности туристского и экскурсионного обслуживания и защита интересов потребителей услуг.

Основными задачами стандартизации в сфере туризма являются:

1. · установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов и методов их контроля;
2. · установление прогрессивных требований к технологии и типовым технологическим процессам оказания туристских услуг;
3. · установление требований, обеспечивающих безопасность услуг, охрану здоровья населения, охрану окружающей среды, точность и своевременность исполнения услуг, эргономичность и эстетичность услуг и условий обслуживания;
4. · установление требований к сертификации туристских услуг;
5. · обеспечение координации деятельности туристских предприятий с предприятиями других отраслей, участвующих в процессах туристско-экскурсионного обслуживания;
6. · установление терминов и определений основных понятий в области стандартизации и управления качеством в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.

Стандартизация связана с такими понятиями, как объект (предмет) стандартизации и область стандартизации.

Объект стандартизации — услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т. п. Стандартизация может касаться либо объекта в целом, либо его отдельных составляющих (характеристик).

Область стандартизации — совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации. Например, туристская индустрия (отрасль) является областью стандартизации, а объектами стандартизации могут быть конкретные туристские услуги (гостиниц и других средств размещения, питания, турагентов, транспортные и др.), а также процессы туристского и экскурсионного обслуживания.

Механизм действий стандартизации состоит из четырех этапов:

1. Отбор объекта стандартизации (систематические, повторяющиеся объекты);
2. Моделирование объекта стандартизации (абстрактная модель реального объекта);
3. Оптимизация модели (оптимальная модель стандартизируемого объекта);
4. Стандартизация модели (разработка нормативного документа на базе унифицированной модели).

Объектами стандартизации в туризме является терминология, услуги и процессы, имеющие перспективу многократного воспроизведения и (или) использования

Основным результатом деятельности по стандартизации должно быть **повышение степени соответствия** продуктов, услуги.

Стандарт, разработанный на основе науки, техники, передового опыта, должен предусматривать оптимальные для общества решения. Стандарты разрабатывают как на материальные предметы (продукцию, эталоны, образцы веществ и т. п.), так и на нормы, правила, требования к объектам организационно-методического и общетехнического характера. Стандарт - это самое целесообразное решение повторяющейся задачи для достижения определённой цели. Стандарты содержат показатели, которые гарантируют возможность повышения качества продукции и экономичности её производства, а также повышения уровня её взаимозаменяемости.

С 1993 г. в РФ приняты основополагающие стандарты (ГСС - государственная система стандартизации). Эти основополагающие стандарты учитывают реальность современной экономики, рыночных отношений, отношений и особых требований к качеству изделий.

Основным результатом деятельности по стандартизации должно быть **повышение степени соответствия** продуктов, услуги или процессов их функциональному назначению.

Функции стандартизации.

1. негэнтропийная функция заключается в общественной и производственной необходимости упорядочения, стабилизации, каталогизации реализованных и усложняющихся технических систем, решений, процессов средств и продуктов человеческой деятельности при освоении и преобразовании материального мира.

2. коммуникативная функция заключается в необходимости удовлетворения потребностей людей в общении, в целенаправленном или ином взаимодействии для получения данных и обмена информацией.

3. информационная функция связана с возрастающей сложностью, объемами, разнообразием методов и программно-технических средств обработки и передачи информации на разных носителях.

4. охранная обусловлена необходимостью объединения усилий человечества по защите окружающей среды.

5. ресурсосберегающая функция обусловлена ограниченностью материальных, энергетических, трудовых, интеллектуальных информационных и других ресурсов и заключается в установлении в технической документации обоснованных ограничений на расходование ресурсов любого вида при создании и эксплуатации продукции, реализации процессов и оказания услуг.

6. социокультурная функция заключается, во-первых в обеспечении смысловой и функциональной совместимости языков, понятий, программ, процессов, явлений и предметов науки, техники, культуры, а во-вторых, в необходимости оптимизации номенклатуры и повышения качества продукции и услуг в интересах любых социумов при обеспечении качества жизни.

7. цивилизующая функция заключается в ориентировании человеческой деятельности и процессов сопряжения и обеспечение оптимального учета накопленных знаний во взаимосвязи различных аспектов цивилизации с установлением качественных и количественных ограничений на виды и возможное разнообразие техногенных объектов, воздействующих на гео- (в том числе био-, гидро-, лито-), ноо- и другие сферы (среды, Цели стандартизации продуктов и услуг.

Цели подразделяются на 2-а вида:

1. Общие цели стандартизации (безопасность продукции для жизни людей и окружающей среды)
2. Совместимость и взаимозаменяемость продукции
3. Качество продукции должно соответствовать нормативным требованиям документов
4. Гарантироваться единство измерений
5. Экономия всех видов ресурсов
6. Мобилизационная готовность страны и обороноспособность страны

Задачи стандартизации:

1. Гармонизация российской нормативно - технической документации с международной, зарубежной, национальной и региональной нормативной документацией.
2. Минимизация ограничивающих инициативу (изготовителей и потребителей) запретов и предписаний, ориентация на добровольность применения и возможность выбора документов того или иного вида при заключении договоров и контрактов.
3. Освоение, адаптация, совершенствование процедур сертификации продукции в сочетании с разработкой документов по сертификации систем качества, аккредитации испытательных подразделений различного уровня для проведения сертификационных испытаний продукции и услуг.

4. Сопровождение тенденции отказа от ужесточения входного контроля, выходных испытаний и приемки, переход на пооперационный производственный контроль в технологическом цикле.
5. Оптимизация количественного состава и структуры технической документации на продукцию, процессы и услуги, обеспечение информативности и коммуникативности документов.
6. Совершенствование методологии разработки документации.
7. Обеспечение влияния нормативных документов на повышение технико-экономической эффективности производства.

Непосредственным результатом стандартизации является, прежде всего, **нормативный документ (НД)**. Применение НД – способ упорядочения в определенной области, поэтому нормативный документ – средство стандартизации.

Нормативный документ – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов. Термин «нормативный документ» является родовым, охватывающим такие понятия, как стандарты и иные НД по стандартизации – правила, рекомендации, кодексы установившейся практики, регламенты, общероссийские классификаторы.

- Стандартизация осуществляется на различных уровнях. Уровень стандартизации различается в зависимости от того, участники какого географического, экономического, политехнического региона мира принимают стандарт. В зависимости от уровня, на котором осуществляется стандартизация, различают следующие ее виды:
 - 1. международная стандартизация — деятельность, открытая для соответствующих органов любой страны;
 - 2. региональная стандартизация — деятельность, открытая только для соответствующих органов государств одного географического, политического или экономического региона мира;
 - 3. национальная стандартизация — стандартизация в одном конкретном государстве. В свою очередь, национальная стандартизация может осуществляться на разных уровнях: государственном, отраслевом, в том или ином секторе экономики, на уровне ассоциаций, объединений, предприятий.

В связи с этим существуют различные находящиеся во взаимосвязи категории стандартов нормативных документов:

1. · государственные стандарты (в РФ — ГОСТ Р);
2. · стандарты отрасли — ОСТ;
3. · стандарты общественных объединений — СТО;
4. · стандарты предприятий и объединений предприятий (ассоциаций) — СТП.

Национальные стандарты (ГОСТ Р) - стандарты, утвержденные национальным органом по стандартизации. Они разрабатываются в соответствии с программой разработки национальных стандартов, утверждаемой на среднесрочную перспективу.

Национальные стандарты применяются на добровольной основе, а обязательность их применения наступает при ссылке на них:

- · в техническом регламенте;
- · документах, принятых федеральными органами исполнительной власти;
- · договорах, контрактах организаций.

Надо отметить, что ГОСТы, действовавшие в качестве обязательных для исполнения в период до 2002 года (до принятия закона «О техническом регулировании») пока сохраняют обязательность применения в части соблюдения требований безопасности жизни и здоровья граждан, сохранности их имущества, имущества юридических лиц, государственного, муниципального имущества; охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений; предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей; необходимости государственного контроля (надзора) за соблюдением требований стандартов.

Виды национальных стандартов: · основополагающие;

- · стандарты на продукцию;
- · стандарты на процессы (работы);
- · стандарты на методы контроля;
- · стандарты на термины.

Применение национального стандарта подтверждается *знаком соответствия* национальному стандарту в порядке, определенном ГОСТ Р 1.9-2004 «Знак соответствия национальному стандарту Российской Федерации».

Однако, наличие только национальных стандартов недостаточно, так как они не конкретизированы для отдельных типов предприятий, слишком общие по содержанию, содержат только минимальные требования к объекту стандартизации, зачастую устарели морально.

Правила стандартизации – нормативный документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-методические положения, которые дополняют или конкретизируют отдельные положения национальных стандартов и определяют порядок и методы выполнения работ по стандартизации.

В сфере туристско-экскурсионного обслуживания используют следующие категории стандартов:

1. межгосударственные (ГОСТ);
2. · национальные (ГОСТ Р);
3. · предприятий (СТП).

Государственные стандарты (ГОСТ и ГОСТ Р) устанавливают обязательные общие требования к туристскому обслуживанию, обеспечивающие безопасность, охрану здоровья и жизни населения, охрану окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения услуг, а также рекомендательные требования (назначения, комфортности, эргономические, эстетические и др.) к видам услуг, включая условия обслуживания.

Стандарты предприятий устанавливают требования на конкретные туристские услуги, включая условия обслуживания, организацию управления производством, техническое оснащение, технологические процессы и методы, применяемые только на данном предприятии.

Наряду со стандартами предприятий допускается разработка **технологических инструкций, регламентов, карт, технических описаний конкретных услуг.**

Показатели, устанавливаемые государственными стандартами, должны обеспечивать высокое качество услуг и учитывать передовой отечественный и зарубежный опыт.