**Тема 1. Стандартизация и сертификация: общие положения**

Стандартизацией называется процесс разработки, установления и последующего применения стандартов — нормативно-технических документов, которыми устанавливается комплекс взаимосвязанных требований к объектам стандартизации. Последние могут представлять собой как материальные товары, так и требования, правила и нормы в различных областях.

Стандартизация – это деятельность по установлению правил, норм и характеристик в целях обеспечения:

* единства измерений;
* качества продукции, услуг и работ в соответствии с уровнем развития техники, технологии и науки;
* обороноспособности и мобилизационной готовности страны и т.д.

Необходимо различать национальную (государственную) и международную стандартизацию. В России к национальным системам стандартизации относятся системы ГСС, ЕСКД, ГСИ и т.п. В качестве международных систем можно назвать систему ISO (ИСО), IEC (МЭК), Стандарты Единой Европы и т.п.

Нормы и правила, устанавливаемые при стандартизации, в последующем оформляются в виде специальной нормативно-технической документации (стандартов, ТУ и Технических регламентов).

В зависимости от сферы, на которую распространяется действие стандартов и категорий, различают:

* Стандарты отдельного предприятия;
* Отраслевые стандарты;
* ГОСТ или межгосударственные стандарты;
* ГОСТ Р (государственные стандарты России);
* Стандарты региональные;
* Стандарты международные.

Стандартизация и сертификация, это две смежные системы, созданные для контроля качества услуг, продукции и оборудования. Основными регламентирующими документами являются ГОСТ (нормативный документ) и технический регламент. Постепенно система стандартов качества меняется, учитывая введение новых технологий производства продукции.

Процессом, неразрывно связанным с вопросами стандартизации, является сертификация – законодательно закреплённая процедура подтверждения соответствия товара (работы, услуги) требованиям действующего законодательства.

Федеральный закон "О стандартизации в Российской Федерации" от 29.06.2015 N 162-ФЗ устанавливает правовые основы стандартизации в Российской Федерации, в том числе функционирования национальной системы стандартизации, и направлен на обеспечение проведения единой государственной политики в сфере стандартизации. Настоящий Федеральный закон регулирует отношения в сфере стандартизации, включая отношения, возникающие при разработке (ведении), утверждении, изменении (актуализации), отмене, опубликовании и применении документов по стандартизации.

**Тема 2. Сертификация услуг**

В 1992 г. с принятием законов «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг» и «О стандартизации» введена сертификация услуг в Российской Федерации. Основная цель этих законов — реализация конституционных прав и свобод граждан в обеспечении личной безопасности, повышении уровня жизни и приобретении услуг надлежащего качества. Однако действующий механизм государственного регулирования не соответствовал таковому же в Европе. Это привело к необходимости разработки и введения в России такого механизма в качестве необходимого условия для вступления в ВТО. Одним из первых шагов в этом направлении стало принятие Федерального закона «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ, закон вводит следующие основные определения.

Сертификация — форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Стандартизация — деятельность по установлению правил и характеристик с целью их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

Стандарт — документ, в котором с целью добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Он также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Сертификат соответствия — документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Технический регламент — документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам).

Техническое регулирование — правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

Порядок стандартизации и сертификации в сфере услуг установлен Федеральным законом от 04.05.2011 "О лицензировании отдельных видов деятельности" от 04.05.2011 N 99-ФЗСт. 12 данного нормативно-правового документа содержит исчерпывающий перечень видов работ, для выполнения которых необходимо иметь лицензию. Он включает в себя около 50 видов работ, которые реализуются в следующих сферах:

* информационные технологии, включая защиту информации;
* авиация;
* военная промышленность;
* пожарная безопасность;
* медицина;
* перевозки;
* телекоммуникации и связь;
* образование;
* геология и геодезия;
* другие сферы, указанные в ст. 12 99-ФЗ.

Под сертификацией услуг понимается подтверждение независимым органом соответствия услуг государственным стандартам. На данный момент эти стандарты представлены разными правилами ГОСТ, ГОСТ Р и прочими. То есть, сертификация услуг – это подтверждение качества оказываемой услуги.

**Тема 3. Международная сертификация**

Международная сертификация – это экспертиза, которая подтверждает качество продукции или услуги согласно иным (отличающимся от российских) стандартам качества. Обоснование качества товара или услуги выдается в письменном виде.

Международная сертификация относится к добровольной сертификации, потому как любая российская компания заинтересована в ней только при выходе на международный рынок.

В настоящее время каждая российская компания может подать заявку на прохождение международной сертификации ISO. Данный вид сертификации можно отнести к добровольной, поскольку проводится компанией в случае выхода на международный рынок.

Именно международный сертификат ИСО 9001 сделает это возможным. Итак, международная сертификация – это аудит, целью которого становится подтверждение качества продукции или услуги несколько другим стандартам качества по сравнению с российскими.

Подтверждение качества товара или услуги выдается в письменном виде. Благодаря международному сертификату, можно экспортировать свою продукцию на международный рынок, что заметно увеличит прибыли компании. Заявка на прохождение этого типа работ подается в Международную комиссию. Эта организация является экспертным учреждением, которое работает со всеми видами товаров и услуг.

Следует отметить, что получение международного сертификата достаточно сложная процедура, поскольку производитель должен доказать, что его продукция соответствует европейским стандартам качества и соответствия. Выход на международный рынок невозможен, если товар или услуга имеют только российский сертификат соответствия и соответствия.

Это связано с тем, что европейские требования несколько отличаются от российских. Если товар проходит международную сертификацию, то на товаре всегда присутствует значок СЕ. То есть товар с такой отметкой имеет международный сертификат и соответствует стандартам Европейского Союза по безопасности и качеству.

Международная сертификация проводится достаточно тщательно. Продукция подвергается всестороннему изучению. В частности, проверяется ее качество, а также возможности продвижения на международном рынке. Также объектом изучения становится и производство, его оборудование и технологии.

**Тема 4. Основы стандартизации и сертификации в туризме**

Потребитель, ответственно подходя к выбору туристических услуг, анализирует и учитывает множество позиций, чтобы отдых оправдал ожидания. Но не все потребители способны вникать в нюансы туристической индустрии и делать правильные выводы. Неверные выводы о качестве предоставляемых услуг, необоснованные ожидания из-за не корректно воспринятой или представленной информации, все эти факторы негативно сказываются как на потребителе, так и на тех, кто эти услуги предоставляет.

Минимизировать или избежать такие риски способно внедрение участниками рынка туристических услуг в свою работу установленных требований и принципов качества - т.е. туристические услуги необходимо стандартизировать и сертифицировать. Поддержание постоянного качества а также единообразие в его оценке, увеличит доверие потребителя к сертифицированным туристическим фирмам.

Важными способами правового регулирования в области туризма является стандартизация туристской деятельности и сертификация туристского продукта. Стандарт – это документ, разработанный на основе консенсуса и утвержденный уполномоченным органом, который устанавливает предназначенные для общего и многоразового использования правила, инструкции или характеристики, которые касаются деятельности или ее результатов, включая продукцию, процессы или услуги, соблюдение которых является необязательным. Стандарт может содержать требования к терминологии, обозначениям, упаковке, маркировке или этикетированию, которые применяются к определенной продукции, процесса или услуги.

Объектами стандартизации в области туризма определены туристские услуги и процессы туристско-экскурсионного обслуживания. Стандартизации подлежат все объекты туристской индустрии: гостиницы и иные средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, культурно-развлекательные заведения, объекты познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, а также деятельность всех туристических организаций.

Основными задачами стандартизации в сфере туризма являются:

* установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов и методов их контроля;
* установление прогрессивных требований к технологии и типовым технологическим процессам оказания туристских услуг;
* установление требований, обеспечивающих безопасность услуг, охрану здоровья населения, охрану окружающей среды, точность и своевременность исполнения услуг, эргономичность и эстетичность услуг и условий обслуживания;
* установление требований к сертификации туристских услуг;
* обеспечение координации деятельности туристских предприятий с предприятиями других отраслей, участвующих в процессах туристско-экскурсионного обслуживания;
* установление терминов и определений основных понятий в области стандартизации и управления качеством в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.

**Тема 5. Стандартизация гостиничных услуг**

Объектом стандартизации в гостиничной деятельности является услуга, а производственный процесс оказания услуги или ее результат, подлежат стандартизации. Услуга является результатом взаимодействия исполнителя и потребителя, а также деятельности исполнителя по удовлетворению потребности гостя. Стандарт определяет следующие требования к гостиницам любой категории:

1. Отели любой категории должны иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта, вывеску с названием предприятия и указанием его категории, при наличии отдельного входа в ресторан – вывеску с его названием. Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.
2. Отель должен располагаться в благоприятных экологических условиях.
3. При проживании в отелях должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность их имущества.
4. В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.
5. Отели должны быть оборудованы системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц.
6. В отелях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.
7. Все электрическое, газовое, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено, и эксплуатироваться в соответствии с «Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования».

8. При проектировании новых и реконструировании старых отелей необходимо предусматривать условия для приема и обслуживания инвалидов, использующих кресла на колесах.

Cертификация гостиничных услуг в Российской Федерации направлена на: создание условий для деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей на рынке; повышение конкурентоспособности продукции; защита потребителя от недобросовестности исполнителя; подтверждение показателей качества продукции, заявленных изготовителями. Деятельность по сертификации в Российской Федерации основана на нормативных правовых актах Российской Федерации, касающихся сертификации отдельных видов продукции и услуг.

Обязательная сертификация гостиничных услуг это подтверждение органом по сертификации соответствия предоставляемых услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов и экскурсантов, сохранности их имущества, защиты окружающей среды. Обязательная сертификация осуществляется в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации.

**Тема 6. Стандартизация и сертификация услуг предприятий индустрии красоты**

Парикмахерские и салоны красоты предлагают широкий перечень услуг по уходу за волосами, кожей лица и тела. Указанная деятельность должна отвечать требованиям национальных стандартов в отношении безопасности и качества обслуживания. Нормы относительно этих критериев содержатся в ГОСТ Р 51142-2019 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия»

В указанном стандарте чётко регламентировано:

* качество (результат) оказываемых услуг,
* безопасности для клиента: нет необходимости осведомляться у мастера – как давно он стерилизовал ножницы, бритвы и прочие вспомогательные инструменты. Нет нужды и проверять качество уборки места оказания услуг,
* безопасности услуг для жизни и здоровья клиентов. Особое внимание уделено веществам, содержащимся в косметических и вспомогательных (например – антисептических) средствах,
* требования к персоналу – в части его компетенции, повышения квалификации и соблюдения медицинских и санитарных требований,
* безопасности для окружающей среды. Речь идет об организации содержания помещений, отведенных для оказания услуг (в части водоснабжения, канализации, вентиляции и хранению/использованию/утилизации химических средств).

Сертификация парикмахерских услуг проводится с целью подтверждения соответствия предлагаемого сервиса установленным нормам. Пройти указанную процедуру владелец салона красоты вправе на добровольной основе и по собственной инициативе, обратившись в сертификационный центр.

Решение о выдаче сертификата принимается на основании анализа предоставленной заявителем документации, а также аудита предприятия. Данный разрешительный документ действует в течение 1 года или 3 лет, в зависимости от того, какая схема применялась для оценки.

Добровольный сертификат на этот вид деятельности оформляется в системе добровольной сертификации (СДС).

Если косметологические манипуляции связаны с нарушением кожного покрова (инъекции, липосакция, пластическая хирургия), то в этом случае владельцу салона красоты потребуется оформить лицензию на осуществление медицинской деятельности.

Без этого разрешительного документа проводить указанные процедуры запрещается.