

image not found or type unknown



Лицензирование, стандартизация в туристической индустрии, сертификация туристических услуг

Гостиничные услуги подлежат обязательной сертификации и лицензированию.

Сертификация - это деятельность, независимая от постояльцев и гостиничного бизнеса (третьей стороны) по подтверждению соответствия гостиничных услуг требованиям, которые установлены законодательными актами, стандартами и другими нормативно-техническими документами (НТД).

Если гостиничный бизнес не прошел лицензирование, он не имеет права предоставлять гостиничные услуги.

Если гостиничные услуги данного гостиничного бизнеса не соответствуют государственным стандартам, они не сертифицируются, так что отель не имеет право предоставлять их.

Лицензирование гостиничной деятельности - действенная мера по защите прав и интересов потребителей и созданию условий для соблюдения законодательства.

Сертификация, как и лицензирование, является одним из способов государственного контроля за качеством и безопасностью гостиничных услуг, предоставляемых посетителям. Важно и то, что сертификация защищает как клиента, так и гостиничный бизнес: посетителя - побуждая гостиничный бизнес четко и в полном объеме выполнять все установленные законами и другими нормативными актами правила и нормы оказания гостиничных услуг с тем, чтобы посетитель за свои деньги получал качественное обслуживание, а гостиничный бизнес - путем применения тех же законов и нормативных актов, которые не дают посетителю возможность найти недостающие недостатки в обслуживании и выдвинуть против него необоснованные претензии.

Сертификация гостиниц - это процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая организация удостоверяет в письменной форме, что эти объекты соответствуют установленным требованиям.

При сертификации гостиничных услуг применяют: законодательные акты, правила оказания отдельных видов гостиничных услуг, утвержденные правительством Украины и Госстандартом.

Сертификация гостиничных услуг проводится по схемам, предусматривающим оценку гостиничных услуг, проверку и инспекционный контроль сертифицированных гостиничных услуг.

Для снижения количества оценок, проверок, правила контроля допускают возможность использования документов, подтверждающих соответствие установленным требованиям и полученным вне работ по сертификации:

- договоры гостиничных предприятий с посетителями;
- акты проверок;
- вывод украинских органов исполнительной власти;
- сертификаты общественных объединений потребителей;
- техническая или иная документация предприятий гостиничного бизнеса.

Правовое регулирование сертификации гостиничных услуг

В сферу деятельности гостиничных предприятий относятся ряд специальных актов.

Основополагающим документом в этом ряду является Правила сертификации гостиничных предприятий, утвержденные Госстандартом Украины в 1994 году. Они устанавливают организационную структуру, схемы сертификации и порядок проведения работ по сертификации гостиничных предприятий.

Сертификацию гостиничных услуг осуществляют органы по сертификации, аккредитованные в установленном порядке и зарегистрированные в Госстандарте Украины.

Правила определяют такую организационную структуру и состав участников сертификации услуг, которые предоставляют предприятия гостиничной индустрии:

1. Национальный орган по сертификации-Госстандарт Украины.

2. Центральный орган системы сертификации - Управление по лицензированию и сертификации Государственного комитета Украины.

При обязательной сертификации могут применяться:

- международные стандарты;
- государственные стандарты Украины;
- инструкции, утвержденные органами государственного управления.

При добровольной сертификации гостиницы сами предоставляют документы на соответствие требованиям, согласно которым проводится сертификация по условиям договора между заявителем и органом по сертификации.

Порядок проведения добровольной сертификации включает:

1. Подачу заявки на сертификацию.
2. Принятие решения по заявке.
3. Разработку методов проведения проверки.
4. Выдачу сертификата соответствия и лицензии на применение знаков соответствия.
5. Заключение договора на проведение инспекционного контроля за соответствием гостиничных услуг сертификата и требованиям нормативных документов.

Обеспечение качественного результата обслуживания, если иное не предусмотрено договором, распространяется на все составляющие результата обслуживания.

Таким образом, гостиничные услуги должны соответствовать их качества.

Общие требования к качеству гостиничных услуг, установленные государственным стандартом, устанавливают обязательные и рекомендуемые требования к качеству гостиничных услуг.

Обязательные требования - это требования, обеспечивающие безопасность гостиничных услуг для здоровья постояльцев, сохранности их имущества и окружающей среды.

Рекомендуемые требования - могут быть основой для разработки и включения в договора с посетителем условий о качестве гостиничных услуг и обслуживания.

До рекомендуемых требований, предъявляемых к гостиничным услугам, относятся:

- соответствие назначению;
- точность и своевременность предоставления;
- комплексность;
- эстетичность обслуживающего персонала и комфортность.

Значительная часть претензий возникает вследствие недостоверной рекламы, слабой подготовки договорной документации и небрежности в ее оформлении. Посетители часто недостаточно четко знают и понимают, что они покупают на самом деле, а гостиничное предприятие недостаточно ясно формулирует свои обязательства по предоставлению услуг.

В XX веке. начало интенсивно развиваться представления о правах посетителя, в том числе о праве на полную и достоверную информацию о качестве гостиничных услуг. Было признано, что посетитель является слабой стороной в отношениях с гостиничным: если последний знает, какие услуги он оказал, то первый видит только внешнюю сторону гостиничных услуг. Для защиты посетителя необходимо было провозгласить его право на информацию и обязать администрацию отеля ее предоставлять.

Последовательная реализация основ отечественного законодательства в области сертификации гостиничных услуг, активизация деятельности правительственных и неправительственных организаций в этом направлении предопределили формирование в стране организационно-технического механизма проведения сертификации в законодательно-обязательной и добровольной сферах, позволили приступить к осуществлению координации деятельности украинских органов исполнительной власти относительно обязательной сертификации с целью реализации государственной политики.

Основополагающим межотраслевым документом федерального уровня в области сертификации сегодня являются "Правила по проведению сертификации в Украине". Данные правила применяются при организации работ по обязательной и добровольной сертификации, служат основой для создания систем (правил) сертификации однородных гостиничных услуг. Положения данного документа

разрабатывались с учетом действующих в международной и европейской практике сертификации и аккредитации нормативных документов, таких, как руководство ISO и МЭК, международные стандарты серий 9000 и 10000, европейские стандарты 45000 и 29000 и другие документы международных и региональных организаций, осуществляющих сертификацию. Это позволяет обеспечить признание сертификатов и знаков соответствия за рубежом. Такое признание в Украине (согласно украинским за рубежом) осуществляется на основе многосторонних и двусторонних соглашений, участником которых является Украина.

Первым законодательным актом, вводящим обязательную сертификацию в стране, является Закон Украины "О защите прав потребителей", согласно которому обязательной сертификации подлежат гостиничные услуги, на которые законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья посетителя и охрану окружающей среды, предотвращение причинения вреда имуществу посетителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья посетителя.

Организация и проведение работ по обязательной сертификации возложены на Госстандарт Украины. На этой основе сформулирована обязательная система сертификации - Система сертификации Украины. Применительно к ней сформулирована номенклатура гостиничных услуг, подлежащих обязательной сертификации. Привязанная к классификаторам ОКП и номенклатуры гостиничных услуг, данная номенклатура однозначно устанавливает необходимые для проведения сертификации государственные стандарты (в том числе принятые Украиной межгосударственные и международные стандарты), санитарные нормы и правила, нормы безопасности, а также другие документы, которые согласно законодательству Украины, содержат обязательные требования к гостиничным услугам.

В настоящее время предусмотрено, что в целях осуществления государственного регулирования сертификации в стране общий перечень гостиничных услуг, подлежащих обязательной сертификации, утверждается Правительством Украины.

Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических лиц и граждан на основе договорных отношений между заявителями и органами по сертификации. Этот вид сертификации могут проводить юридические лица, взявшие на себя функции органов по добровольной сертификации и сертификации, зарегистрировавших системы, и знаки соответствия в Госстандарте Украины, а также органы по обязательной сертификации в пределах области своей аккредитации.