

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо самостійної роботи студентів
з дисципліни
“СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ
ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ”
(для бакалаврів)

Київ

ДП “Видавничий дім “Персонал”

2013

Підготовлено доцентом кафедри організації туристичної діяльності
В. В. Баєвим

Затверджено на засіданні кафедри адміністративного та медичного менеджменту (протокол № 5 від 29.05.13)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Баєв В. В. Методичні рекомендації щодо самостійної роботи студентів з дисципліни “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг (для бакалаврів)” — К.: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2013. — 40 с.

Навчально-методична розробка містить пояснювальну записку, методичні рекомендації до опанування окремих тем навчального курсу та дидактичні матеріали до його виконання з навчальної дисципліни “Стандартизація і сертифікація туристичних послуг”, список рекомендованої літератури.

- © Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2013
- © ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2013

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

В умовах кредитно-модульної системи самостійна робота є основним засобом засвоєння студентами навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Мета курсу: формування сучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг.

Завдання дисципліни: опанування теоретичними знаннями та набуття практичних навичок з питань стандартизації і сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг туристичних підприємств, нормативної документації з ліцензування, стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг в Україні і вміння застосовувати їх на практиці.

Після засвоєння програми курсу студенти повинні *знати*:

- поняття стандартизації, сертифікації та ліцензування;
- напрями державного регулювання туристичної галузі;
- порядок оформлення ліцензій на надання туристичних послуг;
- законодавчі документи з питань ліцензування та сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації екскурсій;
- основи безпеки туристичного обслуговування;
- загальні вимоги до готелів;
- види санкцій за недотримання стандартів туристичного обслуговування.

вміти:

- оформлювати документи на отримання ліцензій;
- оформлювати документи на отримання сертифікатів;
- оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам;
- дотримуватись правил безпеки в туризмі.

ТЕМИ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ
дисципліни

“СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ
ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ”

Змістовий модуль I. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні

Тема 2. Основи державної політики у сфері туризму

Завдання 1: Самостійно дослідити особливості формування державної туристичної політики в Україні.

Змістовий модуль II. Стандартизація і сертифікація у сфері туризму

Тема 6. Стандартизація туристичних послуг

Завдання 2: Самостійно дослідити проблеми стандартизації туристичної індустрії в Україні

Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей туристичними маршрутами

Аналітична задача. Розробити документацію з подорожей туристичними маршрутами.

Робота проводиться в малих групах.

На першому етапі визначається та обґрунтовується маршрут з внутрішнього туризму.

На другому етапі розробляється така документація туристичного маршруту:

- технологічна карта туристичної подорожі за маршрутом;
- інформаційний листок до путівки туристичної подорожі;
- паспорт траси походу;
- технологічна карта екскурсії;
- схема маршруту транспортної екскурсії;
- схема маршруту.

ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

з дисципліни

“СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ”

Змістовий модуль I. Державне регулювання стандартизації і сертифікації

Тема 2. Основи державної політики у сфері туризму

Під час вивчення теми потрібно чітко з'ясувати, що сучасні форми діяльності туризму характеризуються взаємодією значної кількості туристичних організацій, які діють у національних і міжнародних межах. Сфера туризму — це складний механізм як з технічної, так і з організаційної точок зору. Туристичні райони характеризує складна організаційна структура, зумовлена взаємодією національних підприємств туристичної індустрії з підприємствами традиційних секторів (промисловість, сільське господарство тощо) та транснаціональних корпорацій.

Залучення до туристичної індустрії виробництв як матеріальної, так і духовної сфери, втягнення в орбіту її впливу ряду суміжних галузей. Специфіка виробничого продукту зумовлює винятково складний і комплексний характер впливу туризму на національну економіку та підвищує відповідальність держав за ефективність їх туристичних зв'язків.

Наприклад, на слуханнях у Конгресі США з політики в галузі туризму зазначалося, що “туризм і подорожі надто важливі для економіки і надто значною є конкуренція на світовому ринку, щоб федеральний уряд залишався в стороні”. Аналогічної позиції дотримуються й інші країни.

У більшості країн світу на державній основі створені національні туристичні організації, основним завданням яких є загальне керівництво розвитком туризму, збільшення надходжень валюти від іноземного туризму, розширення туристичного сезону і напрямків туристичних потоків у нові райони країни. В межах своїх повноважень державні туристичні організації проводять рекламну, організаційну та дослідницьку роботу.

При вивченні теми, потрібно звернути увагу на дані Всесвітньої туристичної організації, одержані на основі дослідження майже 100 національних туристичних організацій, усі вони займаються організа-

цією туризму на національному та міжнародному рівнях, а саме: представництвом на національних і міжнародних нарадах, конференціях, участю в міждержавних переговорах, збиранням та обробкою статистичних даних на основі анкет, опитувань і вивчення поведінки туристів, як власними силами, так і за допомогою спеціалізованих фірм.

Більшість національних туристичних організацій займаються регулюванням і контролюванням підприємств туристичної індустрії, зокрема: розробкою та регулюванням готелів і додаткових засобів розміщення, контролем цін, класифікацією, видачею ліцензій та дозволів на будівництво, модернізацію та розширення об'єктів; розробкою правил і регулюванням діяльності турагентств і туроператорів; питаннями законодавства, здійсненням контролю за його виконанням; видачею ліцензій на відкриття туристичних організацій, їх класифікацією.

При вивченні теми потрібно врахувати, що 70 % національних туристичних організацій займаються питаннями, пов'язаними з виконанням рішень різноманітних міжнародних форумів із скасування чи послаблення прикордонних формальностей для туристів. У 60 країнах вони приймають участь у підготовці кадрів як шляхом організації семінарів, навчальних циклів, так і створенням шкіл готельного господарства, туризму. В 67 країнах національні туристичні організації беруть участь у заходах, спрямованих на збереження, захист і використання туристичних ресурсів, займаються оцінкою туристичних ресурсів своїх країн. Особливої уваги заслуговують участь у кампаніях із захисту природи, створення національних парків і заповідників.

Обсяг прав і повноважень національних органів з туризму не є однорідним у різних державах і варіює залежно від рівня розвитку в них туризму. В одних країнах — це спеціалізовані міністерства з туризму (Італія, Сирія, Пакистан) чи управління з туризму, що за своїм статусом прирівнюються до міністерств, в інших — питаннями туризму займається департамент визначеного Урядом одного з галузевих міністерств (Австрія), у третіх країнах — це неурядові комерційні організації, в основному національна асоціація туристичних агентств (Норвегія). Компетенція, завдання та функції національних органів і рівень урядового контролю за ними з боку держави також відрізняються.

За даними Конгресу США, майже всі країни світу — 175 держав, тою чи іншою мірою регулюють сферу іноземного туризму. Необхідність координуючої та стимулюючої участі держави підкреслюється і в рекомендаціях міжнародних організацій.

В матеріалах Симпозіуму Європейської Економічної Комісії ООН з планування туризму визначається, що “туризм є комплексним явищем, пов’язаним з різними життєво важливими галузями діяльності. Він містить у собі як можливості для розвитку, так і значні небезпеки”.

Процес росту будь-якої економіки залежить від низки взаємодіючих зусиль. Однією з основних ланок є державна політика туризму.

Туристична політика є одним із видів соціально-економічної політики держави. Туристична політика держави — це діяльність держави з розвитку туристичної індустрії та суб’єктів туристичного ринку, вдосконалення форм туристичного обслуговування громадян і закріплення на їх основі свого політичного, економічного та соціального потенціалу [6].

Туристична політика є системою методів, впливів і заходів соціально-економічного, правового, зовнішньополітичного, культурного та іншого характеру, яка здійснюється парламентами, урядами, державними приватними організаціями, які відповідають за туристичну діяльність з метою регулювання та координації туристичної галузі, створення умов для розвитку туризму.

Поняття “туристична політика” виникло з того часу, коли туризм перетворився в масове соціально-економічне явище і почав відігравати важливу роль в економіці багатьох країн.

Головне в туристичній політиці — це вплив на розвиток туризму уповноважених органів.

Залежно від рівня, на якому вона визначається і реалізується, розрізняють: державну туристичну політику, регіональну і туристичну політику окремих підприємств, які займаються туризмом.

Державна туристична політика є своєрідним спектром загальної політики держави. Необхідність впливу державних органів на розвиток туризму доведена світовою практикою.

У Гаазькій декларації з туризму, прийнятій у квітні 1989 р., сказано: “Туризм повинен плануватися державною владою, а також владою і туристичною індустрією на комплексній і послідовній основі з урахуванням усіх аспектів цього феномена”.

Можливості саморегулювання туристичної галузі, характерні для раннього етапу розвитку, нині вичерпано.

Причинами цього є:

- масовість туристичних подорожей;

- включення багатьох країн і регіонів у туристичний бізнес і загострення конкурентної боротьби на міжнародному туристичному ринку;
- збільшення кількості галузей, організацій і підприємств, зайнятих у сфері туризму;
- посилення економічної, соціальної, культурної та політичної ролі туризму в національному і міжнародному масштабах.

Практично в усіх країнах світу держава бере активну участь у фінансуванні та створенні туристичної інфраструктури.

Розвиток туристичної галузі є одним із важливих чинників виходу економіки України з кризи. Від розвитку туристичної індустрії залежить кількість нових робочих місць, збільшення надходжень до бюджету, культурний обмін між представниками різних національностей тощо. Держава, визнаючи туристичну діяльність як одну із пріоритетних галузей економіки, сприяє розвитку туристичної діяльності і створює сприятливі умови для її функціонування. При цьому основними цілями державного регулювання туристичної діяльності є:

- забезпечення прав громадян на відпочинок, свободу пересування тощо;
- створення умов для діяльності, спрямованої на виховання, навчання й оздоровлення туристів;
- розвиток туристичної індустрії, створення нових робочих місць, збільшення доходів держави;
- збереження об'єктів туристичного показу, раціональне використання природного та культурного потенціалу країни, туристичних ресурсів.

Державне регулювання туристичної діяльності здійснюється через:

- створення нормативно-правової бази, спрямованої на упорядкування і вдосконалення відносин у галузі туристичної індустрії;
- гармонізацію української нормативно-правової бази туризму з міжнародним правом;
- сприяння у просуванні турпродукту на внутрішньому та світовому туристичних ринках;
- ліцензування, стандартизацію в туристичній індустрії, сертифікацію туристичного продукту;
- встановлення правил в'їзду, виїзду та перебування на території України;

- прями бюджетні асигнування на розробку та реалізацію державних цільових програм розвитку туризму;
- захист прав та інтересів туристів, забезпечення їх безпеки;
- сприяння кадровому забезпеченню туристичної діяльності, розвитку наукових досліджень у галузі туристичної індустрії.

Створення нормативно-правової бази, що врегулює і впорядковує відносини в галузі туристичної індустрії, є пріоритетним і найбільш важливим напрямом державної політики в галузі туризму. Серед загальних і найбільш суттєвих причин гальмування розвитку туристичної індустрії в Україні можна назвати такі:

- відсутність цілісної системи державного управління туризмом у регіонах;
- підпорядкованість закладів розміщення, санаторно-курортних, оздоровчих і рекреаційних закладів, які надають туристичні послуги, різним міністерствам, іншим органам центральної виконавчої влади;
- нечітке визначення у законодавстві належності підприємств готельної індустрії до сфери туризму;
- недосконалість законодавчої бази щодо розвитку туристичної індустрії;
- недостатність методично-інформаційної та матеріальної підтримки суб'єктів підприємництва в галузі туризму з боку держави;
- практична відсутність інноваційних проектів і наукових досліджень з питань розвитку перспективних видів туризму;
- недосконалість статистики з питань туризму;
- недостатня кадрова забезпеченість туристичної галузі;
- недостатність державної підтримки та комплексного підходу до рекламування туристичного продукту на внутрішньому і міжнародному ринках туристичних послуг;
- відсутність належної цільової та діючої туристичної інфраструктури;
- невідповідність рівня сервісу європейським стандартам обслуговування клієнтів;
- негнучкість системи оподаткування.

Метою самостійної роботи над темою є узагальнення інституційних засад державної політики туризму.

Відсутність у 1989—1993 рр. структур і важелів державного регулювання туризму призвела до руйнування важливих складових інф-

раструктури галузі, розпаду соціально-орієнтованого внутрішнього туризму, впливу значних коштів за кордон, а також до погіршення матеріально-технічної бази.

Важливим кроком стало прийняття Верховною Радою України Закону України “Про туризм” у вересні 1995 р. (першого на теренах колишнього СРСР), який окреслив стратегічну лінію і конкретні завдання розвитку туристичної сфери, став свідченням посилення уваги з боку законодавчої та виконавчої гілок влади до туристичної галузі, її проблем і перспектив. На його підставі прийнято ряд підзаконних актів, завдяки яким туристичну діяльність було введено до правового поля. Це сприяло піднесенню авторитету держави, її впевненому входженню до світового туристичного процесу, в якому діють цивілізовані норми і правила туристичної діяльності.

Базуючись на положеннях Закону України “Про туризм”:

- у 1996 р. розроблено і затверджено Кабінетом Міністрів України Програму розвитку туризму в Україні;
- у 1997 р. створено Національну раду з туризму.

Указами Президента України від 28.09. 96 № 880 створено Фонд “Наместо Славутича”, від 21.09.98 № 1047/98 встановлено День туризму, який відзначається в Україні на державному рівні щорічно 27 вересня, від 10.08.99 № 973/99 схвалено основні напрями розвитку туризму в Україні;

У 1997 р. Україну прийнято до Діючих членів Всесвітньої Туристської Організації (ВТО), а у вересні 1999 р. на 13 Генеральній асамблеї ВТО у м. Сантьяго (Чилі) обрано до керівного органу ВТО – Виконавчої Ради. До Ділової Ради ВТО увійшли також Київський інститут туризму, економіки і права та готельний комплекс “Дніпро” (м. Київ).

Вивчення теми сприятиме усвідомленню того, що:

- завершується робота з формування в туристичній галузі управлінської вертикалі шляхом створення підрозділів з питань туризму в місцевих органах виконавчої влади;
- успішно розвивається співробітництво у сфері туризму в рамках міжнародних організацій ЧЕС та ЦЄІ, Ради туризму країн-учасниць СНД. У 1998 р. за участю української делегації прийнято Тбіліську декларацію країн-учасниць СНД щодо створення сприятливих умов для стабільного розвитку туризму;
- розроблено Національну систему туристично-екскурсійних маршрутів “Наместо Славутича”;
- введено державну статистичну звітність у галузі туризму;

- запроваджено ліцензування суб'єктів туристичної діяльності всіх форм власності;
- спільно з Комітетом Верховної Ради України з питань молодіжної політики, фізичної культури, спорту і туризму доопрацьовуються окремі доповнення до Законів України “Про туризм”, “Про страхування”, “Про податок на додану вартість”, до проекту закону “Про сільське (фермерське) господарство”;
- укладено 26 міжурядових та міжвідомчих угод про співробітництво в галузі туризму з зарубіжними країнами;
- запроваджено щорічне проведення міжнародних туристичних салонів у містах Києві, Львові, Одесі, Харкові, Ялті та ін.;
- стала традиційною участь національних стендів України у престижних туристичних біржах і ярмарках (Лондон, Берлін, Варшава, Москва, Мілан, Санкт-Петербург тощо);
- введено в дію Програму забезпечення захисту та безпеки туристів і Положення про пошуково-рятувальну службу суб'єктів туристичної діяльності.

У липні 2000 р. з метою об'єднання зусиль працівників суб'єктів туристичної діяльності та суміжних галузей, захисту їх законних інтересів, сприяння поліпшенню обслуговування туристів і розвитку туризму в Україні засновано громадську організацію — Всеукраїнський Союз працівників асоціацій, підприємств і організацій туристичної сфери (“УкрСоюзТур”).

До головних напрямів державної політики в галузі туризму належать такі:

- залучення громадян до раціонального використання вільного часу; проведення змістовного дозвілля; ознайомлення з історико-культурною спадщиною, природним середовищем; організація оздоровлення населення;
- забезпечення раціонального використання та збереження туристичних ресурсів; становлення туризму як високорентабельної галузі економіки України, або створення ефективної системи туристичної діяльності для забезпечення потреб внутрішнього та іноземного туризму;
- створення сприятливого для розвитку туризму податкового, валютного митного, прикордонного та інших видів контролю;
- створення економічних умов, які стимулюють розвиток туризму в Україні;

- запровадження пільгових умов для організації туристичної та екскурсійної роботи серед дітей, підлітків, молоді, інвалідів і малозабезпечених верств населення;
- заохочення національних та іноземних інвестицій у розвиток туристичної індустрії;
- встановлення порядку стандартизації, сертифікації та ліцензування в галузі туризму; впровадження системи статистичної звітності суб'єктів туристичної діяльності;
- визначення порядку управління державною власністю в галузі туризму;
- створення рівних можливостей на ринку туристичних послуг для суб'єктів підприємництва незалежно від форм власності; сприяння розвитку конкуренції; забезпечення дотримання у цій галузі антимонопольного законодавства;
- забезпечення безпеки туристів, захист їх прав, інтересів і майна;
- підтримка розвитку туризму в регіонах; визначення статуту окремих туристичних центрів; створення умов для пріоритетного розвитку туристичної індустрії;
- організація та розвиток системи наукового забезпечення галузі туризму; підготовка та підвищення кваліфікації туристичних кадрів;
- розвиток співробітництва з зарубіжними країнами та міжнародними організаціями; участь у міжнародних програмах розвитку туризму; розробка та укладення міжнародних дво- та багатосторонніх договорів у галузі туризму та визначення механізму їх реалізації.

Економічне регулювання туристичної сфери на державному рівні здійснюється з метою:

- збільшення валового національного доходу від туристичної діяльності;
- захисту прав споживача туристичних послуг;
- організації туристичної діяльності в цивілізованих межах.

Збільшення валового національного доходу за рахунок туризму регулюється податковим законодавством.

Поповнення місцевих бюджетів за рахунок туризму досягається додатковими місцевими податками, зборами і платежами (туристичний податок, готельний податок, курортний податок тощо).

Захист споживачів туристичних послуг на державному рівні здійснюється для фізичних осіб у межах Закону України “Про захист

прав споживача”, а також в судовому порядку, а для юридичних — в судовому порядку через арбітражний суд.

Організація туристичної діяльності в цивілізованих межах регулюється:

- нормативно-правовими актами про реєстрацію юридичних та фізичних осіб, які займаються підприємницькою діяльністю;
- законодавчими актами про сертифікацію туристичних послуг і ліцензування туристичної діяльності;
- податковим законодавством;
- нормативними актами про зовнішньоекономічну діяльність;
- митними нормативно-правовими актами.

Про важливість туристичного сектору свідчить його частка і динаміка кількості зайнятого населення, валютних надходженнях, його загальний внесок у прогрес розвитку. Туризм сприяє процесу розвитку, здійснюючи побічний вплив.

Економічні методи регулювання розвитку туристичного бізнесу реалізуються через фінансування сфери туризму за допомогою державних і місцевих організацій та відомств — міністерств, міністерських фондів, бюджетів муніципальних влад, округів, областей — через розподіл коштів фондів, одержаних від міжнародних організацій та іноземних держав на розвиток туризму, та пряме виділення коштів на функціонування державних органів з туризму.

Теоретична та практична можливість збитковості туризму вимагає втручання державних органів. Це втручання виявляється у виплаті дотацій туристичній індустрії, участі в експлуатації, підтримці малорентабельних підприємств. Держава покриває і витрати на негативні явища, що можуть виявитися не одразу (погіршення екологічного середовища, стану пам'яток історичного та культурного минулого, антисоціальні явища). Державні органи та місцева влада несуть частину витрат на організацію соціального туризму, тобто туристичних поїздок для малозабезпечених соціальних верств населення. Найбільшого поширення набули такі види підтримки здійснення поїздок в період відпусток, як виділення спеціальних фінансів і надання щорічних пільг чи знижок на поїздки та компенсація туріндустрії за розміщення за зниженим тарифом. Як правило, в субсидуванні соціального туризму приймають участь, разом з державними органами профспілки, суспільні організації.

Нерідко державні витрати здійснюються за прямої участі державних органів в експлуатації туристичних об'єктів і підприємств — готельних чи транспортних компаній: авіаційних, залізничних та морських, що потребують субсидій і дотацій.

Майже всі країни здійснюють ті чи інші заходи зі стимулювання розвитку туризму. Зокрема, в підготовленому ВТО економічному огляді світового туризму наведено 11 видів заходів, що використовують уряди 90 обстежених країн. Це: субсидії, дотації, надання довгострокових позичок за низькими процентними ставками, гарантії, спільне володіння, зниження або скасування податків, різні засоби стимулювання для залучення іноземних вкладників, надання державної землі під будівництво тощо.

Аналіз розвитку туризму в країнах Карибського басейну показує, що саме державі належить вирішальний внесок у створення державних органів в цьому регіоні. Серед головних напрямів діяльності державних органів можемо виділити: проведення сприятливої податкової політики, розвиток інфраструктури та об'єктів загального користування аеропортів, доріг, систем водопостачання тощо; підготовка персоналу і реклами тощо.

У випадку, коли держава не має достатніх фінансових коштів, що особливо характерно для країн, які розвиваються, вживають спеціальних заходів із залучення іноземної допомоги. Оскільки серед бажаючих її одержати існує певна конкуренція, зацікавлені країни проводять відповідну політику із залучення іноземного капіталу. Для стимулювання іноземного капіталовкладення надаються різноманітні пільги (скасування податків, гарантії на отримання прибутку та його перехід).

Загострення конкурентної боротьби в умовах підвищення попиту на ринках капіталу та пропозиції на ринках туристичних послуг призводить до появи нових форм і методів організації надання туристичного обслуговування — виникають спеціалізовані вільні туристичні зони.

Витрати держбюджету на туризм теоретично можуть і практично в усіх країнах досягають значних розмірів. Можливе і перевищення витрат над доходами, внаслідок чого держави зацікавлені в підвищенні ефективності діяльності індустрії туризму.

Одним з інструментів державного регулювання у сфері туристичних послуг є процес ліцензування.

З 1994 р. з метою захисту інтересів споживачів туристичних послуг і створення рівних можливостей для суб'єктів підприємництва на туристичному ринку України введено ліцензування окремих видів туристичної діяльності.

Державна програма розвитку туризму передбачає планомірний і швидкий розвиток туристичної галузі як однієї з ключових серед галузей народного господарства України. Вона висвітлює економічні та соціальні передумови розвитку туризму в Україні, зазначені джерела фінансування практичної реалізації проектів, передбачених програмою. Програма висвітлює умови сертифікації, стандартизації та ліцензування суб'єктів туристичної індустрії.

Метою самостійної роботи над темою є узагальнення положень закону “Про туризм”.

Змістовий модуль II. Стандартизація і сертифікація у сфері туризму

Тема 6. Стандартизація туристичних послуг

Подальший інтенсивний економічний розвиток держави можливий при формуванні стандартів різних видів господарської діяльності, в тому числі й динамічно зростаючої туристичної галузі. Саме тому виникає нагальна необхідність розгляду й аналізу діючих нормативно-правових документів, які встановлюють загальні вимоги до якості туристичних послуг.

Перед тим, як безпосередньо перейти до дослідження проблем стандартизації сфери туризму, необхідно визначитися: що таке стандартизація. За сучасними уявленнями і відповідно до Закону України “Про стандартизацію” можна дати наступне конкретизоване визначення. Стандартизація — це діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню, усунення бар'єрів у торгівлі і сприяння науково-технічному співробітництву.

У наведеному визначенні стандартизації немає натяку на її обов'язковість, однак вона є засобом управління, тому що зумовлює нормативність, яка обмежує волю суб'єкта управління у виборі дій,

його ініціативу, можливості творчого пошуку. Крім того, продукцію завжди використовує конкретний споживач у притаманних для нього умовах, яким не можуть цілком відповідати уніфіковані вироби чи послуги. Тому рівень якості уніфікованої продукції завжди нижчий, ніж тієї, що виготовлена для конкретного споживача.

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати, що в результаті впровадження стандартизації створюється стандарт. Тобто документ, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі, розроблений у встановленому порядку на основі консенсусу (мається на увазі згода усіх зацікавлених сторін з урахуванням більшості їх вимог).

Об'єктом стандартизації може бути продукція, процеси та послуги, зокрема: матеріали, складання, обладнання, системи, їх сумісність, правила, процедури, функції, методи чи діяльності.

Стандартизація галузі туризму — це своєрідний спосіб об'єднання різноманітних туристичних послуг з метою якнайповнішого задоволення потреб споживачів з урахуванням безпеки держави та інтересів підприємств туристичної галузі.

Відповідно до ст. 18 Закону України “Про туризм” українська державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на вирішення таких завдань:

- захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;
- класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їх охорони, встановлення гранично допустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;
- підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;
- забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- взаємозамінність і сумісність товарів, робіт, послуг, їх уніфікація;
- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації товарів, робіт, послуг.

Для ефективної реалізації викладених завдань необхідна ефективна система державних органів контролю. Так, відповідно до ст. 10 Закону України “Про туризм” розробкою стандартів в Україні займа-

ється центральний орган виконавчої влади в галузі туризму. Нині такою установою є Міністерство культури і туризму.

На сьогодні стандартизація туристичних послуг в Україні забезпечена 4-ма основними стандартами, введеними в дію з 1 січня 1997 р. Дані стандарти прийняті Міждержавною радою країн СНД зі стандартизації, метрології і сертифікації 25 квітня 1995 р. Тому однакові вимоги до якості туристично-екскурсійних послуг діють в Азербайджані, Білорусі, Вірменії, Казахстані, Киргизії, Молдові, Російській Федерації, Таджикистані, Туркменістані та в Україні, тобто в країнах, які проголосували за їх прийняття. Сучасний розвиток туристичної індустрії, насамперед міжнародного спрямування, суттєво змінив консервативну форму еталонів, що викладені нижче.

В Україні діють такі стандарти у сфері туризму:

- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1–95 “Проектування туристичних послуг”, який встановлює порядок розробки документації при проектуванні туристичних послуг. Він призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги;

- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2–95 “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування”. Ним встановлені обов’язкові і рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг, які надають туристичні підприємства незалежно від їх відомчої належності і організаційно-правової форми;

- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3–95 “Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів”. Цим стандартом встановлені вимоги до туристичних та екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров’я туристів та екскурсантів, методи їх контролю і потрібний для цілей обов’язкової сертифікації туристичних послуг. Він призначений для підприємств усіх організаційно-правових форм і громадян-підприємців, які надають туристичні послуги населенню;

- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.4–95 “Класифікація готелів”. Цей стандарт встановлює класифікацію готелів (мотелів) різних організаційно-правових форм з кількістю номерів не менше 10. Класифікація не розповсюджується на будинки і приміщення, які здаються в оренду для проживання. Стандарт придатний для використання з метою сертифікації готелів (мотелів);

- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1–95 “Проектування туристичних послуг”. Стандарт, який стосується проектування туристичних послуг.

тичних послуг, надає можливості розробляти й укомплектовувати туристичні подорожі як фізичним, так і юридичним особам. Адже, згідно з ним розробником проекту туристичних послуг може бути як підприємство, так і громадянин-підприємець. Однак, з іншого боку, такі дії обмежуються Законом України “Про туризм”, згідно з яким на території нашої держави право щодо організації та забезпечення створення туристичного продукту мають туроператори.

Загалом можна сказати, що головний український нормативно-правовий документ туристичної галузі уточнює права тих чи інших суб'єктів туристичної діяльності у сфері створення і надання певних послуг. А стандарт, що нами аналізується, можна розглядати як рекомендаційний дорадчий документ виробникам туристичних послуг. Він допомагає зорієнтувати підприємства на більш повне задоволення потреб споживачів, вірно спланувавши свою діяльність.

Окрім турпродукту, міждержавний стандарт “Проектування туристичних послуг” дає можливість правильно і якісно спроектувати такі окремі туристичні послуги:

- екскурсію, як пізнавальну одноденну (без ночівлі) форму відпочинку;
- туристичний похід як вид гірського спортивного туризму.

Розглянутий стандарт містить додатки, де зазначені зразки оформлення необхідних обов'язкових документів для проектування туристичного продукту або окремих послуг. Серед них, зокрема:

- технологічна карта туристичної подорожі;
- графік завантаження туристичного підприємства групами туристів;
- інформаційний лист до путівки туристичної подорожі;
- структура і основний зміст звіту про проведення експедиційного огляду маршруту туристичного походу;
- паспорт траси туристичного походу;
- технологічна карта екскурсії.

Перелічені документи дають можливість послідовно спроектувати ту чи іншу туристичну послугу і досить зручні у практичному використанні.

Отже, в цілому міждержавний стандарт “Проектування туристичних послуг” можна вважати навчально-роз'яснювальним документом

у сфері створення як туристичного продукту, так і деяких окремих туристично-екскурсійних послуг;

- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2–95 “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування”.

При розгляді міждержавного стандарту щодо загальних вимог до туристично-екскурсійного обслуговування можна виявити, в певній мірі, його недосконалість. У цьому документі детально описані обов’язкові та рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг. Однак у стандарті частково не вказаний механізм практичної реалізації цих вимог. Далі спробуємо виправити цей недолік.

У міждержавному стандарті “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування” проведена їх класифікація за принципом обов’язковості на дві категорії. Так, до першої належать обов’язкові для всіх видів туристичних послуг вимоги:

- безпека життя і здоров’я;
- збереженість майна туристів і екскурсантів;
- охорона навколишнього середовища.

Наприклад, перша обов’язкова вимога, що стосується життя і здоров’я туристів, у випадку надзвичайних умов повинна на практиці реалізовуватися через відшкодування збитків. У свою чергу це можливо, якщо споживач туристичних послуг попередньо застрахований. А цей стандарт не передбачає страхування як спосіб забезпечення життя і здоров’я туристів та збереження їх майна. Тут лише в загальних рисах вказано, що туристична інфраструктура повинна відповідати санітарним нормам, правилам пожежної безпеки тощо [7]. Хоча водночас у стандарті не пропущений розділ, який визначає методи контролю за додержанням вимог туристичних подорожей і окремих послуг.

Щодо страхування туристів під час мандрівки, то прогаліна в цьому стандарті висвітлена у 16-й статті Закону України “Про туризм”. Зокрема, передбачені два обов’язкових види страхування: медичне та від нещасних випадків для осіб під час туристичної подорожі.

Друга категорія загальних вимог до туристично-екскурсійного обслуговування — це певні рекомендації щодо створення певних зручностей для мандрівників. Врахування цих рекомендацій дає можливість зробити туристичні послуги більш привабливими і престижними.

В цьому документі до них належать:

1. Відповідність призначенню. Тобто туристичні послуги повинні виправдати очікування потенційних споживачів, а також відповідати їхнім фізичним можливостям.

2. Точність і своєчасність виконання. Надані туристу послуги повинні відповідати вимогам, передбаченим у путівці, за обсягом, термінами й умовами обслуговування.

3. Комплектність. Надання туристичних послуг має забезпечувати можливість отримання не лише основних послуг, але й додаткових (зв'язку, торговельних, побутових тощо). Це необхідно для створення нормальних умов життєдіяльності споживачів.

4. Етичність обслуговуючого персоналу. Споживачу повинні гарантуватися ввічливість, гостинність, комунікабельність обслуговуючого персоналу.

5. Комфортність. Туристичні послуги мають надаватися в комфортних умовах обслуговування, створених для споживача.

6. Естетичність. Території туристичних підприємств, просторова організація маршруту, оформлення інтер'єрів приміщень, обслуговування повинні відповідати композиційній цілісності, гармонійності. Крім того, естетичність передбачає відповідність зовнішнього вигляду та культури мовлення обслуговуючого персоналу створеній атмосфері конкретної подорожі.

7. Ергономічність. Туристична інфраструктура та певні показники повинні відповідати фізіологічним і психологічним можливостям мандрівників. Це, зокрема, тривалість обслуговування, протяжність і складність туристичних та екскурсійних маршрутів, простота експлуатації наданого подорожуючим спорядження, транспортні засоби, що використовуються, меблі та ін.

Зазначимо, що використання перелічених вимог терміна “рекомендаційні” не зовсім коректне. Адже для того, щоб туристична послуга користувалася попитом, вона повинна точно і своєчасно надаватися в комфортних умовах, відповідати очікуванням споживачів і їхнім фізіологічним і психологічним можливостям. Тому серед так званих рекомендаційних вимог до туристичних послуг потрібно виділити визначальні, а саме ті, які насамперед дають можливість туристичним підприємствам стати конкурентоспроможними на ринку. До таких вимог можуть належати:

- відповідність призначенню;

- точність і своєчасність виконання;
- комфортність;
- ергономічність;
- етичність обслуговуючого персоналу.

Інші дві вимоги (комплектність та естетичність) можна назвати додатковими. Адже ці поняття до певної міри досить суб'єктивні. Ступінь їх важливості залежить від виду конкретної, окремо взятої туристичної подорожі.

Основна мета міждержавного стандарту “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування” — допомога суб'єктам туристичної діяльності надавати безпечні та якісні послуги, які б повністю відповідали потребам потенційних споживачів;

- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3–95 “Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів”.

Якщо проаналізувати міждержавний стандарт “Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів”, то виявляється, що він є продовженням або детальним поясненням до нормативного документа, розглянутого вище. Цей стандарт, як і попередній, призначений для підприємств різних форм власності, які надають туристичні послуги. Мета цього документа — створити безпечні умови для осіб, які подорожують.

Стандарт, що нами розглядається, чітко формулює шкідливі фактори в туризмі. В документі описані можливі несприятливі чинники, а також зазначені дії щодо їх запобігання. Більшої уваги цьому документу надається при виникненні небезпечних чинників у спортивно-му туризмі. Однак у сучасних умовах практика показує зовсім інше. Йдеться про збільшення природних катастроф у різних частинах світу (урагани, цунамі), в тому числі і у відомих туристичних регіонах. Поширеним явищем став тероризм, який загрожує подорожуючим (Єгипет, острів Балі, Російська Федерація, Великобританія). Тому нині необхідне коригування цього стандарту. Наприклад, класифікувати небезпечні чинники не лише за імовірністю їх виникнення в тому чи іншому виді туризму, але й за регіоном подорожі. Кожен мандрівник, вирушаючи у подорож, повинен отримати інформацію не тільки про природні й культурні особливості обраної країни, а й про соціально-політичну ситуацію;

- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.4–95 “Класифікація готелів”.

Нормативним документом, що встановлює якісні параметри для готельного господарства, є міждержавний стандарт “Класифікація готелів”. Відповідно до нього встановлена певна якісна ієрархічна класифікація готелів (підприємства, призначені для тимчасового проживання) і мотелів (готелі, розміщені поблизу автомобільних шляхів). Категорії готелів позначають кількістю зірок від однієї до п’яти (для мотелів – до чотирьох). Чим вищий рівень якості обслуговування, тим більша кількість зірок.

При наданні підприємству тимчасового проживання тієї чи іншої категорії, насамперед враховують комплекс вимог до:

- матеріально-технічного забезпечення;
- переліку найменувань і якості послуг;
- рівня обслуговування.

Для визначення окремо взятого готелю, необхідно насамперед перевірити виконання ним специфічних вимог, які вписані у додатку до стандарту. Зазначимо, що тут закладений лише мінімальний перелік умов щодо належності готелю до певної категорії. Тобто підприємство, що надає послуги тимчасового проживання, не обмежене лише тими показниками, про які йдеться в стандарті. Адже для підвищення конкурентоспроможності необхідні індивідуальні особливості готелю (оригінальний зовнішній вигляд споруди, вишуканий інтер’єр, спеціальні послуги тощо).

Окрім специфічних вимог до певної категорії готелів (мотелів), стандарт установлює обов’язкові загальні правила для всіх готельних підприємств. За даним нормативним документом до них належать:

- зручні під’їзні шляхи;
- розташування в екологічно безпечному місці;
- забезпечення безпеки життя і здоров’я клієнтів та збереження їх майна;
- оснащення загальними інженерними системами і обладнанням (холодне і гаряче водопостачання, опалення, освітлення, вентиляція, каналізація, телефонний зв’язок).

Вимоги до класифікації, введені цим стандартом, унеможливають надання певного “зіркового” статусу багатьом існуючим в Україні готелям. Адже збудовані за радянських часів готельні підприємства мають ряд статичних показників, які змінити, здійснивши реконструкцію будівлі закладу розміщення, неможливо. Тому нині в нашій державі гостро стоїть проблема будівництва високоякісних 4- 5-зір-

кових готелів, особливо в туристичних регіонах і найбільших містах. Зокрема, в Карпатському регіоні ще не існує жодного 5-зіркового готелю. Функціонують лише кілька 4-зіркових (наприклад, “Дністер” у Львові, “Зірка” в Мукачевому).

Дотримання вимог міждержавного стандарту “Класифікація готелів” дає змогу закладам розміщення стати конкурентоспроможними підприємствами на туристичному ринку. Цей стандарт – основний нормативний документ, який встановлює категорію готелю (мотелю) відповідно до якості і умов надання послуг.

Підсумовуючи розгляд існуючих в Україні стандартів туристичної індустрії, зазначимо, що проаналізовані нормативні документи не обмежують діяльність організацій, що надають різні види послуг у сфері туристично-екскурсійного обслуговування. Більше того, вони надають рекомендації для постійного підвищення якості цих послуг. Стандарти туристичної галузі, які діють в Україні, створюють сприятливі умови для функціонування в державі ефективного, розвинутого туристичного ринку з безпечними, високоякісними, різноманітними туристичними послугами.

Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей туристичними маршрутами

Аналітична задача. Розробити документацію з подорожей туристичними маршрутами.

Робота проводиться в малих групах.

На першому етапі визначається та обґрунтовується маршрут з внутрішнього туризму.

На другому етапі розробляється така документація туристичних маршрутів:

- технологічна карта туристичної подорожі за маршрутом;
- інформаційний листок до путівки туристичної подорожі;
- паспорт траси походу;
- технологічна карта екскурсії;
- схема маршруту транспортної екскурсії;
- схема маршруту.

Технологічна карта туристичної подорожі маршрутом

(назва туристичного підприємства, яке обслуговує маршрут)

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА

туристичної подорожі маршрутом

на 20__ р.

(назва маршруту)

1. Основні показники маршруту _____

Вид маршруту _____

Категорія складності _____

Протяжність маршруту (км) _____

у т. ч. пішки (на лижах) _____

Тривалість подорожі (діб) _____

Кількість туристичних груп _____

Кількість туристів у групі _____

Всього туристів на маршруті _____

Всього людино-днів обслуговування _____

Початок обслуговування на маршруті першої групи _____

Початок обслуговування на маршруті останньої групи _____

Закінчення обслуговування на маршруті останньої групи _____

Вартість путівки _____

Місяць	Кількість туристів в місяць	Графік заїздів туристичних груп за місяцями	Кількість груп у місяць
01 Січень			
02 Лютий			
03 Березень			
04 Квітень			
05 Травень			
06 Червень			
07 Липень			
08 Серпень			
09 Вересень			
10 Жовтень			
11 Листопад			
12 Грудень			
Всього за маршрутом			

2. Адреса туристичного підприємства, з якого починається подорож

3. Короткий опис подорожі (повторюється в інформаційному листку до туристичної путівки)

4. Керівник туристичного підприємства, яке обслуговує маршрут

(підпис)

Інформаційний листок до путівки туристичної подорожі

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЛИСТОК до путівки туристичної подорожі

найменування подорожі _____

Обов'язкова інформація

1. Вказівка виду і типу туристичної подорожі, основного змісту програми обслуговування в подорожі, протяжність і тривалість всього маршруту і його похідної частини, категорійності походів.
2. Опис траси подорожі — пунктів перебування, тривалості перебування і умови розміщення в кожному пункті обслуговування (тип споруди, кількість місць у номері, його санітарно-гігієнічне обладнання).
3. Короткий опис району подорожі (пам'ятки, особливості рельєфу місцевості і т. п.), програми обслуговування в кожному пункті подорожі (згідно з технологічною картою туристичної подорожі).
4. Перелік послуг, які надаються за додаткову оплату.
5. Наявність і коротка характеристика спортивних споруд і майданчиків, автостоянок, пасажирських канатних доріг, водоймищ, пляжів, атракціонів, дитячих гральних майданчиків (кімнат), бібліотек, кінозал і т. д.
6. Адреса туристичного підприємства, в якому розпочинається туристична подорож, і проїзд до нього.

Приблизний перелік додаткової інформації

1. Інформація про вікові обмеження, прийняття батьків з дітьми, сімейних.
2. Спеціальна інформація для туристичних подорожей з походом.
3. Інша інформація і рекомендації.

Паспорт траси походу

1. Назва туристичного підприємства _____

Вид туризму _____, траса походу _____

Назва основних географічних пунктів

Протяжність _____ км,

тривалість _____ діб.

Кількість туристів в одній групі _____ осіб.

Період роботи з _____ по _____.

Паспорт складено в 20____ р. в _____ прим.

Зміни внесено в 20____ р. на стор. _____.

в 20____ р. на стор. _____.

в 20____ р. на стор. _____.

Примірники паспорту направлено:

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

2. План проходження траси походу:

День шляху	Ділянки траси	Км	Спосіб пересування
1-й			
2-й			
3-й			
...			
<i>n</i> -й			

Всього з активним способом пересування _____ км.

3. Схема траси походу (допускається вклеювання топографічних видань, мап і схем масштабом не меншим за 1:200 000 з позначенням траси походу).

Умовні позначення:

- траса походу _____

- запасні варіанти траси _____

- місця ночівлі _____

- притулки _____

- місця укриттів _____

- пункти медичної допомоги _____

- пункти зв'язку (вказати вид зв'язку) _____

Коротка характеристика траси походу _____

Опис важких ділянок траси походу.

4. Відомості про клімат в районі траси походу (заповнюють лише на період роботи даного маршруту)

Відомості		Місяці			
		Червень 06	Липень 07	Серпень 08	Вересень 09
Температура	середня				
	мінімальна				
	максимальна				
Швидкість вітру, м/с	середня				
	максимальна				
Середня кількість опадів					

5. Можливі стихійні явища і дії групи при їх виникненні _____

6. Вимоги до передпохідної підготовки туристів

Теоретичні і практичні заняття на турбазі

№ пор.	Тема	Кількість занять, год	Форма проведення
1			
2			
...			
<i>n</i>			

7. Рекомендації до тексту інформаційного листка до путівки.

До тексту путівки вносяться рекомендації, які стосуються туристського спорядження, одягу, взуття тощо _____

8. Туристське спорядження для проходження траси:

а) те, що надається туристичним підприємством згідно з путівкою, в т. ч.:

- групове (на _____ туристів і одного інструктора)

б) особисте (на _____ туристів) _____

б) надається за додаткову оплату _____

9. Благоустрій траси походу:

Маркування _____

Притулки, місця ночівлі та укриттів, благоустрій траси _____

Директор підприємства _____

Ст. інструктор _____

“ПОГОДЖЕНО” _____

(підписи погоджувальних організацій)

Вказівки зі складання паспорту:

1. Паспорт складають окремо на трасу кожного основного або тренувального походу тривалістю більше 1 доби.
2. Паспорт складає те туристичне підприємство, де розпочинається похід.
3. Відомості про клімат і можливі стихійні лиха в районі подорожі заносять за даними спостережень гідрометеослужби.
4. Паспорт направляють кожному туристичному підприємству, яке приймає участь в обслуговуванні туристів на трасі походу.
5. Зміни, які виникли у процесі експлуатації траси походу в місячний термін, мають вноситися до всіх примірників паспорту. За необхідності замінюють окремі аркуші або складають новий паспорт.

Технологічна карта екскурсії

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник туристичного підприємства

_____ (_____)

підпис

П. І. Б.

“ ____ ” _____ 20__ року

М. П.

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА ЕКСКУРСІЇ

Тема екскурсії _____

Тривалість (год) _____

Протяжність (км) _____

Автор-розробник _____

(автор, колектив авторів, підприємство)

Зміст екскурсій

Маршрут екскурсії _____

В т. ч. варіанти маршруту (літній, зимовий) _____

Ділянки (етапи) переміщення за маршрутом від місця збору екскурсантів до останнього пункту на конкретній ділянці маршруту	Місця зупинок	Об'єкти показу	Тривалість огляду	Основний зміст інформації	Вказівки з організації*	Методичні вказівки**

* вказуються кращі точки, ракурси огляду об'єктів показу, виходи екскурсантів із автобусу, конкретні моменти надання інформації.

** вказівки зі створення певного емоційно-психологічного настрою екскурсантів з використанням конкретних методичних прийомів ведення екскурсії.

Схема маршруту транспортної екскурсії

ЗАТВЕРДЖУЮ

ПОГОДЖЕНО

Керівник туристичного підприємства

Представник Державтоінспекції

_____ (_____)

_____ (_____)

підпис П. І. Б.

підпис П. І. Б.

“___” _____ 20__ року

“___” _____ 20__ року

М. П.

М. П.

Схема маршруту транспортної екскурсії

Маршрут екскурсії _____

Перелік об'єктів показу _____

Тривалість (год) _____

Протяжність (км) _____

Схема маршруту

графічне зображення ділянок переміщення, місць зупинок з позначенням тривалості (хв) і протяжності (км))

Розшифровка схеми маршруту

1. Перелік географічних точок проходження маршрутом _____

2. Перелік зупинок _____

3. Позначення місця початку екскурсії

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме. — М.: Финансы и статистика, 2003. — 256 с.
2. Квартальнов В. А. Туризм: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 320 с.
3. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К.: Центр учб. л-ри, 2010. — 336 с.
4. Самойленко А. А. Сертифікація послуг: Навч. посіб. — К., 2003. — 144 с.
5. Ткаченко Т. І., Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму: Навч. посіб. — К. — 179 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. І. М. Школа та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. посіб. — Чернівці: ЧТЕІ К.: КНЕУ, 2003. — 662 с.

Додаткова

7. Закон України “Про захист прав споживачів” від 15 грудня 1993 р. № 1023-ХП (із змін. та допов.).
8. Закон України “Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення” від 8 квітня 1993 р. № 30–93.
9. Закон України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 10 травня 1993 р. № 46–93.
10. Закон України “Про туризм” від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР (із змін. та допов.).
11. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності” від 1 червня 2000 р.
12. Закон України “Про стандартизацію” від 17 травня 2001 р. № 2408-III.
13. Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів” від 19 березня 1997 р. № 244.
14. Декрет Кабінету Міністрів України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 10 травня 1993 р. № 46–93.

15. Указ Президента України “Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу” від 11 червня 1998 р. № 615/98.

Нормативні документи і матеріали

16. *Сертифікація* в Україні. Нормативні акти: У 3 ч. — К.: Держстандарт України, 1998–2002. — 811 с.
17. *ДСТУ 2296–93*. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
18. *ДСТУ 1.0:2003*. Національна стандартизація. Основні положення.
19. *ДСТУ 1.1:2001*. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять.
20. *ДСТУ 1.9*. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
21. *ДСТУ 1.10*. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.
22. *ДСТУ 2462–94*. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
23. *ДСТУ 3410–2004*. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
24. *ДСТУ 2296–93*. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
25. *ДСТУ ISO/IEC Guide 59:2000*. Кодекс ustalених правил стандартизації.
26. *ДСТУ ISO 9000:2000*. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
27. *ДСТУ ISO 9001:2000*. Системи управління якістю. Вимоги.
28. *ДСТУ ISO 9001:2008*. Системи управління якістю. Вимоги.
29. *ДСТУ 4268–2003*. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
30. *ДСТУ 4527:2006*. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
31. *ДСТУ ISO/IEC Guide 59–2000*. Кодекс ustalених правил стандартизації.
32. *EN 45004: 1995*. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з

- міжнар. стандартизації. — 1997. — № 4. — С. 317–330 (або ДСТУ EN 45004–98 “Загальні вимоги до органів контролю різного типу”).
33. *Каталог стандартів ISO* // Режим доступу: http://www.iso.org/iso_catalogue.htm
 34. *ISO 9001:2008*. Системи управління якістю. Вимоги.
 35. *ISO 9004–2*. Провідні вказівки по послугах.
 36. *ISO/FDIS 18513:2003*. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія.
 37. *ГОСТ 28681.4–95*. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
 38. *ГОСТ 1.1–2002*. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
 39. *ГОСТ ИСО 9000–2001*. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
 40. *Директива Ради 90/314/ЄС* щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне.
 41. *Директива Ради 98/27/ЄС* про судові заборони з метою захисту споживачів.

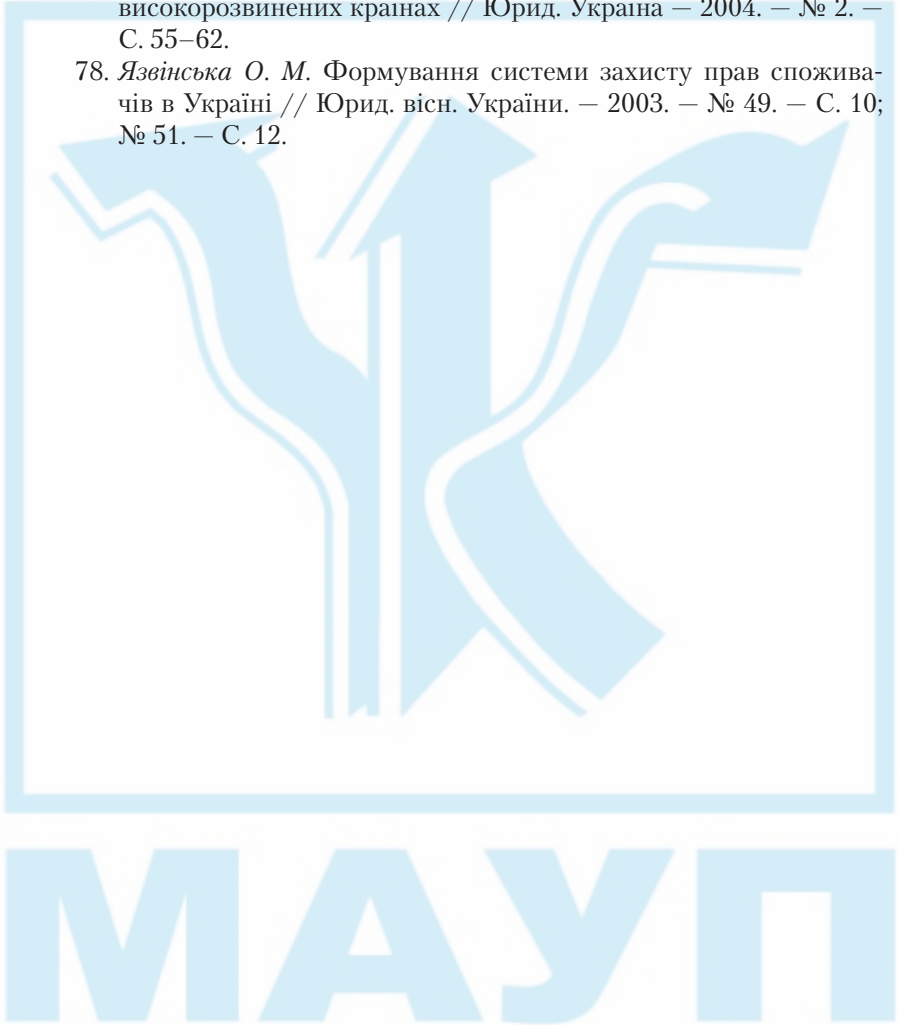
Наукові статті, навчальні посібники та підручники

42. *Бурдина В.* Стандартизація як средство управління качеством // Стандарты и качество. — 2007. — № 1. — С. 20–22.
43. *Величко О.* Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2006. — № 6. — С. 17–20.
44. *Величко О., Проненко С.* Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 4. — С. 18–23.
45. *Версан В. Г.* Стандарты ИСО серии 9001: Его роль в стандартах ИСО серии 9000 2008 г. // Стандарты и качество. — 2006. — № 7. — С. 66–68.
46. *В'їзний туризм: Навч. посіб./Авт. кол.: П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андреева та ін.* — Ніжин: Вид-во Лук'яненко В. В., 2010. — 304 с.
47. *Голінка І.* Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 1. — С. 11–17.

48. *Захист* прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А. А. Мазаракі, О. М. Язвінська, Л. В. Ніколаєва та ін.; За заг. ред. Л. В. Ніколаєва. — К., 2002. — 312 с.
49. *Захожай В. Б., Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Чорний А. Ю.* Управління якістю: Підручник. — К.: МАУП, 2009.
50. *Іванов К. Ю.* Стандартизація гостиничних услуг: краткий обзор и оценка // Стандарты и качество. — 2009. — № 7. — С. 94–97.
51. *Лосюк Л.* Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 4. — С. 3–9.
52. *Мережко Н. В.* Сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К., 2002. — 298 с.
53. *Новиков В., Нікітюк О.* Система управління безпечністю харчових продуктів: Застосування методології “життєвих циклів” // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2008. — № 2. — С. 50–52.
54. *Огнева С. В.* Анкетирование в оценке качества гостиничных услуг // Стандарты и качество. — 2007. — № 3. — С. 92–93.
55. *Огнева С. В.* Роль стандартизации в повышении эффективности деятельности гостиничного бизнеса // Стандарты и качество. — 2009. — № 7. — С. 97–98.
56. *Огнева С.* Нормирование требований к качеству и безопасности туристических услуг // Стандарты и качество. — 2010. — № 10. — С. 88–91.
57. *Ополченев И. И.* Инновационные технологии повышения качества в сфере производства туристских услуг: Монография / И. И. Ополченев; Рос. междунар. акад. туризма. — М.: Финансы и статистика, 2007. — 154 с.
58. *Основные* тенденции технического регулирования в Европейском Союзе // Мир стандартов. — 2006. — № 9. — С. 88–95.
59. *Проблеми* географії та менеджменту туризму/ В. Г. Явкін, В. П. Руденко, О. Д. Король та ін. — Чернівці: Рута, 2006. — 260 с.
60. *Рубанова И. Н.* Управление качеством туристических услуг: Учеб. пособие / И. Н. Рубанова; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка. — М.: ГУУ, 2003. — 70 с.
61. *Салухіна Н. Г., Башкатова О. І.* Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. — К., 2003. — 213 с.

62. *Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І.* Захист прав споживачів: Навч. посіб. — К., 2007. — 382 с.
63. *Самойленко А. А.* Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб. — К., 2006. — 212 с.
64. *Седдон Д.* Стандарти ІСО серії 9000: болезнь економіки? // Деловое совершенство. — 2005. — № 4. — С. 8–13.
65. *Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г.* Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 3. — С. 57–61.
66. *Солин А. Л.* Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. — 2006. — № 4. — С. 80–83.
67. *Тетера В., Нелепов А., Цицліано О.* Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2008. — № 3. — С. 40–46.
68. *Ткаченко Т. І.* Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія. — К., 2006. — 537 с.
69. *Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В.* Управління якістю готельних послуг: Монографія. — К., 2006. — 234 с.
70. *Трейер В.* Услуги — современный подход // Стандарты и качество. — 2006. — № 7. — С. 84–86.
71. *Хакан Мюрбі.* Міжнародні стандарти ISO на підтримку процесів сталого розвитку // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 3. — С. 4–5.
72. *Цицліано О. Д., Зіміна Г. К.* Креативність та стандартизація як основа конкурентоспроможності організації // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2007. — № 1. — С. 66–71.
73. *Чилилов А.* Туристические услуги: Методология технического регулирования // Стандарты и качество. — 2006. — № 4. — С. 34–35.
74. *Шановал В.* Планування стандартизації: завдання та проблеми // Стандартизація. Сертифікація. Якість. — 2006. — № 2. — С. 6–14.
75. *Юзків Я., Тетера В.* Роль стандартизації у підвищенні якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2006. — № 5. — С. 16–20.

76. Юзків Я., Цициліано О. Узагальнена оцінка ситуації у сфері стандартизації та суміжних видів діяльності // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2008. — № 3. — С. 25–39.
77. Язвінська О. М. Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах // Юрид. Україна — 2004. — № 2. — С. 55–62.
78. Язвінська О. М. Формування системи захисту прав споживачів в Україні // Юрид. вісн. України. — 2003. — № 49. — С. 10; № 51. — С. 12.



ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Теми до самостійного вивчення дисципліни	
“Стандартизація і сертифікація туристичних послуг”.....	4
Зміст самостійної роботи студентів з дисципліни	
“Стандартизація і сертифікація туристичних послуг”.....	5
Список літератури	34

Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*
Редактор *А. А. Тютюнник*
Комп'ютерне верстання *О. М. Бабаєва*

Зам. № ВКЦ-5879

Формат 60 84/16. Папір офсетний.
Друк ротатійний трафаретний. Ум. друк. арк. 2,33. Обл.-вид. арк. 1,71
Наклад 50 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП “Видавничий дім “Персонал”
03039 Київ-39, просп. Червонозоряний, 119, літ. XX

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб'єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*