

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Российский новый университет»

Кафедра туризма и культурного наследия

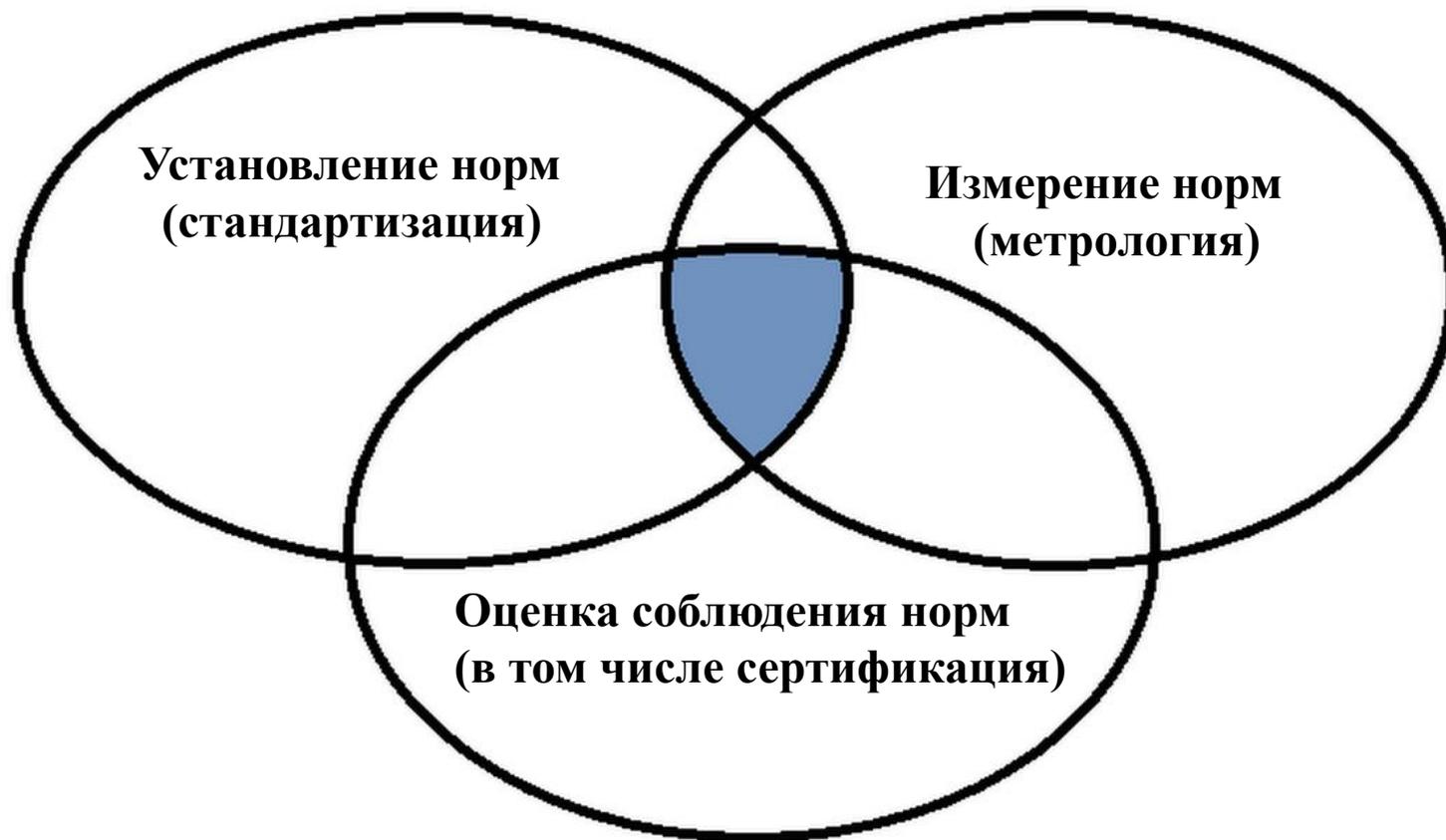
**Краткий курс лекций по учебной дисциплине  
«Стандартизация и сертификация в туризме»**

**Лектор: д.э.н., профессор Зворыкина Т.И.**



**2016**

## Механизм обеспечения качества и безопасности объекта нормирования (стандартизации)



 - поле обеспечения качества и безопасности

# Характеристика аспектов качества продукции и услуг

## Аспекты качества

```
graph TD; A[Аспекты качества] --- B[Технические]; A --- C[Экономические]; A --- D[Правовые]; A --- E[Социальные]; A --- F[Организационные];
```

*Технические*

*Экономические*

*Организационные*

*Правовые*

*Социальные*

# Характеристика элементов услуги

**Социальная составляющая**

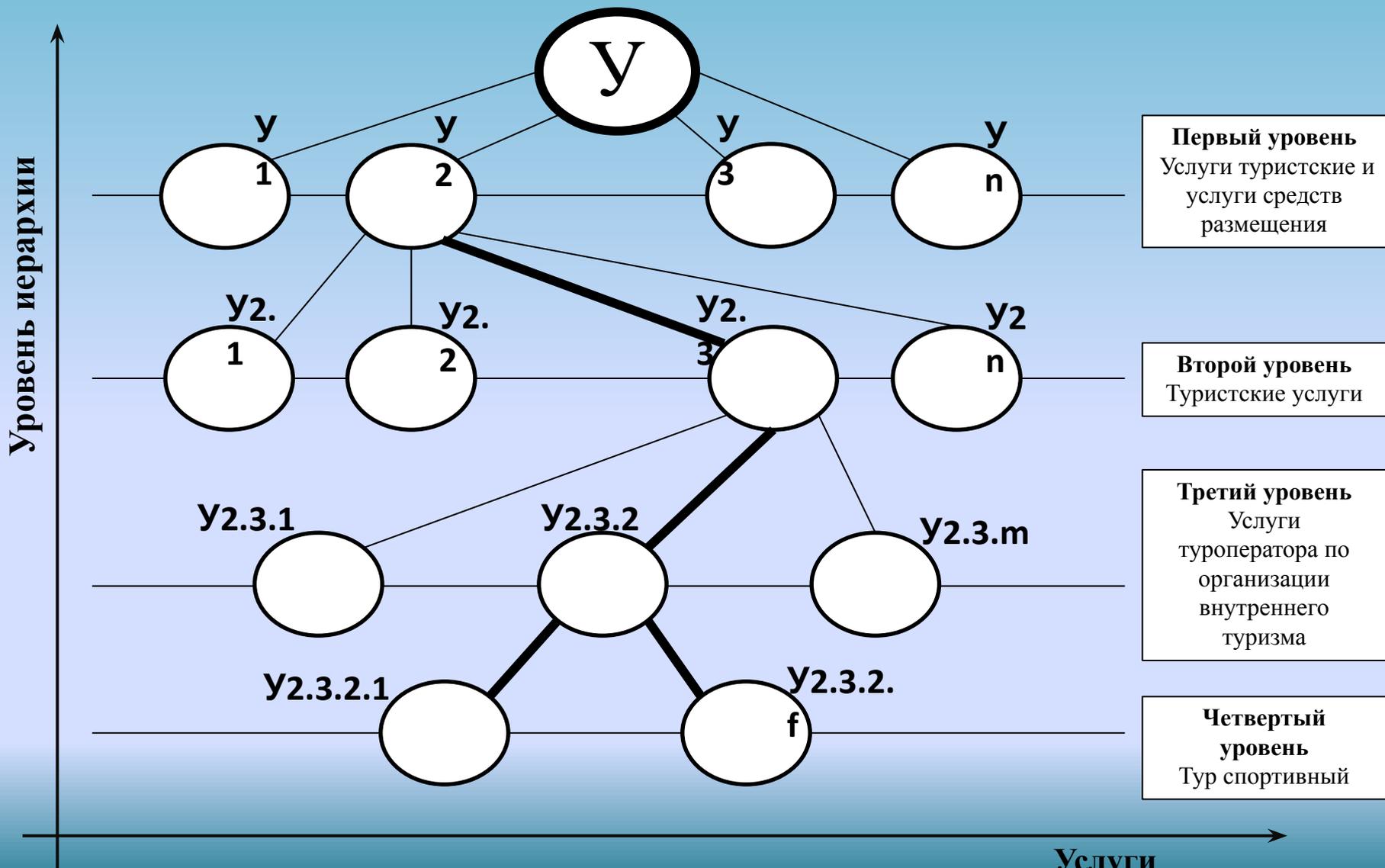
**Материальная составляющая**

**Результат взаимодействия**

**Результат собственной  
деятельности**

**УСЛУГ  
А**

# Формирование конкретной услуги по уровням иерархии



Услуги

Код 061 304

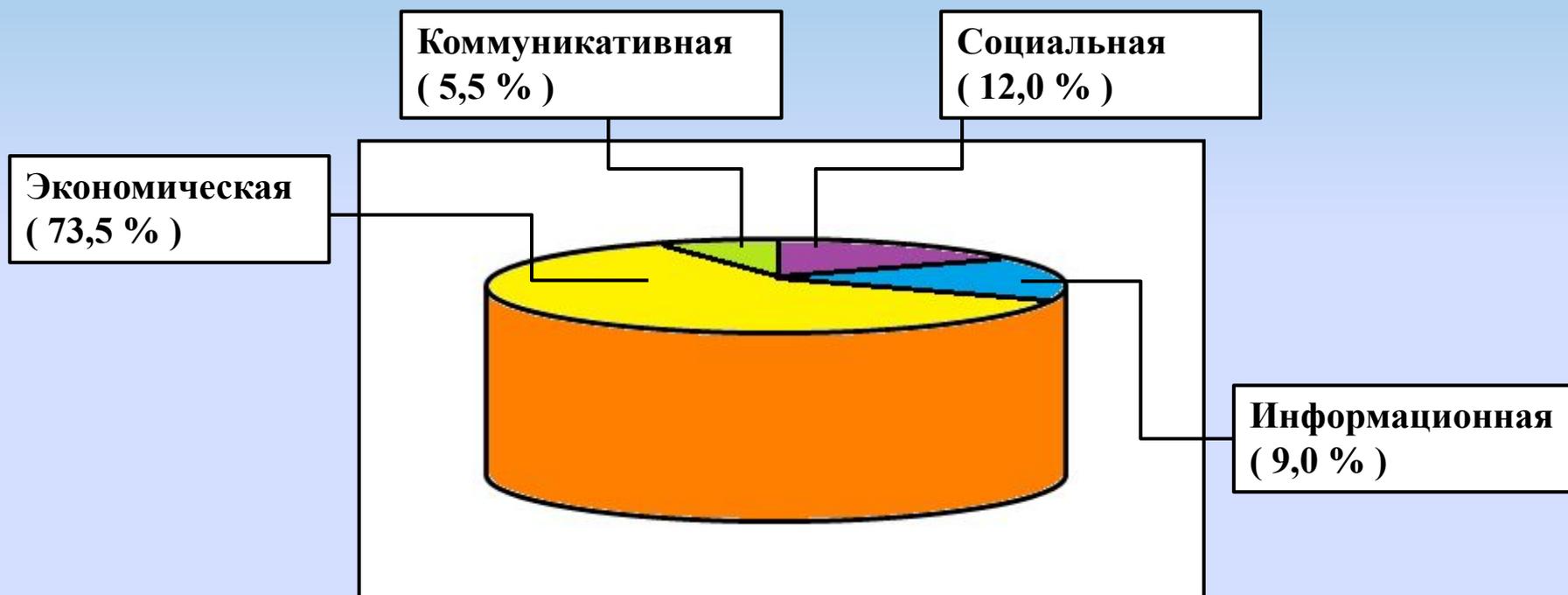
# Классификация услуг в целях выбора критериев их стандартизации

Классификационный признак	Содержание классификационного признака
1. По типу потребления услуги (личное потребление и производственное)	Услуги населению(услуги личного характера)
	Производственные услуги (услуги делового характера)
2. По объему услуги:	Люди
	Животные
	Неодушевленные объекты: - материальные - нематериальные
	Объекты услуги могут быть собственностью:
	Потребителя
	Исполнителя
	Создаваться в процессе оказания услуги
3. По характеристикам процесса оказания услуги	См. табл.7
4. По характеру воздействия на объект услуги	Создание объекта
	Преобразование объекта
	Перемещение
	Обслуживание, в т.ч. хранение
	Предоставление объекта услуги потребителю
	Сочетание нескольких видов воздействия
5. По степени участия потребителя в оказании услуг	Самообслуживание
	Услуги, требующие присутствия клиента в процессе оказания услуги
	Услуги, не требующие присутствия клиента в процессе оказания услуги
6. По характеру объединения потребителей в процессе потребления результата услуги	Услуги, получаемые индивидуально (лично)
	Семейный характер потребления
	Коллективное потребление
	Услуги общественного характера
7. По степени содержания материального продукта	Высокое
	Среднее
	Низкое

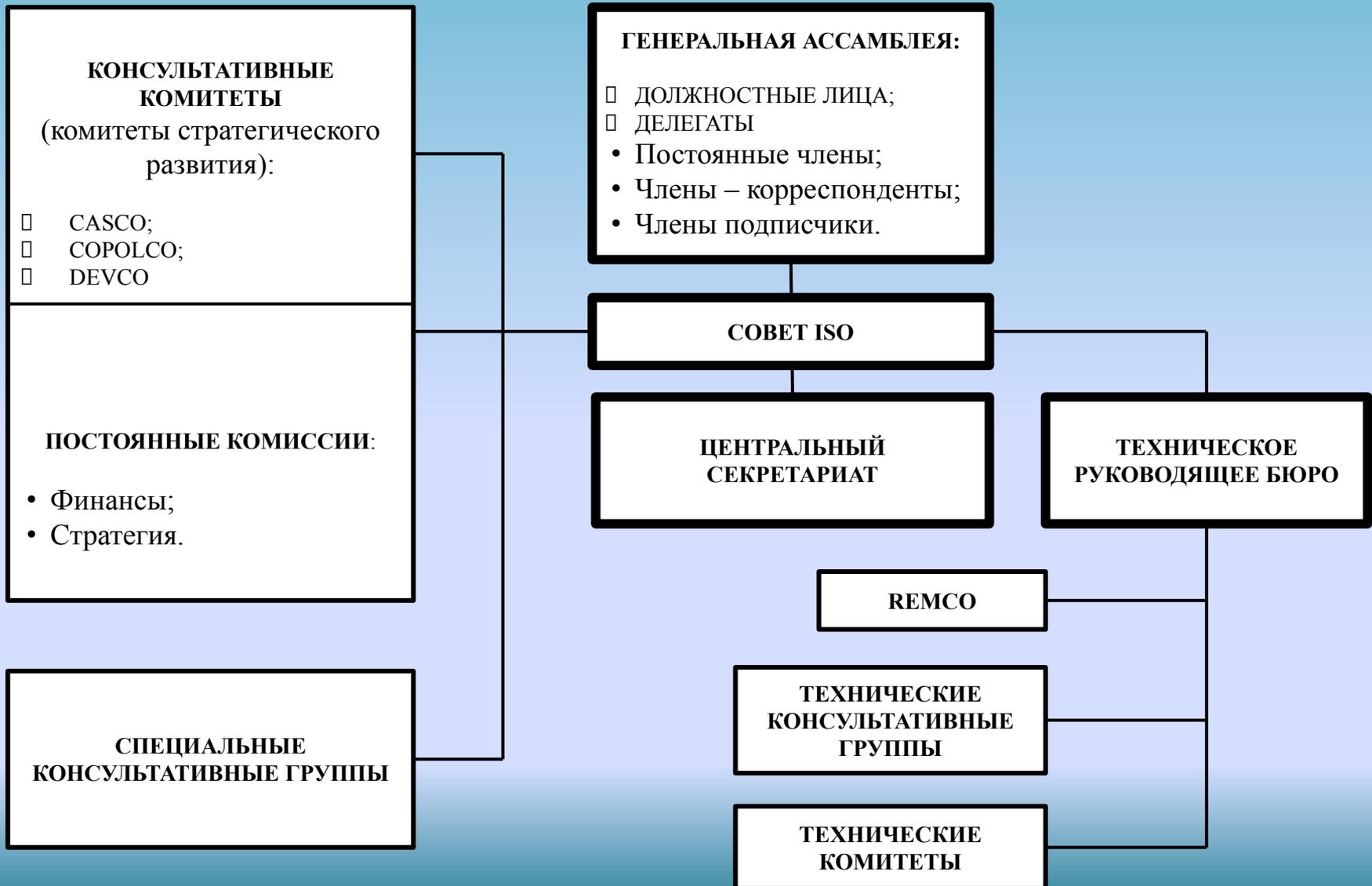
## Цели стандартизации в различные временные периоды развития экономики

Тип экономики	Цель стандартизации
До 1984 года – плановая	Управление экономикой
До 1990 года – ослабление централизованного управления	Защита прав потребителей
До 2003 года – переход к рынку	Развитие конкуренции
До настоящего времени – рыночные отношения	Создание условий для саморегулирования

## Функции стандартизации в индустриально развитых странах



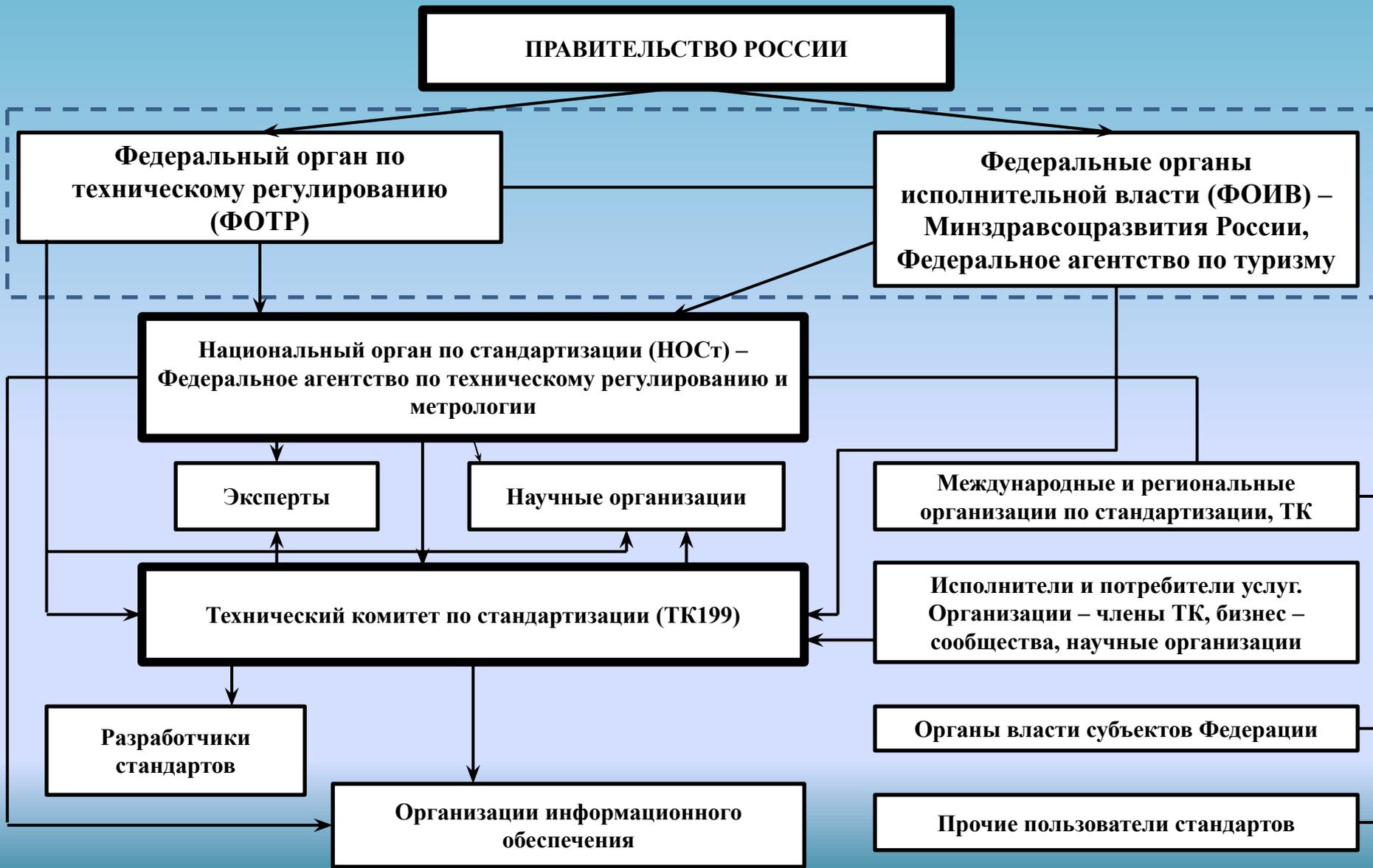
# Действующая организационная структура ISO



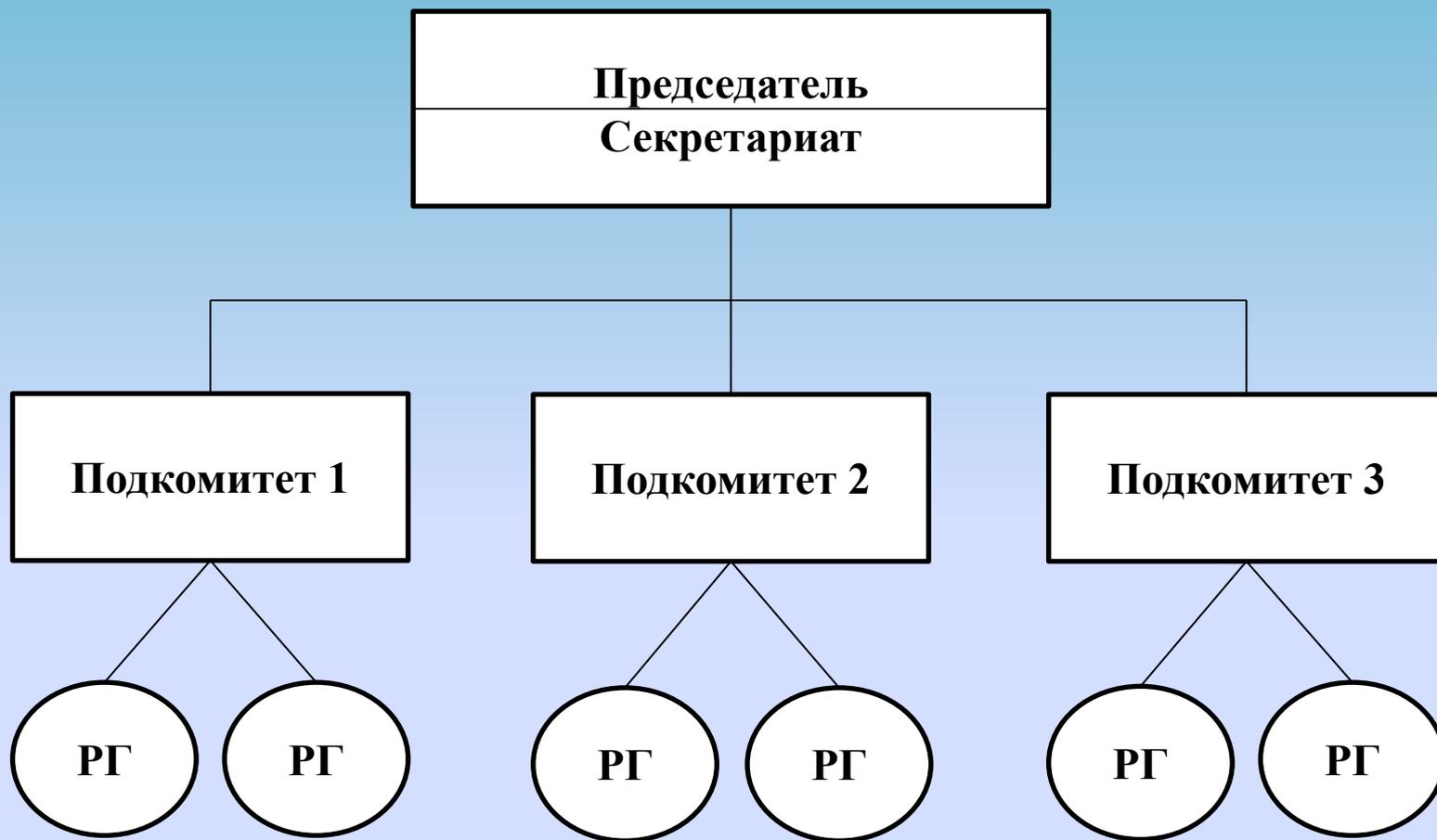
# Состав концептуальных положений системы стандартизации в сфере услуг



# Организационная структура участников системы стандартизации в сфере СКСиТ

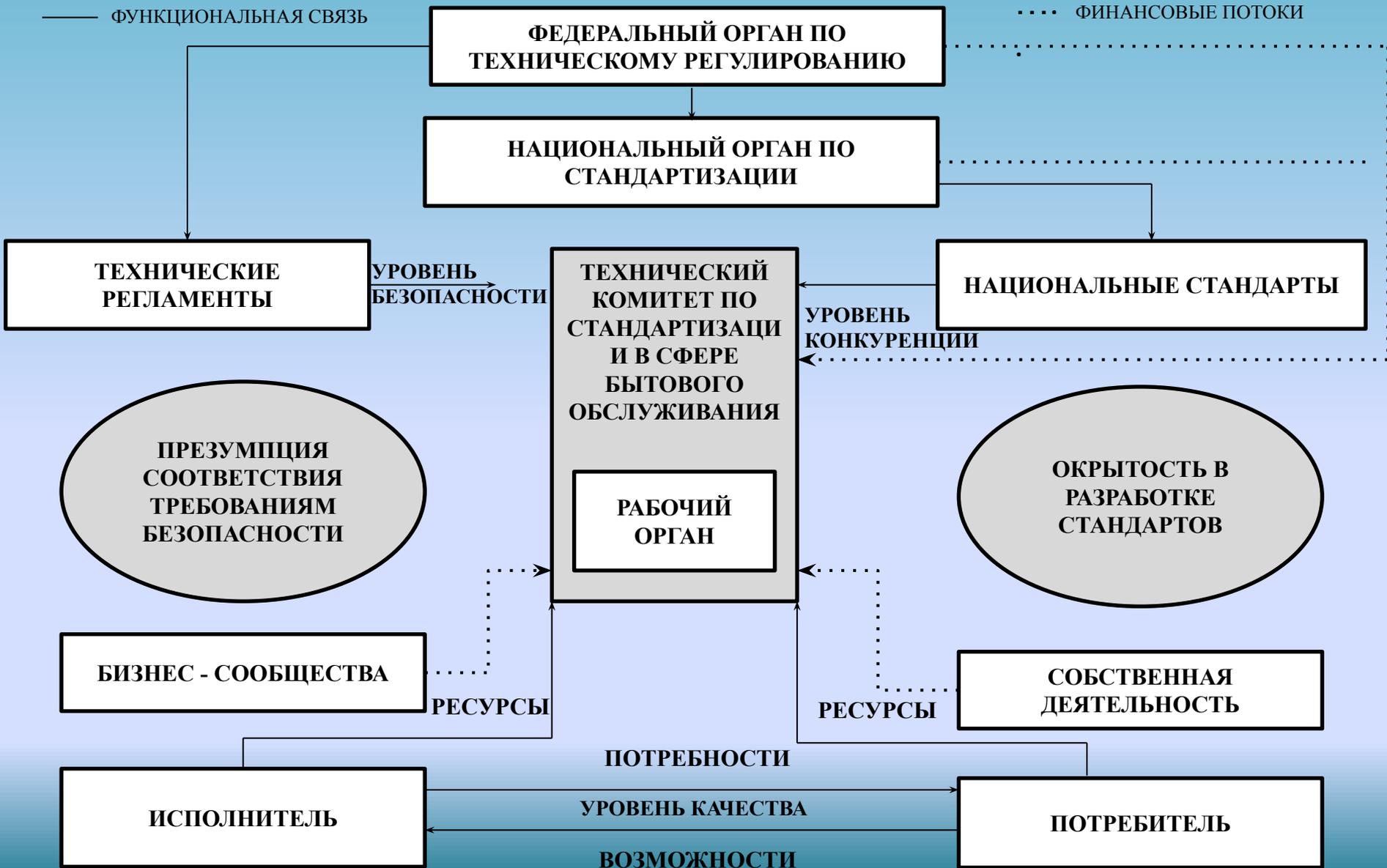


# Типовая структура технического комитета по стандартизации



**РГ – рабочая группа ( методологи и специалисты по конкретным видам деятельности )**

# Организационный механизм ТК по стандартизации



# Этапы создания стандартов на услуги



Логика методического подхода



Логика организационного подхода

# Место технического регулирования в экономике России

## Формы регулирования экономики

### Административное регулирование

Принятие законов,  
приказов,  
постановлений,  
программ, обязательных  
для субъектов рынка

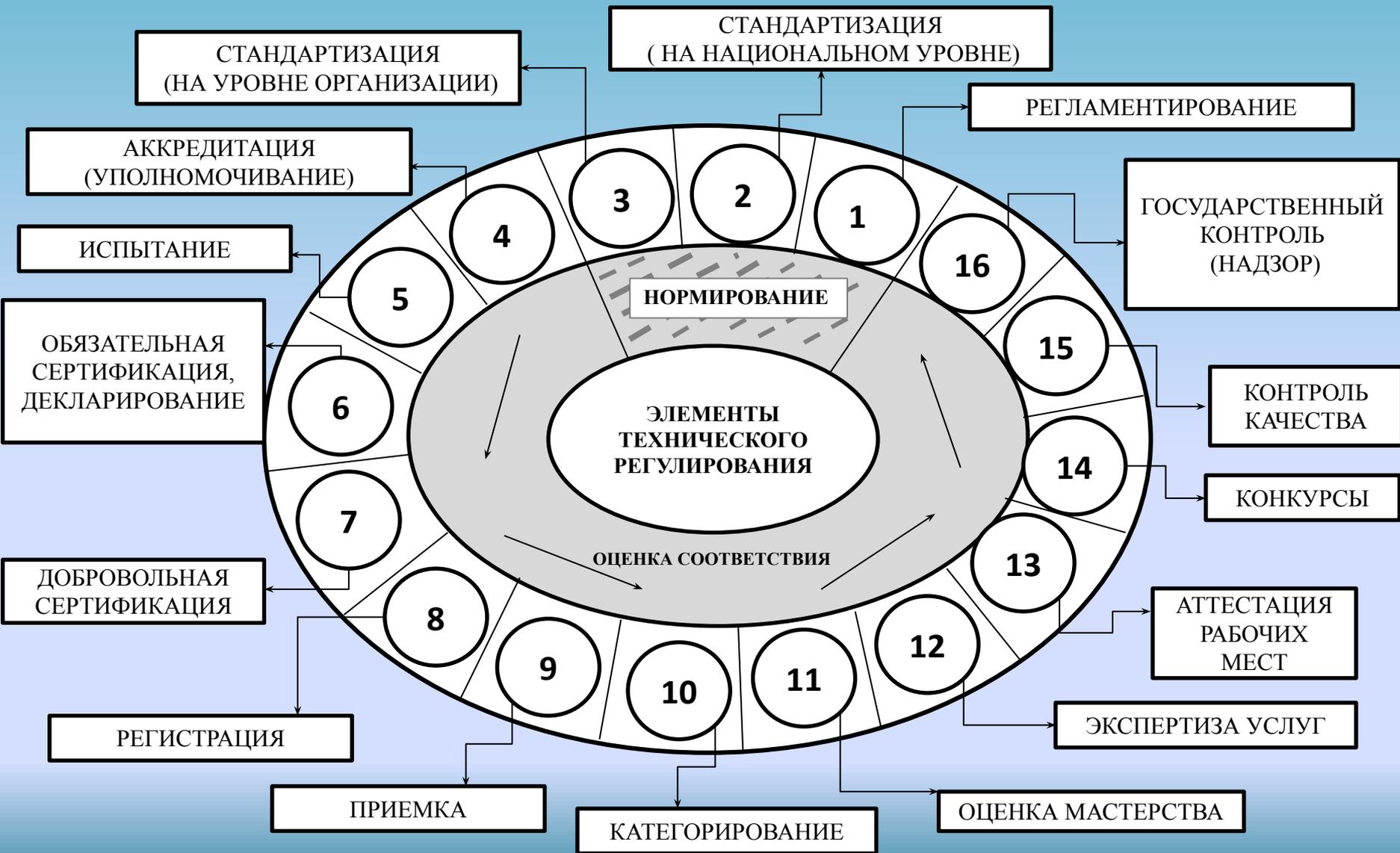
### Тарифное регулирование

Планирование цены, тарифов,  
установление ставок,  
налоговых платежей, ставок  
банковского процента,  
централизованные  
инвестиции, дотации

### Техническое регулирование

Установление  
технических норм к  
объектам регулирования

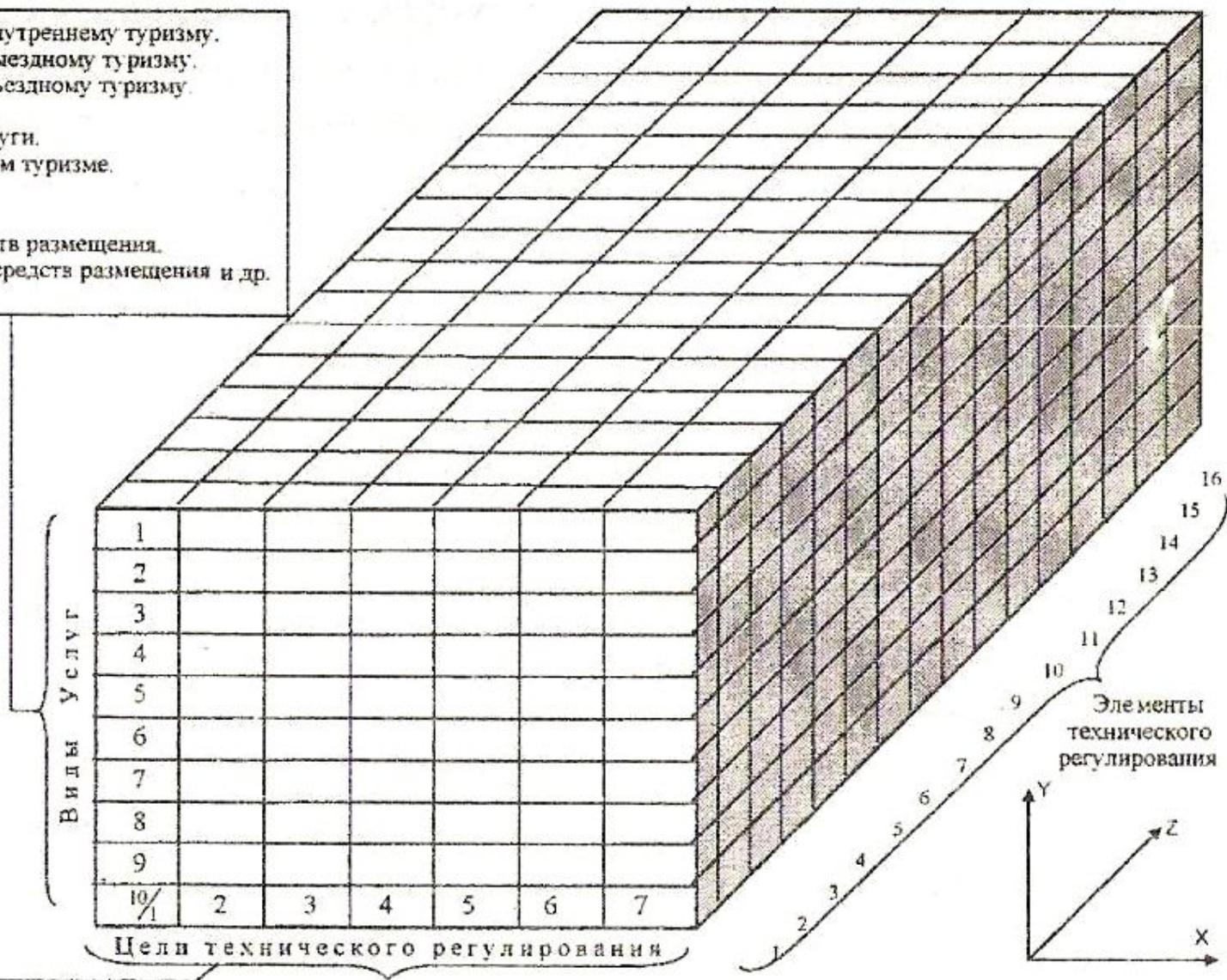
# Классификация элементов технического регулирования



# Модель технического регулирования в СКСиТ

1. Услуги туроператора по внутреннему туризму.
2. Услуги туроператора по выездному туризму.
3. Услуги туроператора по въездному туризму.
4. Услуги турагента.
5. Отдельные туристские услуги.
6. Услуги при самостоятельном туризме.
7. Экскурсионные услуги.
8. Услуги гостиниц.
9. Услуги специальных средств размещения.
10. Услуги индивидуальных средств размещения и др.

1. Защита жизни, здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц.
2. Охрана окружающей среды, животных и растений.
3. Предупреждение действий, вводящих в заблуждение.
4. Создание условий для добросовестной конкуренции.
5. Обеспечение научно-технического прогресса.
6. Содействие продвижению продукции и услуг на мировой рынок.
7. Создание информационного поля о качестве продукции и услуг и др.



## Типология форм регулирования отношений по установлению норм безопасности и качества

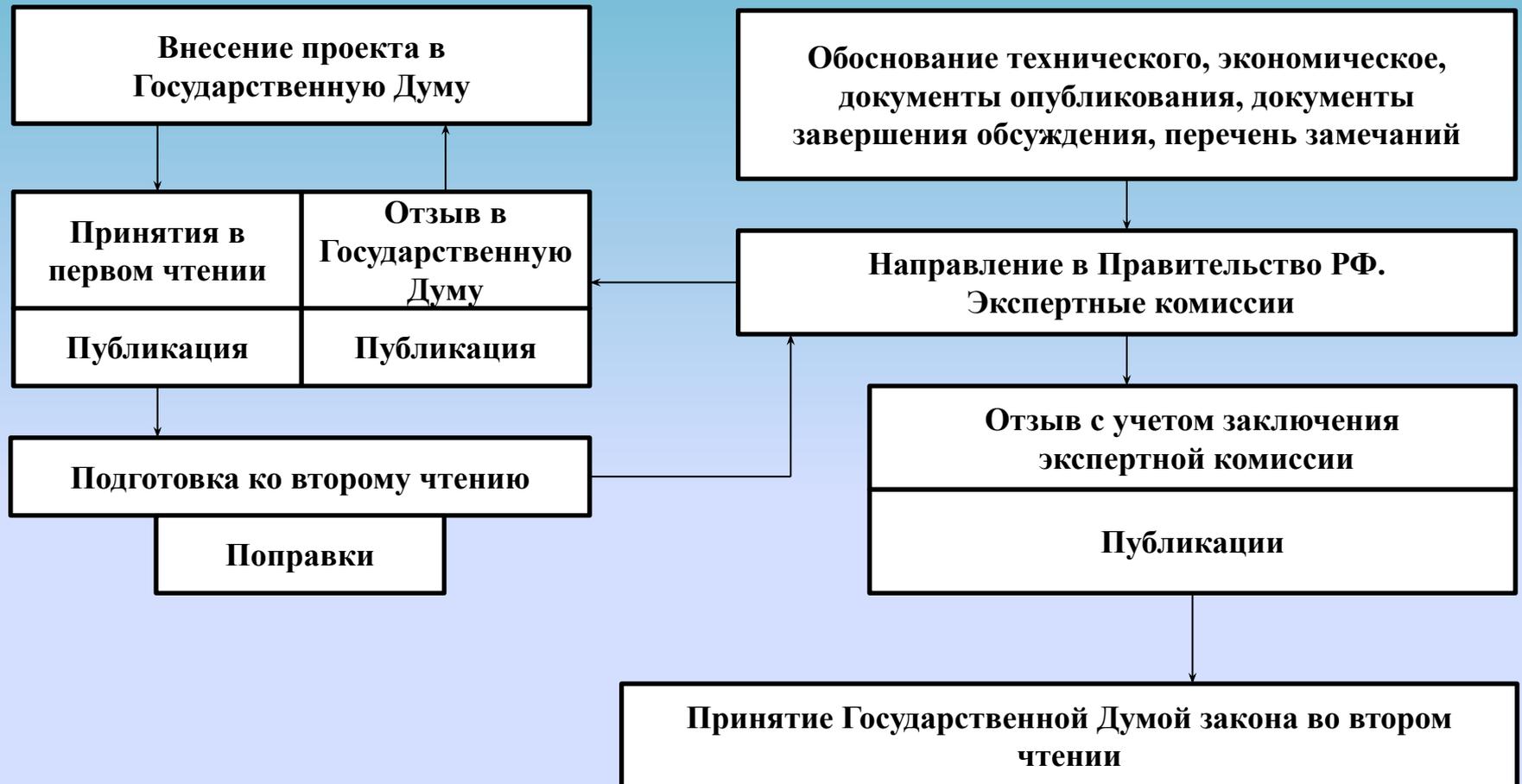
Форма регулирования	Содержание формы
1.Техническое регулирование	Установление и оценка норм в документах по техническому регулированию
2.Общее законодательство	Общее законодательство, когда стороны осуществляют защиту интересов с помощью правовых документов общего характера
3.Законодательство об ответственности	Законодательство об ответственности за качество и безопасность выпускаемой продукции, оказываемых услуг.
4.Страхование ответственности за ущерб	Страхование ответственности за ущерб из-за низкого качества продукции или услуг
5.Информационно – просветительские программы по качеству	Создание информационно-просветительских программ, которые дают возможность потребителям принять решение о качестве и безопасности продукции и услуг в результате доступа к информации
6.Премии по качеству	Стимулирование производства лучших продуктов и оказания услуг, предоставление информации широкому кругу потребителей
7.Стандарты добровольного применения	Установление стандартов с согласия определенного круга участников бизнеса, регламентирующих обязательные требования к продукции и услугам, размещенными на рынке
8.Саморегулирование и кодексы деятельности	Контроль (надзор) участниками профессиональных объединений предпринимателей (ассоциации, союзы, сообщества и др.) качества и безопасности продукции и услуг в рамках сообщества с тем, чтобы гарантировать защиту интересов потребителей
9.Применение экономических инструментов	Косвенное влияние на производителей продукции, исполнителей услуг путем изменения цен, квот на ввоз и вывоз продукции, кредитование в банках и др.

# Алгоритм разработки технических регламентов



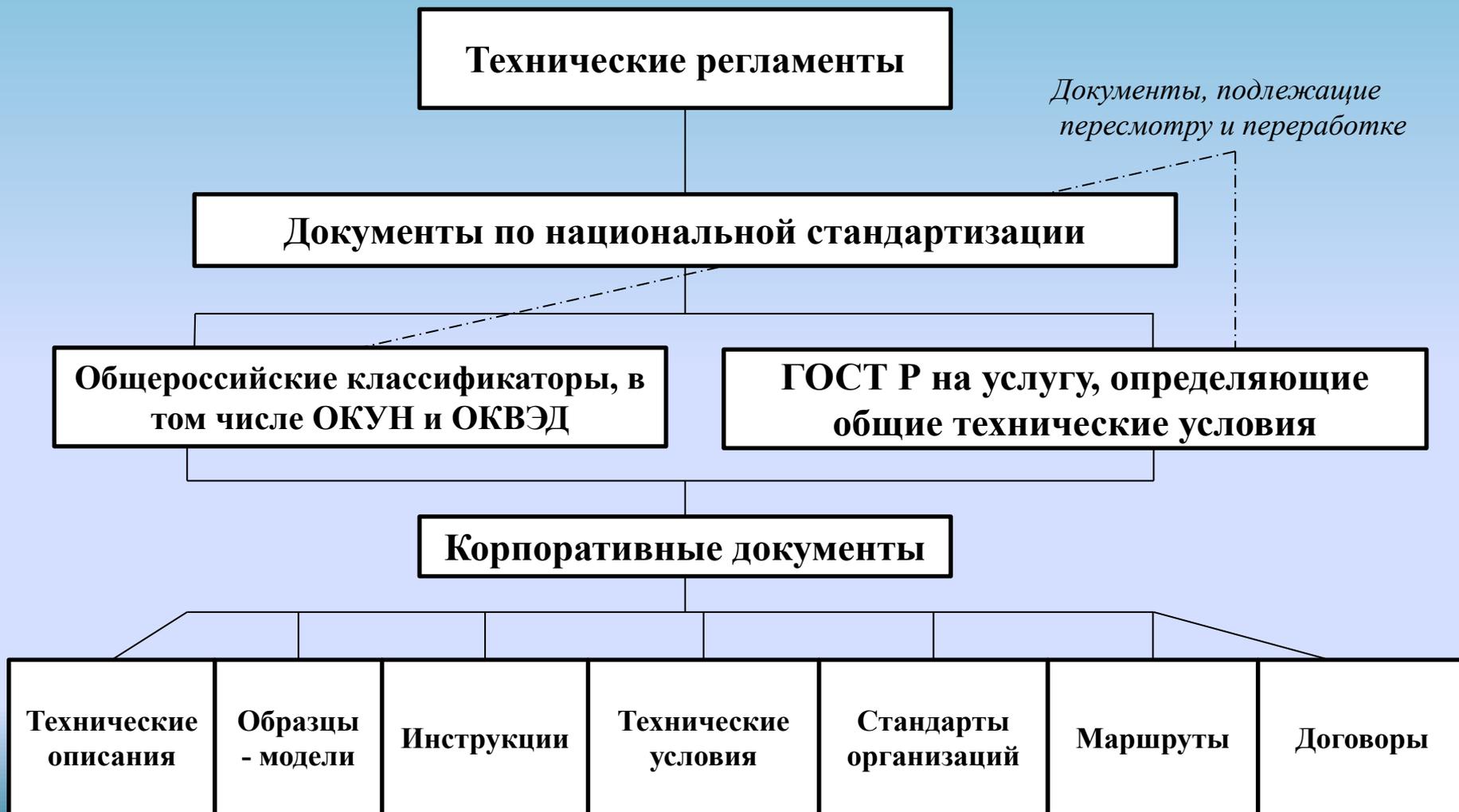
Этап 1

# Алгоритм разработки технических регламентов



Этап 2

# Структура перспективных документов в сфере услуг



# Классификация систем сертификации

Признаки классификации	Виды систем
1. По объекту сертификации	Услуги
	Процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации
	Предприятие
	Система менеджмента качества на предприятии
	Персонал
	Другие объекты
1. По способу оценки*	«Пороговая» система оценки – объект сертификации соответствует определенным требованиям или нет
	«Аналоговая» система оценки – количественная оценка по некоторой шкале (например, в системе ССК Б.А. Минина рассчитывается количественный уровень качества)
	Категорирование – промежуточный между «пороговым» и «аналоговым» тип оценки (несколько «порогов»)

\* Деление на «пороговую» и «аналоговую» сертификацию введено д.э.н. Б. А. Мининым

# Основные принципы сертификации и категорирования в сфере услуг

## ПРИНЦИПЫ СЕРТИФИКАЦИИ И (ИЛИ) КЛАССИФИКАЦИИ

**КОМПЕТЕНТНОСТЬ**  
комиссии, осуществляющей  
оценку

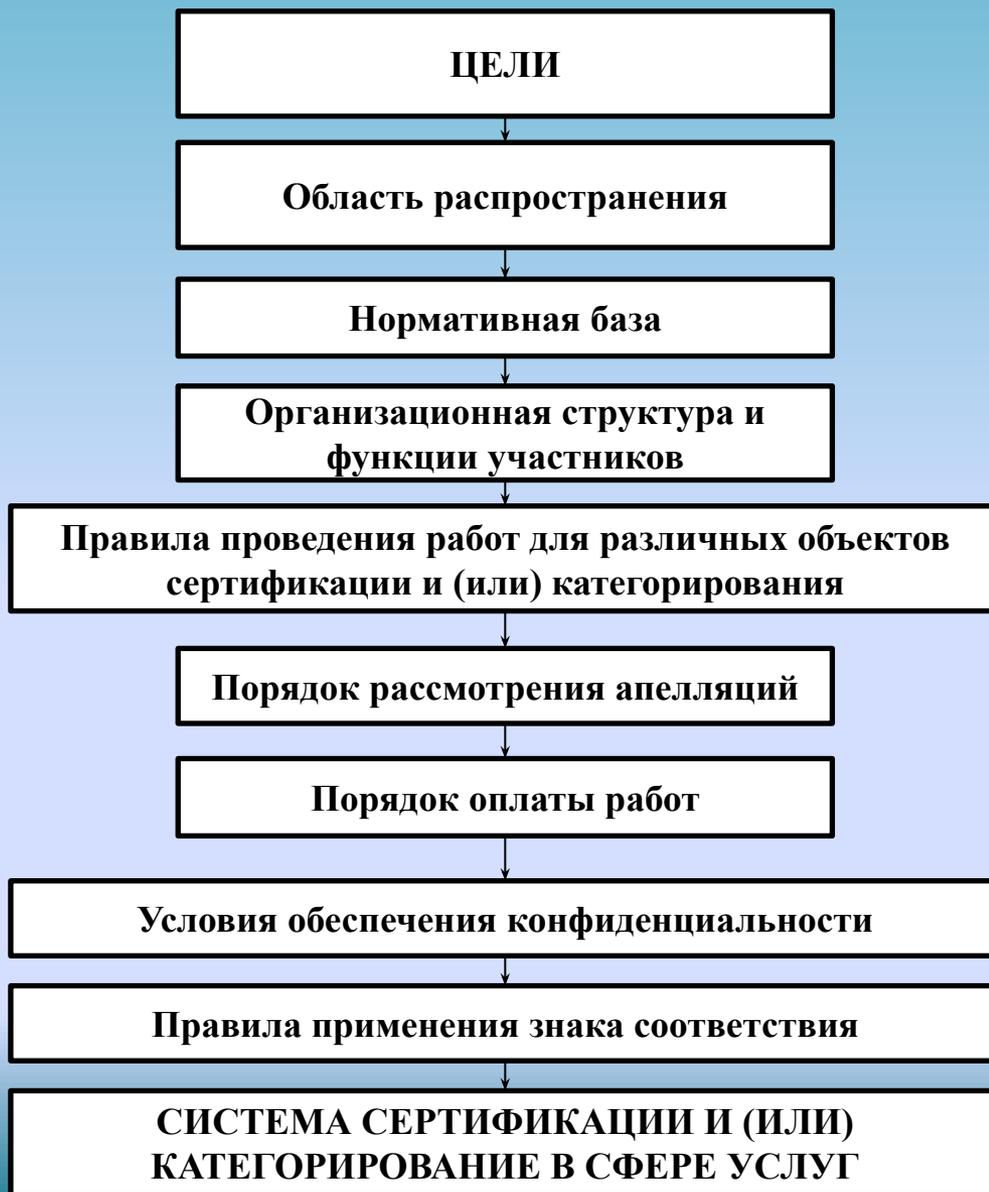
**ДОБРОВОЛЬНОСТЬ**  
в проведении процедуры

**ГЛАСНОСТЬ**  
результатов оценки в средствах  
массовой информации

**НЕЗАВИСИМОСТЬ**  
участников процедуры  
сертификации и (или)  
категорирования от объекта оценки

**КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**  
информации, составляющей  
коммерческую тайну

**Совокупность положений типовой структуры системы сертификации и (или) категорирования в сфере услуг**



## Схемы сертификации туристских услуг, применяемые в Системе сертификации ГОСТ Р

№ схемы	Оценка качества оказания услуг	Проверка (испытания) результатов услуг	Инспекционный контроль сертифицированных услуг
1.	Оценка мастерства исполнителя работ и услуг	Проверка (испытания) результатов услуг	Контроль мастерства исполнителя работ и услуг
2.	Оценка процесса выполнения работ (оказания услуг)		Контроль процесса выполнения работ (оказания услуг)
3.	Анализ состояния производства		Контроль состояния производства
4.	Оценка организации (предприятия)		Контроль соответствия установленным требованиям
5.	Оценка системы качества		Контроль системы качества

# Типовая структура участников систем сертификации

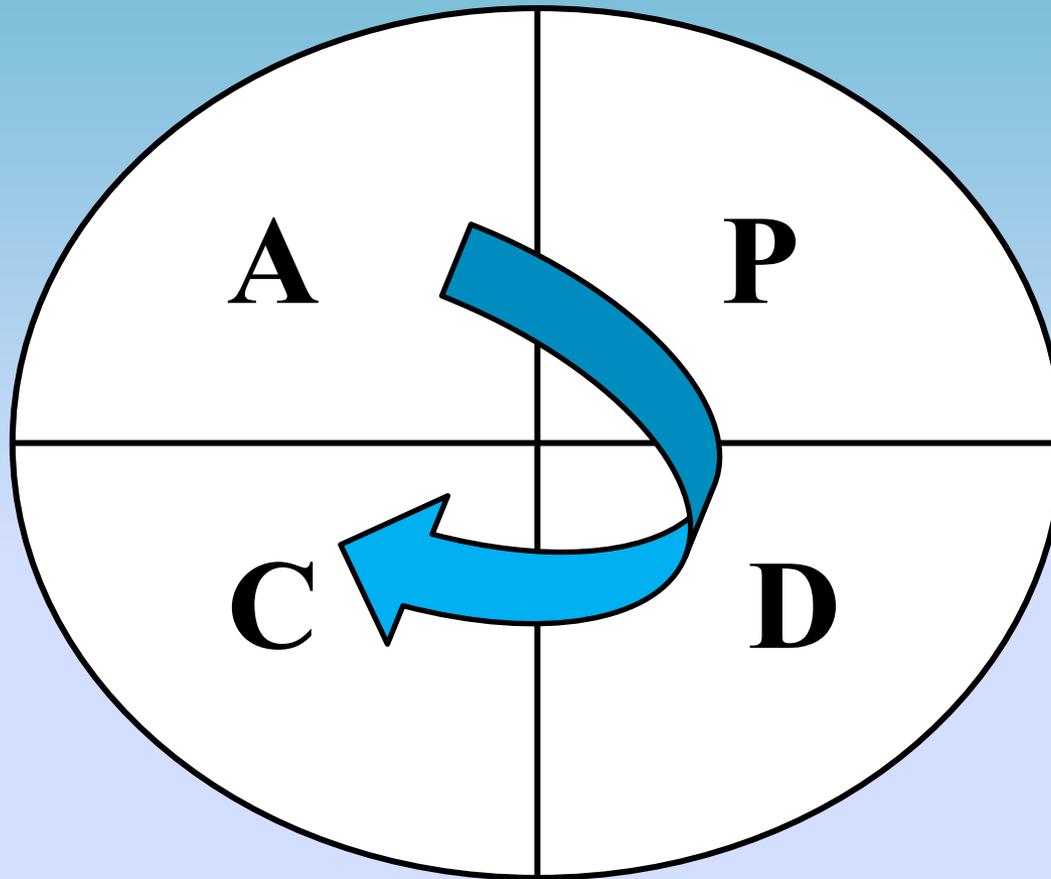


# Диаграмма этапов развития управления качеством

## Управление качеством

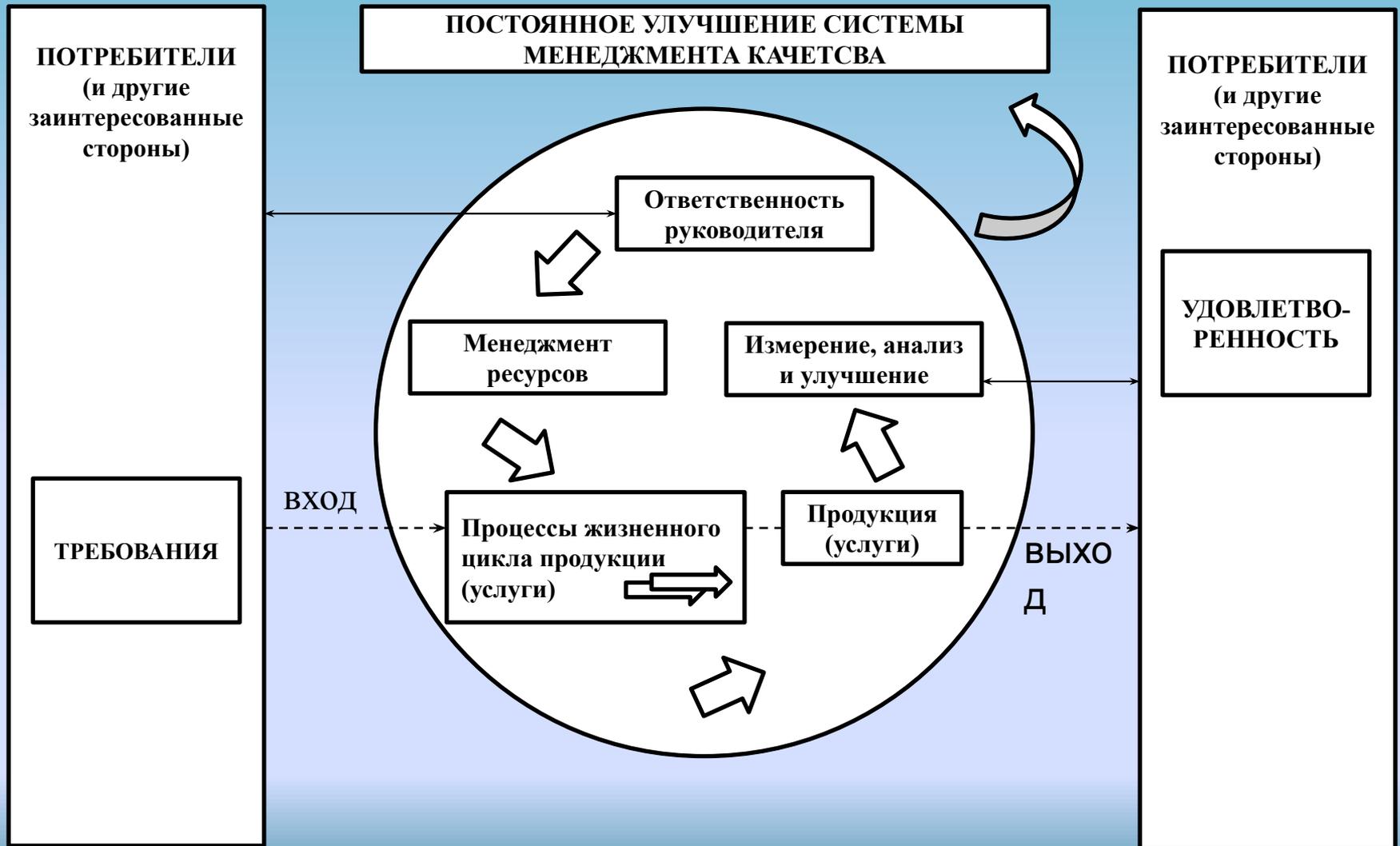


## Цикл Э. Деминга

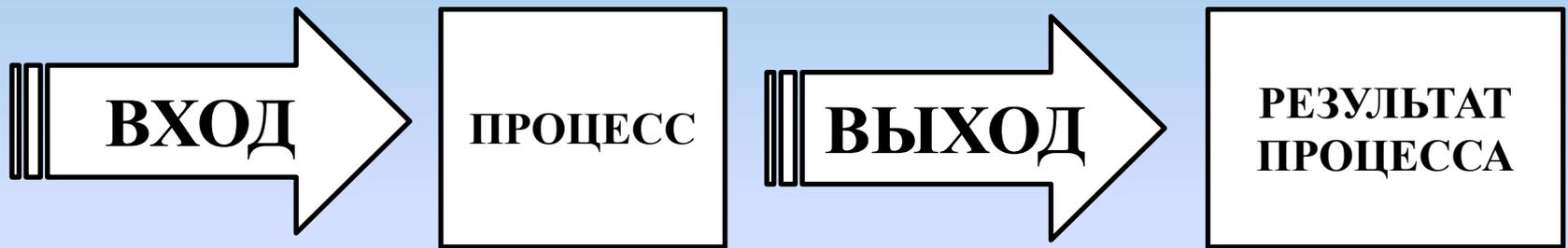


**P – составление плана; D - выполнение работы в соответствии с планом;  
C – проверка соответствия произведенного действия с планом; A – принятие мер в случае отклонения результата действия от плана**

# Модель системы менеджмента качества

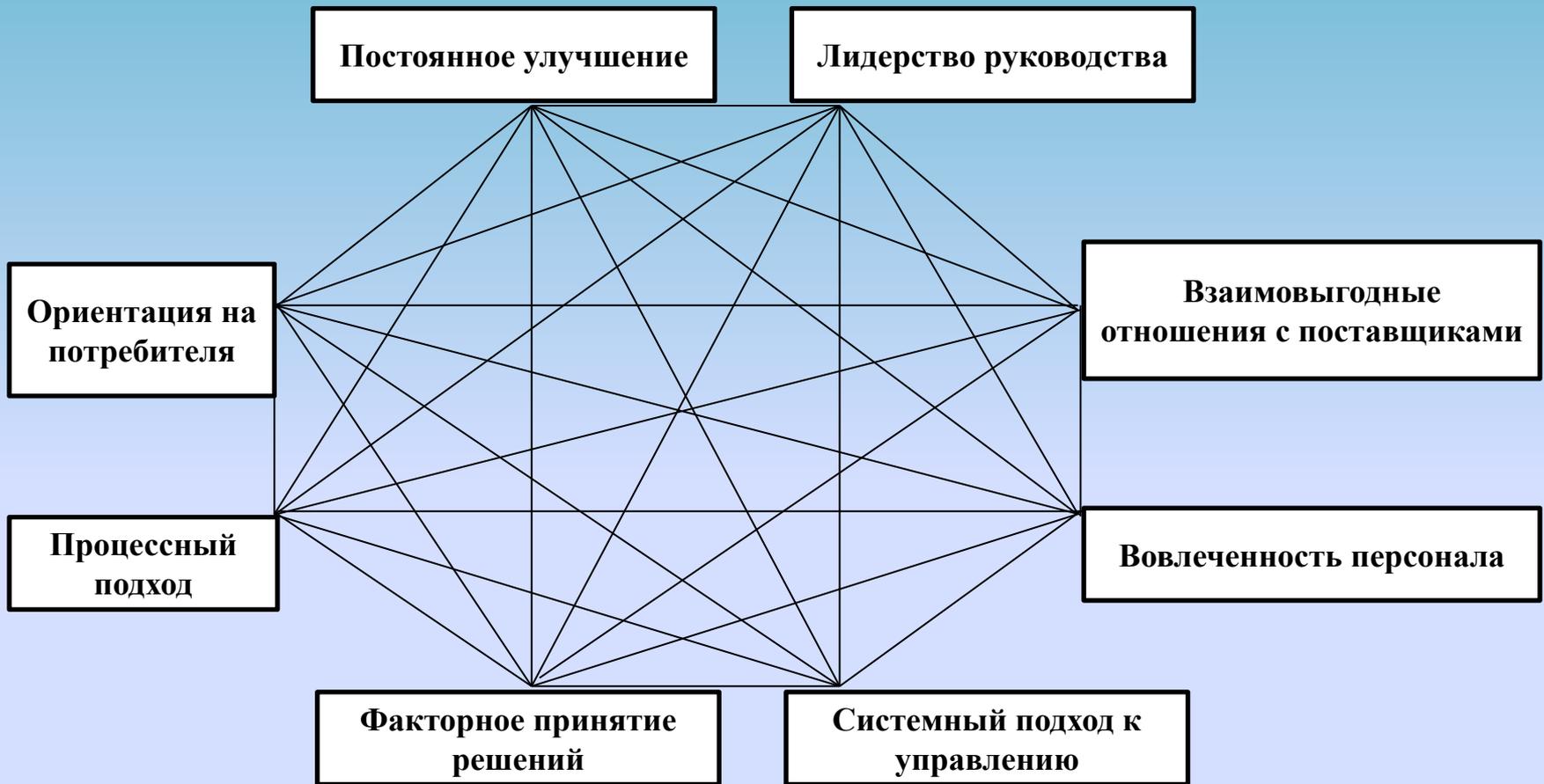


# Принципиальная схема процессного подхода



*Включает ресурсы*

*Продукция,  
услуга,  
полуфабрикат,  
заготовка пр.*

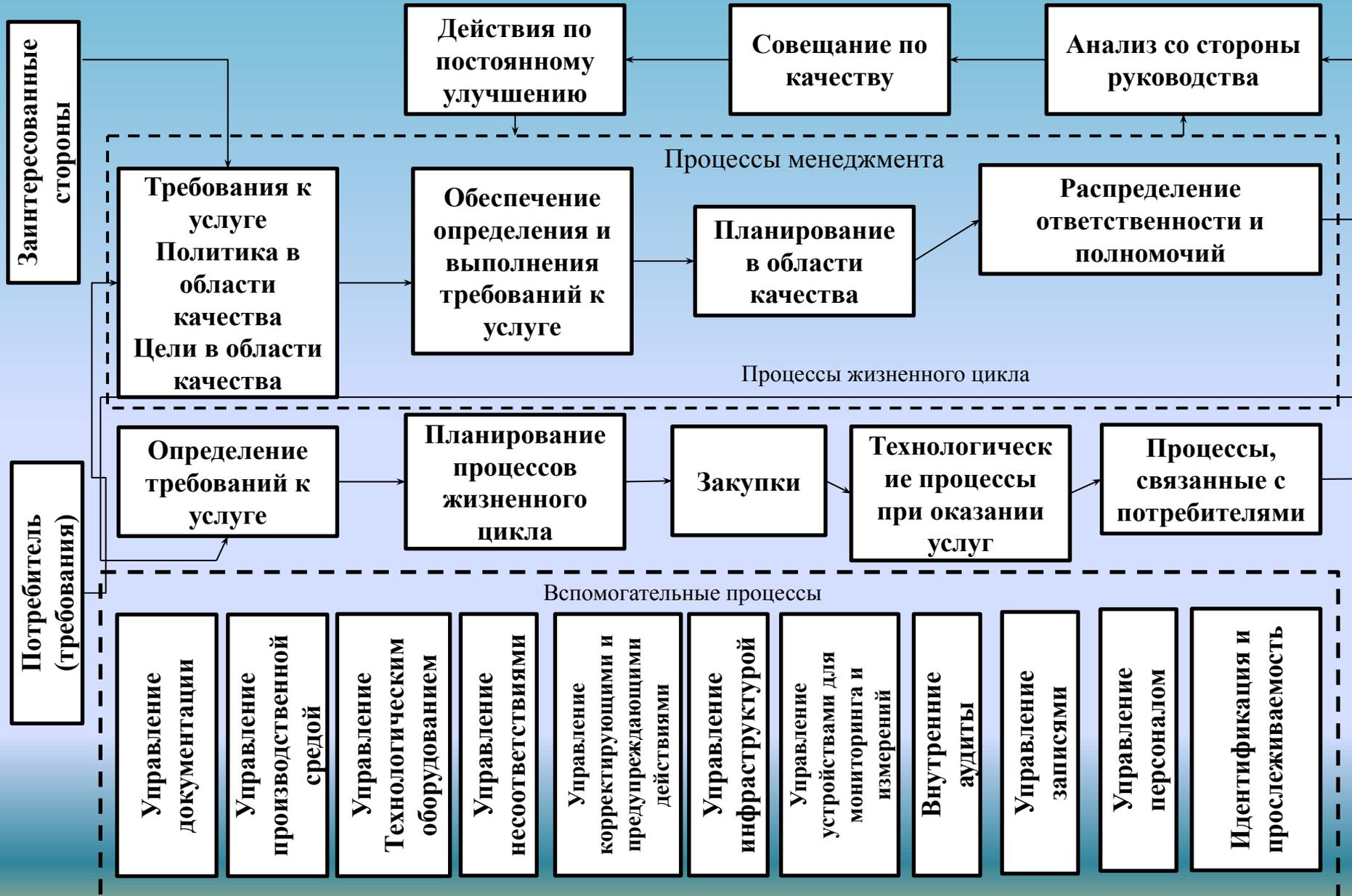


**Восемь принципов, лежащих в основе ГОСТ Р ISO 9001 - 2011**

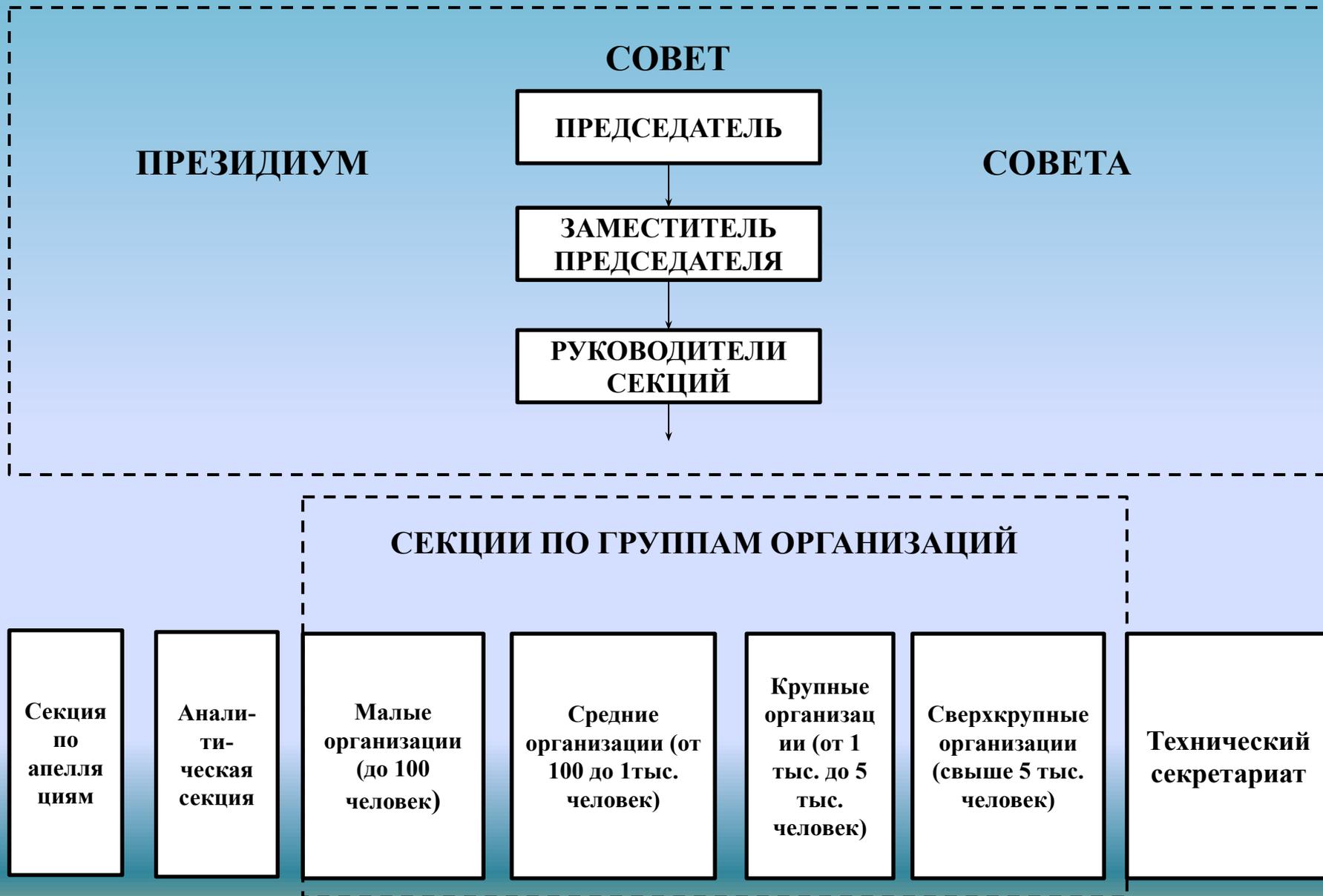
**Наиболее важные факторы, проявившиеся в результате внедрения и сертификации системы менеджмента качества**

<b>№ п/п</b>	<b>Факторы</b>	<b>% от общего числа обследуемых организаций</b>
1.	<b>Повышение имиджа фирмы</b>	<b>95</b>
2.	<b>Применение сертификата в рекламных целях</b>	<b>78</b>
3.	<b>Возможность расширения сети клиентов</b>	<b>71</b>
4.	<b>Уменьшение жалоб и рекламаций</b>	<b>65</b>
5.	<b>Повышение конкурентоспособности услуг</b>	<b>63</b>
6.	<b>Повышение степени удовлетворенности потребителя</b>	<b>61</b>
7.	<b>Удерживание уже имеющих потребителей</b>	<b>58</b>
8.	<b>Повышение эффективности производства</b>	<b>57</b>
9.	<b>Расширение рынка сбыта</b>	<b>57</b>
10.	<b>Возможность выхода на зарубежные рынки</b>	<b>57</b>
11.	<b>Повышение степени удовлетворенности персонала</b>	<b>31</b>

# Модель СМК в ООО «Снежинка»



# Структура президиума совета по присуждению премии Правительства РФ в отрасли качества



# Модель премии Правительства РФ в отрасли качества



# Формирование информационных баз данных Единой системы по направлению «оценка соответствия»

## Федеральное агентство по техническому регулированию

### Единая информационная система по техническому регулированию

#### Информационные ресурсы Единой системы

База данных «Сертификаты соответствия»

База данных «Декларация о соответствии»

База данных «Системы добровольной сертификации»

База данных «Документы по оценке соответствия (полнотекстовая)»

База данных «Эксперты»

База данных «Органы по сертификации»

База данных «Испытательные лаборатории»

База данных «Сертификаты соответствия» «Единый реестр выданных сертификатов соответствия»

Реестр зарегистрированных деклараций о соответствии (единый)

Единый реестр зарегистрированных систем добровольной сертификации

Информационно – документальный фонд ВНИИС

Реестр экспертов (единый)

Государственный реестр объектов аккредитации (единый)

*Сведения о выданных сертификатах*

Реестры органов по сертификации и по сертификатам

*Сведения о зарегистрированных декларациях*

Реестры регистрирующих организаций по декларациям

*Сведения о созданных системах добровольной сертификации*

*Юр.лица и (или) индивидуальные предприятия*

*Документы по оценке соответствия*

Издания Ростехрегулирования  
Разработки документов

*Сведения об объектах аккредитации и экспертах*

Аккредитующие органы

# Структура Единой информационной системы по техническому регулированию



# Содержание критериев премии Содружества Независимых Государств в области качества

<b>Критерии, их содержание и составляющие</b>		Максимальная оценка критериев и их составляющих в баллах
<b>Критерии, характеризующие возможности предприятия (1-5)</b>		500
1	2	3
1.	<b>Лидирующая роль руководства</b> Определение руководителями предназначения организации, выработка стратегии развития и обеспечения ее реализации; формирование ценностей, необходимых для достижения долгосрочного успеха и внедрение их с помощью соответствующих мероприятий и личного примера; вовлеченность руководства в деятельность, обеспечивающую развитие и внедрение системы менеджмента организации	100
	Определение руководителями предназначения организации, стратегии ее развития и ценностей, демонстрация на личных примерах своей приверженности культуре качества	20
	Вовлечение руководителей в деятельность, обеспечивающую разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента организации	20
	Вовлечение руководителей в работу с потребителями, партнерами и представителями	20
	Мотивация, поддержка и поощрение руководителями персонала организации	20
	Определение и поддержка руководителями перемен в организации	20
2.	<b>Политика и стратегия организации в области качества</b> Реализация организацией своего предназначения и стратегии развития посредством ориентации на потребности заинтересованных сторон, разработку политики, планов, целей и процессов	80
	Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон для разработки политики и стратегии	16
	Использование информации, полученной в результате измерений, исследований, познавательной и творческой деятельности для разработки политики и стратегии	16
	Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии	16
	Развертывание и доведение до сведения персонала политики и стратегии в рамках структуры ключевых процессов	32

1	2	3
3.	<p><b>Персонал</b></p> <p>Управление персоналом, развитие и использование его знаний и потенциала на индивидуальном уровне, на уровне групп и всей организации; планирование видов деятельности в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов</p> <p>Планирование, управление и улучшение работы с персоналом</p> <p>Определение, развитие и поддержка знаний и компетентности персонала</p> <p>Вовлечение персонала в деятельность по претворению в жизнь политики и стратегии организации и наделение его полномочиями</p> <p>Общение персонала в организации</p> <p>Поощрение персонала и забота о нем</p>	<p>90</p> <p>18</p> <p>18</p> <p>18</p> <p>18</p> <p>18</p>
4.	<p><b>Партнерство и ресурсы:</b></p> <p>Планирование и управление организацией внутренними ресурсами и своими взаимоотношениями с внешними партнерами в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов</p> <p>Внешние партнерские связи</p> <p>Финансовые ресурсы</p> <p>Инфраструктура и материальные ресурсы</p> <p>Технологии</p> <p>Информация и знания</p>	<p>90</p> <p>18</p> <p>18</p> <p>18</p> <p>18</p> <p>18</p>
5.	<p><b>Процессы, осуществляемые организацией</b></p> <p>Проектирование, осуществление организацией менеджмента процессов и совершенствования их в целях претворения в жизнь своей политики, стратегии, а так же полного удовлетворения и создания ценности для своих потребителей и других заинтересованных сторон</p> <p>Систематическое проектирование и менеджмент процессов</p> <p>Совершенствование процессов с использованием инноваций в целях полного удовлетворения дополнительных требований потребителей и других заинтересованных сторон</p> <p>Проектирование и разработка продукции (услуг) на основе ожиданий потребителей</p> <p>Производство, поставка и последующее обслуживание продукции (услуг)</p> <p>Менеджмент и улучшение взаимоотношений с потребителями</p>	<p>140</p> <p>28</p> <p>28</p> <p>28</p> <p>28</p> <p>28</p>

1	2	3
	<b>Критерии, характеризующие результаты работы претендентов (6-9)</b>	500
6.	<b>Удовлетворенность потребителей качеством продукции (услуг)</b>	
	Результаты, которых добилась организация в отношении удовлетворения интересов внешних потребителей	200
	Показатели восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг	150
	Показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей	50
7.	<b>Удовлетворенность персонала</b>	
	Результаты, которых добилась организация в отношении удовлетворения своего персонала	90
	Показатели восприятия персоналом своей работы в организации	65
	Показатели работы организации по повышению удовлетворенности персонала	25
8.	<b>Влияние организации на общество</b>	
	Результаты, которых добилась организация в отношении удовлетворения интересов общества на местном, национальном и мировом уровнях	60
	Показатели восприятия общества деятельности организации	15
	Показатели работы организации по повышению удовлетворенности общества	45
9.	<b>Результаты работы организации</b>	
	Результаты, которых добилась организация в отношении запланированных целей в работе	150
	Финансовые показатели работы организации	75
	Качество продукции ( услуг) и другие результаты работы организации	75

# Структура системы классификации объектов туристской индустрии по категориям качества

