

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ, СЕРТИФИКАЦИИ И МЕТРОЛОГИИ В ТУРИСТКОЙ ИНДУСТРИИ

Тестина Яна Сергеевна

Testina_yana@list.ru

Качество согласно ISO

*степень соответствия
совокупности присущих
характеристик
требованиям.*



Качество

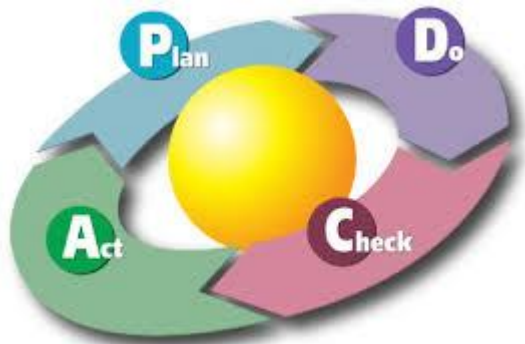
- - устанавливается приоритет потребителя перед производителем (для потребителя несущественно, какая продукция (услуг) и какого производителя удовлетворит его потребности);
- - качество обеспечивает удовлетворение требований некоторого множества заинтересованных сторон: потребителей, владельцев бизнеса, менеджеров, контрагентов, социума;
- - качество определяется степенью удовлетворения требований и тем самым предполагает и допускает количественную оценку.

Определение качества специалистами



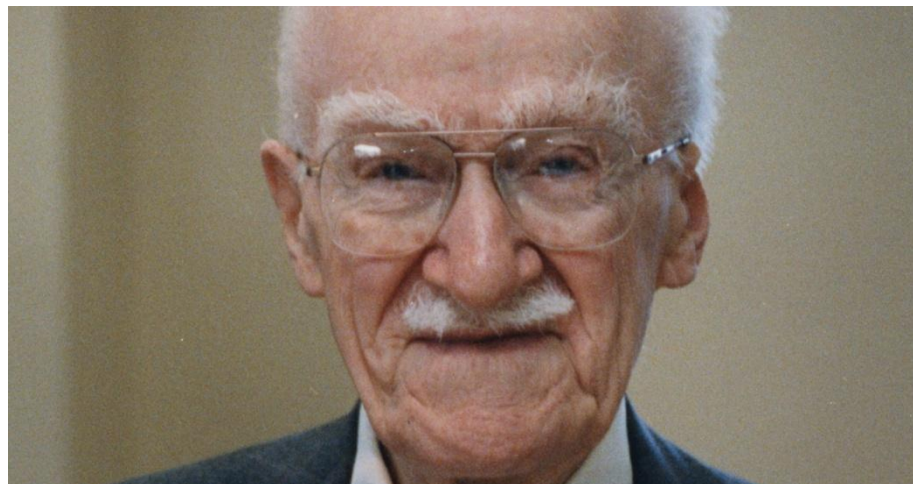
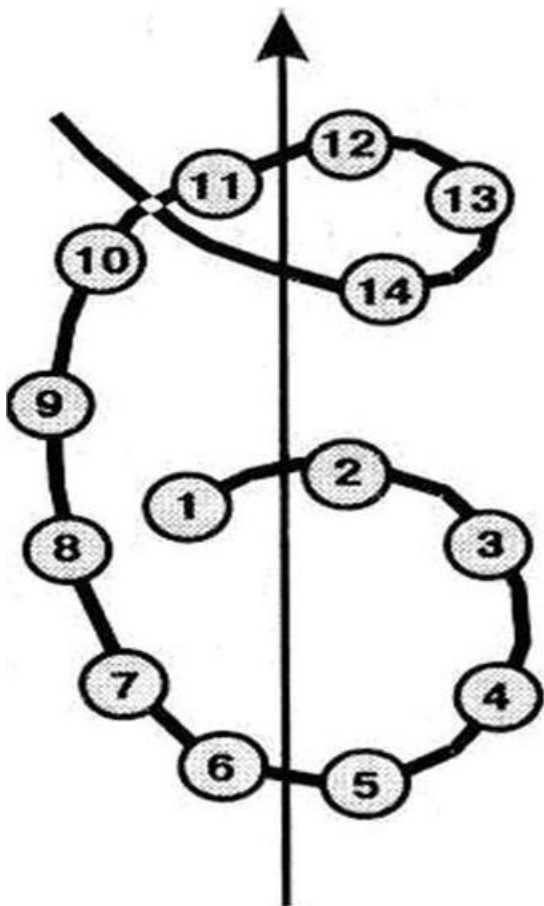
Эдвард Деминг

- Удовлетворение запросов клиента не только существующих запросов и ожиданий клиентов, но и предвосхищение его будущих пожеланий



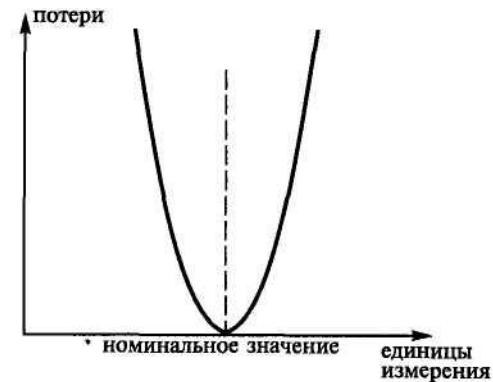
Джозеф Джуран

- Соответствие назначению и применению



Генити Тагучи (Тагути)

- Потери, ощущаемые обществом с несвоевременной поставкой и неэффективным использованием продукции



Филипп Кросби

- Отсутствие дефектов

ZERO DEFECTS



Специфика производства/продажи товаров и услуг

Характеристики	Услуга	Товар
Процесс предоставления услуги и ее потребление	Услуга не отделима от своего источника	Товар существует независимо присутствия или отсутствия своего источника
Момент производства	Только тогда, когда заказ поступает или появляется клиент, т.е. услуги предоставляются и потребляются одновременно	Изготавливается заранее, можно произвести впрок (исключение – товары под заказ)
Роль потребителя	Являются непосредственными участниками процесса обслуживания и влияют на его конечный результат	Являются потребителями конечного результата производства
Осязаемость	Невозможно увидеть, попробовать на вкус, услышать до момента приобретения	Товар можно проверить, потрогать, рассмотреть
Способность к хранению	Невозможно сохранить для дальнейшей продажи и использования	Ограничен только сроком годности товара

Характеристики	Услуга	Товар
Изменчивость	Качество услуг колеблется и зависит от многих факторов	Качество неизменно в течение срока годности продукта
Владение	Потребитель услуги пользуется ею в течение ограниченного периода времени, услуга не является собственностью	Потребитель является владельцем товара после его оплаты
Гетерогенность	Стандартизация предоставления услуги затруднена, т.к. во многом характеристики услуги определяются потребителем	Продукция, как правило, не отличается друг от друга (исключение – товары ручной работы)
Транспортабельность	Услуга оказывается в определенном месте	Товар может быть продан на дому при наличии доставки
Контроль качества	Контроль качества может быть произведен только после оказания услуги	Изготовленные товары можно проверить на соответствие стандартам качества продукции до того, как они попадут к покупателю

Типология качества

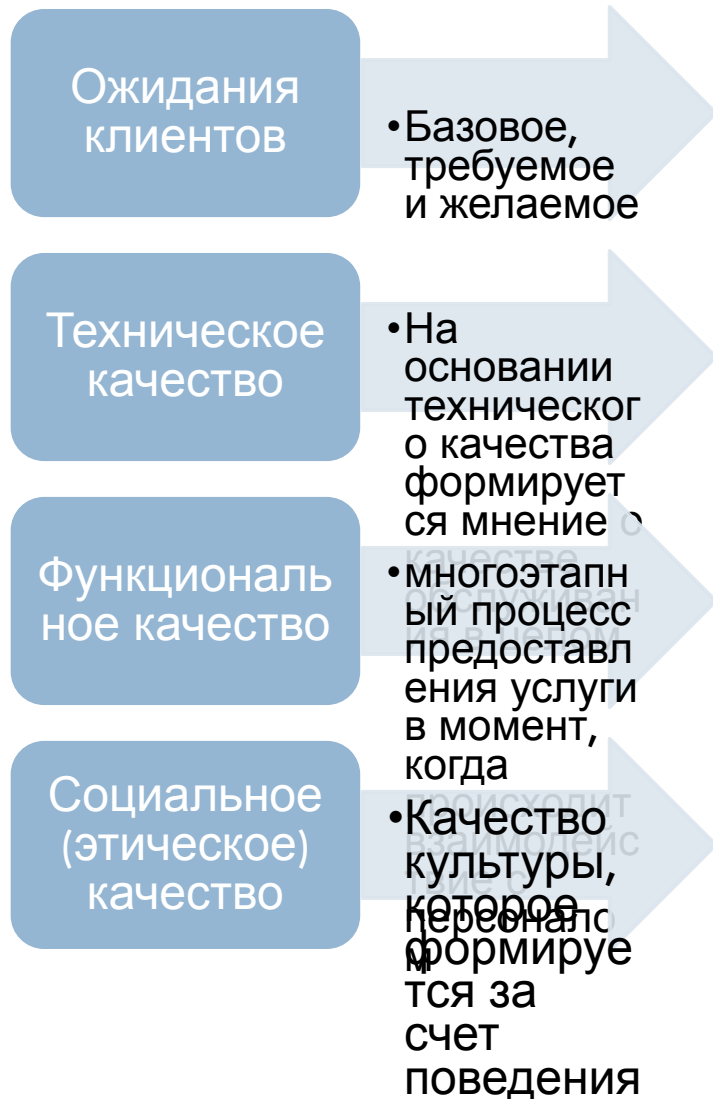
**Нам
важно
ваше
мнение**



Японские специалисты

- **внутреннее качество**, которое незаметно, и находит свое отражение в качестве организации предоставления услуги, технологии обслуживания, психологическом климате в коллективе и взаимодействия различных подразделений
- **материальное качество** – интерьер, качество мебели
- **нематериальное качество** - уровень комфорта
- **психологическое качество** связано с уровнем обслуживания, вежливостью и внимательностью персонала
- **продолжительность обслуживания** – скорость обслуживания, время на решение возникшей проблемы, время на ожидание

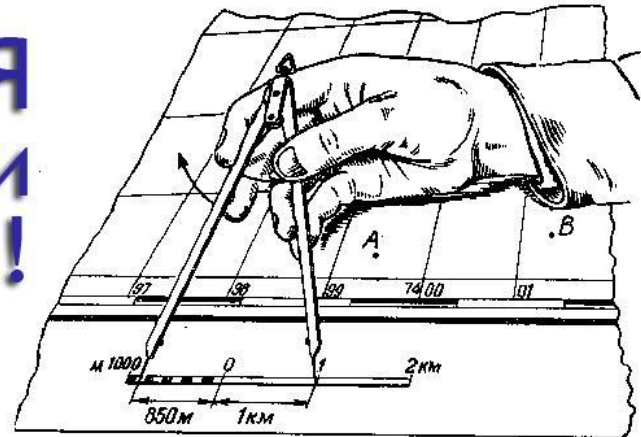
Американские специалисты



Метрология

- происходит от 2 греческих слов: **metreo** – измеряю, **logos** - учение и, соответственно обозначает «наука об измерениях».

**МЕТРОЛОГИЯ
и прямые руки
творят чудеса!**



Стандартизация

- государственное установление единых норм и требований к различным объектам во всех сферах социальной деятельности путем принятия нормативно-правовых актов



Стандарт

Образец, эталон или модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов

Нормативно-технический документ, регламентирующий государственные нормы и требования

му-либо
гу



Сертификация

- происходит от 2 латинских слов: *certum* – верно, *facere* – делать и, соответственно обозначает «испытание какого-либо объекта на соответствие государственным нормам и требованиям»



Цели стандартизации

- 1) содействие социально-экономическому развитию Российской Федерации;
- 2) содействие интеграции Российской Федерации в мировую экономику и международные системы стандартизации в качестве равноправного партнера;
- 3) улучшение качества жизни населения страны;
- 4) обеспечение обороны страны и безопасности государства;
- 5) техническое перевооружение промышленности;
- 6) повышение качества продукции, выполнения работ, оказания услуг и повышение конкурентоспособности продукции российского производства.

Задачи стандартизации

- 1) внедрение передовых технологий, достижение и поддержание технологического лидерства Российской Федерации в высокотехнологичных (инновационных) секторах экономики;
- 2) повышение уровня безопасности жизни и здоровья людей, охрана окружающей среды, охрана объектов животного, растительного мира и других природных ресурсов, имущества юридических лиц и физических лиц, государственного и муниципального имущества, а также содействие развитию систем жизнеобеспечения населения в чрезвычайных ситуациях;
- 3) оптимизация и унификация номенклатуры продукции, обеспечение ее совместимости и взаимозаменяемости, сокращение сроков ее создания, освоения в производстве, а также затрат на эксплуатацию и утилизацию;
- 4) применение документов по стандартизации при поставках товаров, выполнении работ, оказании услуг, в том числе при осуществлении закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;
- 5) обеспечение единства измерений и сопоставимости их результатов;
- 6) предупреждение действий, вводящих потребителя продукции (далее - потребитель) в заблуждение;
- 7) обеспечение рационального использования ресурсов;
- 8) устранение технических барьеров в торговле и создание условий для применения международных стандартов и региональных стандартов, региональных сводов правил, стандартов иностранных государств и сводов правил иностранных государств

Принципы стандартизации

- 1) добровольность применения документов по стандартизации;
- 2) обязательность применения документов по стандартизации в отношении объектов стандартизации,, а также включенных в определенный Правительством Российской Федерации перечень документов по стандартизации, обязательное применение которых обеспечивает безопасность дорожного движения при его организации на территории Российской Федерации;
- 3) обеспечение комплексности и системности стандартизации, преемственности деятельности в сфере стандартизации;
- 4) обеспечение соответствия общих характеристик, правил и общих принципов, устанавливаемых в документах национальной системы стандартизации, современному уровню развития науки, техники и технологий, передовому отечественному и зарубежному опыту;

Принципы стандартизации

- 5) открытость разработки документов национальной системы стандартизации, обеспечение участия в разработке таких документов всех заинтересованных лиц, достижение консенсуса при разработке национальных стандартов;
- 6) установление в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением;
- 7) унификация разработки (ведения), утверждения (актуализации), изменения, отмены, опубликования и применения документов по стандартизации;
- 8) соответствие документов по стандартизации действующим на территории Российской Федерации техническим регламентам;
- 9) непротиворечивость национальных стандартов друг другу;
- 10) доступность информации о документах по стандартизации с учетом ограничений, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты сведений, составляющих государственную тайну или относимых к охраняемой в соответствии с законодательством Российской Федерации иной информации ограниченного доступа.

Классификации стандартов



Категории стандартов

- межгосударственный стандарт (ГОСТ),
- государственный стандарт Российской Федерации (ГОСТ Р),
- стандарты отраслей (ОСТ),
- стандарты предприятий (СТП)
- стандарты научно-технических обществ и других общественных объединений (СТО),
- международный стандарты.



Межгосударственный стандарт (ГОСТ)

- региональный стандарт, принятый государствами, присоединившимися к Соглашению о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификацией применяемый ими непосредственно.
- Объектами стандартизации ГОСТ являются продукция, работы и услуга, имеющие межотраслевое значение, в частности: продукция массового применения, в том числе продукты питания, объекты научно-технических и социально-экономических целевых программ, составляющие элементы крупных научно-хозяйственных комплексов (транспорт, связь, охрана окружающей среды и другие), общие требования, правила и нормы.

Государственный стандарт РФ (ГОСТ Р)

национальный стандарт, утвержденный
Государственным комитетом РФ по
стандартизации, метрологии и сертификации
(Госстандарт России).

Стандарты отраслей (ОСТ)

- стандарт, утвержденный государственным органом по управлению отраслью (министерством или ведомством) применительно к продукции, работам и услугам отраслевого значения в том случае, если на объект стандартизации отсутствует ГОСТ Р

Стандарт предприятия (СТП)

- стандарт, утвержденный руководителем предприятия (объединения предприятий) приказом или личной подписью на первой странице стандарта.
- Стандарт предприятия разрабатывается на: инструмент и технологическую оснастку, используемые на предприятии; составные части изделий, имеющие оборот внутри предприятия; процессы организации и управления производством (должностные инструкции, правила расчета с поставщиками, система стимулирования труда и другие).

Стандарты обществ и общественных объединений (СТО)

- разрабатываются и применяются научно-техническими, инженерными и другими общественными объединениями и имеют целью быстрое распространение и использование результатов различных исследований и разработок в практической работе. Стандарты имеют статус добровольного применения.

Виды стандартов

- **Основополагающий стандарт** - национальный стандарт, имеющий широкую область применения или содержащий общие положения определенной области. Основополагающие стандарты подразделяются на организационно-методические стандарты, общетехнические стандарты.
- **Организационно-методические стандарты** устанавливают общие организационно-технические положения по ведению работ в определенной области: цели и задачи, классификационные структуры объектов стандартизации, правила разработки и внедрения нормативных и технических документов.

- **Общетехнические стандарты** устанавливают: термины и определения, многократно используемые в науке, технике, строительстве, культуре и других сферах, условные обозначения (цифровые коды, буквенные обозначения физических величин, обозначения размерности физических величин), требования к построению и изложению документов, требования и нормы, необходимые для технического обеспечения производственных процессов.
- **Стандарт на продукцию** - устанавливает требования к качеству продукции. На продукцию разрабатываются следующие разновидности стандартов: стандарт общих технических условий, стандарт технических условий. В первом случае стандарт содержит общие требования к группе однородной продукции, во втором - к конкретной продукции, услуге.

- **Стандарт на методы контроля** - стандарт, который устанавливает методы контроля одного определенного показателя, характеризующего какую-либо группу продукции или методы комплексного испытания определенной группы продукции.
- **Стандарт на процесс** - нормативный документ, устанавливающий порядок и правила выполнения самостоятельной технологической операции или совокупности технологических операций, то есть в целом процесса переработки сырья или изготовления (выработки) продукции.

Стандарты в области туризма



ГОСТы в области туризма

- "ГОСТ Р 50681-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст)
- "ГОСТ Р 54601-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 735-ст)
- "ГОСТ Р 50690-2000. Государственный стандарт Российской Федерации. Туристские Услуги. Общие требования" (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 16.11.2000 N 295-ст)
- Проект "Профессионального стандарта "Специалист по организации и предоставлению туристских услуг" (по состоянию на 19.11.2013) (подготовлен Минтрудом России)
- "ГОСТ Р 55881-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 15.08.2016 N 907-ст)
- "ГОСТ 32613-2014. Межгосударственный стандарт. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования"
- "ГОСТ 32612-2014. Межгосударственный стандарт. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования" (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 229-ст)
- "ГОСТ Р 56221-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 11.11.2014 N 1541-ст) (ред. от 25.12.2015)

ГОСТы в области туризма

- "ГОСТ Р 56221-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 11.11.2014 N 1541-ст) (ред. от 25.12.2015)
- "ГОСТ Р 54600-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст)
- "ГОСТ Р 54604-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 738-ст)
- "ГОСТ Р 54605-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 739-ст)
- "ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014). Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.10.2014 N 1457-ст)
- ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения" (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 03.11.2009 N 496-ст)
- "ГОСТ Р 57189-2016/ISO/TS 9002:2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 9001:2015 (ISO/TS 9002:2016, IDT)" (утв. Приказом Росстандарта от 25.10.2016 N 1499-ст)
- "ГОСТ Р 51672-2000. Государственный стандарт Российской Федерации. Метрологическое обеспечение испытаний продукции для целей подтверждения соответствия" (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 22.11.2000 N 311-ст)
- "ГОСТ Р 8.596-2002. Государственный стандарт Российской Федерации. Государственная система обеспечения единства измерений. Метрологическое обеспечение измерительных систем. Основные положения" (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 30.09.2002 N 357-ст)

Профессиональные стандарты

Профстандарт	ЕКС
<ul style="list-style-type: none">• Требования к образованию и обучению• Требования к опыту практической работы	Требования к квалификации
<ul style="list-style-type: none">• Трудовые действия• Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none">• Необходимые знания	Должен знать

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта туристской деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	Уровень квалификации	наименование	код	Уровень (подуровень) квалификации
А	Работа с заказами клиентов по формированию экскурсионных (туристских) групп	3	Оформление и обработка заказов клиентов	A/01.3	3
			Формирование экскурсионных (туристских) групп	A/02.3	3
			Консультирование и информирование экскурсантов (туристов) по предмету заказа	A/03.3	3
			Координация работы по реализации заказа	A/04.3	3
			Помощь в обеспечении мер безопасности экскурсантов (туристов)	A/05.3	3
			Составление отчета и ведение архива выполненных заказов	A/06.3	3
В	Вспомогательная деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта ⁷	4	Мониторинг туристского продукта	B/01.4	4
			Консультирование и информирование заказчиков о туристском продукте	B/02.4	4
			Формирование туристского продукта	B/03.4	4
			Продвижение туристского продукта	B/04.4	4
			Реализация туристского продукта	B/05.4	4
С	Организация досуга туристов (или Анимация обслуживания туристов)	5	Разработка туристских досуговых программ	C/01.5	5
			Реализация туристских досуговых программ	C/02.5	5
D	Разработка и эксплуатация туристских маршрутов	6	Изучение и анализ запросов клиентов (туристов)	D/01.6	6
			Разработка туристских маршрутов	D/02.6	6
			Организация подготовки и сопровождения туристской группы на маршруте	D/02.6	6
			Обеспечение безопасности туристов на маршруте	D/04.6	6
E	Формирование, продвижение и реализация туристского продукта	6	Маркетинговые исследования спроса и предложений на туристский продукт	E/01.6	6
			Формирование туристского продукта	E/02.6	6
			Продвижение туристского продукта	E/03.6	6

			Реализация туристского продукта	E/04.6	6
			Контроль реализации туристского продукта	E/05.6	6
			Оформление документов для выезда из страны	E/06.6	6
			Анализ претензий туристов к качеству обслуживания и разработка мер по их устранению	E/07.6	6
F	Руководство и обслуживание туристской группы	6	Консультирование и информирование клиентов о состоянии рынка туристских услуг	F/01.6	6
			Организация выполнения программы туристской поездки	F/02.6	6
			Контроль качества обслуживания туристской группы	F/03.6	6
			Отчет о туристской поездке	F/04.6	6
G	Руководство структурным подразделением туристской организации	7	Определение концепции и стратегии развития структурного подразделения	G/01.7	7
			Организация текущей деятельности структурного подразделения	G/02.7	7
			Формирование кадровой политики структурного подразделения	G/03.7	7



Уровни квалификации специалиста по организации и предоставлению туристских услуг

1. Квалификационный 3-ий уровень

Требования 3-го уровня квалификаций в Российской Федерации

Показатели деятельности			Пути достижения квалификации соответствующего уровня
Широта полномочий и ответственность	Характер умений	Характер знаний	
Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач. Планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи. Индивидуальная ответственность.	Решение типовых практических задач. Выбор способа действия на основе знаний и практического опыта. Корректировка действий с учетом условий их выполнения.	Понимание технологических или методических основ решения типовых практических задач. Применение специальных знаний.	Образовательные программы среднего и высшего профессионального образования: - бакалавриата. Без практического опыта.

Уровни квалификации специалиста по организации и предоставлению туристских услуг

2. Квалификационный 4-ый уровень

Требования 4-го уровня квалификаций в Российской Федерации

Показатели деятельности			Пути достижения квалификации соответствующего уровня
Широта полномочий и ответственность	Характер умений	Характер знаний	
Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении практических задач, требующих анализа ситуации и ее изменений. Планирование собственной деятельности и/или деятельности группы работников, исходя из поставленных задач. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников.	Решение различных типов практических задач. Выбор способа действия из известных на основе знаний и практического опыта. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности.	Понимание научно-технических или методических основ решения практических задач. Применение специальных знаний. Самостоятельная работа с информацией.	Образовательные программы высшего профессионального образования: - бакалавриата; - специалитета. Практический опыт.

Уровни квалификации специалиста по организации и предоставлению туристских услуг

3. Квалификационный 5-ый уровень

Требования 5-го уровня квалификаций в Российской Федерации

Показатели деятельности			Пути достижения квалификации соответствующего уровня
Широта полномочий и ответственность	Характер умений	Характер знаний	
Самостоятельная деятельность по решению практических задач, требующих самостоятельного анализа ситуации и ее изменений. Участие в управлении решением поставленных задач в рамках подразделения. Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников или	Решение различных типов практических задач с элементами проектирования. Выбор способов решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности.	Применение профессиональных знаний технологического или методического характера. Самостоятельный поиск информации, необходимой для решения поставленных профессиональных задач.	Образовательные программы высшего профессионального образования: - бакалавриата, - специалитета. Программы переподготовки и повышения квалификации. Практический опыт.

Уровни квалификации специалиста по организации и предоставлению туристских услуг

4. Квалификационный 6-ой уровень

Требования 6-го уровня квалификаций в Российской Федерации

Показатели деятельности			Пути достижения квалификации соответствующего уровня
Широта полномочий и ответственность	Характер умений	Характер знаний	
Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы и/или подчиненных по достижению цели. Обеспечение взаимодействия сотрудников и смежных подразделений. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации.	Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений.	Применение профессиональных знаний технологического или методического характера, в том числе, инновационных. Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации.	Образовательные программы высшего профессионального образования: - бакалавриата; - специалитета; - магистратуры. Программы повышения квалификации. Практический опыт.

Уровни квалификации специалиста по организации и предоставлению туристских услуг

5. Квалификационный 7-ой уровень

Требования 7-го уровня квалификаций в Российской Федерации

Показатели деятельности			Пути достижения квалификации соответствующего уровня
Широта полномочий и ответственность	Характер умений	Характер знаний	
Определение стратегии, управление процессами и деятельностью, в том числе, инновационной, с принятием решения на уровне крупных организаций или подразделений. Ответственность за результаты деятельности крупных организаций или подразделений.	Решение задач развития области профессиональной деятельности и (или) организации с использованием разнообразных методов и технологий, в том числе, инновационных. Разработка новых методов, технологий.	Понимание методологических основ профессиональной деятельности. Создание новых знаний прикладного характера в определенной области. Определение источников и поиск информации, необходимой для развития области профессиональной деятельности и /или организации.	Образовательные программы высшего профессионального образования: - бакалавриата, - специалитета, - магистратуры. Программы переподготовки и повышения квалификации рабочих, служащих. Практический опыт.

Профессиональный стандарт позволит работодателям

- получить основу для проведения сертификации, оценки квалификации специалистов по организации и предоставлению туристских услуг,
- оценить и повысить профессионализм нанимаемых работников,
- активизировать их мотивацию,
- добиться повышения эффективности и качества труда

