
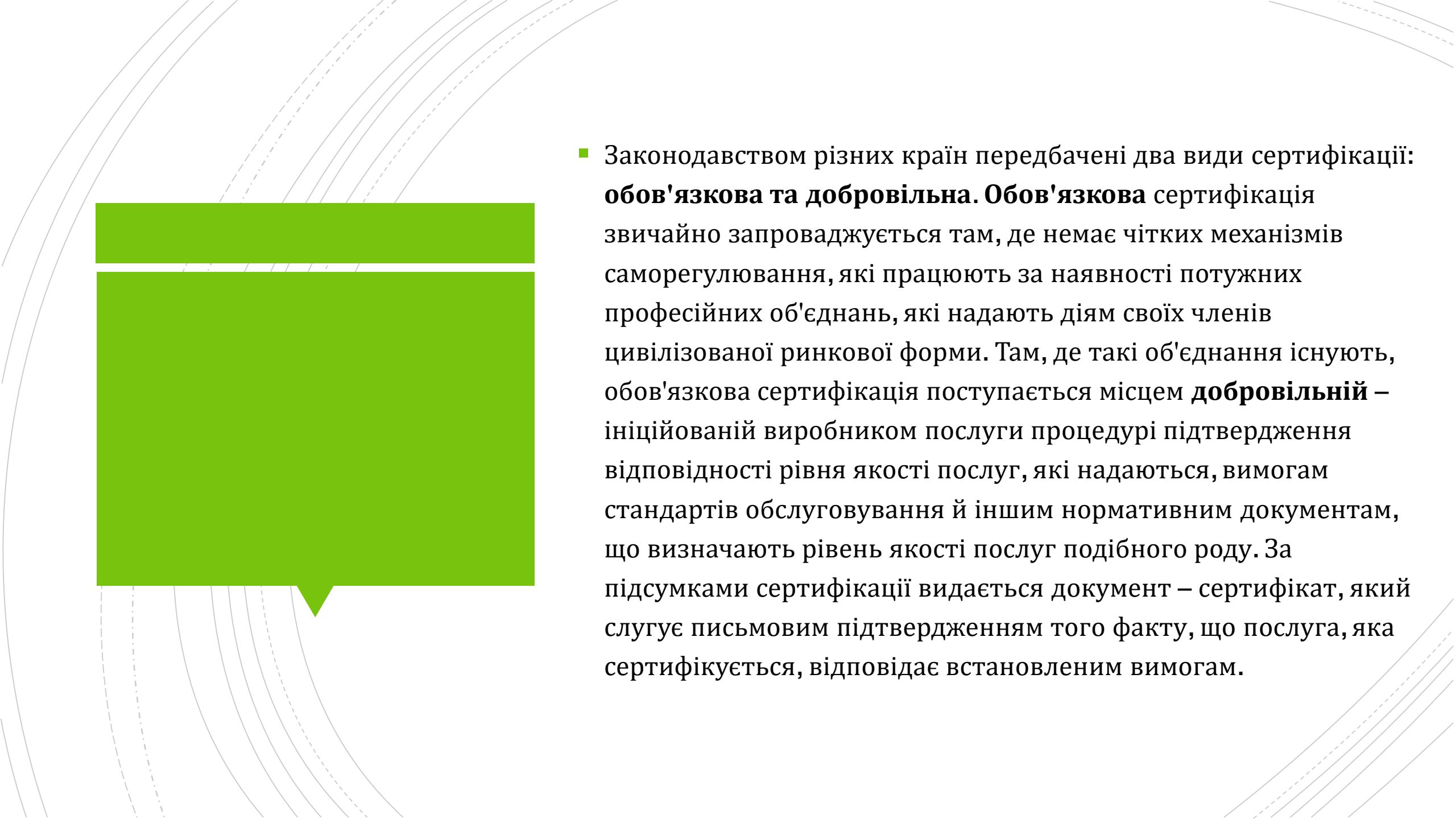
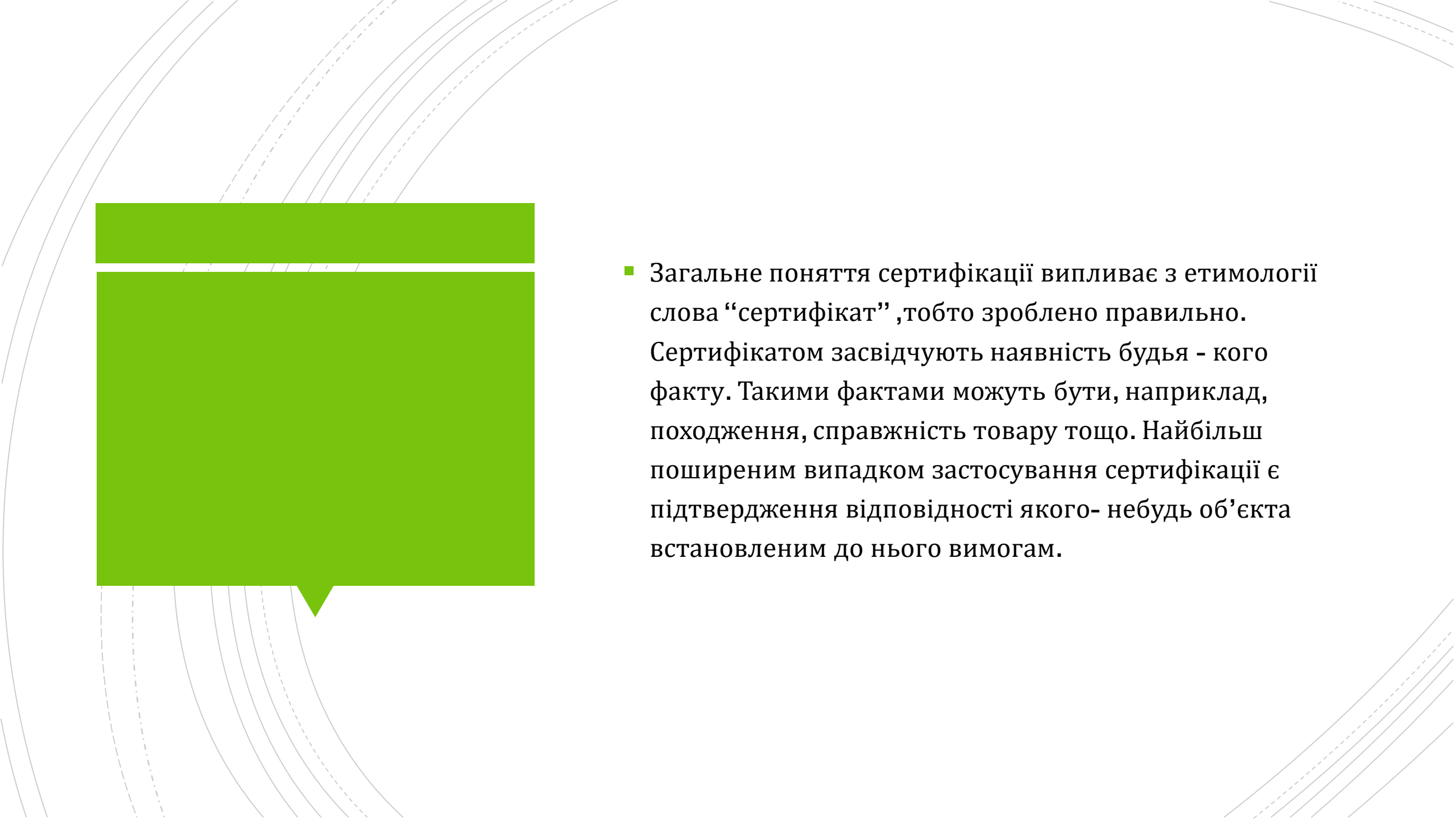


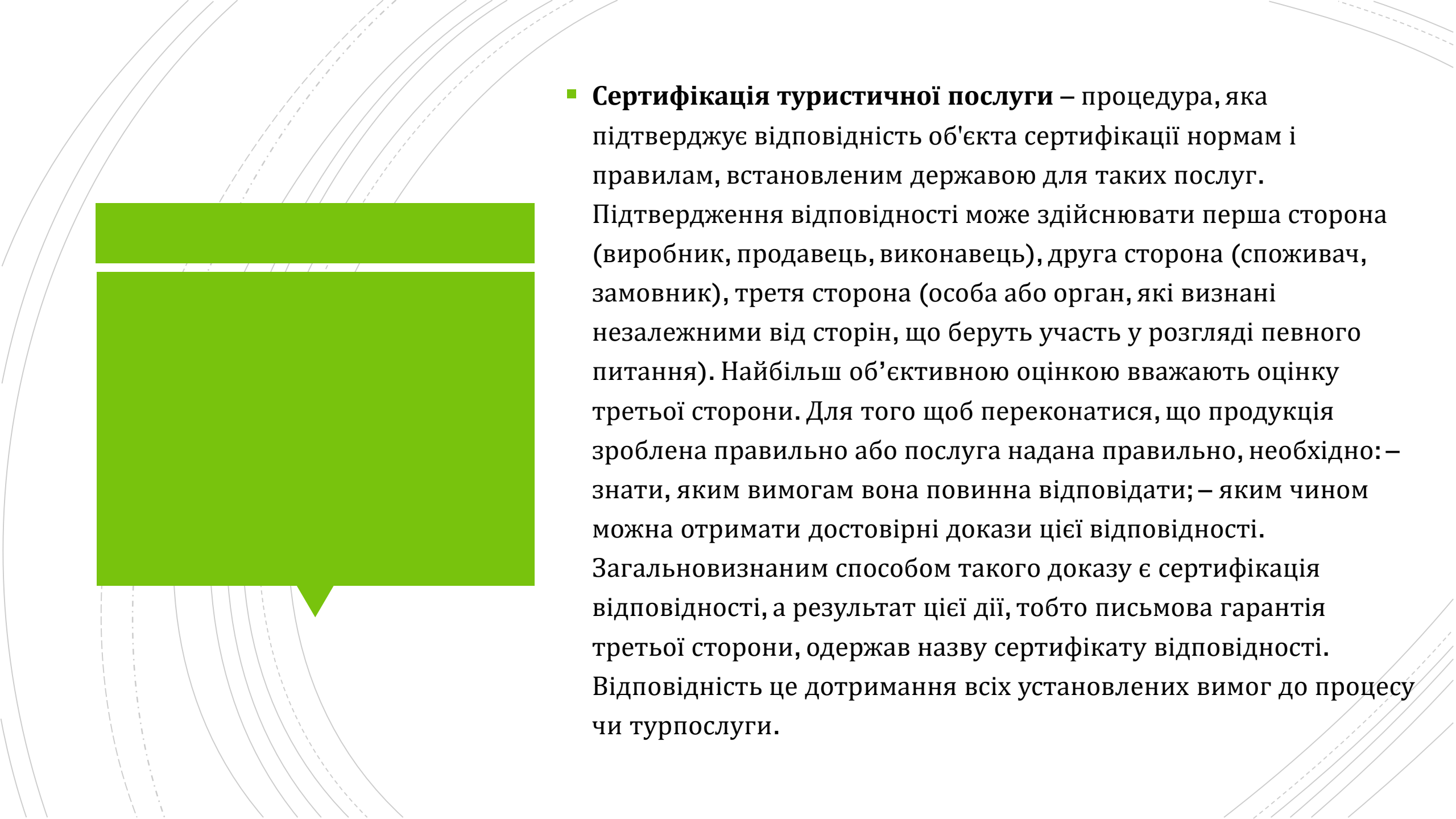
A green speech bubble graphic with a white outline, pointing downwards. The text is centered within the bubble. The background features faint, overlapping circular lines in light gray and white.

Сертифікація в сфері туризму

- 
- Сертифікація туристичних послуг застосовується в усьому цивілізованому світі.
 - **Сертифікація** туристичних послуг проводиться з метою захисту прав і законних інтересів громадян – споживачів цих послуг.
 - **Сертифікація** – процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність об'єкта сертифікації вимогам, установленим законодавством. Сертифікації в туризмі підлягають або туристичні послуги, або послуги готелів (як у більшості європейських країн). Процедуру підтвердження відповідності здійснює орган сертифікації – незалежна від споживача й виконавця уповноважена на це організація.

- 
- Законодавством різних країн передбачені два види сертифікації: **обов'язкова та добровільна. Обов'язкова** сертифікація звичайно запроваджується там, де немає чітких механізмів саморегулювання, які працюють за наявності потужних професійних об'єднань, які надають діям своїх членів цивілізованої ринкової форми. Там, де такі об'єднання існують, обов'язкова сертифікація поступається місцем **добровільній** – ініційованій виробником послуги процедурі підтвердження відповідності рівня якості послуг, які надаються, вимогам стандартів обслуговування й іншим нормативним документам, що визначають рівень якості послуг подібного роду. За підсумками сертифікації видається документ – сертифікат, який слугує письмовим підтвердженням того факту, що послуга, яка сертифікується, відповідає встановленим вимогам.

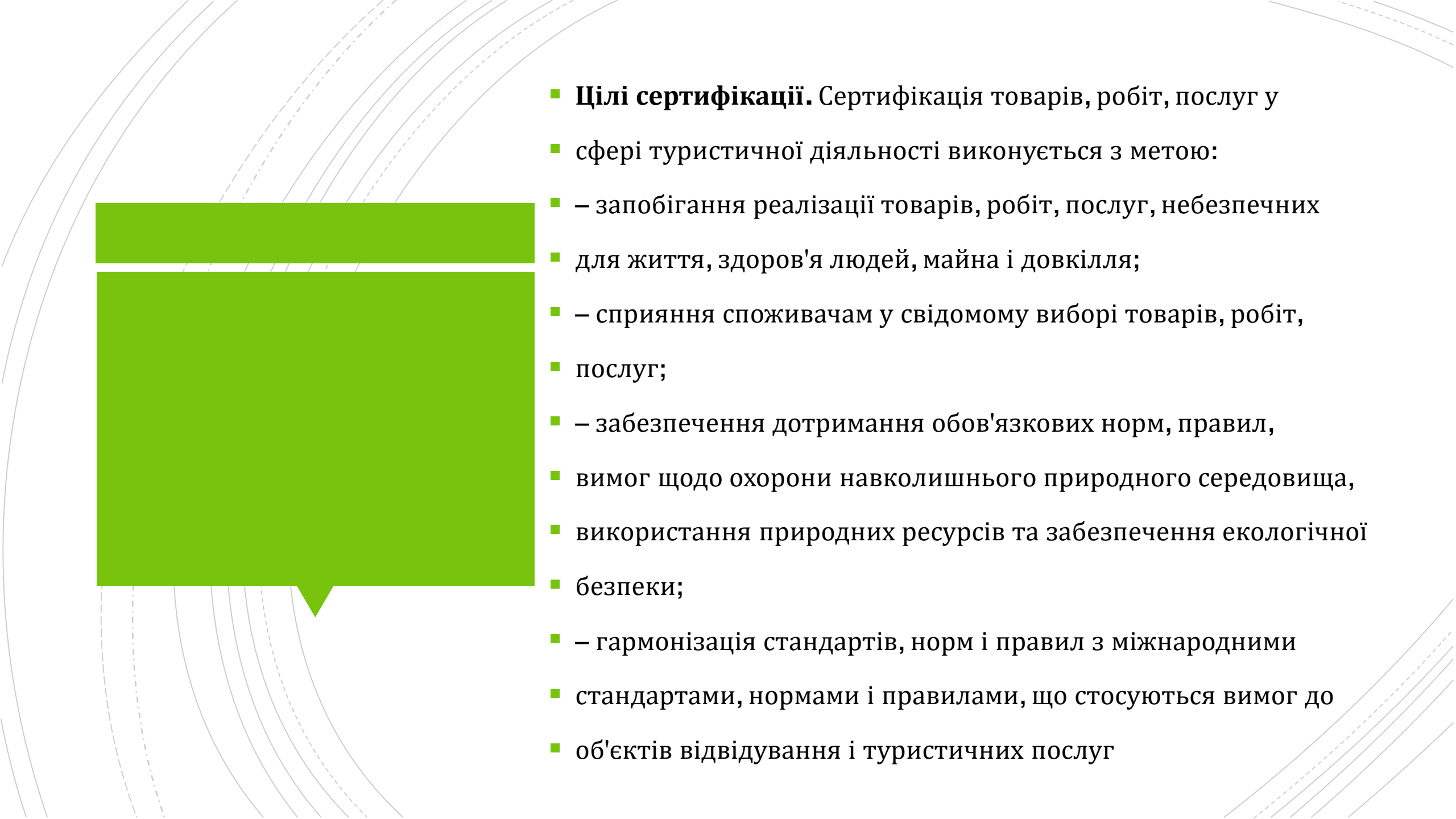
- 
- Загальне поняття сертифікації впливає з етимології слова “сертифікат” ,тобто зроблено правильно. Сертифікатом засвідчують наявність будь-якого факту. Такими фактами можуть бути, наприклад, походження, справжність товару тощо. Найбільш поширеним випадком застосування сертифікації є підтвердження відповідності якого-небудь об’єкта встановленим до нього вимогам.

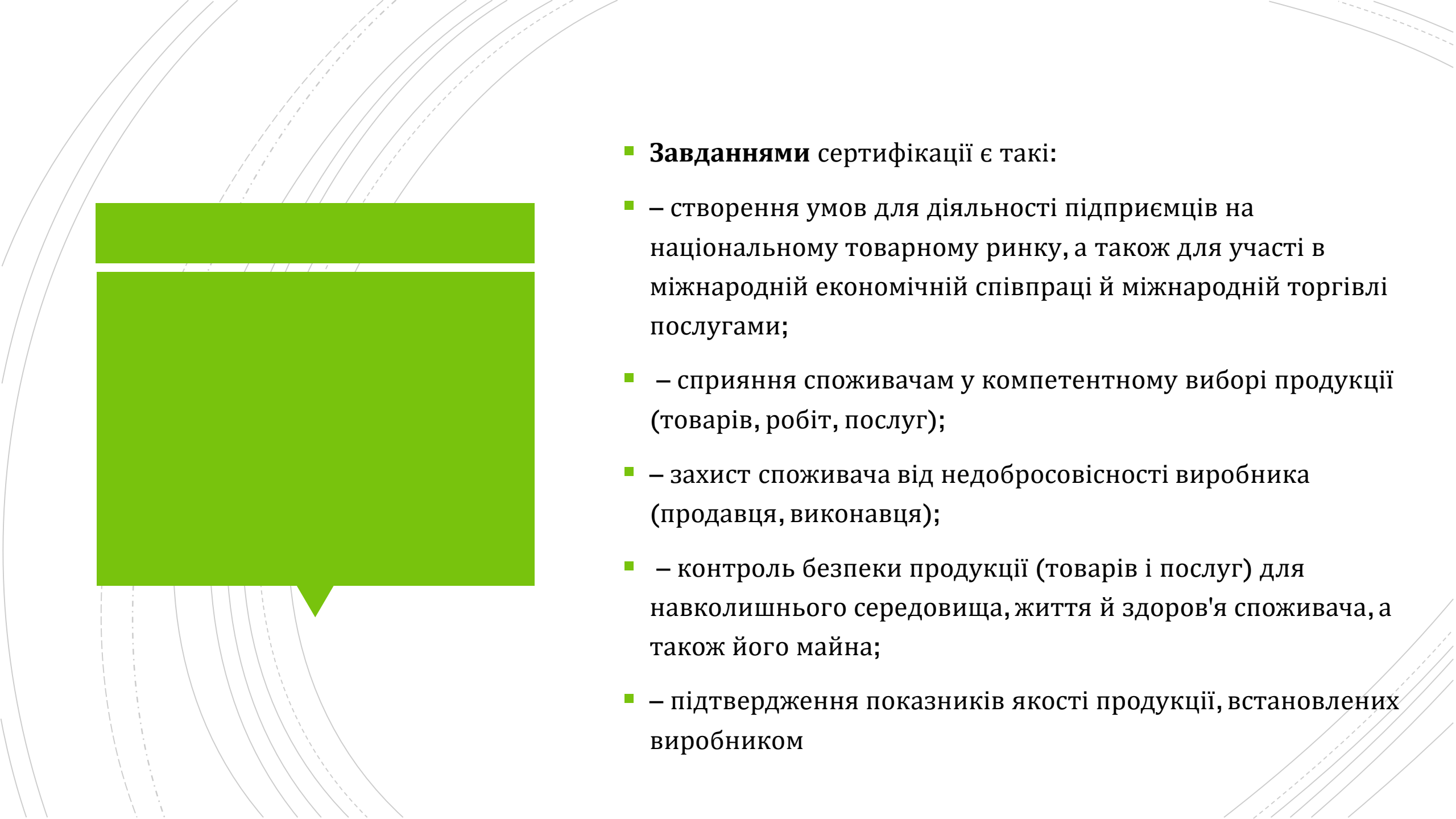
- 
- **Сертифікація туристичної послуги** – процедура, яка підтверджує відповідність об'єкта сертифікації нормам і правилам, встановленим державою для таких послуг. Підтвердження відповідності може здійснювати перша сторона (виробник, продавець, виконавець), друга сторона (споживач, замовник), третя сторона (особа або орган, які визнані незалежними від сторін, що беруть участь у розгляді певного питання). Найбільш об'єктивною оцінкою вважають оцінку третьої сторони. Для того щоб переконатися, що продукція зроблена правильно або послуга надана правильно, необхідно: – знати, яким вимогам вона повинна відповідати; – яким чином можна отримати достовірні докази цієї відповідності. Загальновизнаним способом такого доказу є сертифікація відповідності, а результат цієї дії, тобто письмова гарантія третьої сторони, одержав назву сертифікату відповідності. Відповідність це дотримання всіх установлених вимог до процесу чи турпослуги.

В Україні основні терміни та визначення у сфері сертифікації встановлені у Законі України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності».

Основні терміни та визначення у сфері сертифікації


Назва	Зміст
Сертифікація	Процедура, за допомогою якої третя сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам.
Третя сторона	Особа або орган, які визнаються незалежними від сторін-учасників у питанні, що розглядаються.
Система	Володіє власними правилами процедури і управління для проведення сертифікації відповідності послуг; орган по сертифікації послуг – орган, що проводить сертифікацію послуг.
Система сертифікації	Система, яка має власні правила процедури та управління для проведення сертифікації відповідності.
Система сертифікації однорідної продукції (процесів, послуг)	Система сертифікації, що стосується певної продукції, процесів, послуг, для яких застосовуються такі самі конкретні стандарти та правила й така сама процедура.
Схема сертифікації	Склад та послідовність дій третьої сторони під час оцінки відповідності продукції, послуг, систем якості та персоналу.
Орган з сертифікації	Орган, який здійснює сертифікації відповідності.
Об'єкт сертифікації у сфері послуг	Послуга, результат послуги, процес надання послуги, що підлягають сертифікації.
Послуга, що сертифікується	Послуга, що передбачена до сертифікації.
Сертифікована послуга	Послуга, що пройшла сертифікацію.

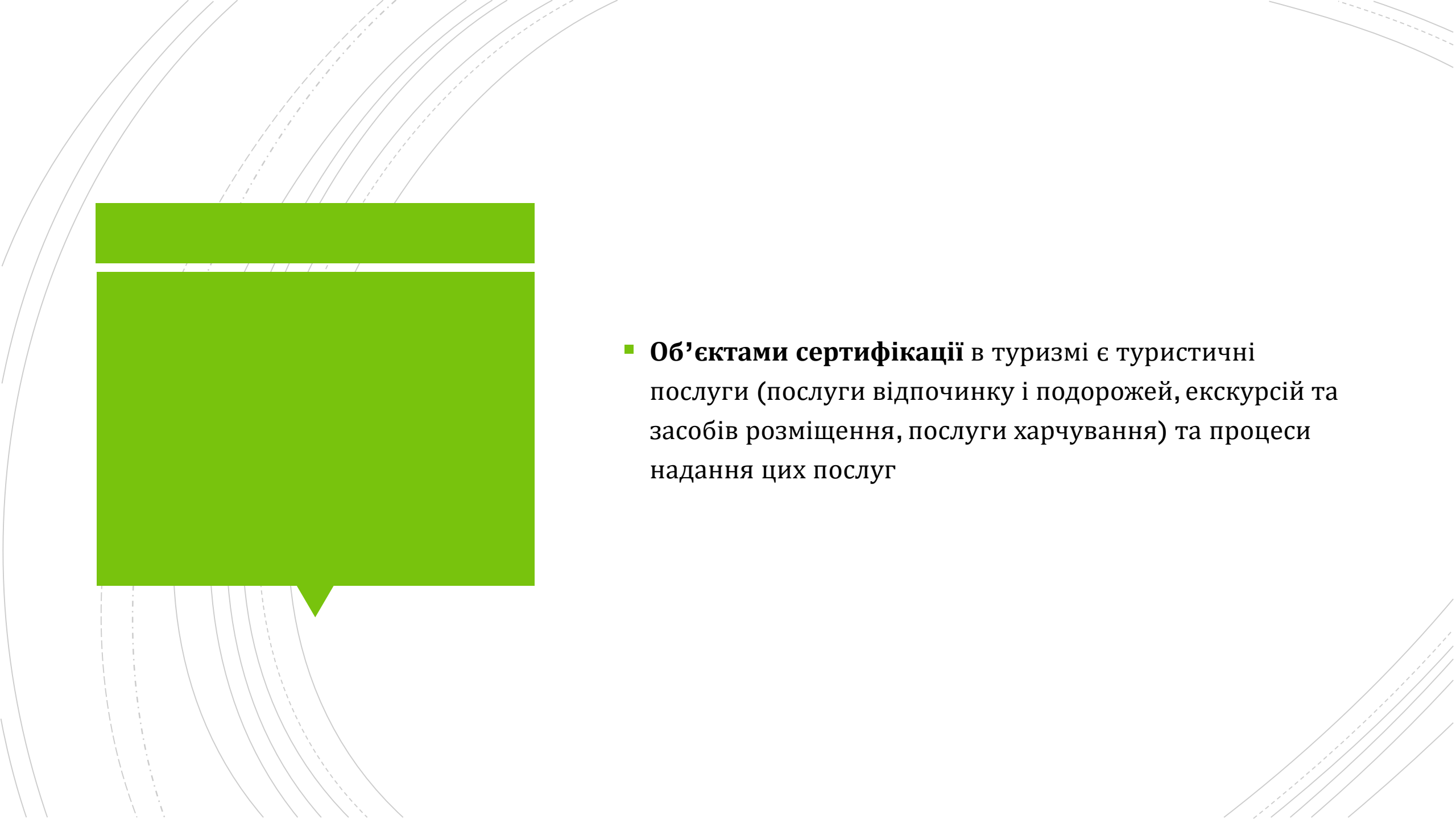
- 
- **Цілі сертифікації.** Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристичної діяльності виконується з метою:
 - – запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна і довкілля;
 - – сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;
 - – забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки;
 - – гармонізація стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, нормами і правилами, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристичних послуг

- 
- **Завданнями** сертифікації є такі:
 - – створення умов для діяльності підприємців на національному товарному ринку, а також для участі в міжнародній економічній співпраці й міжнародній торгівлі послугами;
 - – сприяння споживачам у компетентному виборі продукції (товарів, робіт, послуг);
 - – захист споживача від недобросовісності виробника (продавця, виконавця);
 - – контроль безпеки продукції (товарів і послуг) для навколишнього середовища, життя й здоров'я споживача, а також його майна;
 - – підтвердження показників якості продукції, встановлених виробником

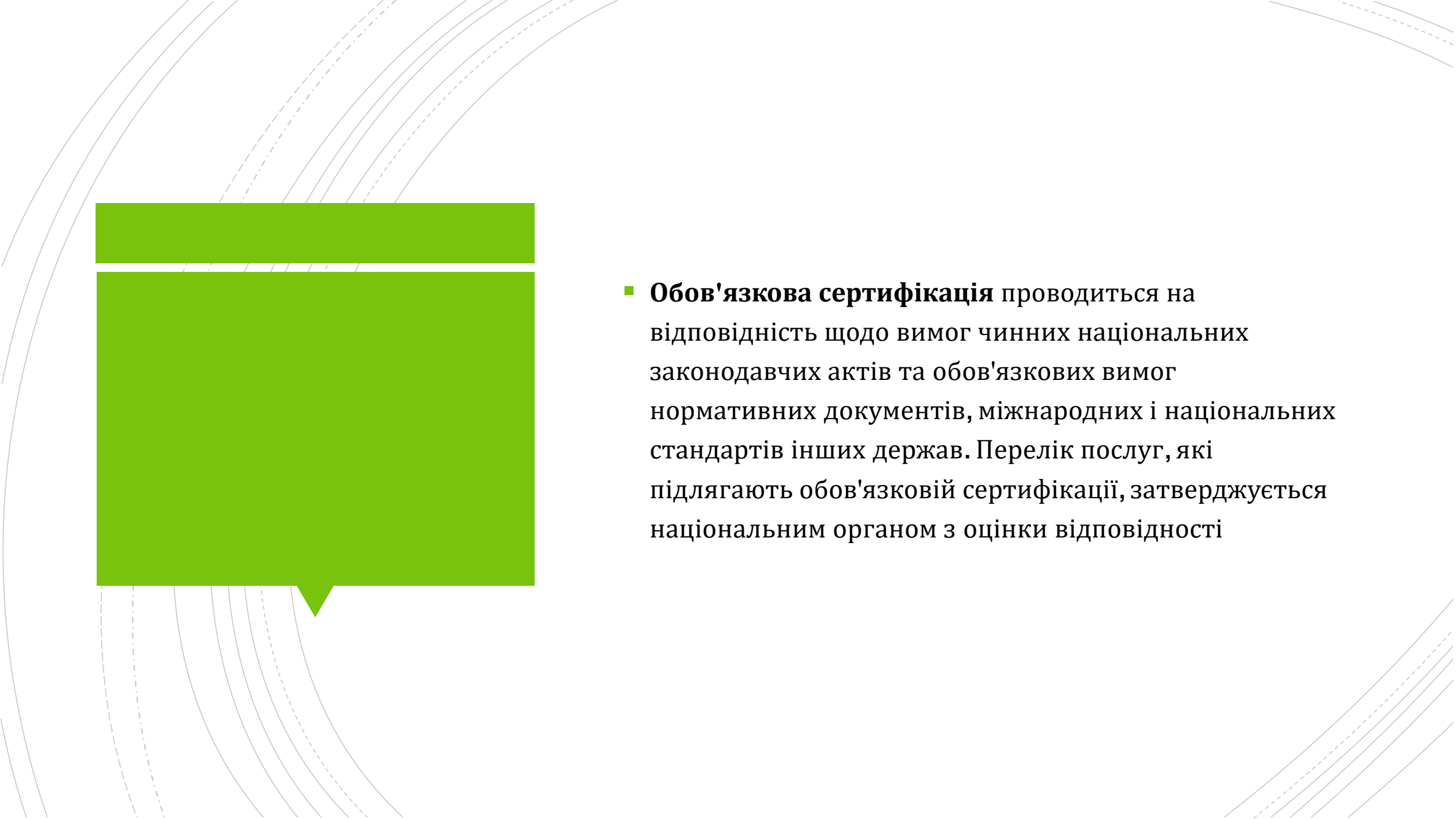
Мета сертифікації туристичних послуг

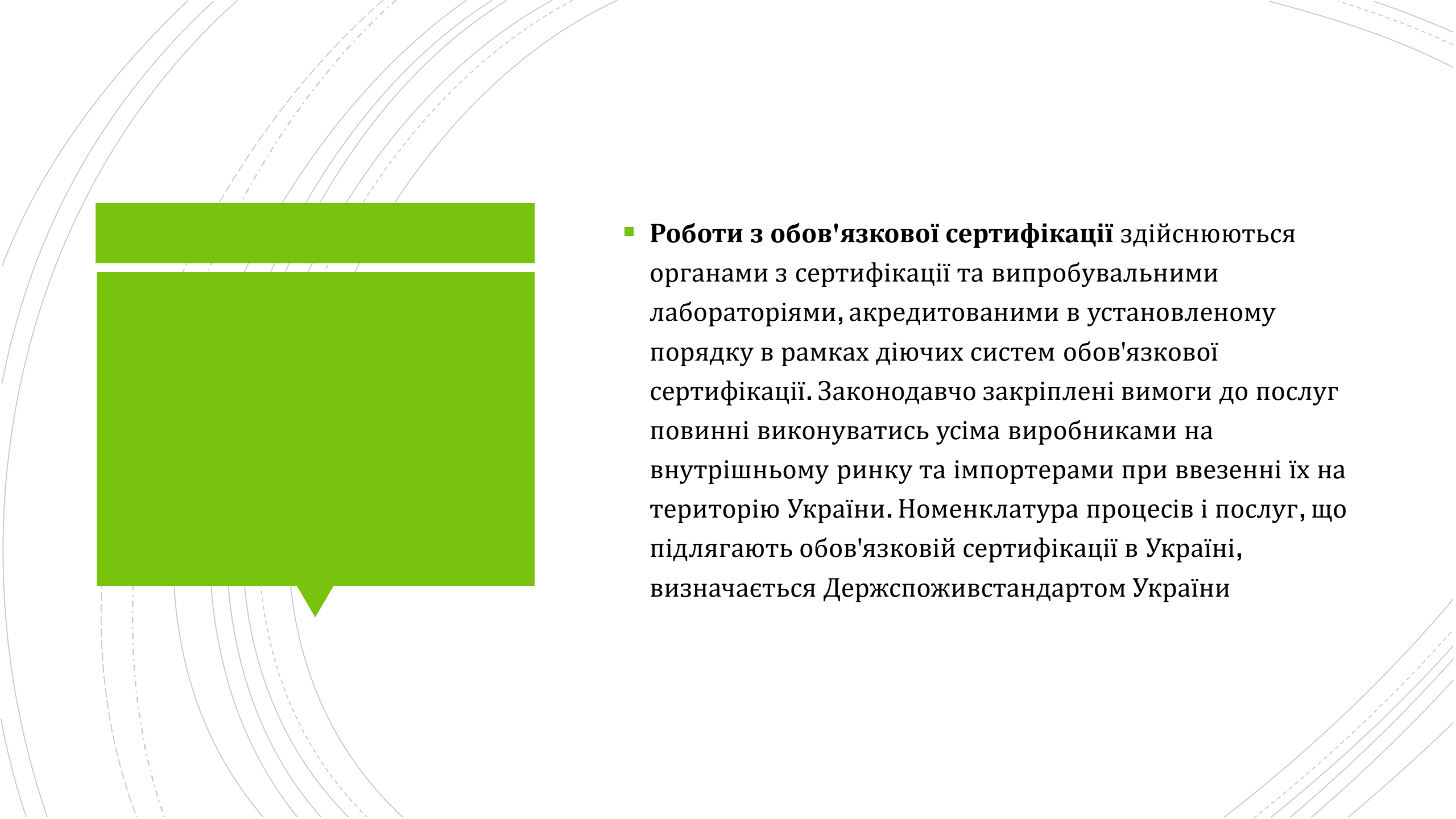


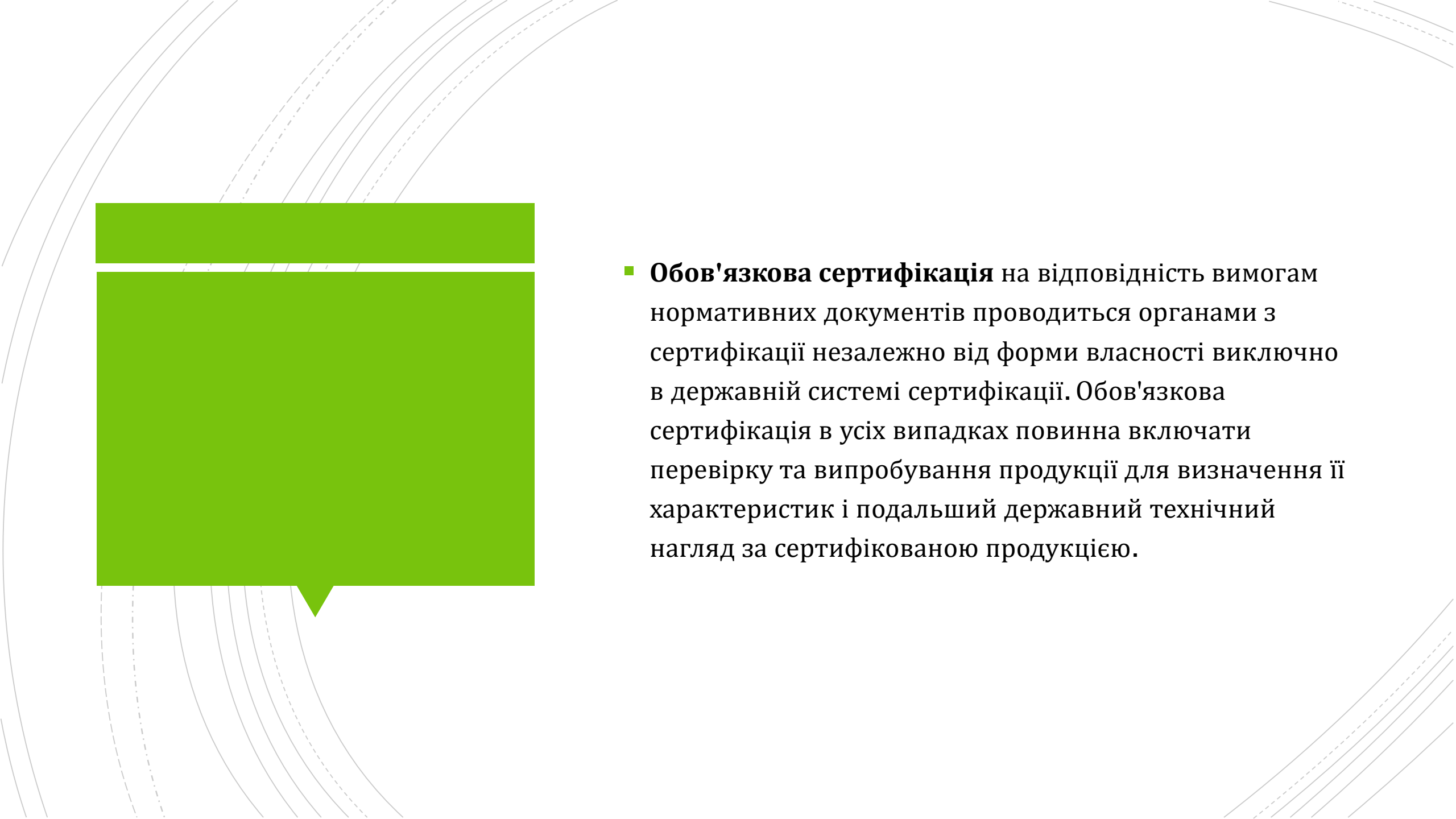
- 
- **Форми сертифікації.** Із історії сертифікації відомо, що вона
 - може існувати у трьох формах:
 - однією з найстаріших і найпростіших форм сертифікації є
 - завірення про високу якість, зроблене продавцем покупцеві; це – «самосертифікація», або сертифікація, що зроблена першою стороною;
 - підтвердження покупцем відповідності послуг вимогам,
 - які заявлені продавцем, тобто сертифікація, що зроблена другою стороною;
 - підтвердження відповідності послуг установленим
 - законодавством вимогам, зроблене незалежною особою або
 - організацією, тобто третьою стороною

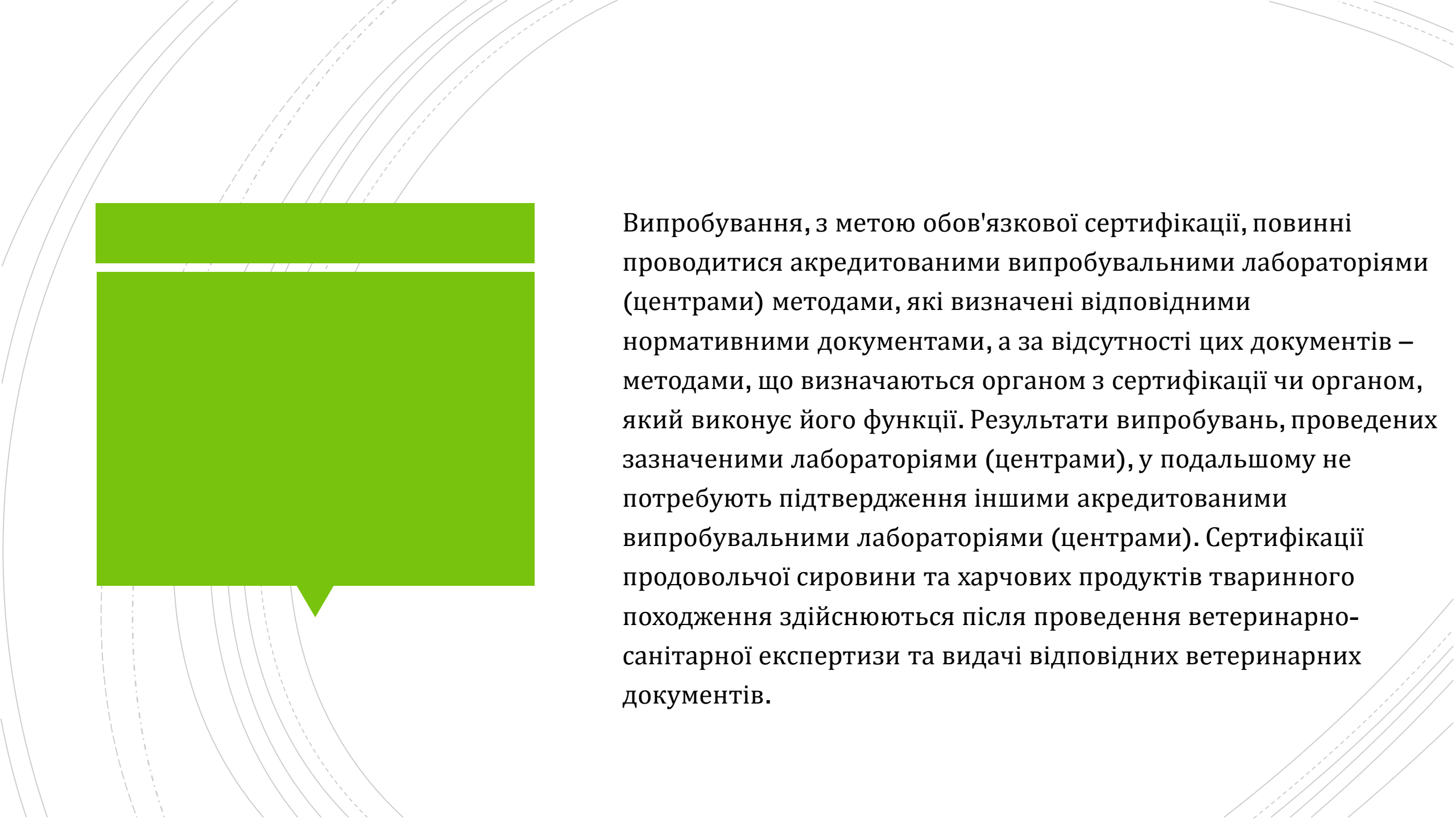
- 
- The slide features a decorative background with several thin, curved lines in shades of gray and green. On the left side, there are two solid green rectangular shapes: a smaller one at the top and a larger one below it. The larger green shape has a small triangular notch at its bottom center.
- **Об'єктами сертифікації** в туризмі є туристичні послуги (послуги відпочинку і подорожей, екскурсій та засобів розміщення, послуги харчування) та процеси надання цих послуг

- **Види сертифікації продукції та послуг.** Сертифікація продукції, послуг в державній системі сертифікації (згідно із Законом «Про стандартизацію і сертифікацію» від 15.01.2015 року № 124-VIII) поділяється на обов'язкову та добровільну. Вона здійснюється призначеними на те органами з сертифікації – підприємствами, установами і організаціями з метою:
 - – запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища;
 - – сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції;
 - – створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі.

- 
- **Обов'язкова сертифікація** проводиться на відповідність щодо вимог чинних національних законодавчих актів та обов'язкових вимог нормативних документів, міжнародних і національних стандартів інших держав. Перелік послуг, які підлягають обов'язковій сертифікації, затверджується національним органом з оцінки відповідності

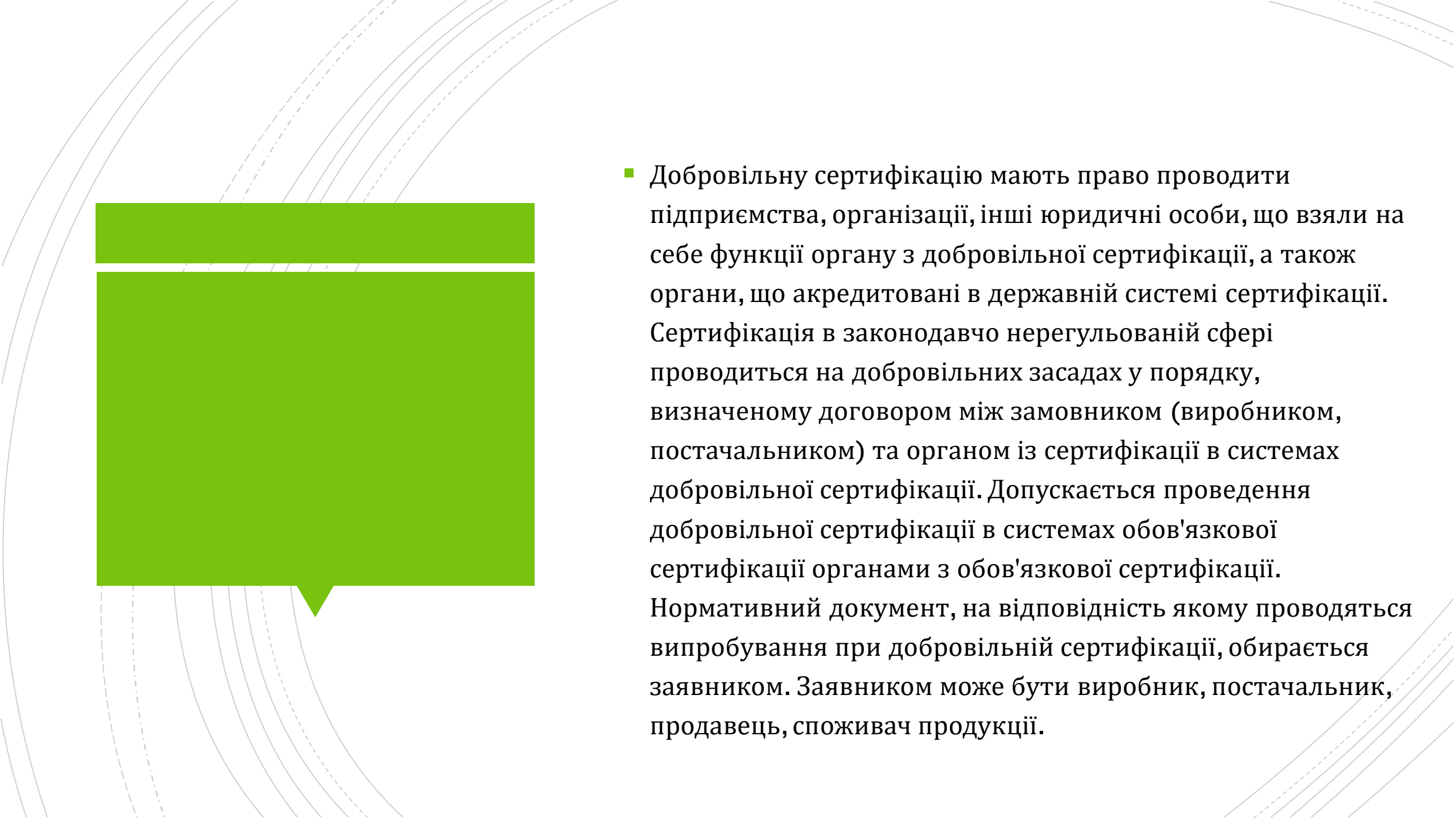
- 
- **Роботи з обов'язкової сертифікації** здійснюються органами з сертифікації та випробувальними лабораторіями, акредитованими в установленому порядку в рамках діючих систем обов'язкової сертифікації. Законодавчо закріплені вимоги до послуг повинні виконуватись усіма виробниками на внутрішньому ринку та імпортерами при ввезенні їх на територію України. Номенклатура процесів і послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні, визначається Держспоживстандартом України

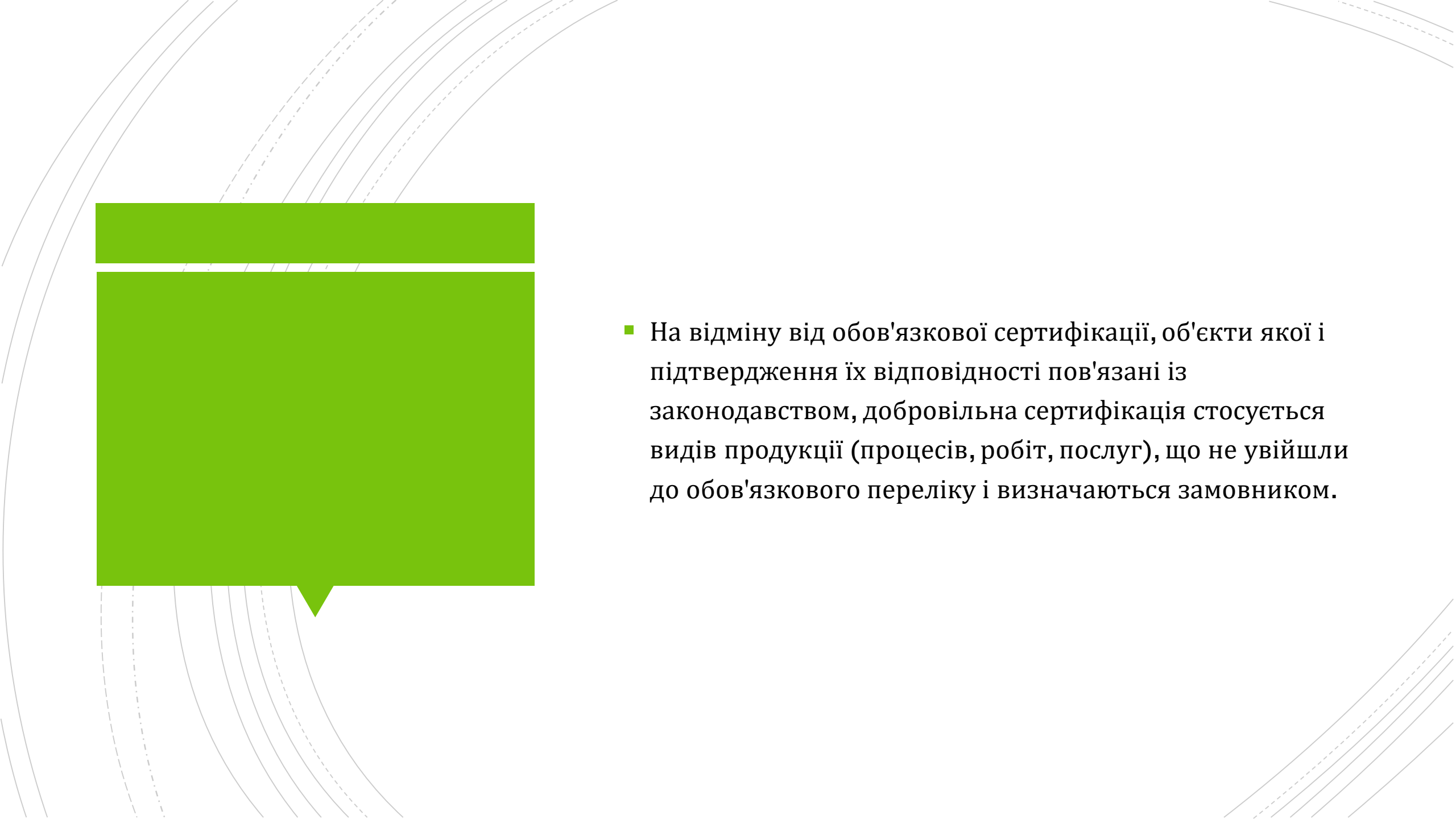
- 
- **Обов'язкова сертифікація** на відповідність вимогам нормативних документів проводиться органами з сертифікації незалежно від форми власності виключно в державній системі сертифікації. Обов'язкова сертифікація в усіх випадках повинна включати перевірку та випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією.




Випробування, з метою обов'язкової сертифікації, повинні проводитися акредитованими випробувальними лабораторіями (центрами) методами, які визначені відповідними нормативними документами, а за відсутності цих документів – методами, що визначаються органом з сертифікації чи органом, який виконує його функції. Результати випробувань, проведених зазначеними лабораторіями (центрами), у подальшому не потребують підтвердження іншими акредитованими випробувальними лабораторіями (центрами). Сертифікації продовольчої сировини та харчових продуктів тваринного походження здійснюються після проведення ветеринарно-санітарної експертизи та видачі відповідних ветеринарних документів.

Добровільна сертифікація проводиться з ініціативи самих суб'єктів туристичної діяльності на відповідність їх послуг вимогам національних стандартів, які не є обов'язковими, а носять тільки рекомендований характер. Так, в Україні у цей час сертифікація готелів та аналогічних їм засобів розміщення, ресторанів і барів на певну категорію або на систему якості здійснюється на добровільній основі. Крім того, добровільною є сертифікація послуг туристичних фірм та послуг екскурсоводів. Добровільна сертифікація послуг турагентів і туроператорів, а також екскурсоводів проводиться на відповідність рекомендованим вимогам, установленим нормативними документами.

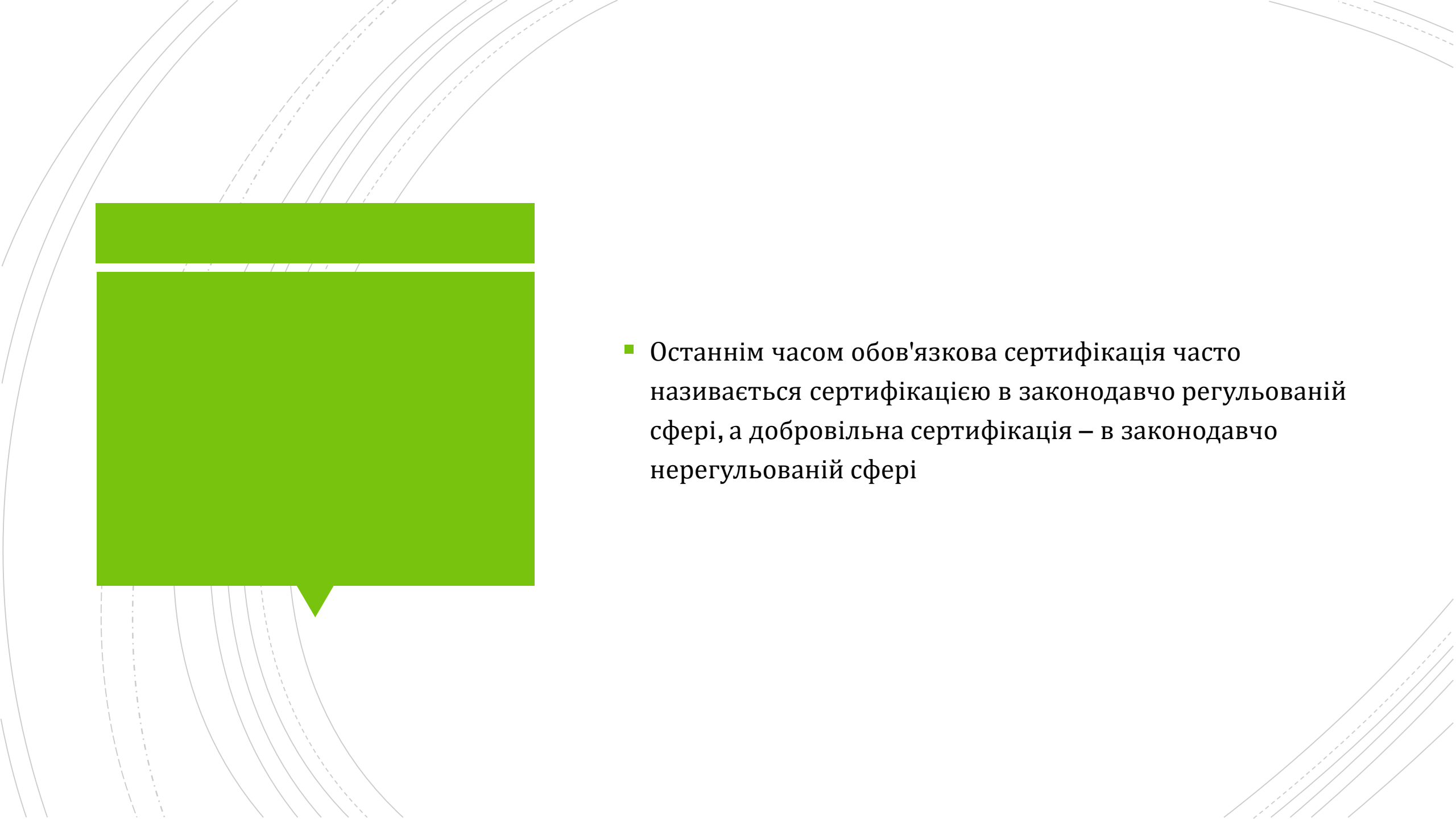
- 
- Добровільну сертифікацію мають право проводити підприємства, організації, інші юридичні особи, що взяли на себе функції органу з добровільної сертифікації, а також органи, що акредитовані в державній системі сертифікації. Сертифікація в законодавчо нерегульованій сфері проводиться на добровільних засадах у порядку, визначеному договором між замовником (виробником, постачальником) та органом із сертифікації в системах добровільної сертифікації. Допускається проведення добровільної сертифікації в системах обов'язкової сертифікації органами з обов'язкової сертифікації. Нормативний документ, на відповідність якому проводяться випробування при добровільній сертифікації, обирається заявником. Заявником може бути виробник, постачальник, продавець, споживач продукції.

- 
- На відміну від обов'язкової сертифікації, об'єкти якої і підтвердження їх відповідності пов'язані із законодавством, добровільна сертифікація стосується видів продукції (процесів, робіт, послуг), що не увійшли до обов'язкового переліку і визначаються замовником.



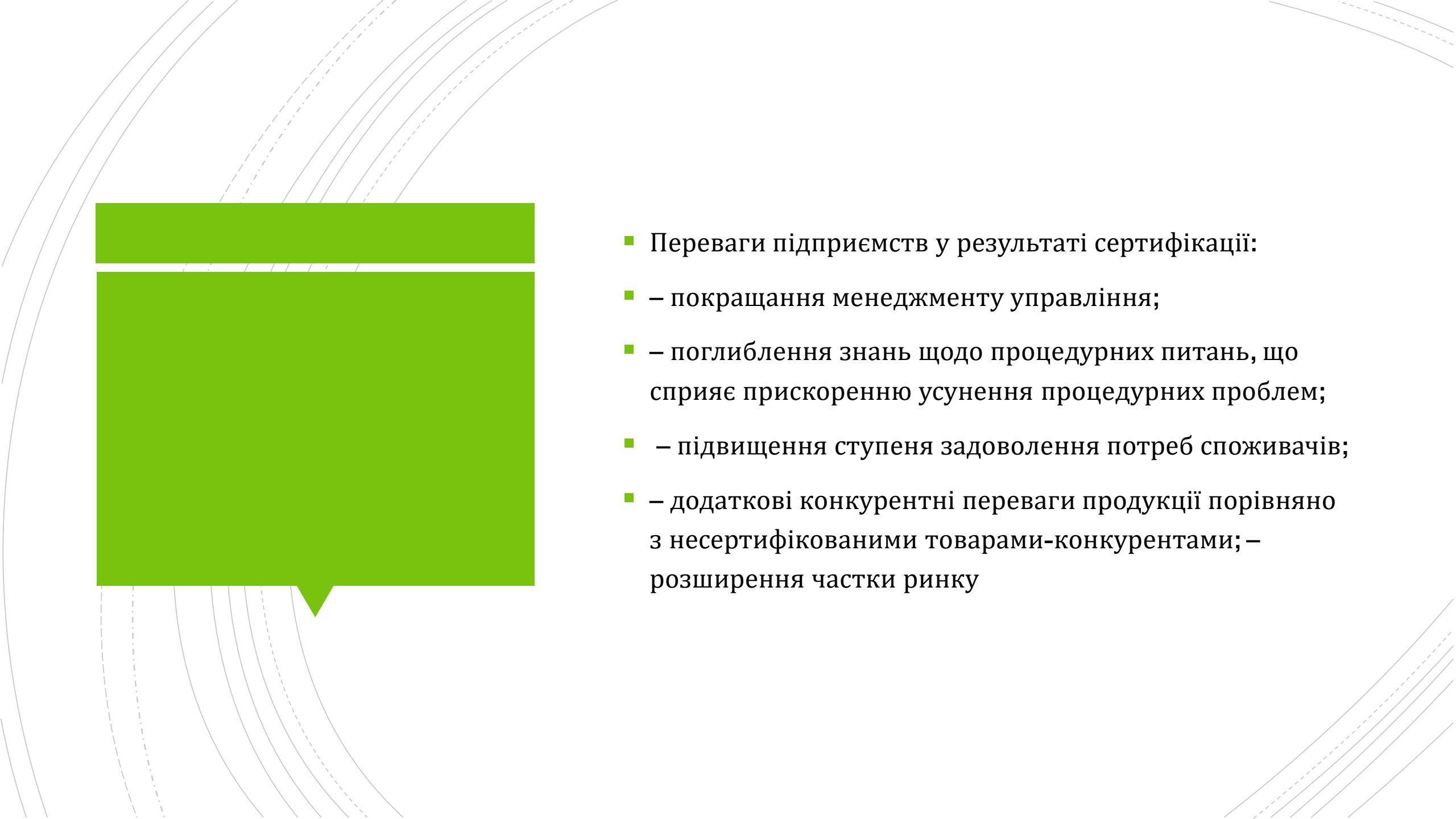
■ Серед причин, що спонукають підприємства здійснювати добровільну сертифікацію, важливо відзначити:

- – забезпечення задоволення потреб та надання гарантій споживачам;
- – тиск з боку споживача;
- – забезпечення конкурентоспроможності послуг;
- – необхідність збільшення своєї частки ринку;
- – полегшення просування послуг на ринки збуту;
- – застосування новітніх технологій, що формують безпеку та якість послуг;
- – підвищення якості та ефективності послуг.

- 
- The background features several thin, curved lines in shades of gray, some solid and some dashed, creating a sense of motion or flow. On the left side, there is a large green speech bubble shape with a tail pointing downwards and to the right. The text is positioned to the right of this shape.
- Останнім часом обов'язкова сертифікація часто називається сертифікацією в законодавчо регульованій сфері, а добровільна сертифікація – в законодавчо нерегульованій сфері

Відмінні ознаки
обов'язкової та
добровільної
сертифікації

Ознаки	Види сертифікації	
	обов'язкова	добровільна
Мета сертифікації	Запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища.	Сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції; підвищення конкурентоспроможності продукції на товарному ринку.
Хто здійснює сертифікацію	Проводиться виключно в державній системі сертифікації.	Проводиться органами, що акредитовані в державній системі сертифікації, а також підприємствами, організаціями, юридичними особами, які взяли на себе функції органу з добровільної сертифікації.
Хто є заявником сертифікації	Виробники, постачальники продукції.	Виробники, споживачі продукції, органи державної виконавчої влади, громадські організації та окремі громадяни.
Хто визначає схему сертифікації	Орган з сертифікації.	Заявник за погодженням з органом із сертифікації.
Які параметри перевіряються	Віднесені нормативними документами до обов'язкових для виконання.	Не віднесені актами законодавства та нормативними документами до обов'язкових (за вибором заявника).
Об'єкт сертифікації	Головним національним органом з оцінки відповідності.	Визначається заявником сертифікації.

- 
- The slide features a decorative background with several thin, curved lines in shades of gray and green. On the left side, there are two solid green rectangular shapes: a smaller one at the top and a larger one below it, which has a small triangular notch at its bottom center. To the right of these shapes is a bulleted list of five items, each starting with a small green square.
- Переваги підприємств у результаті сертифікації:
 - – покращання менеджменту управління;
 - – поглиблення знань щодо процедурних питань, що сприяє прискоренню усунення процедурних проблем;
 - – підвищення ступеня задоволення потреб споживачів;
 - – додаткові конкурентні переваги продукції порівняно з несертифікованими товарами-конкурентами; – розширення частки ринку

Нормативно-правові аспекти сертифікації туристичних послуг

- Сертифікацію туристичних послуг в Україні здійснюють органи Державної системи сертифікації (згідно із законом «Про стандартизацію і сертифікацію»), до яких входять: **Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання:**
 - – визначає основні принципи, структуру та правила державної системи сертифікації;
 - – затверджує перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, та визначає терміни її запровадження;
 - – встановлює вимоги до призначених органів із сертифікації в державній системі сертифікації (далі – призначений орган);
 - – встановлює правила визнання сертифікатів відповідності інших держав;
 - – здійснює інші повноваження, визначені законами України

- **Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання:**

- – призначає органи із сертифікації, акредитовані національним органом України з акредитації, а у разі якщо національний орган України з акредитації не здійснює акредитацію стосовно відповідних видів діяльності із сертифікації,

- – національним органом з акредитації іншої держави;

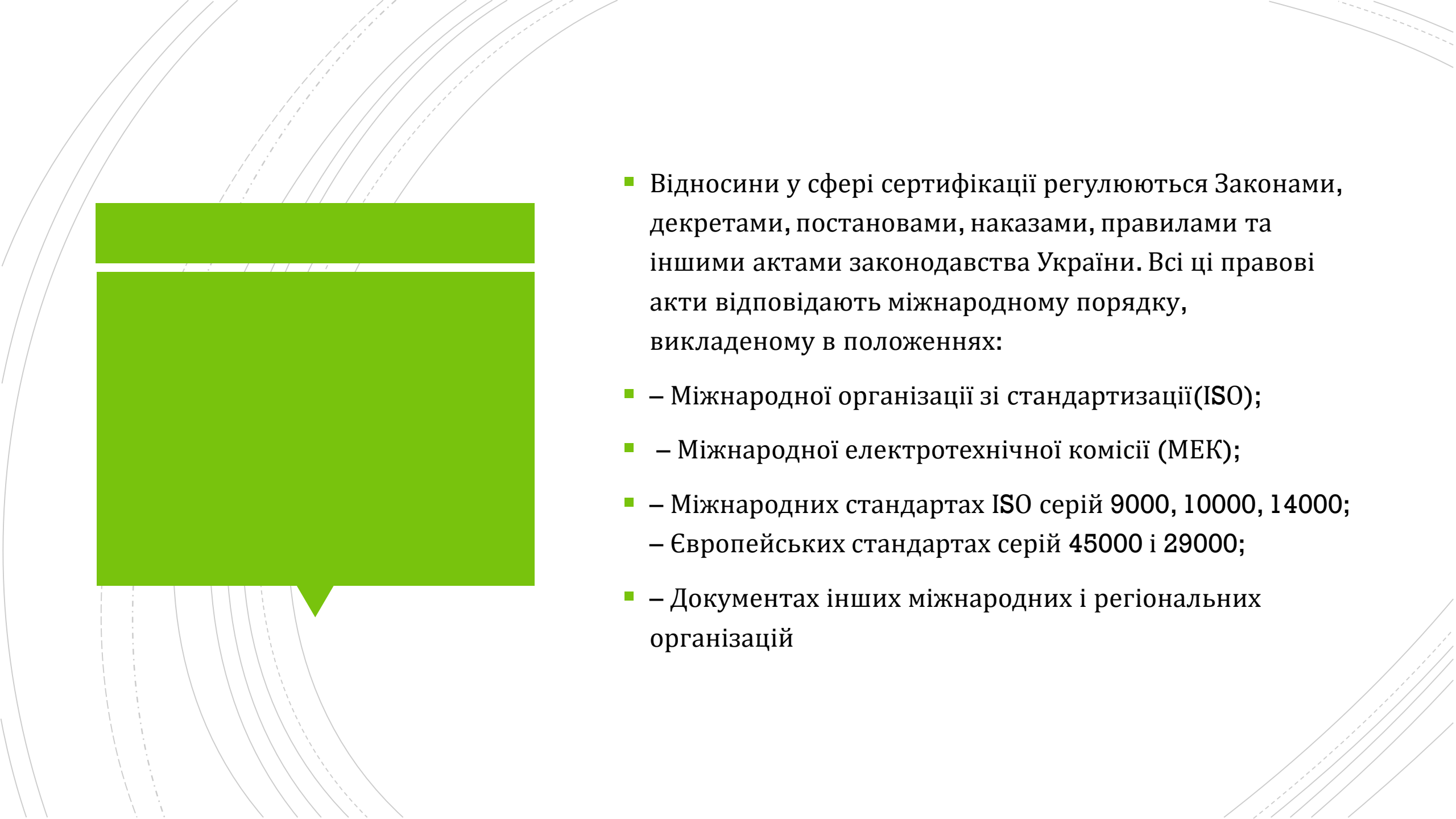
- – розглядає спірні питання щодо проведення сертифікації;

- – здійснює державний нагляд за дотриманням органами із сертифікації правил і порядку сертифікації продукції шляхом проведення планових та позапланових перевірок; – веде Реєстр державної системи сертифікації (далі – Реєстр);

- – організовує інформаційне забезпечення з питань сертифікації;

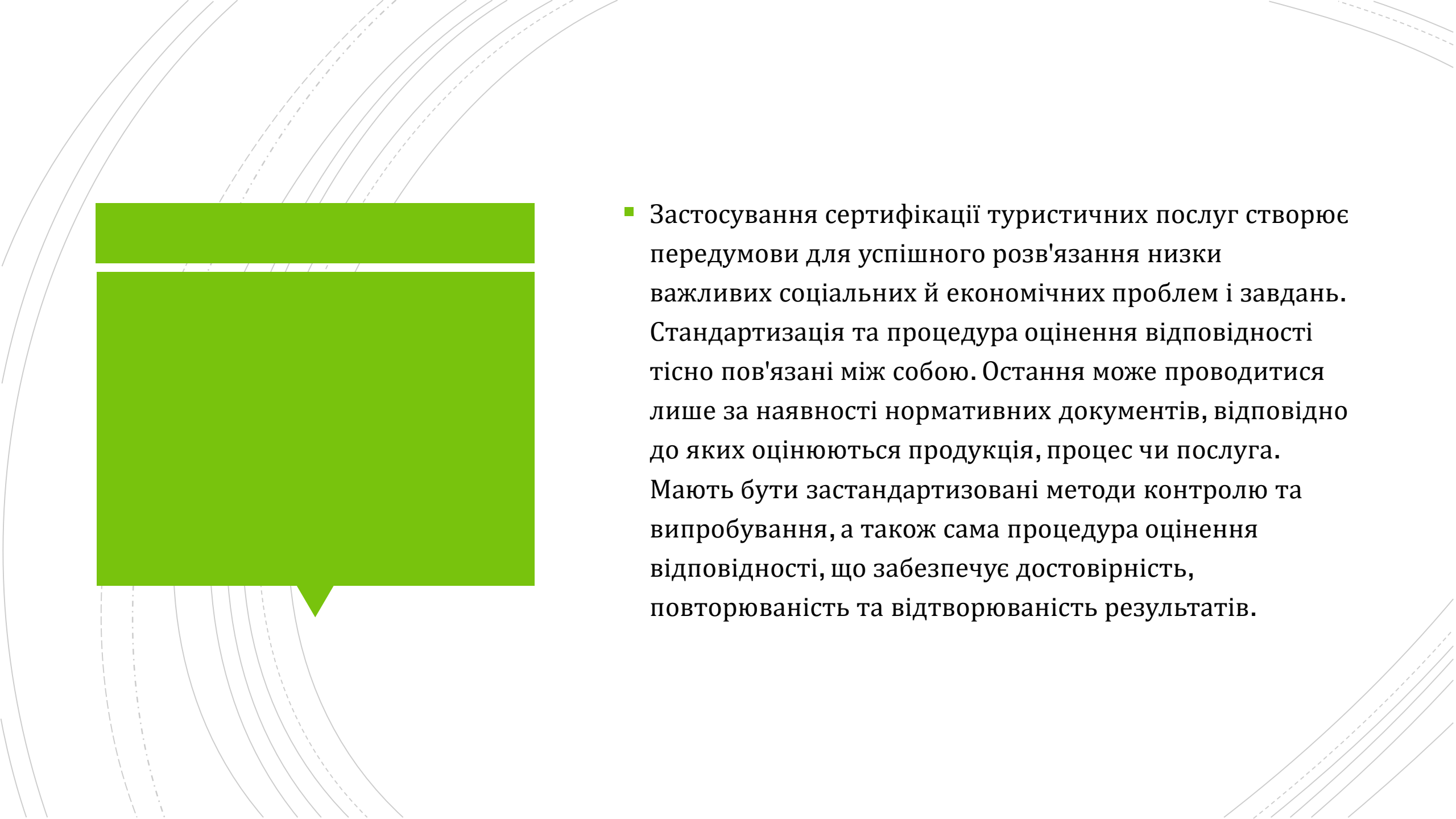
- – здійснює інші повноваження, визначені законами України.

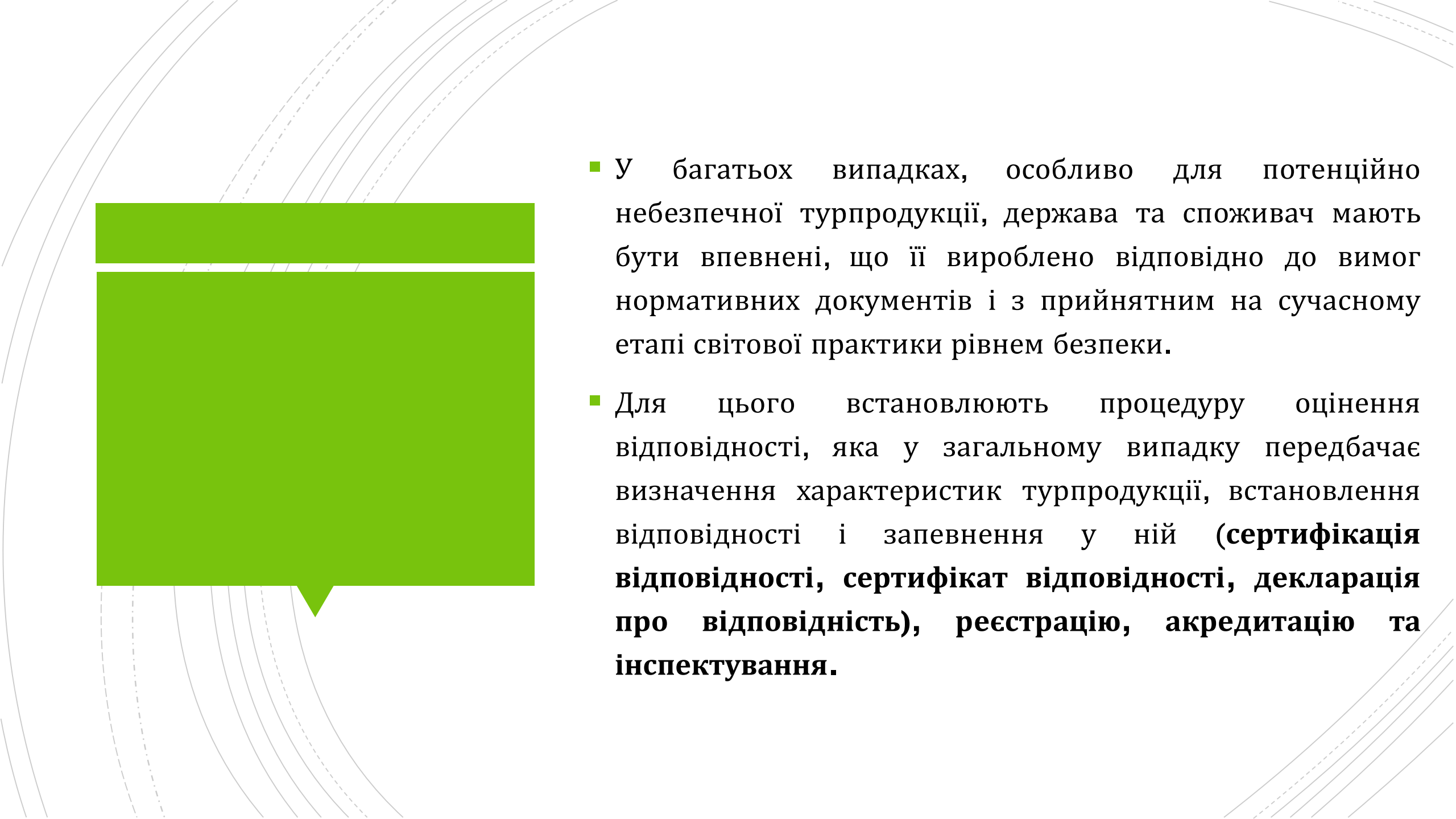
- **Реєстр та внесення до нього інформації про сертифікати відповідності та свідоцтва про визнання відповідності.**

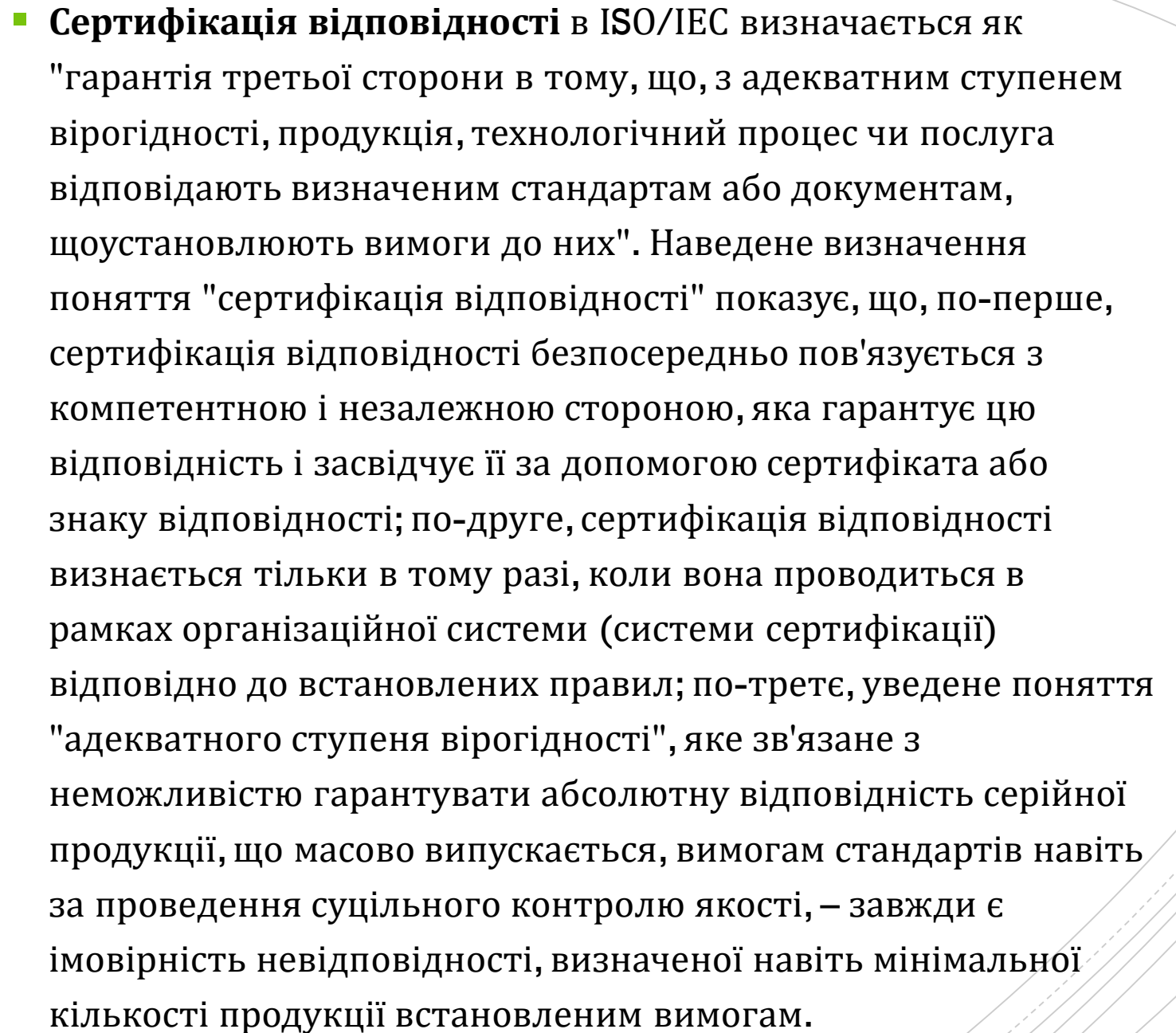
- 
- Відносини у сфері сертифікації регулюються Законами, декретами, постановами, наказами, правилами та іншими актами законодавства України. Всі ці правові акти відповідають міжнародному порядку, викладеному в положеннях:
 - – Міжнародної організації зі стандартизації(ISO);
 - – Міжнародної електротехнічної комісії (МЕК);
 - – Міжнародних стандартах ISO серій 9000, 10000, 14000;
 - Європейських стандартах серій 45000 і 29000;
 - – Документах інших міжнародних і регіональних організацій

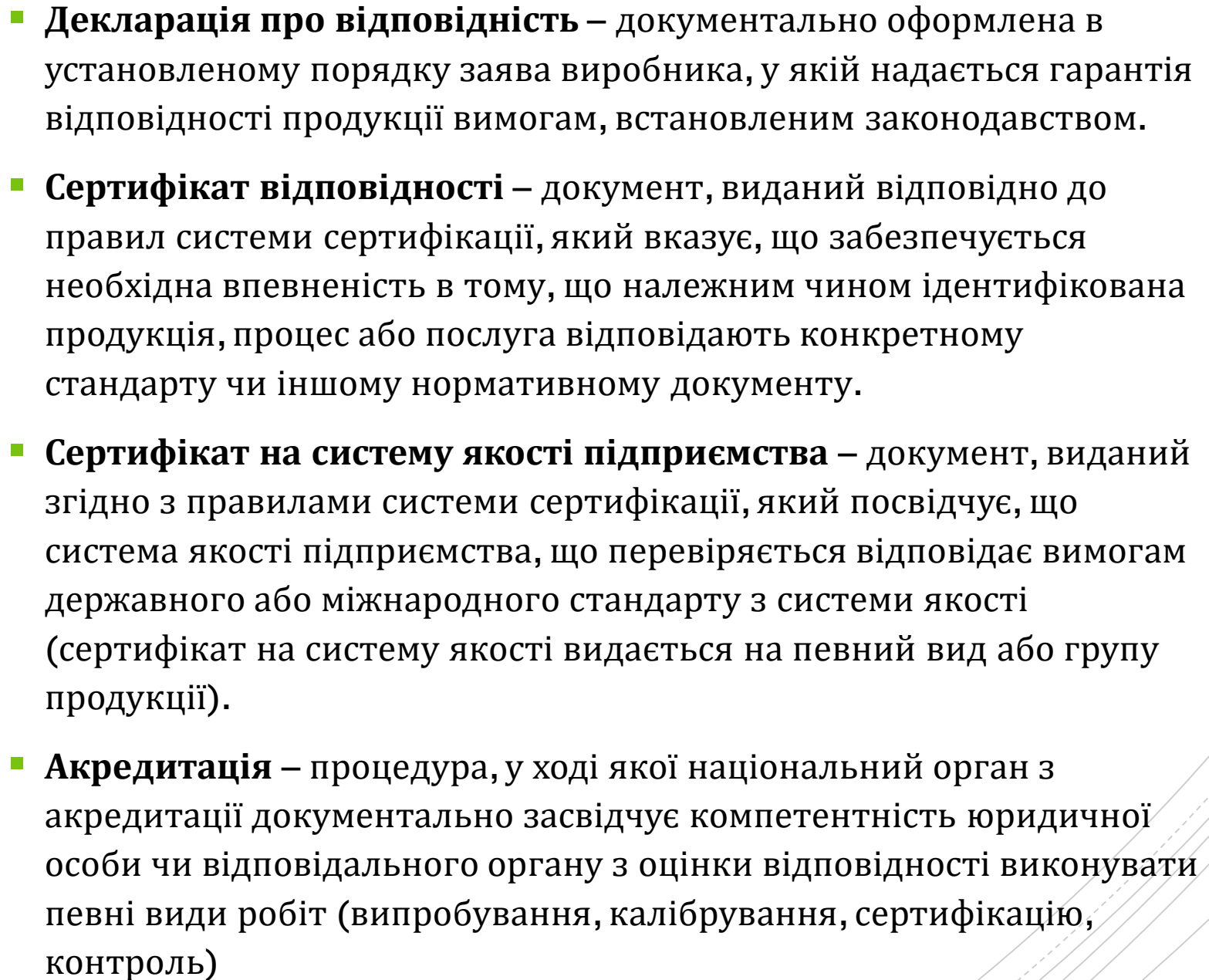
Основні нормативно-правові документи Центральних органів виконавчої влади з сертифікації туристичних послуг


Основні нормативно-правові документи		Дата прийняття	Номер
Закони України			
1.	Про туризм.	15.01.2015	124-VIII
2.	Про технічні регламенти та оцінку відповідності.	10.02.2016	14
3.	Про підтвердження відповідності.	17.05.2001	2406-III
4.	Про акредитацію органів з оцінки відповідності.	17.05.2001	2407-III
5.	Про захист прав споживачів.	01.12.2005	3161-ГУ
6.	Про охорону навколишнього природного середовища.	25.06.1991	1264-XII
Постанови КМУ і накази Мінекономіки			
7.	Постанови КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності».	11.11.2015	991
8.	Наказ Мінекономіки «Положення про департамент туризму та курортів»	22.07.2016	1202

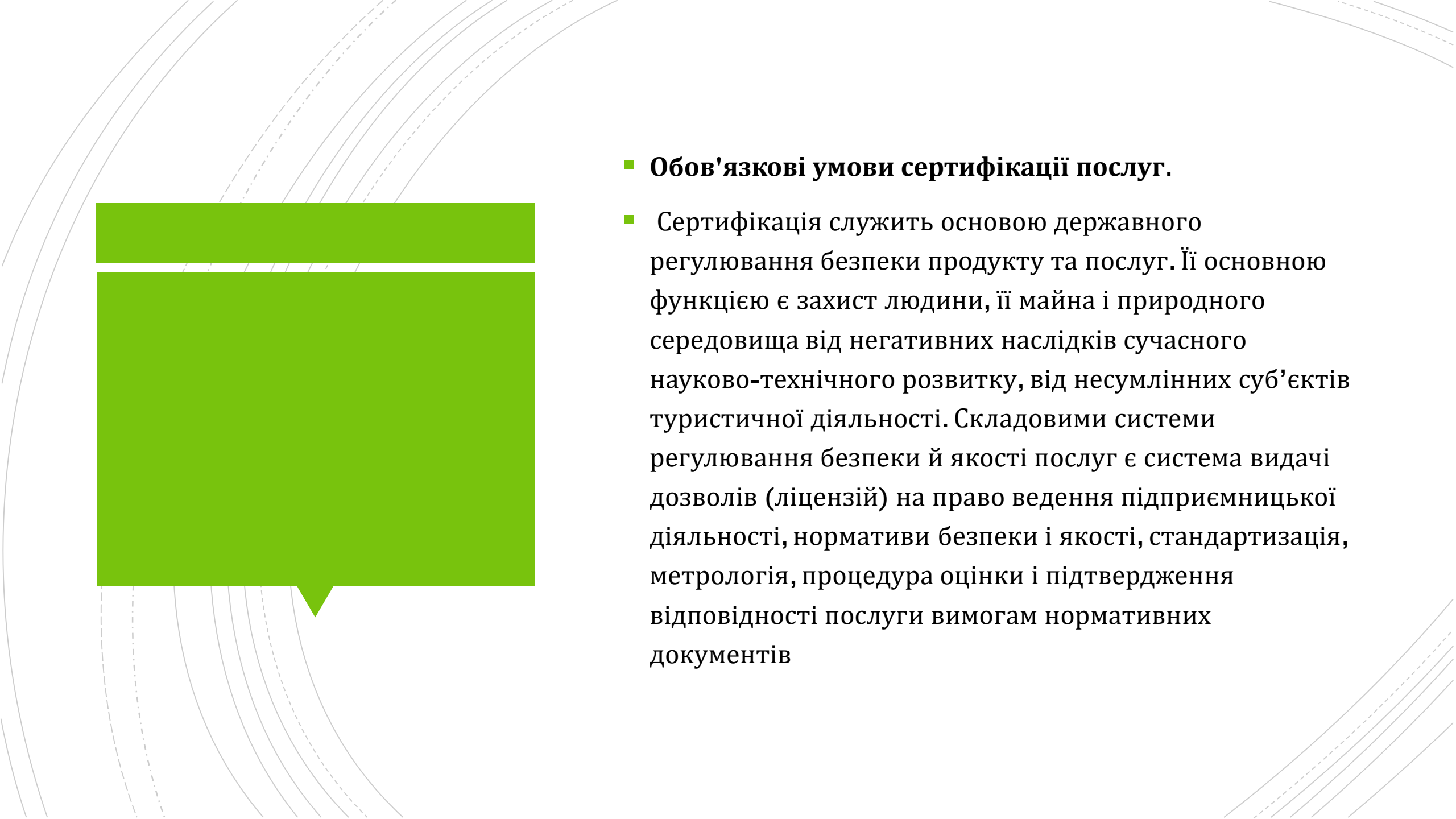
- 
- Застосування сертифікації туристичних послуг створює передумови для успішного розв'язання низки важливих соціальних й економічних проблем і завдань. Стандартизація та процедура оцінення відповідності тісно пов'язані між собою. Остання може проводитися лише за наявності нормативних документів, відповідно до яких оцінюються продукція, процес чи послуга. Мають бути застандартизовані методи контролю та випробування, а також сама процедура оцінення відповідності, що забезпечує достовірність, повторюваність та відтворюваність результатів.

- 
- У багатьох випадках, особливо для потенційно небезпечної турпродукції, держава та споживач мають бути впевнені, що її вироблено відповідно до вимог нормативних документів і з прийнятним на сучасному етапі світової практики рівнем безпеки.
 - Для цього встановлюють процедуру оцінення відповідності, яка у загальному випадку передбачає визначення характеристик турпродукції, встановлення відповідності і запевнення у ній (**сертифікація відповідності, сертифікат відповідності, декларація про відповідність**), реєстрацію, акредитацію та інспектування.

- 
- **Сертифікація відповідності в ISO/IEC** визначається як "гарантія третьої сторони в тому, що, з адекватним ступенем вірогідності, продукція, технологічний процес чи послуга відповідають визначеним стандартам або документам, що устанавлюють вимоги до них". Наведене визначення поняття "сертифікація відповідності" показує, що, по-перше, сертифікація відповідності безпосередньо пов'язується з компетентною і незалежною стороною, яка гарантує цю відповідність і засвідчує її за допомогою сертифіката або знаку відповідності; по-друге, сертифікація відповідності визнається тільки в тому разі, коли вона проводиться в рамках організаційної системи (системи сертифікації) відповідно до встановлених правил; по-третє, уведення поняття "адекватного ступеня вірогідності", яке зв'язане з неможливістю гарантувати абсолютну відповідність серійної продукції, що масово випускається, вимогам стандартів навіть за проведення суцільного контролю якості, – завжди є імовірність невідповідності, визначеної навіть мінімальної кількості продукції встановленим вимогам.

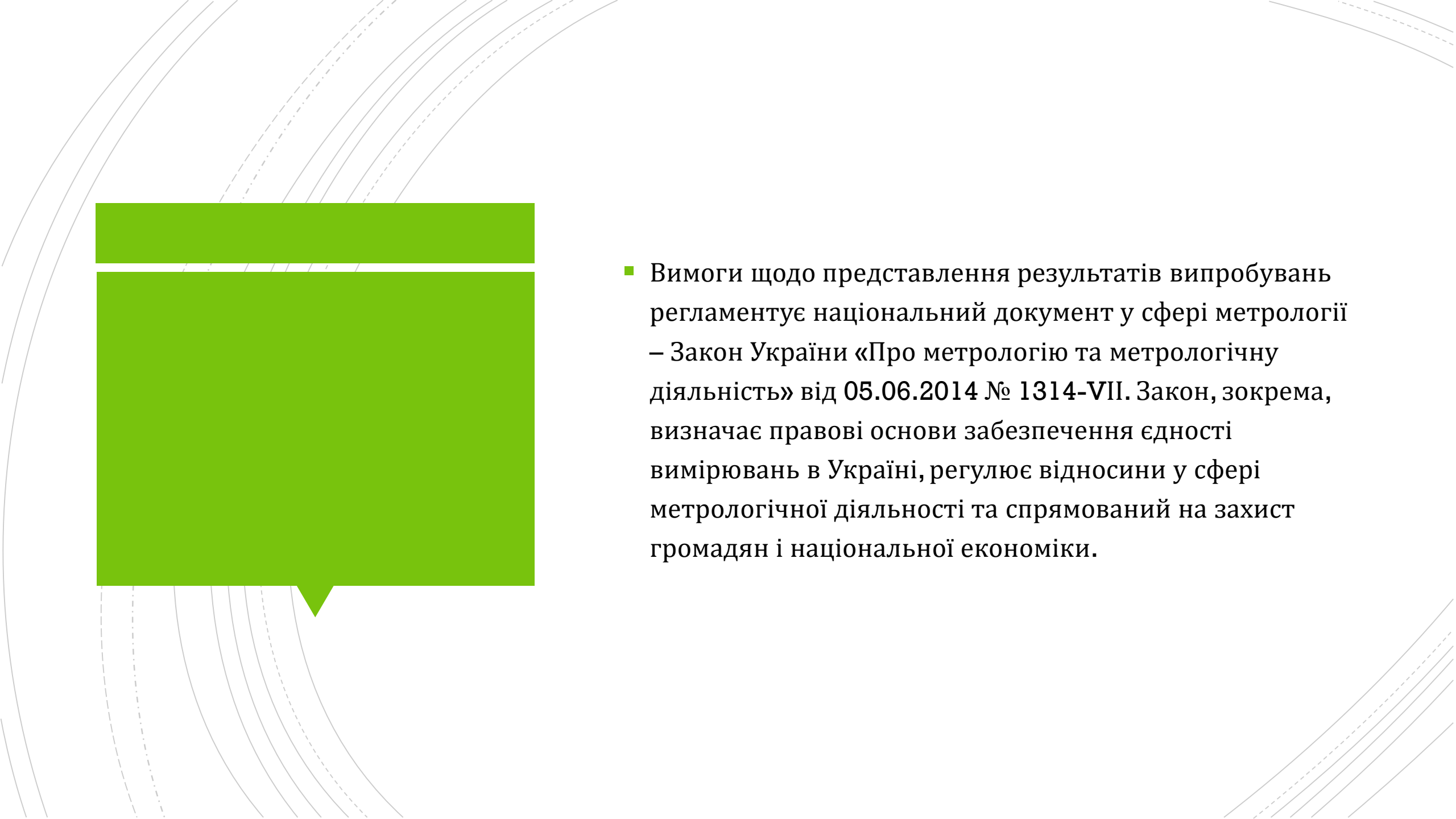
- 
- **Декларація про відповідність** – документально оформлена в установленому порядку заява виробника, у якій надається гарантія відповідності продукції вимогам, встановленим законодавством.
 - **Сертифікат відповідності** – документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який вказує, що забезпечується необхідна впевненість в тому, що належним чином ідентифікована продукція, процес або послуга відповідають конкретному стандарту чи іншому нормативному документу.
 - **Сертифікат на систему якості підприємства** – документ, виданий згідно з правилами системи сертифікації, який посвідчує, що система якості підприємства, що перевіряється відповідає вимогам державного або міжнародного стандарту з системи якості (сертифікат на систему якості видається на певний вид або групу продукції).
 - **Акредитація** – процедура, у ході якої національний орган з акредитації документально засвідчує компетентність юридичної особи чи відповідального органу з оцінки відповідності виконувати певні види робіт (випробування, калібрування, сертифікацію, контроль)

- 
- **Підтвердження відповідності** можна визначити як діяльність, результатом якої є заява, що дає впевненість у тому, що турпродукт, процес чи туристична послуга відповідають заданим вимогам. Щодо турпродукту така заява може мати вигляд документа, етикетки або іншого подібного засобу. Вона може бути надрукована в товаросупровідній і експлуатаційній документації або в каталозі турпродуктів.
 - З наведених формулювань можна зробити висновок, що сертифікація туристичних послуг, не пов'язана із забезпеченням того чи іншого рівня якості турпродукту або послуги, а лише гарантує споживачеві той факт, що турпродукт або послуга виконана у повній відповідності з вимогами стандартів або інших нормативних документів на даний турпродукт чи послугу за однозначного тлумачення документів і об'єктивних методів перевірки

- 
- **Обов'язкові умови сертифікації послуг.**
 - Сертифікація служить основою державного регулювання безпеки продукту та послуг. Її основною функцією є захист людини, її майна і природного середовища від негативних наслідків сучасного науково-технічного розвитку, від несумлінних суб'єктів туристичної діяльності. Складовими системи регулювання безпеки й якості послуг є система видачі дозволів (ліцензій) на право ведення підприємницької діяльності, нормативи безпеки і якості, стандартизація, метрологія, процедура оцінки і підтвердження відповідності послуги вимогам нормативних документів

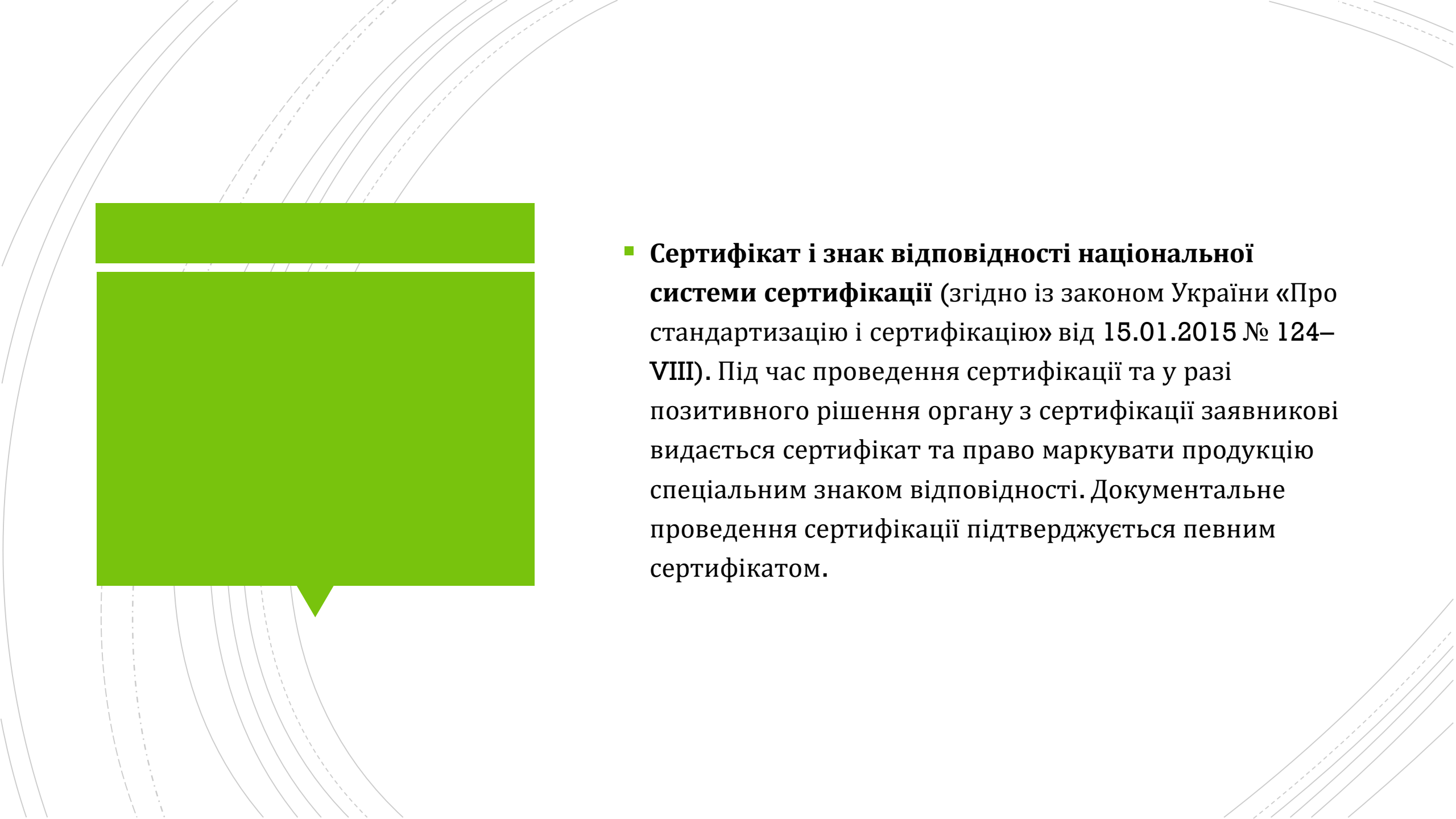
Основні об'єкти,
що піддаються
сертифікації



- 
- Вимоги щодо представлення результатів випробувань регламентує національний документ у сфері метрології – Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 05.06.2014 № 1314-VII. Закон, зокрема, визначає правові основи забезпечення єдності вимірювань в Україні, регулює відносини у сфері метрологічної діяльності та спрямований на захист громадян і національної економіки.

Міжнародні організації з сертифікації

Повна назва організації	Прийнята аббревіатура
Міжнародна організація зі стандартизації.	ISO
Міжнародна електротехнічна комісія.	IEC
Європейська економічна комісія ООН.	UNESE
Європейський Економічний Союз.	EEC
Європейська мережа оцінювання та сертифікації систем якості.	EQNET
Європейська організація з досліджень.	EUROLAB
Європейський комітет з впровадження і сертифікації систем забезпечення якості.	EQS
Європейський комітет з досліджень і сертифікації в галузі інформаційних технологій.	ECITS
Європейський електротехнічний комітет з випробувань і сертифікації.	ELSECOM
Європейський комітет з вогнезахисту та пожежної безпеки.	ESIF
Європейська організація з випробувань і сертифікації.	EOTS
Міжнародна конференція з акредитації лабораторій.	HAC
Міжнародний форум з акредитації.	IAP
Міжнародна комісія з правил приймання (сертифікації) електрообладнання.	CEE
Європейська кооперація з акредитації випробувальних лабораторій та органів із сертифікації.	EA

- 
- **Сертифікат і знак відповідності національної системи сертифікації** (згідно із законом України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 15.01.2015 № 124–VIII). Під час проведення сертифікації та у разі позитивного рішення органу з сертифікації заявникові видається сертифікат та право маркувати продукцію спеціальним знаком відповідності. Документальне проведення сертифікації підтверджується певним сертифікатом.

- **Відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації туристичних послуг.** У разі здійснення господарської діяльності без одержання сертифіката відповідності до суб'єктів господарювання застосовуються Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності Призупинення дії Скасування Закінчення строку дії За результатами технічного нагляду: Строк дії сертифіката вичерпано: – для 1 схеми сертифікації – 1–2 р.; – для 2 схеми сертифікації – 3 р.; – для 3 схеми – 5 р. Подача нової заявки до ОС ПХ Неусунення у встановлений строк порушень, які привели до призупинення дії сертифіката відповідності. Невідповідність надання послуг вимогам, сертифікації. Порушення заявником вимог ліцензійної угоди. Зміни виробником нормативних документів без узгодження з ОС ПХ. 201 фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, установлених законом. Наприклад, статтею 170.1 Кодексу України про адміністративні правопорушення встановлено, що за продаж або використання в господарській діяльності продукції (у тому числі імпортової), яка підлягає обов'язковій сертифікації, але на яку немає сертифіката відповідності, тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб суб'єкта господарювання від 3 до 88 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.



■ Дякую за увагу!