

Г.М.Дехтярь

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ



Г.М.Дехтярь

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ

*Издание второе,
переработанное и дополненное*

Рекомендовано
Советом Учебно-методического объединения
по образованию в области сервиса
в качестве учебного пособия
по специальности 101103
“Социально-культурный сервис и туризм”



МОСКВА
“ФИНАНСЫ И СТАТИСТИКА”



ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ
“ИНФРА-М”

2009

УДК 006:[338.486.2+640.4](075.8)
ББК 65.43ц.я73
Д39

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

С.П. Шпилько,
президент Российского союза туриндустрии;
М.Б. Биржаков,
вице-президент Национальной академии туризма

Д39 **Дехтярь Г.М.**
Стандартизация и сертификация в туризме: учеб. пособие /
Г.М. Дехтярь. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Финансы и статисти-
стика; ИНФРА-М, 2009. — 368 с.: ил.

ISBN 978-5-279-03362-1 (Финансы и статистика)
ISBN 978-5-16-003741-7 (ИНФРА-М)

Рассмотрены действующее законодательство в области стандартизации и сертификации в туризме, а также стандарты серии ИСО-9000 по контролю качества оказываемых услуг. Во втором издании (1-е изд. — 2003 г.) проанализированы аспекты защиты прав потребителей туристских услуг и услуг средств размещения, приведены стандарты добровольной сертификации и классификации услуг.

Для студентов, изучающих туристские дисциплины, директоров и менеджеров туристских фирм, работников средств размещения.

Д $\frac{4205000000 - 040}{010(01) - 2009}$ без объявл.

УДК 006:[338.486.2+640.4](075.8)
ББК 65.43ц.я73

ISBN 978-5-279-03362-1
ISBN 978-5-16-003741-7

© Дехтярь Г.М., 2003
© Дехтярь Г.М., 2009 с изменениями
© Издательство «Финансы и статистика», 2009

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. Термины, определения и основные положения туристского бизнеса	7
Глава 2. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг	14
Глава 3. Право потребителя на качественную и безопасную услугу	27
Глава 4. Договор с клиентом, пакет документов при оформлении тура	66
Глава 5. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта	91
Глава 6. Перечень документов для внесения в реестр туроператоров	102
Глава 7. Основы законодательства по стандартизации и сертификации. Развитие добровольной сертификации услуг	108
Глава 8. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»	155
Глава 9. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»	164
Глава 10. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	174
Глава 11. Системы добровольной сертификации средств размещения	186

Глава 12. Система классификации горнолыжных трасс	278
Глава 13. Система классификации пляжей	292
Глава 14. Системы менеджмента качества. Требования	298
Глава 15. ГОСТ Р ИСО 14001-2007 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»	331
Глава 16. Сертификация туристских услуг	353

ВВЕДЕНИЕ

За годы со времени выпуска первого издания учебного пособия «Лицензирование и сертификация в туризме» в государственном регулировании туристской отрасли произошли существенные изменения. В 1995 г. было введено, а затем отменено лицензирование международного туризма, зато было введено раздельное лицензирование туроператорской и турагентской деятельности. Постановлениями Правительства РФ была введена обязательная сертификация туристских и гостиничных услуг, которая была отменена в 2002 г. В 2007 г. были отменены лицензирование и обязательная сертификация услуг, но получили широкое распространение системы добровольной сертификации услуг средств размещения и услуг туроператоров и турагентов.

1 июня 2007 г. вступил в силу Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”» от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ. Главное в нем — введение финансовых гарантий для обеспечения туроператорской деятельности. Эти гарантии предоставляют банки или страховые компании. Все туроператоры, должным образом оформившие свои документы, вносятся в федеральный Реестр туроператоров Федерального агентства по туризму. Согласно Закону, туроператор, занимающийся международным туризмом, с 1 июня 2007 г. по 1 июня 2008 г. подтверждал финансовую гарантию на 5 млн руб., а в 2008 г. эта сумма была повышена до 10 млн руб. Для туроператоров, занимающихся внутренним туризмом, сумма финансовой гарантии составляла 500 тыс. руб. В настоящее время в данный Федеральный закон вносятся поправки, значительно повышающие размер финансовых гарантий для туроператоров.

В настоящее время возрастает роль добровольных объединений, а также повышается значение стандартов организаций, добровольных видов сертификации на безопасность и качество оказываемых услуг.

В данном учебном пособии рассматриваются действующее законодательство в области стандартизации и сертификации, Правила добровольной сертификации услуг и действующие стан-

дарты туристской отрасли. Отдельным блоком представлены стандарты серии ИСО-9000, на которые постепенно переходят некоторые ведущие туроператоры, постоянно корректируя свою деятельность в области контроля качества оказываемых услуг. Большинство крупных туристских компаний имеют сертификаты, подтверждающие безопасность оказываемых услуг, полученные по их добровольным заявлениям.

В настоящем издании рассмотрены требования к средствам размещения, требования и стандарты сертификации, классификации в различных зарегистрированных системах добровольной сертификации услуг.

Подробно изложены и проанализированы аспекты защиты прав потребителей туристских услуг и услуг средств размещения. Информация о федеральном законодательстве по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения будет важна как для специалиста средства размещения, так и для менеджера туристской организации, чтобы правильно расставить акценты в информировании туристов.

Изучив данное пособие, начинающий директор или менеджер туристской фирмы, работник средства размещения смогут быстро пройти этапы регистрации, сертификации и классификации своей организации, составить полный пакет документов для грамотной работы с клиентом, обеспечив при этом его право на качественную и безопасную услугу.

Данное пособие рекомендовано УМО по образованию в области сервиса для студентов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм» и «Менеджмент организации».