

Стандартизація в сфері туризму

Нормативна база стандартизації в туризмі

- Нормативно-правова база туристичної діяльності регулюється як спеціальним, так і загальним законодавством.
- До норм загального законодавства належать:
- - [Конституція України](#), якою закріплені основні права і свободи людини, їх гарантії;
- - Закони України - "[Про захист прав споживачів](#)", що є основою державного регулювання безпеки товарів і послуг з метою захисту людини, її майнового та природного середовища; "Про порядок виїзду із України і в'їзду в Україну громадян України"; "Про порядок здійснення розрахунків в іноземній валюті"; "[Про страхування](#)"; "[Про рекламу](#)"; "Про державний кордон України"; "Про охорону навколишнього природного середовища"; "Про правовий статус іноземців"; "[Про підприємництво](#)"; "[Про підприємства в Україні](#)"; "Про охорону культурної спадщини" тощо.

- Правове забезпечення підприємницької діяльності, в тому числі туристичної, гарантується насамперед [Законом України "Про підприємництво"](#), ухваленим Верховною Радою України в 1991 році.
- Ключовими його розділами є:
 - - загальні положення щодо підприємництва (суб'єкти, свобода, обмеження, принципи та організаційні форми);
 - - умови здійснення підприємництва (державна реєстрація, право наймання працівників і соціальні гарантії, відповідальність суб'єктів, припинення діяльності);
 - - стосунки підприємця і держави (гарантії прав, державні підтримка та регулювання, діяльність іноземних підприємств, міжнародні договори).

- З великої кількості юридичних актів, які регулюють всі напрямки діяльності туристичного підприємства, визначальними є також Закон України "Про підприємства в Україні", статут підприємства, а також узгоджений з чинним законодавством колективний договір, що регулює відносини трудового колективу з адміністрацією підприємства.

- Закон "Про підприємства в Україні", який регламентує діяльність різних видів підприємств, ухвалено сесією Верховної ради України 27 березня 1991 року.
- Пізніше до нього вносились окремі зміни. Цей закон визначає види та організаційні форми підприємств, правила їхнього створення і ліквідації, механізм здійснення ними підприємницької діяльності; створює однакові правові умови для функціонування підприємств незалежно від форм власності і системи господарювання; забезпечує самостійність підприємств, чітко фіксує їхні права та відповідальність у здійсненні господарської діяльності, регулює відносини з іншими суб'єктами господарювання і державою.

- Будь-яке підприємство діє на підставі власного статуту, тобто певного зібрання обов'язкових правил, що регулюють його індивідуальну діяльність та взаємовідносини з іншими суб'єктами господарювання. Статут має відповідати основним положенням закону України про підприємства; його затверджує власник (власники) чи засновник (засновники) підприємства.

- У статуті підприємства визначаються: його точне найменування та місцезнаходження; власник (власники) або засновник (засновники); основна місія і цілі діяльності; органи управління та порядок їхнього формування; компетенція (повноваження) трудового колективу та його виборних органів; джерела та порядок утворення майна; умови реорганізації і припинення існування.

- В туристичному підприємстві, як і в будь-якому іншому, важливу соціальну роль відіграє колективний договір - угода між трудовим колективом та адміністрацією, що укладається щорічно і не може суперечити чинному законодавству України.
- Колективним договором регулюються виробничі, трудові та економічні відносини трудового колективу з адміністрацією (власником) будь-якого підприємства, яке використовує найману працю. Важливо зазначити, що на діяльність туристичного підприємства поширюється дія всіх законодавчих актів регламентуючих підприємництво в Україні взагалі. Центральне місце займає законодавство про стандартизацію туристичних послуг. Стаття 15 Господарського кодексу України та Закон України "Про стандартизацію" регулюють відносини в сфері розроблення, затвердження, прийняття і дотримання стандартів.

Мета і завдання стандартизації туристичних послуг

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

- Стандартизація - є одним з напрямів реалізації державного захисту прав та інтересів споживачів є
- Стандартизація - це діяльність, спрямована на розробку і встановлення вимог, норм, правил, характеристик, як обов'язкових для виконання, так і рекомендованих, що забезпечує право споживача на придбання продукції, послуг належної якості за прийнятну ціну, а також право на безпеку й комфортність праці та відпочинку.
- Стандарт - нормативний документ, який розроблено на основі консенсусу, затверджений визнаним органом, спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній галузі.

Основними принципами стандартизації є:

- - врахування рівня розвитку науки і техніки, екологічних вимог, економічної доцільності й ефективності технологічних процесів для виробника, вигоди та безпеки для споживача і держави в цілому;
- - гармонізація нормативних документів з стандартизації з міжнародними, регіональними і національними стандартами інших країн; забезпечення відповідності вимог нормативних документів актам законодавства;
- - участь у розробці нормативних документів усіх зацікавлених сторін (розробник, виробник, споживач); взаємозв'язок і узгодженість нормативних документів усіх рівнів; придатність нормативних документів для сертифікації і продукції;
- - відкритість інформації про чинні стандарти й програми робіт з стандартизації з урахуванням вимог чинного законодавства;
- - відповідність комплексів (систем) стандартів складу та взаємозв'язкам об'єктів стандартизації для певної галузі, раціональність, несуперечність та обґрунтованість вимог стандартів, можливість їх перевірки;
- - застосування інформаційних систем і технологій у галузі стандартизації .

Цілі й завдання стандартизації

- Мета й основні завдання стандартизації знаходяться у логічному взаємозв'язку з рівнем розвитку країни та спрямовані на вирішення питань міжнародного співробітництва, внутрішнього розвитку країни й розвитку самої системи стандартизації
- Цілями стандартизації є:
 - - встановлення положень, що забезпечують відповідність об'єкта стандартизації своїй визначеності й безпечність його щодо життя чи здоров'я людей, тварин, рослин, а також майна й охорони навколишнього природного середовища;
 - - створення умови для раціонального застосування усіх видів національних ресурсів;
 - - сприяння усуненню технічних бар'єрів у торгівлі, підвищенні конкурентоспроможності продукції, робіт та послуг відповідно до рівня розвитку науки, техніки і технологій.

- Основна мета стандартизації - оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації для прискорення науково-технічного прогресу, підвищення якості продукції, удосконалення управління народним господарством, розвитку міжнародного економічного, наукового й технічного співробітництва. Досягнення цієї мети забезпечується за рахунок створення системи нормативних документів та стандартів, які визначають прогресивні вимоги до продукції, послуг, процесів на стадіях їх розробки, виготовлення і використання, а також здійснення нагляду за дотриманням встановлених у цих документах вимог.
- Метою стандартизації в туризмі є нормативне забезпечення підвищення рівня якості та ефективності туристського й екскурсійного обслуговування і захист інтересів споживачів туристських послуг.

Завданнями стандартизації є:

- - забезпечення безпечності продукції, процесів та послуг стосовно життя, здоров'я та майна людей, тварин, рослин, довкілля;
- - створення умов для захисту і зберігання майна і продукції, зокрема під час їх транспортування чи зберігання;
- - досягнення високої якості продукції, процесів і послуг, відповідної до рівня розвитку науки, техніки, технологій і потреб людей;
- - реалізація прав споживачів;
- - забезпечення технічної та інформаційної сумісності і взаємозамінності;
- - досягнення збіжності й відтворності результатів контролю;
- - встановлення оптимальності вимог до суспільно важливої продукції, процесів та послуг;

- - заощадження усіх видів ресурсів, поліпшення техніко-економічних показників виробництва;
- - впровадження новітніх технологій, оновлення виробництва та підвищення його продуктивності;
- - забезпечення господарських об'єктів, складними технічними системами захисту з урахуванням допустимого ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- - розвиток міжнародного й регіонального співробітництва;
- - усунення технічних бар'єрів у торгівлі та ін.

Об'єкт, предмет, область і рівні стандартизації

- **Об'єкт стандартизації** - продукція, послуга, процеси обслуговування, для яких розробляються ті або інші вимоги, характеристики, параметри, правила тощо.
- Стандартизація може відноситися або до об'єкта в цілому, або до його окремих складових.
- **Предмет стандартизації** - те конкретне в об'єкті, що підлягає стандартизації.
- **Область стандартизації** - сукупність взаємозв'язаних об'єктів стандартизації (наприклад - туристська індустрія).

Класифікація. За рівнем стандартизації:

- 1. Міжнародна стандартизація - стандартизація, участь в якій є доступною для відповідних органів всіх країн.
- 2. Регіональна стандартизація - стандартизація, участь в якій є доступною для відповідних органів країн лише одного географічного або економічного регіону.
- 3. Національна стандартизація - стандартизація, що проводиться на рівні однієї певної країни.
- 4. Галузева стандартизація - стандартизація, що проводиться на рівні однієї конкретної галузі виробництва.

. За змістом вимог з стандартизації:

- 1. Комплексна стандартизація - це стандартизація, при якій здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення і використання системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкта комплексної стандартизації в цілому, так і його основних елементів з метою оптимального вирішення конкретної проблеми.
- 2. Випереджувальна стандартизація - це стандартизація, при якій встановлюються підвищені вимоги відносно вже досягнутих на практиці норм і вимог до об'єктів стандартизації, які, згідно з прогнозами, будуть оптимальними в майбутньому.

Види стандартів:

- 1. Міжнародні стандарти - стандарти, прийняті міжнародною організацією з стандартизації.
- 2. Регіональні стандарти - стандарти, прийняті регіональною організацією з стандартизації.
- 3. Міждержавні стандарти - стандарти, прийняті країнами СНД, що приєдналися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації і які застосовуються ними безпосередньо.
- 4. Національні стандарти - стандарти, прийняті національним органом із стандартизації.
- 5. Галузеві стандарти - стандарти, прийняті галузевим органом з стандартизації на рівні однієї конкретної галузі виробництва.
- 6. Стандарти організації (підприємства) - стандарти, прийняті службою стандартизації конкретного підприємства, організації, об'єднання, установи для цих об'єктів.

Види стандартів:

- **Основоположні стандарти встановлюють:** організаційно-методичні й загальнотехнічні положення для визначеної галузі стандартизації; терміни та визначення; загальнотехнічні вимоги та правила; норми, що забезпечують впорядкованість, сумісність, взаємозв'язок та взаємоузгодження різних видів технічної і виробничої діяльності під час розроблення-виготовлення, транспортування та утилізації продукції; норми, що забезпечують охорону навколишнього природного середовища.
- **Стандарти на продукцію, послуги встановлюють вимоги до груп однорідної або конкретної продукції, послуги, що забезпечують її відповідність своєму призначенню.**
- **Стандарти на процеси встановлюють основні вимоги до послідовності й методів (засобів, режимів, норм) виконання різних робіт (операцій) у процесах, що використовуються у різних видах діяльності й забезпечують відповідність процесу його призначення.**

Види стандартів:

- Стандарти на методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу) встановлюють послідовність робіт, операцій, способи (правила, режими, норми) й технічні засоби їх виконання для різних видів та об'єктів контролю продукції, процесів, послуг. Стандарти й технічні умови повинні використовуватися на всіх стадіях життєвого циклу продукції (послуг).
- Національні стандарти на території України застосовують всі підприємства незалежно від форм власності підпорядкування: громадяни - суб'єкти підприємницької діяльності; міністерства (відомства), органи державної виконавчої влади, на діяльність яких поширюється їх дія.
- Галузеві стандарти на території України застосовують для організацій (підприємств, установ) сфери управління органу, який їх затвердив, та їхні підприємства - суміжники, а також на добровільних засадах інші підприємства й громадяни - суб'єкти підприємницької діяльності.

Види стандартів:

- **Стандарти на методи контролю** (випробувань, вимірювань, аналізу) встановлюють послідовність робіт, операцій, способи (правила, режими, норми) й технічні засоби їх виконання для різних видів та об'єктів контролю продукції, процесів, послуг. Стандарти й технічні умови повинні використовуватися на всіх стадіях життєвого циклу продукції (послуг).
- **Національні стандарти на території України** застосовують всі підприємства незалежно від форм власності підпорядкування: громадяни - суб'єкти підприємницької діяльності; міністерства (відомства), органи державної виконавчої влади, на діяльність яких поширюється їх дія.
- **Галузеві стандарти на території України** застосовують для організацій (підприємств, установ) сфери управління органу, який їх затвердив, та їхні підприємства - суміжники, а також на добровільних засадах інші підприємства й громадяни - суб'єкти підприємницької діяльності.

Види стандартів:

- **Стандарти науково-технічних та інженерних товариств (спілок)** застосовують добровільно підприємства, окремі громадяни - суб'єкти підприємницької діяльності, які вважають доцільним використовувати нові передові засоби, технології, методи і т.ін., вимоги до яких містяться в цих стандартах. Використання цих стандартів для виготовлення продукції можливо лише за згодою замовника або споживача цієї продукції, що закріплено договором або іншою угодою.
- **Технічні умови використовують:** підприємства незалежно від форми власності й підлеглості; громадяни - суб'єкти підприємницької діяльності за договірними зобов'язаннями або ліцензіями на право виготовлення та реалізації продукції (надання послуг).
- **Стандарти організації (підприємства)** застосовують тільки на конкретному підприємстві й на підприємствах, що входять до складу об'єднань (концернів, асоціацій), які затвердили ці стандарти.

- Міжнародні, міждержавні й регіональні стандарти, національні стандарти інших країн застосовують в Україні в межах її міжнародних договорів за порядком, який встановлює Держспоживстандарт України. Дозволяється застосування цих стандартів і стандартів фірм інших країн для виготовлення й поставки продукції на експорт за пропозиціями споживачів (замовників) цих країн на договірних засадах відповідно до міжнародного законодавства у сфері захисту авторських прав.
- У разі постачання продукції на експорт відповідно до вимог міжнародних регіональних і національних стандартів інших країн або стандартів фірм зарубіжних країн, які встановлені у контрактах на постачання за пропозицією споживача (замовника), слід виконувати обов'язкові вимоги державних стандартів України на виготовлення продукції, її зберігання та транспортування на території України.

- Відповідно до статті 18 Закону України "Про туризм" українська державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на вирішення таких завдань:
 - □ захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;
 - □ класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їх охорони, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;
 - □ підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;

- □ забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- □ взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг, їх уніфікацію;
- □ створення нормативної бази функціонування систем стандартизації і сертифікації товарів, робіт, послуг.
- Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристичної діяльності здійснюється з метою:
 - □ запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна і довкілля;
 - □ сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;

- □ забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки;
- □ гармонізації стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами і правилами, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристичних послуг, взаємодії туроператорів, використання обмежених туристичних ресурсів, якості і видів туристичних послуг.

- Для ефективнішої реалізації викладених вище завдань необхідна ефективна система державних органів контролю. Так, у відповідності до статті 10 Закону України "Про туризм" розробкою стандартів в Україні займається центральний орган виконавчої влади в галузі туризму. Нині в якості такої установи виступає Міністерство культури і туризму.

Сучасні стандарти туризму в Україні, їх оцінка та характеристика

- На сьогодні стандартизація туристичних послуг в Україні забезпечена 4-ма основними стандартами, введеними в дію з 1 січня 1997 року. Дані стандарти прийняті Міждержавною радою країн СНД по стандартизації, метрології і сертифікації 25 квітня 1995 року. Сучасний розвиток туріндустрії, в першу чергу міжнародного спрямування, суттєво змінив консервативну форму еталонів, що викладені нижче.

- Отже, в нашій державі діють такі стандарти у сфері туризму:
- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1-95 "Проектування туристичних послуг", який встановлює порядок розробки документації при проектуванні туристичних послуг. Він призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги.
- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 "Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування". Ним встановлені обов'язкові і рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг, які надають туристичні підприємства незалежно від їх відомчої приналежності і організаційно-правової форми.

- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 "Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів". Цим стандартом установлені вимоги до туристичних та екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів та екскурсантів, методи їх контролю і потрібний для цілей обов'язкової сертифікації туристичних послуг. Він призначений для підприємств усіх організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги населенню.
- Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.4-95 "Класифікація готелів". Даний стандарт встановлює класифікацію готелів (мотелів) різних організаційно-правових форм з кількістю номерів не менше 10. Класифікація не розповсюджується на будинки і приміщення, які здаються в оренду для проживання. Стандарт придатний для використання з метою сертифікації готелів (мотелів).

- Туристичний оператор - це юридична особа, для якої виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг. Тобто в Україні розробляти туристичну подорож, як комплекс взаємопов'язаних туристичних послуг, можуть лише юридичні особи (підприємства). В той же час Закон України "Про туризм" не обмежує право громадян (при наявності необхідного фаху) надавати окремі туристичні послуги (розміщення, харчування, транспортних перевезень, проведення екскурсій, супроводу на маршруті тощо)