**Стандартизация и сертификация в СКС и Т**

# ТЕМА 1. Система технического регулирования в РФ.

1. Проблема обеспечения качества товаров и услуг.
2. Закон РФ «О техническом регулировании».
3. Цели, принципы и задачи технического регулирования.
4. Основные элементы системы технического регулирования.

**1. Проблема обеспечения качества товаров и услуг.**

Проблемы качества актуальны для всех стран независимо от степени зрелости их рыночной экономики, причем поставщики продукции и посредники заинтересованы в выполнении требований стандартов, чтобы обеспечить конкурентоспособность своей продукции и добиться успеха на рынке. Поэтому стандартизация и сертификация являются элементом современной стратегии предпринимательства и охватывают все сферы общественной жизни, обеспечивают не только конкурентоспособность, но и эффективность партнерства предприятий на всех уровнях управления, так как, например, стандарты на процессы и документы содержат те «правила игры», которые должны знать и выполнять специалисты всех предприятий для заключения взаимовыгодных сделок.

**Качество** ( согласно ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь ) – это степень соответствия присущих характеристик требованиям. Понятие качества включает три элемента: объект, характеристики, потребности (требования).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Качество** | |  |
|  | | |  | |  |
|  | | |  | |  |
| **объект** | | | **характеристики** | | **требования** |
|  | | |  | |  |
|  | | |  | |  |
| **продукт** | **процесс** | **лицо** | **качественные** | **количественные** | **потребности** |
|  | | |  | |  |

**Услуга** (согласно ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения ) – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

Характеристики товаров и услуг – это совокупность отличительных свойств, которыми они обладают.

Основой политики качества любого производителя услуг или товаров является достижение высокой удовлетворенности потребителя. Не случайно, первый принцип обеспечения качества, сформулированный Эдвардом Демингом – потребитель должен получить то, что хочет, когда он этого хочет.

**Качество услуги** – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

**Качество обслуживания** – широкое и многогранное понятие, совокупность условий, обеспечивающих потребителю минимальные затраты времени и максимальные удобства при получении услуги.

В соответствии с Международным стандартом ИСО 8402:1994 (E/F/R). Управление качеством и обеспечение качества определены следующие понятия менеджмента качества:

**Универсальные требования к качеству товаров и услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| Требования | Содержание требования |
| **Назначения** | Функциональная пригодность |
| Состав и структура сырья и материалов |
| **Совместимость** – пригодность услуг к совместному, не вызывающему нежелательных взаимодействий использованию при заданных условиях для выполнения установленных требований. |
| **Взаимозаменяемость** – пригодность одной услуги для использования вместо другой услуги в целях выполнения одних и тех же требований. |
| **Безопасности** | Для жизни, здоровья и имущества потребителя |
| **Экологичности** | Охрана окружающей среды и соблюдение правил природопользования. |
| **Надежности** |  |
| **Эргономики** | Согласованность конструкции изделия с особенностями человеческого организма для обеспечения удобства пользования. |
| **Ресурсосбережения** | Экономное использование сырья, материалов, топлива, энергии и трудовых ресурсов. |
| **Технологичности** | Приспособленности продукции к изготовлению, эксплуатации и ремонту с минимальными затратами при заданных показателях качества. |
| **Эстетичности** | Способность продукции или услуги выражать художественный образ, социально-культурную значимость в чувственно-воспринимаемых человеком признаках формы (цвет, пространственную конфигурацию, качество отделки изделия и помещения). |

**Оценка качества** – это систематическая проверка того, насколько объект способен выполнить установленные требования. Невыполнение требования является несоответствием, для устранения которого организация осуществляет корректирующие действия.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Контроль качества продукции (услуг)** |  | | |
|  |  |  | | |
|  |  |  | | |
| **Измерения** | **Анализ** | **Испытания** | | |
|  | Аналитические методы | Определение одной или нескольких характеристик продукции (услуг) в соответствии с установленной процедурой | | |
|  |  |  | | |
|  |  |  | | |
|  |  | лабораторные | полигонные | натурные |

**2. Закон РФ «О техническом регулировании».**

С 01.07.2003 г. вступил в действие закон РФ «О техническом регулировании» №184-ФЗ от 27.12.2002 г., который отменил действие законов «О сертификации продукции и услуг» № 5151-I от 10.06.1993 и «О стандартизации» №5154-I от 10.06.1993 г. Принятие и введение в действие нового закона связано с процессом подготовки вступления РФ в ВТО и гармонизации отечественного законодательства с международным.

Закон регулирует отношения, возникающие при: разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации; разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг; оценке соответствия.

В законе определены основные понятия в сфере технического регулирования в совершенно иной трактовке.

**Техническое регулирование** определяется как правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

Принципиальные изменения претерпело понятие стандартизации. Из него исключен нормативный характер деятельности и упоминание о ее направленности на обеспечение безопасности соответствующих объектов, а также качества продукции, работ и услуг.

В законе определены основные элементы системы технического регулирования, цели и принципы ее организации и функционирования, порядок аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), правила государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов, порядок отзыва продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов, определен переходный период и переходные положения, обеспечивающие поэтапный переход к новой системе технического регулирования и приведение в соответствии нормативно-правовой базы РФ.

Основные переходные положения (ст.46):

1. Со дня вступления в силу настоящего Федерального закона впредь до вступления в силу соответствующих технических регламентов требования к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, подлежат обязательному исполнению только в части, соответствующей целям: защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества; охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений; предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей.

2. Со дня вступления в силу настоящего Федерального закона обязательное подтверждение соответствия осуществляется только в отношении продукции, выпущенной в обращение на территории Российской Федерации.

3. Правительством Российской Федерации до вступления в силу соответствующих технических регламентов определяется и ежегодно дополняется перечень отдельных видов продукции, в отношении которых обязательная сертификация заменяется декларированием соответствия, осуществляемым в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

4. До вступления в силу соответствующих технических регламентов схема декларирования соответствия на основе собственных доказательств допускается для применения только изготовителями или только лицами, выполняющими функции иностранного изготовителя.

5. До принятия соответствующих технических регламентов техническое регулирование в области применения ветеринарно-санитарных и фитосанитарных мер осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](http://medexpert.ru/1/39511) "О карантине растений" и [Законом](http://medexpert.ru/1/11099) Российской Федерации "О ветеринарии".

6. До принятия общего технического регламента по ядерной и радиационной безопасности техническое регулирование в области ядерной и радиационной безопасности осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](http://medexpert.ru/1/48662) "Об использовании атомной энергии" и Федеральным [законом](http://medexpert.ru/1/17126) "О радиационной безопасности населения".

7. **Технические регламенты должны быть приняты в течение семи лет со дня вступления в силу настоящего Федерального закона.**

Обязательные требования к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, в отношении которых технические регламенты в указанный срок не были приняты, прекращают действие по его истечении.

8. Документы об аккредитации, выданные в установленном порядке органам по сертификации и аккредитованным испытательным лабораториям (центрам) до вступления в силу настоящего Федерального закона, а также документы, подтверждающие соответствие (сертификат соответствия, декларация о соответствии) и принятые до вступления в силу настоящего Федерального закона, считаются действительными до окончания срока, установленного в них.

**3. Цели, принципы и задачи технического регулирования.**

Техническое регулирование осуществляется в соответствии с принципами:

* применения единых правил установления требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;
* соответствия технического регулирования уровню развития национальной экономики, развития материально-технической базы, а также уровню научно-технического развития;
* независимости органов по аккредитации, органов по сертификации от изготовителей, продавцов, исполнителей и приобретателей;
* единой системы и правил аккредитации;
* единства правил и методов исследований (испытаний) и измерений при проведении процедур обязательной оценки соответствия;
* единства применения требований технических регламентов независимо от видов или особенностей сделок;
* недопустимости ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации;
* недопустимости совмещения полномочий органа государственного контроля (надзора) и органа по сертификации;
* недопустимости совмещения одним органом полномочий на аккредитацию и сертификацию;
* недопустимости внебюджетного финансирования государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

Законодательство РФ о техническом регулировании состоит из настоящего Федерального закона, принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативных правовых актов РФ. Федеральные органы исполнительной власти вправе издавать в сфере технического регулирования акты только рекомендательного характера, за исключением технического регулирования в отношении оборонной продукции (работ, услуг) и продукции (работ, услуг), сведения о которой составляют государственную тайну. Если международным договором Российской Федерации в сфере технического регулирования установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом, применяются правила международного договора и принятое на его основе законодательство Российской Федерации.

Нормативными документами обязательного характера, применяемыми в системе технического регулирования законом определены технические регламенты.

**Технический регламент** - документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Технические регламенты принимаются в целях:

* **защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;**
* **охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;**
* **предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей.**

Технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают минимально необходимые требования, обеспечивающие:

* безопасность излучений;
* биологическую безопасность;
* взрывобезопасность;
* механическую безопасность;
* пожарную безопасность;
* промышленную безопасность;
* термическую безопасность;
* химическую безопасность;
* электрическую безопасность;
* ядерную и радиационную безопасность;
* электромагнитную совместимость в части обеспечения безопасности работы приборов и оборудования;
* единство измерений.

Требования технических регламентов не могут служить препятствием осуществлению предпринимательской деятельности в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей, указанных в пункте 1 статьи 6 настоящего Федерального закона.

**4. Основные элементы системы технического регулирования.**

Новая система технического регулирования определяет установление и применение обязательных требований к продукции, в том числе к зданиям и сооружениям, а также установление для добровольного многократного использования требований к продукции, выполнению работ и оказанию услуг. Обязательные требования устанавливаются в технических регламентах, подтверждение соответствия требованиям технических регламентов является обязательным и осуществляется в форме обязательной сертификации или декларирования соответствия. Основной целью установления и контроля выполнения обязательных требований к продукции является обеспечение безопасности жизни и здоровья людей, животных и растений, охраны окружающей среды, личного, государственного и муниципального имущества.

Требования для добровольного многократного использования к продукции, выполнению работ и оказанию услуг могут устанавливаться стандартами, системами добровольной сертификации, условиями договоров. Деятельность по установлению и применению такого рода требований есть стандартизация. Подтверждение соответствия требованиями стандартов, систем добровольной сертификации и условиям договоров осуществляется на добровольной основе в форме добровольной сертификации. Таким образом, сфера услуг, в т.ч. гостеприимство и туризм, полностью попадает в сфере добровольного подтверждения соответствия с широкими возможностями разработки стандартов организаций, создания систем добровольной сертификации и регулирования на уровне саморегулируемых общественных объединений и организаций. Основной целью стандартизации в новой системе технического регулирования является повышение конкурентоспособности продукции, услуг, работ, обеспечения их совместимости и взаимозаменяемости, а также обеспечение научно-технического прогресса и повышения уровня безопасности жизни и здоровья граждан и защиты окружающей среды.

**Система технического регулирования**

**Обязательные требования к продукции, в т.ч. к зданиям и сооружениями**

**Требования для применения на добровольной основе к продукции, выполнению работ и оказанию услуг**

**Стандартизация**

**Технические регламенты**

**Стандарты**

**Подтверждение соответствия (ПС)**

**Обязательное ПС**

**Добровольное ПС**

**Требования технических регламентов**

**Требования национальных стандартов, стандартов организаций, систем добровольной сертификации, условия договоров**

**Обязательная сертификация**

**Декларирование соответствия**

**Добровольная сертификация**

# Тема 2. Международное сотрудничество в области стандартизации и подтверждения соответствия.

В Федеральном законе "О техническом регулировании" (далее - ФЗ) отмечено, что международные стандарты (наряду с национальными) могут полностью или частично использоваться в качестве основы для разработки технических регламентов. Там же указано, что национальный орган по стандартизации участвует в разработке международных стандартов и обеспечивает учет интересов Российской Федерации при их принятии. Один из принципов стандартизации - применение международных стандартов как основы для разработки национальных стандартов. Даже короткие выдержки из ФЗ говорят о том значении, которое придают законодатели международной стандартизации.

**Международная стандартизация** - это совокупность международных организаций по стандартизации и продуктов их деятельности - стандартов, рекомендаций, технических отчетов и другой научно-технической продукции. Основные международные организации по стандартизации: Международная организация по стандартизации - ИСО (ISO), Международная электротехническая комиссия - МЭК (IEC), Международный союз электросвязи - МСЭ (ITU). Их объединяет не только общая область деятельности, но и практически общая производственная площадка в Женеве. В самих названиях организаций заложено разграничение сфер их влияния. Если ИСО разрабатывает стандарты для всех секторов экономики и сфер деятельности, то МЭК специализируется в электротехнике и электронике, МСЭ - курирует электросвязь и телекоммуникации. Сферы интересов этих организаций часто пересекаются. В таких случаях образуются совместные органы по координации работы, созданию общих документов.

**Международная организация по стандартизации** (ИСО)- самая крупная и авторитетная из вышеназванных. Дата ее основания - 23 февраля 1947 г. Основная цель сформулирована в Уставе ИСО: "…содействие развитию стандартизации в мировом масштабе для обеспечения международного товарообмена и взаимопомощи, а также для расширения сотрудничества в областях интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности". Официальные языки ИСО - английский, французский и русский. По состоянию на 1 июля 2003 г. в составе ИСО - организации по стандартизации 145 стран. О масштабе деятельности организации свидетельствуют следующие факты: свыше 30 тыс. экспертов участвуют в технической работе, которая осуществляется в рамках 187 технических комитетов (ТК), 576 подкомитетов (ПК), 2057 рабочих групп (РГ). Ежегодно в разных странах мира проводятся более 800 заседаний упомянутых выше технических органов. Парк стандартов ИСО превышает 14 тыс. единиц, ежегодно публикуется свыше 800 новых и пересмотренных стандартов.

Стандарты ИСО, аккумулирующие передовой научно-технический опыт многих стран, нацелены на обеспечение единства требований к продукции, являющейся предметом международного товарообмена, включая взаимозаменяемость комплектующих изделий, единые методы испытаний и оценки качества изделий. Пользователи международных стандартов ИСО - промышленные и деловые круги, правительственные и неправительственные организации, потребители и общество в целом. В стратегии последних лет ИСО уделяет особое внимание торгово-экономической деятельности, требующей разработки соответствующих решений в интересах рынка, и оперативной модели, позволяющей в полной мере использовать потенциал информационных технологий и коммуникационных систем, учитывая при этом, в первую очередь, интересы развивающихся стран и формирование глобального рынка на равноправных условиях. В наши дни необходимо проводить испытания сложной продукции на ее соответствие требованиям технических регламентов с точки зрения ее безопасности, угрозы для здоровья или окружающей среды до поступления продукции на реализацию. В течение многих лет ИСО разработала тысячи стандартов, на соответствие которым оценивается продукция, а также стандартные методы испытаний, позволяющие проводить сличение результатов испытаний, в чем так нуждается международная торговля.

ИСО и МЭК совместно разрабатывают руководства ИСО/МЭК, в которых рассматриваются различные аспекты деятельности по оценке соответствия. Содержащиеся в этих руководствах добровольные критерии - результат международного консенсуса в отношении наилучших приемов и подходов. Их применение способствует преемственности и упорядоченности в деле оценки соответствия во всем мире и содействует тем самым развитию международной торговли. Таким образом на практике реализуется принцип: "Единый стандарт, одно испытание, признаваемые повсюду".

По секторам экономики стандарты ИСО распределяются следующим образом: технологии материалов - 3617 единиц; инженерные технологии, включая метрологию, испытания, физические явления и др., - 3330; строительство - 3600; электроника, информационные технологии - 2168; транспортировка товаров - 1494; терминология, документация, социология, услуги, организация и управление - 1269; сельское хозяйство, продовольственное дело - 877; здоровье, безопасность и экология - 577.

**Международная электротехническая комиссия** создана в 1906 г. и является одной из старейших международных неправительственных организаций. МЭК разрабатывает международные стандарты в области электротехнической промышленности, электронного машиностроения, ядерного приборостроения, лазерной техники, средств связи, авиационного и космического приборостроения, судостроения и морской навигации, атомной энергии, информатики, акустики, медицинской техники. Особое внимание в последние годы уделяется разработке международных стандартов в области безопасности, надежности и электромагнитной совместимости используемого оборудования, а также его безопасности для окружающей среды. И хотя международные стандарты разрабатываются на основе консенсуса и добровольного признания заложенных в них требований, на практике соответствие им продукции, по существу, обязательно, так как является критерием конкурентоспособности и допуска на международный рынок. В составе МЭК - 56 стран (51 в качестве полноправных и 5 - ассоциированных членов). В ее рамках функционирует 186 ТК и ПК, около 700 РГ. По линии МЭК разработано около 4,5 тыс. стандартов, технических отчетов и рекомендаций. Широкое развитие в последнее время получила сертификация. В 1982 г. начала работать Система сертификации электронных компонентов МЭК (СС ЭК МЭК). В 1985 г. в МЭК сформирована Система по испытаниям электрооборудования на соответствие стандартам безопасности (МЭКСЭ). В настоящее время в России по линии МЭКСЭ аккредитовано 9, по линии СС ЭК МЭК - 4 испытательные лаборатории. Создана также третья схема - МЭК Ex - по сертификации электрооборудования для эксплуатации во взрывоопасных средах (Ex-оборудование).Россия является членом МЭК с 1911 г. В настоящее время отечественные специалисты входят в состав всех руководящих органов МЭК. В разработке международных стандартов МЭК принимают участие более 100 министерств, ведомств, государственных и коммерческих организаций России. Наша страна ведет секретариаты двух технических комитетов МЭК: ТК 45 "Ядерное приборостроение" (секретариат на базе ЦНИИП Минатома России) и ТК 22 "Преобразователи для высоковольтных линий передач постоянного тока" (секретариат на базе ВЭК им. В.И. Ленина). Российские специалисты принимают активное участие в работе ТК 14 "Электронные кабели", ТК 18 "Электрические установки судов, подвижных и стационарных морских конструкций", ТК 20 "Электрические кабели", ТК 65 "Системы измерения и управления в промышленном процессе", Международного специализированного комитета по радиопомехам и многих других технических органов МЭК.

**Международный союз электросвязи** - организация, разработавшая порядка 1,5 тыс. стандартов в области телефонии и телекоммуникаций. Международные стандарты стали эффективным средством устранения технических барьеров в международной торговле, поскольку обрели статус документов, определяющих научно-технический уровень и качество изделий. За последние пять лет уровень использования международных стандартов вырос с 15 до 35%, а в таких отраслях, как машиностроение, металлургия, транспорт, связь - превысил 40%.

В России принят такой порядок внедрения международных стандартов:

* прямое применение международного стандарта без включения дополнительных требований (применение аутентичного текста, или так называемый метод обложки);
* использование аутентичного текста международного стандарта с дополнительными требованиями, отражающими потребности народного хозяйства.

К примеру, обозначение ГОСТ Р ИСО 10543-99 "Трубы стальные напорные бесшовные и сварные горячетянутые. Метод ультразвуковой толщинометрии" означает, что государственный стандарт Российской Федерации оформлен на основе аутентичного текста международного стандарта ИСО 10543:1994 и утвержден в России в 1999 г. Обозначение ГОСТ Р 50488-93 (ИСО 344-81) "Машины текстильные и оборудование вспомогательное. Прядильное оборудование. Ровничные катушки. Размеры" следует принимать как государственный стандарт, разработанный на основе применения аутентичного текста международного стандарта ИСО 344-81, содержащий дополнительные требования. Утвержден стандарт в 1993 г. Аналогично обозначаются государственные стандарты, принятые на основе аутентичных текстов между- народных стандартов МЭК. Напри- мер, ГОСТ Р МЭК 1007-96, или ГОСТ Р 50377-92 (МЭК 950-86).

Из региональных организаций общепризнанны **Европейский комитет по стандартизации (СЕН)**, **Европейский комитет по стандартизации в электротехнике (СЕНЭЛЕК),** **Европейский институт по стандартизации в области телекоммуникаций (ЕТSI), Консультативный комитет по стандартизации и качеству стран-членов ACEAN, Конгресс по стандартизации стран Тихоокеанского бассейна (PASC), Арабская организация по промышленному развитию и горному делу, Африканская региональная организация по стандартизации, Панамериканская комиссия по стандартам (COPANT), Евразийский международный совет по стандартизации, метрологии и сертификации (EASC).** Наиболее влиятельны и авторитетны три первые из упомянутых выше организаций, являющиеся европейскими аналогами ИСО, МЭК, МСЭ.

Новые задачи, вставшие перед европейской стандартизацией в связи с переходом к единому рынку, выполнением директив нового и глобального подходов, определили необходимость совершенствования взаимодействия СЕН, СЕНЭЛЕК и ЕТSI, основанного на стремлении к повышению эффективности процесса стандартизации и призванного облегчить производителям этот переход. В 1991 г. подписано Соглашение о сотрудничестве между МЭК и СЕНЭЛЕК, получившее название Дрезденского соглашения, а в 1996 г. - Соглашение о параллельном голосовании между СЕН и ИСО, названное Венским соглашением. СЕН, СЕНЭЛЕК и ЕТSI рассматривают вопрос об издании совместного каталога и бюллетеня европейской стандартизации. Страны европейского сообщества в последние годы практически все национальные стандарты принимают на основе европейских.

# Тема 3. Общие понятия стандартизации: цели, принципы, нормативные документы.

1. Цели и принципы стандартизации.
2. Нормативные документы по стандартизации порядок разработки стандартов.
3. Органы по стандартизации, технические комитеты по стандартизации услуг.
4. Концепция развития стандартизации в России.
5. ***Цели и принципы стандартизации.***

Согласно Закону РФ «О техническом регулировании» **стандартизация** определяется как *деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.*

**Стандартизация осуществляется в целях:**

* повышения уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности, безопасности жизни или здоровья животных и растений и содействия соблюдению требований технических регламентов;
* повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
* обеспечения научно-технического прогресса;
* повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг;
* рационального использования ресурсов;
* технической и информационной совместимости;
* сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных;
* взаимозаменяемости продукции.

**Стандартизация осуществляется в соответствии с принципами:**

* *добровольного применения стандартов;*
* максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных лиц;
* применения международного стандарта как основы разработки национального стандарта, за исключением случаев, если такое применение признано невозможным вследствие несоответствия требований международных стандартов климатическим и географическим особенностям Российской Федерации, техническим и (или) технологическим особенностям или по иным основаниям либо Российская Федерация в соответствии с установленными процедурами выступала против принятия международного стандарта или отдельного его положения;
* недопустимости создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;
* недопустимости установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам;
* обеспечения условий для единообразного применения стандартов.

***2. Нормативные документы по стандартизации, порядок разработки стандартов.***

Документами в области стандартизации, используемыми на территории РФ являются:

* *национальные стандарты;*
* *правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; применяемые в установленном порядке классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;*
* *стандарты организаций.*

**Стандарт** – это документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Национальные стандарты и общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, в том числе правила их разработки и применения, представляют собой национальную систему стандартизации. Национальные стандарты разрабатываются в порядке, установленном Законом РФ «О техническом регулирования». Национальные стандарты утверждаются национальным органом по стандартизации в соответствии с правилами стандартизации, нормами и рекомендациями в этой области. Национальный стандарт применяется на добровольной основе равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями. Применение национального стандарта подтверждается знаком соответствия национальному стандарту.

Порядок разработки и утверждения национальных стандартов определен в ст. 16 Закона РФ «О техническом регулировании», порядок разработки стандартов организаций – в ст. 17.

***3. Органы по стандартизации, технические комитеты по стандартизации услуг.***

Орган, уполномоченный на исполнение функций национального органа по стандартизации определяет Правительство Российской Федерации. На протяжении многих лет государственным органом по стандартизации являлся Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии (Госстандарт РФ). В марте 2004 г. в связи с реорганизацией Правительства РФ национальным органом по техническому регулированию было определено **Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии** в составе Министерства промышленности и энергетики РФ. Этот орган был сформирован на основе бывшего Госстандарта РФ.

Согласно Закону «О техническом регулировании» Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии выполняет следующие функции:

* утверждает национальные стандарты;
* принимает программу разработки национальных стандартов;
* организует экспертизу проектов национальных стандартов;
* обеспечивает соответствие национальной системы стандартизации интересам национальной экономики, состоянию материально-технической базы и научно-техническому прогрессу;
* осуществляет учет национальных стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области и обеспечивает их доступность заинтересованным лицам;
* создает технические комитеты по стандартизации и координирует их деятельность;
* организует опубликование национальных стандартов и их распространение;
* участвует в соответствии с уставами международных организаций в разработке международных стандартов и обеспечивает учет интересов Российской Федерации при их принятии;
* утверждает изображение знака соответствия национальным стандартам;
* представляет Российскую Федерацию в международных организациях, осуществляющих деятельность в области стандартизации.

Органами, осуществляющими экспертизу проектов национальных стандартов и стандартов организаций, являются **технические комитеты по стандартизации**, сформированные по отраслевому признаку. Технические комитеты по стандартизации могут также являться разработчиками проектов национальных стандартов и стандартов организаций. В настоящее время существуют следующие технические комитеты по стандартизации услуг:

ТК 199. Туристская деятельность и услуги средств размещения.

ТК 342. Услуги населению.

ТК 346. Бытовое обслуживание населения.

ТК 347. Услуги торговли и общественного питания.

ТК 390. Услуги в научно-технической сфере.

ТК 393. Жилищно-коммунальные услуги.

ТК 444. Физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги.

1. ***Концепция развития стандартизации в России.***

28.02.2006 г. распоряжением Правительства Российской Федерации №266-р одобрена Концепция развития национальной системы стандартизации, которая представляет собой систему взглядов на проблемы развития национальной системы стандартизации в Российской Федерации до 2010 года и содержит обоснованные цели, задачи и направления развития национальной системы стандартизации.

Сформированная на протяжении многих десятилетий система государственной стандартизации в ходе реформы технического регулирования должна быть заменена на национальную систему стандартизации, которая в условиях глобализации экономических отношений призвана обеспечить баланс интересов государства, хозяйствующих субъектов, общественных организаций и потребителей, повысить конкурентоспособность российской экономики, создать условия для развития предпринимательства на основе повышения качества товаров, работ и услуг.

Стандартизация является ключевым фактором поддержки государственной социально-экономической политики, способствует развитию добросовестной конкуренции, инноваций, снижению технических барьеров в торговле, повышению уровня безопасности жизни, здоровья и имущества граждан, обеспечивает охрану интересов потребителей, окружающей среды и экономию всех видов ресурсов.

Стандартизация в качестве одного из элементов технического регулирования должна внести достойный вклад в экономическое развитие страны, при этом роль и принципы стандартизации в условиях реформирования российской экономики должны быть адекватны происходящим переменам и соответствовать международной практике.

В Концепции сформированы стратегические цели, задачи и направления развития стандартизации в России, намечены пути реализации целей.

# Тема 4. Стандартизация и классификация туристских услуг и услуг средств размещения.

1. Классификация услуг: международный и отечественный опыт.
2. Стандартизация туристских услуг в РФ.
3. Классификация и стандартизация услуг средств размещения: современные подходы.
4. ***Классификация услуг: международный и отечественный опыт.***

Стандартизация как деятельность, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг, имеет собственную методологию. К основным методам стандартизации относятся:

* классификация, кодирование и каталогизация;
* упорядочение – систематизация, селекция, симплификация, типизация, оптимизация;
* унификация;
* агрегатирование;
* специализация производства;
* программно-целевой метод;
* сетевое планирование.

*Классификация* – разделение множества объектов на подмножества по их сходству или различию в соответствии с принятыми методами.

*Система классификации* – совокупность методов и правил классификации и ее результат. Совокупность общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации (ОК ТЭИ), средств их ведения, нормативных и методических документов по их разработке, ведению и применению образуют *Единую систему классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).*

Основные понятия классификации:

*объект классификации* – элемент классифицируемого множества – услуги;

*признак классификации* – свойство или характеристика объекта, по которому производится классификация;

*классификационная группировка* – подмножество объектов, полученное в результате классификации;

*код* – знак или совокупность знаков, принятых для обозначения классификационной группировки и (или) объекта классификации;

*кодирование* – образование и присвоение кода классифицированной группировке и (или) объекту классификации;

*классификатор* – официальный документ, представляющий систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации.

Основные действующие классификаторы услуг:

ОК 002-93 «Общероссийский классификатор услуг населению» (ОКУН);

ОК 003-93 «Общероссийский классификатор информации социальной защиты населения» (ОКИСЗН);

ОК 004-93 «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, услуг и продукции» (ОКДП).

С 01.01.2003 г. введен в действие ОК 029-2001 (КДЕС Ред.1) «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (ОКВЭД), который входит в состав Единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК) Российской Федерации. ОКВЭД построен на основе гармонизации с официальной версией на русском языке Статистической классификации видов экономической деятельности в Европейском экономическом сообществе (далее - КДЕС Ред. 1) - Statistical classification of economic activities in the European Community (NACE Rev. 1) путем сохранения в ОКВЭД из КДЕС Ред. 1 кодов (до четырех знаков включительно) и наименований соответствующих позиций без изменения объемов понятий. Особенности, отражающие потребности российской экономики по детализации видов деятельности, учитываются в группировках ОКВЭД с пяти- и шестизначными кодами. ВЗАМЕН Общесоюзного классификатора отраслей народного хозяйства (ОКОНХ), частей I и IV (применительно к экономической деятельности) Общероссийского классификатора видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)/

ОКВЭД предназначен для классификации и кодирования видов экономической деятельности и информации о них.

ОКВЭД используется при решении следующих основных задач, связанных с:

* классификацией и кодированием видов экономической деятельности, заявляемых хозяйствующими субъектами при регистрации;
* определением основного и других фактически осуществляемых видов экономической деятельности хозяйствующих субъектов;
* разработкой нормативных правовых актов, касающихся государственного регулирования отдельных видов экономической деятельности;
* осуществлением государственного статистического наблюдения по видам деятельности за развитием экономических процессов;
* подготовкой статистической информации для сопоставлений на международном уровне;
* кодированием информации о видах экономической деятельности в информационных системах и ресурсах, едином государственном регистре предприятий и организаций, других информационных регистрах;
* обеспечением потребностей органов государственной власти и управления в информации о видах экономической деятельности при решении аналитических задач.

Объектами классификации в ОКВЭД являются виды экономической деятельности. Экономическая деятельность имеет место тогда, когда ресурсы (оборудование, рабочая сила, технологии, сырье, материалы, энергия, информационные ресурсы) объединяются в производственный процесс, имеющий целью производство продукции (оказание услуг). Экономическая деятельность характеризуется затратами на производство, процессом производства и выпуском продукции (оказанием услуг).

Наиболее распространены за рубежом Международная стандартная промышленная классификация (ISIC), классификация Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) и Всемирной торговой организации (ВТО).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ВТО** | **ISIC** | **ОЭСР** | **ОК 002** |
| **Деловые**  **Связь**  **Строительство и инжиниринг**  **Распределение**  **Образование**  **Финансовые**  **Здравоохранение и социальные**  **Туризм и путешествия**  **Отдых, культура, спорт**  **Транспортные**  **Экология**  **Другие** | **Связь**  **Склады, торговля, рестораны, гостиницы**  **Общественные, индивидуальные, социальные**  **Транспорт** | **Посредничество**  **Поставка, планирование поставок**  **Банки, недвижимость, страхование, создание капитала**  **Перевозки** | **Бытовые**  **Связь**  **Торговля, общественное питание, рынки, средства размещения**  **Образование**  **Банки, финансовое посредничество, страхование**  **Медицинские**  **Туристские**  **Культура, физкультура и спорт**  **Транспортные**  **Другие** |

В связи с развитием международной торговли услугами актуальна гармонизация классификации услуг. Наиболее универсальный отечественный классификатор ОК 004-93 ОКДП включает виды экономической деятельности, продукцию и услуг. Гармонизировать отечественные и зарубежные классификации целесообразно на его основе. Информацию о любых отечественных классификаторах можно почерпнуть в ОК 026 «Общероссийский классификатор общероссийских классификаторов».

1. ***Стандартизация туристских услуг в РФ.***

**Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.**

Основные требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов сформулированы с стандарте ГОСТ Р 50644-94/ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». В настоящее время документ имеет статус национального стандарта и может применяться в деятельности туристских предприятий на добровольной основе, а также используется в ряде систем добровольной сертификации туристских услуг.

В стандарте сформулированы факторы риска, возникающие в ходе туристско-экскурсионного обслуживания, которые подразделяются на общие факторы риска и специфические факторы риска в туризме.

Факторы риска, возникающие в ходе туристско-экскурсионного обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| Общие факторы риска | Специфические факторы риска в туризме вызваны |
| * травмоопасность; * воздействие окружающей среды; * пожароопасность; * биологические воздействия; * психофизиологические нагрузки; * опасность излучений; * химические воздействия; * повышенная запыленность и загазованность; * прочие факторы; * специфические факторы риска. | * возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристского предприятия или маршрута, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов); * техническим состоянием используемых объектов материально - технической базы (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и бугельных подъемников, туристских трасс, в том числе горно-пешеходных, лыжных, горнолыжных, водных, верховых и вьючных животных, разнообразных транспортных средств, в том числе велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных, природных достопримечательностей); * сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристсих трасс и т.п.); * уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и др.); * подготовкой туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т.п.); * информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы, маркировка трасс туристских маршрутов). |

В стандарте определены основные мероприятия, направленные на снижение риска при туристско-экскурсионном обслуживании, а также даны рекомендации для туристских предприятий по организации работы, направленной на повышение уровня безопасности туристов при оказании туристских услуг, в том числе технология организации текущего контроля за обеспечением безопасности туристов и экскурсантов.

**Проектирование туристских услуг.**

Основные этапы проектирования туристских услуг определены в стандарте ГОСТ Р 50681-94/ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». В тексте дается перечень терминов и их определения, используемых при проектировании туристских услуг «Туристское путешествие», «Туристский поход», «Экскурсия».

Основой для проектирования услуги является краткое описание туристской услуги - набор требований, выявленных в результате исследования рынка, согласованных с заказчиком услуг и учитывающих возможности исполнителя услуги.Руководство туристского предприятия утверждает порядок и процедуры разработки конкретной услуги, организации предоставления

услуги и определяет ответственность каждого участника процесса

проектирования услуги.

Проектирование туристской услуги осуществляется в последовательности:

* установление нормируемых характеристик услуги;
* установление технологии процесса обслуживания туристов;
* разработка технологической документации;
* определение методов контроля качества;
* анализ проекта;
* предоставление проекта на утверждение.

Проектирование процесса обслуживания туристов осуществляют по отдельным этапам предоставления услуги (например, предоставление информации об услуге, оказание услуги, расчеты за услугу) и составления для каждого из них технологических карт. Содержание и последовательность этапов могут варьироваться в зависимости от вида услуги. Результатом проектирования туристской услуги являются технологические документы (технологические карты, инструкции, правила, регламенты и др.).

Проектирование тура, осуществляемое туристским предприятием, предусматривает согласование возможностей туристского предприятия с запросами туристов.

Краткое описание услуги "Туристское путешествие" составляют на основе изучения потребностей и платежеспособного спроса населения на виды и формы туристских путешествий и возможностей рекреационных ресурсов в конкретном районе. Краткое описание услуги "Туристское путешествие" конкретизируют в проекте программы обслуживания туристов.

Разработка программы обслуживания включает определение:

* маршрута путешествия;
* перечня туристских предприятий - исполнителей услуги;
* периода предоставления туров каждым предприятием - исполнителем услуги;
* состава экскурсий и достопримечательных объектов;
* перечня туристских походов, прогулок;
* комплекса досуговых мероприятий;
* продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;
* количества туристов, участвующих в путешествии;
* видов транспорта для внутримаршрутных перевозок и т.д.

Результатом проектирования услуги "Туристское путешествие" являются следующие технологические документы туристского предприятия:

* технологическая карта туристского путешествия
* график загрузки туристского предприятия
* информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю.

**Общие требования к туристским услугам.**

Общие требования к туристским услугам определены в стандарте ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования». В стандарте дается перечень и определения терминов, применяемых при осуществлении туристской деятельности. Дана классификация туристских услуг:

- услуги туроператора по организации внутреннего туризма;- услуги туроператора по организации выездного туризма;- услуги туроператора по организации въездного туризма;- услуги турагента;- отдельные услуги туроператора и турагента;- услуги при самодеятельном туризме;- экскурсионные услуги.

Определена классификация туров на:

- оздоровительные (туры оздоровительного характера с отдыхом и/или лечением на курорте);- познавательные (туры с экскурсионной программой: посещение музеев, осмотр достопримечательностей, участие в культурных мероприятиях);- профессионально - деловые (туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, торговых ярмарок и выставок; с выступлениями с лекциями, концертами; с участием в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных курсах, а также с целью продвижения товаров на рынке и увеличения их сбыта; обучения и исследовательской деятельности, за исключением случаев оплачиваемой работы в месте временного пребывания);- спортивные (туры для занятия непрофессиональным спортом: пешеходным, конным, лыжным, горным, велосипедным, подводным плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и пр., а также с целью участия и присутствия на спортивных соревнованиях);- религиозные (туры с паломническими целями, участие в религиозных мероприятиях, маршруты с посещением святых мест);- туры с другими целями.

Туристские услуги должны учитывать интересы туристов, быть безопасными для жизни, здоровья туристов и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644. Туроператор и турагент должны иметь лицензию на осуществление туристской деятельности и сертификат соответствия оказываемых туристских услуг требованиям безопасности для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством.

Формирование тура осуществляют исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста (или организации) с учетом специфики внутреннего, выездного и въездного туризма на основании договоров (контрактов) с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех услуг, входящих в тур, или с организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими отдельные услуги.

Во въездном туризме формирование тура осуществляют путем разработки программы туристского путешествия по определенному маршруту, включающей предоставление комплекса услуг с заключением договора с направляющей стороной - иностранной туристской организацией в рамках международного сотрудничества с данной стороной.

Во въездном и внутреннем туризме предоставление услуг на территории Российской Федерации осуществляют на основе договоров с туроператорами и организациями или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими / организующими: - услуги средств размещения;- услуги питания;- услуги по перевозке пассажиров;- экскурсионные услуги;- услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий в соответствии с программой пребывания;- комплекс вышеназванных услуг.

По услугам, подлежащим обязательной сертификации, договора заключают с организациями или индивидуальными предпринимателями, имеющими сертификаты соответствия требованиям безопасности.

В выездном туризме формирование тура осуществляют на основании договоров с принимающей стороной - иностранной туристской организацией и перевозчиком в соответствии с договором в области туризма Российской Федерации с данным иностранным государством. В договорах с принимающей стороной должна быть предусмотрена ответственность последней за соответствие предоставляемых услуг условиям договора, а также за причинение ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов по вине принимающей стороны или ее контрагентов в рамках предоставляемых услуг.

В договорах с перевозчиком должна быть предусмотрена ответственность перевозчика за предоставление проездных документов в соответствии с подтвержденным бронированием и выполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормами международного права.

Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора / турагента с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги. Договор между туроператором и турагентом должен предусматривать:- ответственность туроператора перед турагентом за:

1) информационное обеспечение каждого тура,

2) качество и безопасность предоставляемых туристских услуг,

3) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине туроператора после подтверждения заявки турагентом,

4) предоставление турагенту необходимой и достоверной информации о потребительских свойствах туристских услуг, обеспечивающей туристам возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой, а также предоставление недостоверной информации;- ответственность турагента перед туроператором за:

1) предоставление туристам необходимой и достоверной информации, обеспечивающей последним возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой,

2) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине турагента после подтверждения заявки туроператором.

Договор между туроператором / турагентом (продавцом) и туристом включает ответственность туроператора / турагента за предоставление всех предусмотренных договором услуг вне зависимости от того, предоставляются ли эти услуги самим туроператором / турагентом или третьей стороной. К существенным условиям договора относятся:- информация о туроператоре / турагенте (продавце), включая данные лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес, банковские реквизиты;- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;- розничная цена тура и порядок его оплаты;- права, обязанности и ответственность сторон;- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;- достоверная информация о потребительских свойствах туристских услуг, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов\*;- минимальное количество туристов в группе\*\*, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникающих в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;- условия возможного изменения стоимости тура;- порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Конкретные условия путешествия, розничную цену тура указывают в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором / турагентом.

При реализации тура туроператор / турагент обязан предоставлять туристам достоверную информацию о реализуемом туре до подписания договора. Требования к информации о туре для потребителей приведены в таблице 1.

Таблица 1

**ИНФОРМАЦИЯ О ТУРЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

|  |  |
| --- | --- |
| Требование к информации | Содержание информации |
| Информационное обеспечение тура | Наличие информации о:- средствах размещения и наборе предоставляемых услуг;- условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности);- условиях питания;- условиях трансфера;- программе тура;- экскурсионном обслуживании;- наличии гида, сопровождающего;- дополнительных услугах. |
| Памятка | - Необходимая и достоверная информация о:правилах въезда в страну (место) временного пребывания;- условиях пребывания;- таможенных правилах;- обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятникахприроды, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;- состоянии окружающей природной среды;- часовом поясе и климатических условиях на маршруте;- опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий;факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий;правилах личной безопасности;- особенностях путешествий;- курсе валют и порядке их обмена;- правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки;- прочая полезная информация |

1. ***Классификация и стандартизация услуг средств размещения.***

Большинство разработанных в мире к настоящему времени национальных (региональных) систем гостиничной классификации носит индикативный, рекомендательный характер, а сама классификация гостиниц является необходимым условием для получения лицензии на деятельность в сфере гостиничного бизнеса.

Международный союз официальных туристских организаций (МСОТО), предшественник Всемирной туристской организации (ВТО), а впоследствии и сама ВТО, пытались разработать единую мировую систему классификации гостиниц.

Попытки создания единой классификации не увенчались успехом также и в силу того, что многие эксперты, включая экспертов международной гостиничной ассоциации (МГА), выразили сомнение не только в возможности, но и в необходимости такой классификации, из-за значительных расхождений в различных национальных стандартах. Тогда ВТО пошла не по пути создания единой классификации, а по пути определения минимальных требований и рекомендаций по отдельным элементам гостиничного хозяйства в зависимости от категории гостиницы. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации была в I989г. одобрена региональными комиссиями ВТО в Мадриде.

В рекомендации ВТО вошли требования к зданию гостиницы, качеству оборудования, к системам водоснабжения, энергоснабжения, отоплению и вентиляции, санитарные требования, к безопасности и качеству обслуживания инвалидов, техническому оборудованию гостиницы и номерам, в том числе стандартам оборудования и мебели в них.

В основу классификации положена система «Звёзд». Высшая категория — 5\*, низшая — 1\*. Гостиницы не в полной мере отвечающие требованиям к гостиницам категории 1\* — «некатегоризированные» гостиницы.

В дальнейшем (1991-1995гг.) ВТО разработало концепции, определения и классификации, используемые для статистики и разграничения сфер деятельности в туризме и связанных с туризмом услуг, в том числе и международную стандартную классификацию средств размещения туристов. При этом все средства размещения туристов подразделялись на два категории — коллективные и индивидуальные средства размещения.

К коллективным средствам размещения отнесены гостиницы и аналогичные заведения, специализированные заведения и прочие. К специализированным заведениям относятся: здравницы, курорты, санатории, дома отдыха, Конгресс-центры, пассажирский транспорт, разнообразные лагеря труда и отдыха. Отдельно классифицируются прочие коллективные заведения и индивидуальные средства размещения.

Классификация коллективных средств размещения Госкомстата России и Российского союза туриндустрии рассматривает следующие средства размещения:

1. Гостиничные предприятия: гостиницы, включая туристские; мотели; кемпинги; общежития для приезжих (при этом под гостиницей понимается «юридическое лицо, представляющее собой, как правило, обособленное здание, предназначенное для временного проживания»),
2. Санаторно - курортные организации и организации отдыха, в том числе:

а) Санаторно - курортные организации (санатории и пансионаты с лечением, санаторные профилактории);

б) Организации отдыха:

- дома и пансионаты отдыха, базы отдыха и другие организации отдыха;

- туристские базы;

в) детские оздоровительные учреждения (загородно - санаторного типа, оборонно-спортивные, оздоровительные, труда и отдыха).Коллективные средства размещения включали в себя гостиницы и аналогичные заведения (гостиницы, мотели, придорожные и пляжные гостиницы, гостиницы квартирного типа, пансионаты, общежития, меблированные комнаты и т.д.), имеющие не менее 10 номеров, а также специализированные заведения, предназначенные для лечения (санатории), проведения конференций и т.д.

1994 г. Госстандарт России утверждает и вводит в действие ГОСТ Р 50645 «Классификация гостиниц», где устанавливается классификация гостиниц по категориям (от 1 \* до 5”) и мотелей (от 1 \* до 4”), вместимостью не менее 10 номеров. Но сами понятия «гостиница» и «мотель», приводимые в стандарте оказываются расплывчатыми и неточными («гостиница — предприятие, предназначенное для временного проживания»; «мотель — гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги»).

1998 г. Госстандарт утверждает и вводит в действие ГОСТ Р 51185 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», который повторял «Международную стандартную классификацию средств размещения туристов», рекомендованную Всемирной туристской организацией. По настоящее время присвоение российским гостиницам категорий осуществлялось в рамках аккредитованных Госстандартом России следующих систем добровольной сертификации:

С июля 2003 г. начало действовать Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденное Приказом Минэкономразвития РФ №197 от 21.06.2003 г.

**Приказ Федерального агентства по туризму (Ростуризма) от 21 июля 2005 года № 86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» прошел государственную регистрацию в Министерстве юстиции Российской Федерации (регистрационный номер 6991 от 9 сентября 2005 года).**

15 июля 2005 года Правительство Российской Федерации издало Распоряжение № 1004-р, в котором были одобрены представленные Ростуризмом предложения о системе классификации гостиниц и других средств размещения. Ростуризму было дано поручение об утверждении данной системы и о принятии мер по её реализации.

До настоящего времени в России наблюдается довольно парадоксальная картина: из-за отсутствия единой системы гостиничной классификации средства размещения, добиваясь желаемых «звёзд», прибегают к услугам различных органов по сертификации, которые берутся за присвоение категорий, хотя уполномочены заниматься лишь оценкой соответствия средств размещения нормативным документам. Это приводит к тому, что потребители как отечественные, так и иностранные, дезориентированы при выборе средства размещения и зачастую сталкиваются с несоответствием заявленной категории и ожидаемого качества.

Вопрос о единой системе классификации назрел давно, и впервые она была утверждена на государственном уровне в рамках Минэкономразвития в 2003 году. Тогда многие гостиницы, часть из которых представляют международные гостиничные цепи, получили «звёзды». Однако процесс был приостановлен из-за административной реформы.

Система классификации гостиниц и других средств размещения - это единственная подобная система в нашей стране, одобренная государством. Принятие этой системы особенно важно в рамках процесса вступления России во Всемирную торговую организацию (ВТО). Система разработана с учётом положений Федерального Закона "Об основах туристской деятельности в РФ" и Закона "О защите прав потребителей", Концепции развития туризма в Российской Федерации, рекомендаций ВТО и существующей зарубежной практики. Соблюдение современных стандартов обслуживания и стабильности качества предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг поможет потребителю правильно выбрать гостиницу, а также обеспечит его достоверной информацией о её статусе. Классификация гостиниц и других средств размещения позволит оценивать их соответствие как техническим требованиям (по состоянию материально-технической базы), так и качественным характеристикам обслуживания. В конечном счёте, цель системы - это повышение конкурентоспособности гостиниц, увеличение туристского потока и, следовательно, доходов от въездного и внутреннего туризма.

В новой Системе классификации требования, предъявляемые к гостиницам и другим средствам размещения, получили свое дальнейшее развитие и уточнение с учетом опыта, накопленного за время действия предыдущей Системы. В частности, уточнены требования, предъявляемые к средствам размещения с номерным фондом до 50 номеров, поскольку «малые» гостиницы и другие средства размещения небольшой вместимости не в состоянии обеспечить предоставление широкого спектра услуг, уточнены также требования, предъявляемые к молодежным гостиницам. Отдельно разработаны требования и критерии балльной оценки для домов отдыха, пансионатов и средств размещения с оказанием услуг оздоровительного характера. Сертификаты категории, выданные в 2003-2004 годах в рамках действия прежней Системы классификации, действительны. Повторной классификации для этих средств размещения не требуется.

Потребность разработки Системы классификации возникла в связи с тем, что ранее гостиницы могли получать «звезды», проходя процедуру оценки соответствия по разным системам сертификации, в основе которых лежала различная нормативная база, о которой потребителям было неизвестно. В итоге складывалась ситуация, когда гостиницы, имеющие одинаковую категорию (количество «звезд»), существенно различались по уровню комфорта. Вследствие этого потребитель, ориентировавшийся при выборе гостиницы на объявленную ей категорию, чувствовал себя обманутым.

По новой Системе классификации оценка соответствия средства размещения проводится органами по классификации, эксперты которых оформляют протоколы и составляют акт оценки. Оформленные документы передаются в Центральный орган системы (ЦОС), где проводится их экспертиза перед направлением в Аттестационную комиссию. В задачи ЦОС входит подготовка экспертов, координация их работы и контроль за тем, чтобы оценка проводилась по единой методологии и единым критериям.

Системы сертификации предусматривают только оценку соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. В результате оценки, проведенной экспертами того или иного органа по сертификации, гостинице или иному средству размещения тот же орган по сертификации и выдает сертификат соответствия, в котором отмечается соответствие предприятия требованиям того или иного нормативного документа с указанием его названия и пунктов, в которых изложены данные требования.

В отличие от систем сертификации процедура классификации включает два этапа:

1-й этап – это проведение оценки соответствия средства размещения требованиям, содержащимся в системе классификации, (требованиям и критериям балльной оценки), необходимым для присвоения ему категории от «одной звезды» до «5 звезд», а также номеров средства размещения требованиям системы (требованиям и критериям балльной оценки), необходимым для присвоения номерам одной из следующих категорий: «сюит», «апартамент», «студия», «люкс», а также номер «первой, второй, третьей, четвертой или пятой категории».

Оценка производится экспертной комиссией органа по классификации. В ходе экспертной оценки составляются протоколы и Акт, которые передаются в Центральный орган Системы для представления их Аттестационной комиссии.

2-й этап – Аттестационная комиссия рассматривает представленные документы и принимает решение о присвоении или отказе в присвоении гостинице или другому средству размещения запрашиваемой им категории. В состав Аттестационной комиссии входят представители гостиничных предприятий, турфирм, общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма.

В результате средству размещения присваивается категория, выдается сертификат категории, подписанный председателем Аттестационной комиссии и «знак соответствия» - табличка, на которой указано количество «звезд» и то, кем эти звезды присвоены, а именно, Федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма. Надпись сделана на русском и английском языках. Эта табличка прикрепляется на фасаде гостиницы с тем, чтобы потребители видели, кто присвоил «звезды» данному средству размещения.

Одобрение Правительством Системы классификации гостиниц и других средств размещения свидетельствует о том, что государство в лице федерального органа исполнительной власти в сфере туризма выступает гарантом того, что гостиница или другое средство размещения действительно соответствует всем требованиям, предъявляемым к данной категории.

Отличие новой системы Классификации от других систем и ранее действовавших:

* 1. в новой Системе «звезды» присваиваются всем категориям средств размещения: гостиницам, молодежным гостиницам, мотелям, пансионатам, домам отдыха и др.;
  2. изменились требования, необходимые для присвоения гостинице или другому средству размещения той или иной категории. Три из четырех ранее действовавших систем основывались на ГОСТ Р 50645-94, который, как известно, в 2003 года был отменен. В новой Системе нормативная база другая. Основные позиции ГОСТ Р 50645-94 в нее также включены, однако ряд положений изменен, внесено много новых позиций. Значительные изменения претерпели требования к номерному фонду. Введены новые требования к холлу гостиницы: они касаются как площади, мебели, так и оказываемых услуг. Внесены изменения и в критерии балльной оценки – они стали более жесткими: недостаточно только набрать общую сумму баллов по всем позициям, предусмотренным Системой классификации, помимо этого по тем позициям, которые касаются не набора услуг, а качественных характеристик, необходимо еще набрать суммарное количество баллов не ниже установленных для каждой категории значений;

3) учтены особенности «малых» гостиниц и других средств размещения небольшой вместимости (до 50 номеров), которые не в состоянии предоставить широкого спектра услуг, а также специфика молодежных гостиниц и средств размещения, расположенных в районах исторической застройки и/или зданиях, являющихся историко – архитектурными памятниками.

4) учтена специфика санаториев, домов отдыха и пансионатов (территория, расположение у моря/реки или иного водоема, а также оборудование для оздоровительных процедур и пр.).

**Говоря о критериях балльной оценки, в Системе под оценками понимается:**

«Отличным» считается состояние, которое может быть оценено как «новое», однако это не означает, что, например, мебель или постельные принадлежности в действительности являются только что приобретенными. «Хорошим» может быть оценено состояние, которое не требует проведения ремонта. «Удовлетворительным» можно считать состояние, которое свидетельствует о целесообразности проведения незначительного ремонта.

В Системе оценивается наличие и применение профессиональных стандартов и технологий обслуживания, то есть нормативное описание производственных процессов. Это является самой большой проблемой для гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. В большинстве гостиниц (не говоря уже о санаториях, домах отдыха, пансионатах и прочих средствах размещения) профессиональных стандартов для каждой категории персонала и технологий обслуживания, описывающих взаимодействие различных служб средства размещения, просто не существует. Единственное, что удается обнаружить в ходе процедуры оценки соответствия, - это должностные инструкции, составленные еще в советское время. В этой связи неудивительно, что первыми гостиницами, подтвердившими свой «пятизвездочный статус» по Системе классификации, стали московские гостиницы «Националь» и «Балчуг Кемпински», входящие в международные гостиничные цепи. Принципиальное отличие деятельности средств размещения, входящих в международные гостиничные цепи, заключается в том, что они управляются при жестком соблюдении корпоративного стандарта, применяемого в той или иной гостиничной сети.

Наличие «работающих» профессиональных стандартов, предусмотренных Системой классификации, обеспечивает стабильность и постоянство предоставляемых услуг и уровень обслуживания. Обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена Системой классификации, одобренной Распоряжением Правительства, повышает его конкурентоспособность, ведет к увеличению его загрузки и доходов.

# Тема 5. Подтверждение соответствия в системе технического регулирования РФ.

1. Принципы, цели и формы подтверждения соответствия.
2. Добровольное подтверждение соответствия.
3. Обязательное подтверждение соответствия.

**1. Принципы, цели и формы подтверждения соответствия.**

Для удостоверения уровня качества продукции, работ или услуг определенным требованиям существует системы подтверждения соответствия, включающая определенный набор процедур и специальную технологию.

**Подтверждение соответствия** - документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

Законом «О техническом регулировании в РФ» предусмотрен новый порядок подтверждения соответствия товаров, выполнения работ, оказания услуг.

*Подтверждение соответствия осуществляется в целях:*

* удостоверения соответствия продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, условиям договоров;
* содействия приобретателям в компетентном выборе продукции, работ, услуг;
* повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;
* создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории Российской Федерации, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

*Подтверждение соответствия осуществляется на основе принципов:*

* доступности информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам; недопустимости применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, в отношении которых не установлены требования технических регламентов;
* установления перечня форм и схем обязательного подтверждения соответствия в отношении определенных видов продукции в соответствующем техническом регламенте;
* уменьшения сроков осуществления обязательного подтверждения соответствия и затрат заявителя; недопустимости принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия, в том числе в определенной системе добровольной сертификации;
* защиты имущественных интересов заявителей, соблюдения коммерческой тайны в отношении сведений, полученных при осуществлении подтверждения соответствия;
* недопустимости подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией.

Подтверждение соответствия разрабатывается и применяется равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, которые являются изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями.

Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить добровольный или обязательный характер. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме добровольной сертификации. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в формах:

* принятия декларации о соответствии (далее - декларирование соответствия);
* обязательной сертификации.

**2. Добровольное подтверждение соответствия.**

Термины и определения:

**сертификация** - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров; **сертификат соответствия** - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров; **система сертификации** - совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом; Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольное подтверждение соответствия может осуществляться для установления соответствия национальным стандартам, стандартам организаций, системам добровольной сертификации, условиям договоров. Объектами добровольного подтверждения соответствия являются продукция, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работы и услуги, а также иные объекты, в отношении которых стандартами, системами добровольной сертификации и договорами устанавливаются требования. Орган по сертификации:

* осуществляет подтверждение соответствия объектов добровольного подтверждения соответствия;
* выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию;
* предоставляет заявителям право на применение знака соответствия, если применение знака соответствия предусмотрено соответствующей системой добровольной сертификации;
* приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.

*Система добровольной сертификации* может быть создана юридическим лицом и (или) индивидуальным предпринимателем или несколькими юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями. Лицо или лица, создавшие систему добровольной сертификации, устанавливают перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, правила выполнения предусмотренных данной системой добровольной сертификации работ и порядок их оплаты, определяют участников данной системы добровольной сертификации. Системой добровольной сертификации может предусматриваться применение знака соответствия. Система добровольной сертификации *может быть зарегистрирована* федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию ведет единый реестр зарегистрированных систем добровольной сертификации.

Объекты сертификации, сертифицированные в системе добровольной сертификации, могут маркироваться ***знаком соответствия*** системы добровольной сертификации. Порядок применения такого знака соответствия устанавливается правилами соответствующей системы добровольной сертификации. Применение знака соответствия национальному стандарту осуществляется заявителем на добровольной основе любым удобным для заявителя способом в порядке, установленном национальным органом по стандартизации. Объекты, соответствие которых не подтверждено в порядке, установленном настоящим Федеральным законом, не могут быть маркированы знаком соответствия.

**3. Обязательное подтверждение соответствия.**

Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента. Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации. Форма и схемы обязательного подтверждения соответствия могут устанавливаться только техническим регламентом. Декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу независимо от схем обязательного подтверждения соответствия и действуют на всей территории Российской Федерации. Работы по обязательному подтверждению соответствия подлежат оплате заявителем. Правительством Российской Федерации устанавливается методика определения стоимости работ по обязательному подтверждению соответствия, которая предусматривает применение единых правил и принципов установления цен на продукцию одинаковых или сходных видов независимо от страны и (или) места ее происхождения, а также лиц, которые являются заявителями.

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании договора с заявителем. Схемы сертификации, применяемые для сертификации определенных видов продукции, устанавливаются соответствующим техническим регламентом. Соответствие продукции требованиям технических регламентов подтверждается сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации. Срок действия сертификата соответствия определяется соответствующим техническим регламентом. Форма сертификата соответствия утверждается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации, аккредитованным в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию ведет единый реестр выданных сертификатов соответствия.

Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом, маркируется *знаком обращения на рынке.* Изображение знака обращения на рынке устанавливается Правительством Российской Федерации. Данный знак не является специальным защищенным знаком и наносится в информационных целях. Маркировка знаком обращения на рынке осуществляется заявителем самостоятельно любым удобным для него способом. Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, установленном настоящим Федеральным законом, не может быть маркирована знаком обращения на рынке.

# Тема 6. Сертификация систем качества.

1. Принципы менеджмента качества.
2. Система менеджмента качества и стандарты ИСО серии 9000.
3. Сертификация систем качества.

**1. Принципы менеджмента качества**

Для успешного руководства организацией и ее функционирования необходимо направлять ее и управлять систематически и прозрачным способом. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией включает менеджмент качества наряду с другими аспектами менеджмента.

Восемь принципов менеджмента качества были определены для того, чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации.

**Принципы менеджмента качества**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Принцип | Содержание |
| 1 | **Ориентация на потребителя** | Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. |
| 2 | **Лидерство руководителя** | Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации. |
| 3 | **Вовлечение работников** | Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности. |
| 4 | **Процессный подход** | Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом. |
| 5 | **Системный подход к менеджменту** | Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей. |
| 6 | **Постоянное улучшение** | Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель. |
| 7 | **Принятие реш-й, основ-ое на ф-тах** | Эффективные решения основываются на анализе данных и информации. |
| 8 | **Взаимовыгодные отн-ния с пост-ми** | Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности. |

Восемь принципов менеджмента качества образуют основу для стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство ИСО 9000 и лежат в основе теории всеобщего управления качеством (Total Quality Management, TQM), основоположником которой является Эдвард Деминг.

**2. Система менеджмента качества и стандарты ИСО серии 9000.**

**СИСТЕМА КАЧЕСТВА - с**овокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Общие требования к системе качества:

1. Масштабы системы качества должны соответствовать целям в области качества.
2. Система качества организации предназначена, прежде всего, для удовлетворения внутренних потребностей управления организацией. Она шире, чем требования определенного потребителя, который оценивает только ту часть системы качества, которая относится к этим требованиям.
3. В связи с требованиями контракта или обязательными предписаниями по проведению оценки качества может быть затребовано наглядное доказательство применения определенных элементов системы качества

Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих:

а) установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;

б) разработку политики и целей организации в области качества;

в) установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;

г) установление и определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;

д) разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;

е) применение данных этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;

ж) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;

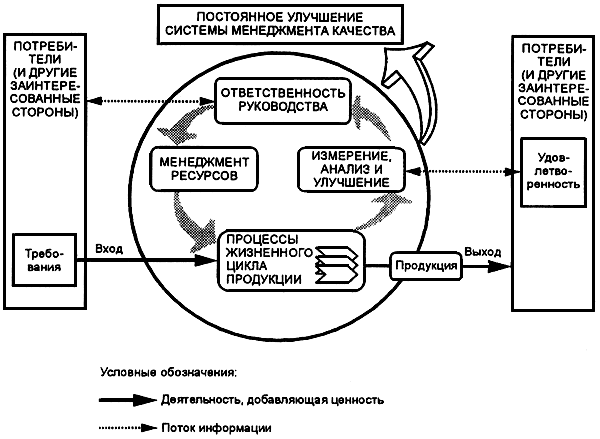
и) разработку и применение процесса для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Такой подход также применяется для поддержания в рабочем состоянии и улучшения имеющейся системы менеджмента качества.

Организация, принимающая указанный выше подход, создает уверенность в возможностях своих процессов и качестве своей продукции, а также обеспечивает основу для постоянного улучшения. Это может привести к возрастанию удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон и успеху организации.

Впервые стандарты на системы качества были разработанные Великобритании в 70-е годы 20 века, а середины 80-х годов ИСО начала разработку международных стандартов в этой области. Международный опыт управления качеством сконцентрирован в пакете международных стандартов ИСО 9000-9004, принятых Международной организацией по стандартизации (ИСО) в марте 1987 г. и периодически обновляемых. В 1994 г. вышла вторая редакция основных стандартов этой серии, а в 2000 году были опубликованы стандарты ИСО 9000:2000.

**Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе**



Стандарты ИСО 9000 содержат минимальные требования, которым должна соответствовать организация работ по обеспечению гарантии качества независимо от того, какую именно продукцию выпускает предприятие или какие услуги оно оказывает. Если система управления качеством, в рамках которой реализуются процессы управления на данном предприятии, соответствует требованиям указанных стандартов, то сегодня это воспринимается как убедительное доказательство способности предприятия обеспечить выпуск продукции или оказание услуг требуемого качества.

Отличительной особенностью международных стандартов ИСО 9000 является то, что они устанавливают степень ответственности руководства организации за качество. Руководство предприятия отвечает за разработку политики в области качества, за создание, внедрение и функционирование системы управления качеством, что должно четко определяться и оформляться документально. К обязанностям руководства относятся подбор специалистов и выделение необходимых ресурсов для производственного, контрольно-измерительного и испытательного оборудования, а также для программного обеспечения компьютерной техники. Руководство должно устанавливать требуемый уровень компетенции и следить за своевременностью повышения квалификации персонала.

**Система стандартов ИСО 9000:2000** В результате пересмотра комплекс стандартов ИСО 9000:2000 теперь содержит 5 базовых стандартов, основные из них: **ИСО 9000:2000** "Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь"; **ИСО 9001:2000** "Система менеджмента качества. Требования" (устанавливает минимальный набор требований к системам качества и применяется для целей сертификации); **ИСО 9004:2000** "Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества" (содержит методические указания по созданию систем менеджмента качества, которые ориентированы на высокую эффективность деятельности);

**Принципиальные отличия новой версии стандартов**:

1) сокращение числа стандартов;

2) четко сформулированные требования к достижению удовлетворенности потребителей и постоянному улучшению деятельности;

3) более логичная структура стандартов;

4) введение принципа процессного подхода к деятельности организации;

5) удобство применения на предприятиях сферы услуг и малого бизнеса;

6) базирование на восьми универсальных принципах менеджмента качества;

7) возможность идти дальше сертификации, обеспечивая достижение удовлетворенности

Международные Стандарты серии ISO 9000 разработаны для того, чтобы помочь предприятиям и организациям всех типов внедрить и использовать наиболее эффективные системы менеджмента качества. Данные стандарты приняты в качестве национальных более чем в 150 странах мира.

**3. Сертификация систем качества.**

Тенденцией современного развития сертификации в международном масштабе является все большее распространение сертификации систем качества.

Сертификат системы соответствия предприятия Международным Стандартам Системы Менеджмента Качества ISO 9000 зачастую является решающим аргументом влияния на формирование положительного общественного мнения о предприятии и, как следствие, инструментом расширения клиентской и партнерской базы.

Цели сертификация системы качества по Международным стандартам серии ISO 9000 это:

* улучшение репутации компании или предприятия в отрасли, показатель ее реальной стабильности;
* повышение качества продукции и услуг, снижение непроизводительных затрат - как следствие – увеличение реальной прибыли предприятия или организации;
* обязательное условие для получения любого заказа с финансированием из государственного бюджета;
* выход на международный рынок, возможность тесного сотрудничества в совместных работах и проектах с иностранными партнерами;
* привлечение российских и иностранных инвестиций;
* получение преимущества перед конкурентами при участии в тендерных торгах;
* усовершенствование системы управления и повышение ее эффективности;
* упрощение процесса получения лицензий или разрешений.

**Основные этапы сертификации системы качества (СК):**

1. предварительная оценка системы качества с целью определения готовности организации к сертификации СК;
2. проверка и оценка СК в организации, которая заканчивается выдачей сертификата при положительных результатах проверки;
3. инспекционный контроль сертифицированной СК.

Примеры СДС, зарегистрированных Ростехрегулированием и осуществляющих сертификацию систем качества: СДС услуг ГОСТ Р, СДС «СТАНДАРТ-СЕРТИФИКА», СДС «ЕВРОСЕРТ», СДС «ГЛОБАЛСЕРТ», СДС систем менеджмента «СЕРТ-ОСМ».