

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ  
з дисципліни**

**“СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ”  
(для бакалаврів)**

**Київ  
ДП «Видавничий дім «Персонал»  
2018**

Підготовлено старшим викладачем кафедри організації туристичної діяльності *М. М. Кривоберець*

Затверджено на засіданні кафедри організації туристичної діяльності (протокол № 9 від 27.04.17)

Схвалено Вченою радою Інституту міжнародних відносин та лінгвістики ім. Аверроеса (протокол № 8 від 13.04.17)

**Кривоберець М. М.** Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Стандартизація та сертифікація» (для бакалаврів). – К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. – 46 с.

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, зміст самостійної роботи з дисципліни «Стандартизація та сертифікація», методичні вказівки для самостійного вивчення, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2018

© ДП «Видавничий дім «Персонал», 2018

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

В умовах кредитно-модульної системи самостійна робота є основним засобом засвоєння студентами навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових видів навчальної діяльності.

**Мета курсу:** формування сучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг.

**Завдання навчальної дисципліни** – опанування теоретичними знаннями та набуття практичних навичок з питань стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг туристичних підприємств, нормативної документації по ліцензуванню, стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг в Україні та уміння застосовувати їх на практиці.

Після засвоєння програми курсу студенти повинні

### **знати:**

- поняття стандартизації, сертифікації та ліцензування;
- напрями державного регулювання;
- порядок оформлення ліцензій на надання послуг;
- законодавчі документи з питань ліцензування та сертифікації;
- правила сертифікації продукції та послуг;
- правила сертифікації екскурсій;
- основи безпеки обслуговування;
- загальні вимоги до готелів;
- види санкцій за недотримання стандартів обслуговування.

### **уміти:**

- оформляти документи на отримання ліцензій;
- оформляти документи на отримання сертифікатів;
- оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам;
- дотримуватись правил безпеки.

**ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**  
з дисципліни  
**«СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ»**

**Змістовий модуль I. Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні**

*Тема 2. Основи державної політики у сфері туризму*

**Завдання 1.** Самостійно дослідити особливості формування державної туристичної політики в Україні.

**Змістовий модуль II. Стандартизація і сертифікація послуг і продукції**

*Тема 6. Стандартизація послуг*

**Завдання 2.** Самостійно дослідити проблеми стандартизації в Україні.

*Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах*

**Аналітична задача.** Розробити документацію з подорожей по туристичних маршрутах.

Робота проводиться у малих групах.

На першому етапі визначається та обґрунтовується маршрут з внутрішнього туризму.

На другому етапі розробляється така документація по туристичному маршруту:

- Технологічна карта туристичної подорожі за маршрутом.
- Інформаційний листок до путівки туристичної подорожі.
- Паспорт траси походу.
- Технологічна карта екскурсії.
- Схема маршруту транспортної екскурсії.
- Схема маршруту.

## **МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ**

### **Завдання 1. Самостійно дослідити особливості формування державної туристичної політики в Україні**

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати, що сучасні форми діяльності туризму характеризуються взаємодією значної кількості туристичних організацій, що діють у національних і міжнародних межах. Сфера туризму являє собою складний механізм як з технічної, так і з організаційної точки зору. Туристичні райони характеризує складна організаційна структура, зумовлена взаємодією національних підприємств туристичної індустрії з підприємствами традиційних секторів (промисловість, сільське господарство тощо) та транснаціональними корпораціями.

Залучення до туристичної індустрії виробництв як матеріальної, так і духовної сфер, втягнення в орбіту її впливу ряду суміжних галузей, специфіка виробничого продукту обумовлює винятково складний і комплексний характер впливу туризму на національну економіку та підвищує відповідальність держав за ефективність їх туристичних зв'язків.

Наприклад, на слуханнях у Конгресі США з політики в галузі туризму зазначалося, що «туризм і подорожі надто важливі для економіки і надто значна є конкуренція на світовому ринку, щоб федеральний уряд залишався в стороні». Аналогічної позиції дотримуються й інші країни.

Сьогодні у більшості країн світу на державній основі створені національні туристичні організації, основним завданням яких є загальне керівництво розвитком туризму, збільшення надходжень валюти від іноземного туризму, розширення туристичного сезону і напрямків туристичних потоків у нові райони країни. У рамках своїх повноважень державні туристичні організації проводять рекламну, організаційну та дослідницьку роботу.

При вивченні теми потрібно звернути увагу на дані Всесвітньої туристичної організації, одержані на основі дослідження майже 100 національних туристичних організацій, усі вони займаються організацією

туризму на національному та міжнародному рівнях, а саме: представництвом на національних і міжнародних нарадах, конференціях, участю у міждержавних переговорах, збиранням та обробкою статистичних даних на основі анкет, опитувань і вивчення поведінки туристів як власними силами, так і за допомогою спеціалізованих фірм.

Більшість національних туристичних організацій займаються регулюванням і контролюванням підприємств туристичної індустрії, зокрема: розробкою та регулюванням готелів і додаткових засобів розміщення, контролем цін, класифікацією, видачею ліцензій та дозволів на будівництво, модернізацію та розширенням об'єктів, розробкою правил і регулюванням діяльності турагентств і туроператорів, питаннями законодавства, здійсненням контролю за його виконанням, видачею ліцензій на відкриття туристичних організацій, їх класифікацією.

При вивченні теми потрібно врахувати, що 70 % національних туристичних організацій займаються питаннями, пов'язаними з виконанням рішень різноманітних міжнародних форумів зі скасування чи послаблення прикордонних формальностей для туристів. У 60 країнах вони приймають участь у підготовці кадрів як шляхом організації семінарів, навчальних циклів, так і створенням шкіл готельного господарства, туризму. У 67 країнах національні туристичні організації беруть участь у заходах, спрямованих на збереження, захист і використання туристичних ресурсів, займаються оцінкою туристичних ресурсів своїх країн. Особливо виділяється участь у кампаніях із захисту природи, створення національних парків і заповідників.

Обсяг прав і повноважень національних органів з туризму не є однорідним у різних державах і варіює залежно від рівня розвитку в них туризму. В одних країнах це спеціалізовані міністерства з туризму (Італія, Сирія, Пакистан) чи управління з туризму, що за своїм статусом прирівнюються до міністерств, у других – питаннями туризму відає департамент визначеного урядом одного з галузевих міністерств (Австрія), у

третіх – це неурядові комерційні організації, в основному національна асоціація туристичних агентств (Норвегія). Компетенція, завдання та функції національних органів і рівень урядового контролю за ними з боку держави також відрізняються.

За даними Конгресу США майже всі країни світу (175 держав) у тій чи іншій мірі регулюють сферу іноземного туризму. Необхідність координуючої та стимулюючої участі держави підкреслюється і в рекомендаціях міжнародних організацій.

При вивченні теми потрібно звернути увагу на дослідження, представлені у матеріалах Симпозіуму Європейської Економічної Комісії ООН з планування туризму, де зазначається, що "туризм являє собою комплексне явище, пов'язане з різними життєво важливими галузями діяльності. Він містить у собі як можливості для розвитку, так і значні небезпеки".

При вивченні теми потрібно врахувати, що процес росту будь-якої економіки залежить від ряду взаємодіючих зусиль. Однією з основних ланок є державна політика туризму.

Туристична політика є одним із видів соціально-економічної політики держави. Туристична політика держави – це діяльність держави з розвитку туристичної індустрії та суб'єктів туристичного ринку, вдосконалення форм туристичного обслуговування громадян і закріплення на їх основі свого політичного, економічного та соціального потенціалу [6].

Туристична політика є системою методів, впливів і заходів соціально-економічного, правового, зовнішньополітичного, культурного та іншого характеру, яка здійснюється парламентами, урядами, державними приватними організаціями, які відповідають за туристичну діяльність з метою регулювання та координації туристичної галузі, створення умов для розвитку туризму.

Поняття «туристична політика» виникло з того часу, коли туризм перетворився у масове соціально-економічне явище і почав відігравати важливу роль в економіці багатьох країн.

При вивченні теми потрібно врахувати, що головне у туристичній політиці – це вплив на розвиток туризму уповноважених органів.

Залежно від рівня, на якому вона визначається і реалізується, розрізняють: державну туристичну політику, регіональну і туристичну політику окремих підприємств, які займаються туризмом.

Державна туристична політика являє собою своєрідний спектр загальної політики держави. Необхідність впливу державних органів на розвиток туризму доведена світовою практикою.

У Гаазькій декларації з туризму, прийнятій у квітні 1989 р., сказано: «Туризм повинен плануватися державною владою, а також владою і туристичною індустрією на комплексній і послідовній основі з урахуванням усіх аспектів цього феномену».

При вивченні теми потрібно врахувати, що можливості саморегулювання туристичної галузі, характерні для раннього етапу розвитку, в даний час вичерпано.

Причинами цього є:

- масовість туристичних подорожей;
- включення багатьох країн і регіонів у туристичний бізнес і загострення конкурентної боротьби на міжнародному туристичному ринку;
- збільшення кількості галузей, організацій і підприємств, зайнятих у сфері туризму;
- посилення економічної, соціальної, культурної та політичної ролі туризму в національному і міжнародному масштабах.

Практично в усіх країнах світу держава бере активну участь у фінансуванні та створенні туристичної інфраструктури.



Розвиток туристичної галузі є одним із важливих чинників виходу економіки України з кризи. Від розвитку туристичної індустрії наряду залежить кількість нових робочих місць, збільшення надходжень до бюджету, культурний обмін між представниками різних національностей тощо. Держава, визнаючи туристичну діяльність як одну із пріоритетних галузей економіки, сприяє розвитку туристичної діяльності і створює сприятливі умови для її функціонування. При цьому основними цілями державного регулювання туристичної діяльності є:

- забезпечення прав громадян на відпочинок, свободу пересування тощо;
- створення умов для діяльності, спрямованої на виховання, навчання й оздоровлення туристів;
- розвиток туристичної індустрії, створення нових робочих місць, збільшення доходів держави;
- збереження об'єктів туристичного показу, раціональне використання природного та культурного потенціалу країни, туристичних ресурсів.

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати, що державне регулювання туристичної діяльності здійснюється через:

- створення нормативно-правової бази, спрямованої на упорядкування та вдосконалення відносин у галузі туристичної індустрії;
- гармонізацію української нормативно-правової бази туризму з міжнародним правом;
- сприяння у просуванні турпродукту на внутрішньому та світовому туристичних ринках;
- ліцензування, стандартизацію у туристичній індустрії, сертифікацію туристичного продукту;

- встановлення правил в'їзду, виїзду та перебування на території України;
- прями бюджетні асигнування на розробку та реалізацію державних цільових програм розвитку туризму;
- захист прав та інтересів туристів, забезпечення їх безпеки;
- сприяння кадровому забезпеченню туристичної діяльності, розвиток наукових досліджень у галузі туристичної індустрії.

Створення нормативно-правової бази, що врегульовує і впорядковує відносини у галузі туристичної індустрії, є пріоритетним і найбільш важливим напрямом державної політики у галузі туризму. Серед загальних і найбільш суттєвих причин гальмування розвитку туристичної індустрії в Україні можна назвати такі:

- відсутність цілісної системи державного управління туризмом у регіонах;
- підпорядкованість закладів розміщення, санаторно-курортних, оздоровчих і рекреаційних закладів, які надають туристичні послуги, різним міністерствам, іншим органам центральної виконавчої влади;
- нечітке визначення у законодавстві належності підприємств готельної індустрії до сфери туризму;
- недосконалість законодавчої бази, що стосується розвитку туристичної індустрії;
- недостатність методично-інформаційної та матеріальної підтримки суб'єктів підприємництва у галузі туризму з боку держави;
- практична відсутність інноваційних проектів і наукових досліджень з питань розвитку перспективних видів туризму;
- недосконалість статистики з питань туризму;
- недостатня кадрова забезпеченість туристичної галузі;

- недостатність державної підтримки та комплексного підходу до рекламування туристичного продукту на внутрішньому та міжнародному ринку туристичних послуг;
- відсутність належної цільової та діючої туристичної інфраструктури;
- невідповідність рівня сервісу європейським стандартам обслуговування клієнтів;
- негнучкість системи оподаткування.

Метою самостійної роботи над темою є узагальнення інституційних засад державної політики з туризму.

Відсутність у 1989–1993 рр. структур і важелів державного регулювання туризму призвела до руйнування важливих складових частин інфраструктури галузі, розпаду соціально-орієнтованого внутрішнього туризму, відпливу значних коштів за кордон, а також до погіршення матеріально-технічної бази.

Важливим кроком стало прийняття у вересні 1995 р. Верховною Радою України Закону України «Про туризм» (першого на теренах колишнього СРСР), який окреслив стратегічну лінію і конкретні завдання розвитку туристичної сфери, став свідченням посилення уваги з боку законодавчої та виконавчої гілок влади до туристичної галузі, її проблем і перспектив. На його підставі прийнято ряд підзаконних актів, завдяки яким туристичну діяльність було введено до правового поля. Це сприяло піднесенню авторитету держави, її впевненому входженню до світового туристичного процесу, в якому діють цивілізовані норми і правила туристичної діяльності.

Базуючись на положеннях Закону України «Про туризм»:

- у 1996 р. розроблено і затверджено Кабінетом Міністрів України Програму розвитку туризму в Україні до 2005 р.;
- у 1997 р. створено Національну раду з туризму;

Указами Президента України від 28.09.96 р. № 880 створено Фонд «Намисто Славутича», від 21.09.98 р. № 1047/98 встановлено День туризму, який відзначається в Україні на державному рівні щорічно 27 вересня, від 10.08.99 № 973/99 схвалено основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 р.;

Україну у 1997 р. прийнято до Діючих членів Всесвітньої туристської організації (ВТО), а у вересні 1999 р. на 13 Генеральній асамблеї ВТО у м. Сантьяго (Чилі) обрано до керівного органу ВТО – Виконавчої ради. До Ділової ради ВТО увійшли також Київський інститут туризму, економіки і права та готельний комплекс «Дніпро» (м. Київ).

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати, що :

- завершується робота з формування у туристичній галузі управлінської вертикалі шляхом створення підрозділів з питань туризму в місцевих органах виконавчої влади;
- успішно розвивається співробітництво у сфері туризму в рамках міжнародних організацій ЧЕС та ЦЄІ, Ради туризму країн-учасниць СНД. У 1998 р. за участю української делегації прийнято Тбіліську декларацію країн-учасниць СНД щодо створення сприятливих умов для стабільного розвитку туризму;
- розроблено Національну систему туристично-екскурсійних маршрутів «Намисто Славутича»;
- введено державну статистичну звітність у галузі туризму;
- запроваджено ліцензування суб'єктів туристичної діяльності всіх форм власності;
- спільно з Комітетом Верховної Ради України з питань молодіжної політики, фізичної культури, спорту і туризму доопрацьовуються окремі доповнення до Законів України "Про туризм", "Про страхування", "Про податок на додану вартість", до проекту закону "Про сільське (фермерське) господарство";

- укладено 26 міжурядових та міжвідомчих угод про співробітництво у галузі туризму із зарубіжними країнами;
- запроваджено щорічне проведення міжнародних туристичних салонів у містах Києві, Львові, Одесі, Харкові, Ялті та ін.;
- стала традиційною участь національних стендів України у престижних туристичних біржах і ярмарках (Лондон, Берлін, Варшава, Москва, Мілан, Санкт-Петербург тощо);
- введено в дію Програму забезпечення захисту та безпеки туристів і Положення про пошуково-рятувальну службу суб'єктів туристичної діяльності;

При вивченні теми потрібно врахувати, що у липні 2000 р. з метою об'єднання зусиль працівників суб'єктів туристичної діяльності та суміжних галузей, захисту їх законних інтересів, сприяння поліпшенню обслуговування туристів і розвитку туризму в Україні засновано громадську організацію – Всеукраїнський союз працівників асоціацій, підприємств і організацій туристичної сфери ("УкрСоюзТур").

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати основні напрями державної політики у галузі туризму, до яких можна віднести:

- залучення громадян до раціонального використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, ознайомлення з історико-культурною спадщиною, природним середовищем, організація оздоровлення населення;
- забезпечення раціонального використання та збереження туристичних ресурсів, становлення туризму як високорентабельної галузі економіки України, або створення ефективної системи туристичної діяльності для забезпечення потреб внутрішнього та іноземного туризму;
- створення сприятливого для розвитку туризму податкового, валютного, митного, прикордонного та інших видів контролю;

- створення економічних умов, які стимулюють розвиток туризму в Україні;
- запровадження пільгових умов для організації туристичної та екскурсійної роботи серед дітей, підлітків, молоді, інвалідів і малозабезпечених верств населення;
- заохочення національних та іноземних інвестицій у розвиток туристичної індустрії;
- встановлення порядку стандартизації, сертифікації та ліцензування у галузі туризму; впровадження системи статистичної звітності суб'єктів туристичної діяльності;
- визначення порядку управління державною власністю у галузі туризму;
- створення рівних можливостей на ринку туристичних послуг для суб'єктів підприємництва незалежно від форм власності, сприяння розвитку конкуренції, забезпечення дотримання у цій галузі антимонопольного законодавства;
- забезпечення безпеки туристів, захист їх прав, інтересів і майна;
- підтримка розвитку туризму в регіонах, визначення статусу окремих туристичних центрів, створення умов для пріоритетного розвитку туристичної індустрії;
- організація та розвиток системи наукового забезпечення галузі туризму, підготовка та підвищення кваліфікації туристичних кадрів;
- розвиток співробітництва із зарубіжними країнами та міжнародними організаціями, участь у міжнародних програмах розвитку туризму, розробка та укладання міжнародних дво- і багатосторонніх договорів у галузі туризму та визначення механізму їх реалізації.

Метою самостійної роботи над темою є узагальнення інструментів реалізації політики у сфері туристичних послуг.

Економічне регулювання туристичної сфери на державному рівні здійснюється з метою:

- збільшення валового національного доходу від туристичної діяльності;
- захисту прав споживача туристичних послуг;
- організації туристичної діяльності у цивілізованих межах.

Збільшення валового національного доходу за рахунок туризму регулюється податковим законодавством.

Поповнення місцевих бюджетів за рахунок туризму досягається додатковими місцевими податками, зборами і платежами (туристичний податок, готельний податок, курортний податок тощо).

При вивченні теми потрібно врахувати, що захист споживачів туристичних послуг на державному рівні здійснюється: для фізичних осіб у межах Закону України "Про захист прав споживача", а також у судовому порядку, а для юридичних осіб – у судовому порядку через арбітражний суд.

При вивченні теми потрібно звернути увагу, що організація туристичної діяльності у цивілізованих межах регулюється:

- нормативно-правовими актами про реєстрацію юридичних та фізичних осіб, які займаються підприємницькою діяльністю;
- законодавчими актами про сертифікацію туристичних послуг і ліцензування туристичної діяльності;
- податковим законодавством;
- нормативними актами про зовнішньоекономічну діяльність;
- митними нормативно-правовими актами.

Про важливість туристичного сектору свідчать: його частка і динаміка кількості зайнятого населення, валютні надходження, його загальний внесок у розвиток. Туризм сприяє процесу розвитку, здійснюючи побічний вплив.

Економічні методи регулювання розвитку туристичного бізнесу реалізуються через фінансування сфери туризму за допомогою державних і місцевих організацій та відомств (міністерств, міністерських фондів, бюджетів муніципальних властей, округів, областей) через розподіл коштів фондів, одержаних від міжнародних організацій та іноземних держав на розвиток туризму, та пряме виділення коштів на функціонування державних органів з туризму.

При вивченні теми потрібно врахувати, що теоретична та практична можливість збитковості туризму вимагає втручання державних органів. Це втручання проявляється у виплаті дотацій туристичній індустрії, участі в експлуатації, підтримці малорентабельних підприємств. Держава покриває і витрати на негативні явища, що можуть виявитися не одразу (погіршення екологічного середовища, стану пам'яток історичного та культурного минулого, антисоціальні явища). Державні органи та місцева влада несуть частину витрат на організацію соціального туризму, тобто туристичних поїздок для малозабезпечених соціальних верств населення. Найбільшого поширення набули такі види підтримки здійснення поїздок у період відпусток, як виділення спеціальних фінансів і надання щорічних пільг чи знижок на поїздки та компенсація туріндустрії за розміщення по зниженим тарифам. Як правило, у субсидуванні соціального туризму приймають участь поряд з державними органами профспілки, суспільні організації.

Нерідко державні витрати здійснюються прямою участю державних органів в експлуатації туристичних об'єктів і підприємств – готельних чи транспортних компаній: авіаційних, залізничних та морських, що потребують субсидій та дотацій.

Майже всі країни як розвинені, так і ті, що розвиваються, здійснюють ті чи інші заходи із стимулювання розвитку туризму. Зокрема, в підготовленому ВТО економічному огляді світового туризму наведено 11 видів заходів, що використовують уряди 90 обстежених країн [10]. Це: субсидії, дотації, надання довгострокових позичок за низькими процентними



ставками, гарантії, спільне володіння, зниження або скасування податків, різні засоби стимулювання для залучення іноземних вкладників, надання державної землі під будівництво тощо.

Аналіз розвитку туризму в країнах Карибського басейну показує, що саме державі належить вирішальний внесок у створення державних органів у цьому регіоні. Серед головних напрямів діяльності державних органів можемо виділити: проведення сприятливої податкової політики, розвиток інфраструктури та об'єктів загального користування аеропортів, доріг, систем водопостачання тощо; підготовка персоналу і реклами тощо.

При вивченні теми потрібно врахувати, що у випадку, коли держава не має достатніх фінансових коштів, що особливо характерно для країн, які розвиваються, вживають спеціальні заходи по залученню іноземної допомоги. Оскільки серед бажаючих її одержати існує певна конкуренція, зацікавлені країни проводять відповідну політику із залучення іноземного капіталу. Для стимулювання іноземного капіталовкладення надаються різноманітні пільги (скасування податків, гарантії на отримання прибутку та його перехід).

Загострення конкурентної боротьби в умовах підвищення попиту на ринках капіталу та пропозиції на ринках туристичних послуг приводить до появи нових форм і методів організації надання туристичного обслуговування – виникають спеціалізовані вільні туристичні зони.

Витрати держбюджету на туризм теоретично можуть і практично в усіх країнах досягають значних розмірів. Можливе і перевищення витрат над доходами, внаслідок чого держави зацікавлені у підвищенні ефективності діяльності індустрії туризму.

Одним з інструментів державного регулювання у сфері туристичних послуг є процес ліцензування.

При вивченні теми потрібно врахувати, що з 1994 р. з метою захисту інтересів споживачів туристичних послуг і створення рівних можливостей

для суб'єктів підприємництва на туристичному ринку України введено ліцензування окремих видів туристичної діяльності.

Державна програма розвитку туризму передбачає планомірний і швидкий розвиток туристичної галузі як однієї з ключової серед галузей народного господарства України. Вона висвітлює економічні та соціальні передумови розвитку туризму в Україні, зазначені джерела фінансування практичної реалізації проектів, передбачених програмою. Програма висвітлює умови сертифікації, стандартизації та ліцензування суб'єктів туристичної індустрії.

Метою самостійної роботи над темою є узагальнення положень Закону «Про туризм».

## **Завдання 2. Самостійно дослідити проблеми стандартизації в Україні**

Подальший інтенсивний економічний розвиток держави можливий при формуванні стандартів різних видів господарської діяльності, у тому числі й динамічно зростаючої туристичної галузі. Саме тому виникає нагальна необхідність розгляду й аналізу діючих нормативно-правових документів, які встановлюють загальні вимоги до якості туристичних послуг.

Метою самостійної роботи над темою є проведення за допомогою наукової систематизації оцінки діючим в Україні стандартам туристичної індустрії.

Перед тим як безпосередньо перейти до дослідження проблем стандартизації сфери туризму, необхідно визначитися: що таке стандартизація? За сучасними уявленнями і відповідно до Закону України “Про стандартизацію” можна дати наступне конкретизоване визначення. Стандартизація – це діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та

послуг їх функціональному призначенню, усунення бар'єрів у торгівлі та сприяння науково-технічному співробітництву.

У наведеному визначенні стандартизації немає натяку на її обов'язковість, вона все-таки є засобом управління, тому що зумовлює нормативність, яка обмежує волю суб'єкта управління у виборі дій, його ініціативу, можливості творчого пошуку. Крім того, продукцію завжди використовує конкретний споживач у притаманних для нього умовах, яким не можуть цілком відповідати уніфіковані вироби чи послуги. Тому рівень якості уніфікованої продукції завжди нижчий, ніж тієї, що виготовлена для конкретного споживача.

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати, що в результаті впровадження стандартизації створюється стандарт. Тобто документ, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній галузі, розроблений у встановленому порядку на основі консенсусу (мається на увазі згода усіх зацікавлених сторін з урахуванням більшості їх вимог).

В якості об'єкта стандартизації можуть виступати продукція, процеси та послуги, зокрема – матеріали, складники, обладнання, системи, їх сумісність, правила, процедури, функції, методи чи діяльність.

Метою самостійної роботи над темою є узагальнення основних завдань стандартизації туристичної галузі.

Стандартизація галузі туризму – це своєрідний спосіб об'єднання різноманітних туристичних послуг з метою якнайповнішого задоволення потреб споживачів з урахуванням безпеки держави та інтересів підприємств туристичної галузі.

Відповідно до ст. 18 Закону України “Про туризм” українська державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на вирішення таких завдань:

- захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;
- класифікація туристичних ресурсів України, забезпечення їх охорони, встановлення гранично допустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;
- підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;
- забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- взаємозамінність і сумісність товарів, робіт, послуг, їх уніфікацію;
- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації товарів, робіт, послуг.

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати, що для ефективнішої реалізації викладених завдань необхідна ефективна система державних органів контролю. Так, відповідно до ст. 10 Закону України "Про туризм" розробкою стандартів в Україні займається центральний орган виконавчої влади в галузі туризму. Нині в якості такої установи виступає Міністерство культури і туризму.

Мета самостійної роботи – узагальнення сучасних стандартів туризму в Україні, проведення їх оцінки та характеристики.

На сьогодні стандартизація туристичних послуг в Україні забезпечена 4-ма основними стандартами, введеними в дію з 1 січня 1997 р. Ці стандарти прийняті Міждержавною радою країн СНД по стандартизації, метрології і сертифікації 25 квітня 1995 р. Тому однакові вимоги до якості туристично-екскурсійних послуг діють в Азербайджані, Білорусі, Вірменії, Казахстані, Киргизії, Молдові, Російській Федерації, Таджикистані, Туркменістані та Україні, тобто в країнах, які проголосували за їх прийняття. Сучасний

розвиток туріндустрії, насамперед міжнародного спрямування, суттєво змінив консервативну форму еталонів, що викладені далі.

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати, що в нашій державі діють такі стандарти у сфері туризму:

Міждержавний стандарт ДСТУ 28681.1-95 “Проектування туристичних послуг”, який встановлює порядок розробки документації при проектуванні туристичних послуг. Він призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і громадян-підприємців, які надають туристичні послуги.

Міждержавний стандарт ДСТУ 28681.2-95 “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування”. Ним встановлені обов’язкові та рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг, які надають туристичні підприємства незалежно від їх відомчої приналежності й організаційно-правової форми.

Міждержавний стандарт ДСТУ 28681.3-95 “Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів”. Цим стандартом установлені вимоги до туристичних та екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров’я туристів та екскурсантів, методи їх контролю і потрібний для цілей обов’язкової сертифікації туристичних послуг. Він призначений для підприємств усіх організаційно-правових форм і громадян-підприємців, які надають туристичні послуги населенню.

Міждержавний стандарт ДСТУ 28681.4-95 “Класифікація готелів”. Цей стандарт встановлює класифікацію готелів (мотелів) різних організаційно-правових форм з кількістю номерів не менше 10. Класифікація не розповсюджується на будинки і приміщення, які здаються в оренду для проживання. Стандарт придатний для використання з метою сертифікації готелів (мотелів).

Міждержавний стандарт ДСТУ 28681.1-95 “Проектування туристичних послуг”. Стандарт, який стосується проектування туристичних послуг, надає можливості розробляти й укомплектовувати туристичні подорожі як

фізичним, так і юридичним особам. Згідно з ним розробником проекту туристичних послуг може виступати як підприємство, так і громадянин-підприємець. Однак такі дії обмежуються Законом України “Про туризм”. Відповідно до нього на території нашої держави право щодо організації та забезпечення створення туристичного продукту мають туроператори.

Загалом можна сказати, що головний український нормативно-правовий документ туристичної галузі уточнює права тих чи інших суб’єктів туристичної діяльності у сфері створення і надання певних послуг. А стандарт, що нами аналізується, можна розглядати як рекомендаційний дорадчий документ виробникам туристичних послуг. Цей стандарт допомагає зорієнтувати підприємства на більш повне задоволення потреб споживачів, правильно спланувавши свою діяльність.

Окрім турпродукту міждержавний стандарт “Проектування туристичних послуг” дає можливість правильно і якісно спроектувати такі окремі туристичні послуги:

- екскурсію, як пізнавальну одноденну (без ночівлі) форму відпочинку;
- туристичний похід як вид гірського спортивного туризму.

При вивченні теми потрібно звернути увагу, що розглянутий стандарт містить додатки. У них указані зразки оформлення необхідних обов’язкових документів для проектування туристичного продукту або окремих послуг.

Серед них:

- технологічна карта туристичної подорожі;
- графік завантаження туристичного підприємства групами туристів;
- інформаційний лист до путівки туристичної подорожі;
- структура і основний зміст звіту про проведення експедиційного огляду маршруту туристичного походу;
- паспорт траси туристичного походу;

- технологічна карта екскурсії.

Перелічені документи дають змогу послідовно спроектувати ту чи іншу туристичну послугу і досить зручні у практичному використанні.

Отже, в цілому міждержавний стандарт “Проектування туристичних послуг” можна вважати навчально-роз’яснювальним документом у сфері створення як туристичного продукту, так і деяких окремих туристично-екскурсійних послуг.

Міждержавний стандарт ДСТУ 28681.2-95 “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування”

При розгляді цього стандарту можна виявити, у певній мірі, його недосконалість. У даному документі детально описані обов’язкові та рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг. Однак у стандарті частково не вказаний механізм практичної реалізації цих вимог. Далі спробуємо виправити вказаний недолік.

При вивченні теми потрібно чітко з’ясувати, що у міждержавному стандарті “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування” проведена їх класифікація за принципом обов’язковості на дві категорії. Так, до першої належать обов’язкові для всіх видів туристичних послуг вимоги:

- безпека життя і здоров’я;
- збереженість майна туристів і екскурсантів;
- охорона навколишнього середовища.

Наприклад, перша обов’язкова вимога, що стосується життя і здоров’я туристів, у випадку надзвичайних умов повинна на практиці реалізовуватися через відшкодування збитків. Своєю чергою, це можливо, якщо споживач туристичних послуг попередньо застрахований. А даний стандарт не передбачає страхування як спосіб забезпечення життя і здоров’я туристів та збереження їх майна. Тут лише у загальних рисах вказано, що туристична інфраструктура повинна відповідати санітарним нормам, правилам пожежної безпеки тощо [7]. Хоча, водночас, у стандарті не пропущений розділ, який

визначає методи контролю за додержанням вимог туристичних подорожей і окремих послуг.

Щодо страхування туристів під час мандрівки, то ця прогалина даного стандарту висвітлена у ст. 16 Закону України “Про туризм”. Зокрема, передбачені два обов’язкових види страхування: медичне та від нещасних випадків для осіб під час туристичної подорож.

Друга категорія загальних вимог до туристично-екскурсійного обслуговування – це певні рекомендації, які дають змогу створити зручності для мандрівників. Врахування цих рекомендацій дає можливість зробити туристичні послуги більш привабливими і престижними.

У даному документі до них відносять:

- Відповідність призначенню. Тобто туристичні послуги повинні виправдати очікування потенційних споживачів, а також відповідати їх фізичним можливостям.

- Точність і своєчасність виконання. Надані туристу послуги повинні відповідати вимогам, передбаченим у путівці, за обсягом, термінами й умовами обслуговування.

- Комплектність. Надання туристичних послуг повинно забезпечувати можливості отримання не лише основних послуг, а й додаткових (зв’язку, торговельних, побутових тощо). Це необхідно для створення нормальних умов життєдіяльності споживачів.

- Етичність обслуговуючого персоналу. Споживачу повинні гарантуватися ввічливість, гостинність, комунікабельність обслуговуючого персоналу.

- Комфортність. Туристичні послуги мають надаватися у комфортних умовах обслуговування, створених для споживача.

- Естетичність. У даній вимозі йдеться ось про що. Території туристичних підприємств, просторова організація маршруту, оформлення інтер’єрів приміщень, обслуговування повинні відповідати композиційній цілісності, гармонійності. Крім того, естетичність передбачає відповідність



зовнішнього вигляду та культури мовлення обслуговуючого персоналу створеній атмосфері конкретної подорожі.

- Ергономічність. Туристична інфраструктура та певні показники повинні відповідати фізіологічним і психологічним можливостям мандрівників. Це, зокрема, тривалість обслуговування, протяжність і складність туристичних та екскурсійних маршрутів, простота експлуатації наданого подорожуючим спорядження, транспортні засоби, що використовуються, меблі тощо.

Зазначимо, що використання до всіх перелічених вимог терміна “рекомендаційні” не зовсім коректне. Адже для того, щоб туристична послуга користувалася попитом, вона повинна точно і своєчасно надаватися у комфортних умовах, відповідати очікуванням споживачів і їхнім фізіологічним і психологічним можливостям. Тому серед так званих рекомендаційних вимог до туристичних послуг потрібно виокремити визначальні, які, насамперед, дають можливість туристичним підприємствам стати конкурентоздатними на ринку. До таких вимог можна було б віднести:

- відповідність призначенню;
- точність і своєчасність виконання;
- комфортність;
- ергономічність;
- етичність обслуговуючого персоналу.

Інші вимоги (комплектність і естетичність) можна назвати додатковими, адже ці поняття до певної міри досить суб’єктивні. Ступінь їх важливості залежить від виду конкретної, окремо взятої туристичної подорожі.

При вивченні теми потрібно звернути увагу, що основна мета міждержавного стандарту “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування” – допомога суб’єктам туристичної діяльності надавати безпечні і якісні послуги, які б повністю відповідали потребам потенційних споживачів.

Міждержавний стандарт ДСТУ 28681.3-95 “Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів”.

Якщо проаналізувати міждержавний стандарт “Вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів”, то виявляється, що він є продовженням або детальним поясненням до нормативного документа, розглянутого вище. Цей стандарт, як і попередній, призначений для підприємств різних форм власності, які надають туристичні послуги. Мета цього документа – створити безпечні умови для осіб, які подорожують.

Стандарт, що нами розглядається, чітко формулює шкідливі фактори в туризмі. У документі описані можливі несприятливі чинники, а також вказані дії щодо їх запобігання. При вивченні теми потрібно врахувати, що при виникненні небезпечних чинників документ більшу увагу зосереджує на спортивному туризмі. Однак у сучасних умовах практика показує зовсім інше. Йдеться про збільшення природних катастроф у різних частинах світу (урагани, цунамі), у тому числі і у відомих туристичних регіонах. Поширеним явищем став тероризм, який загрожує подорожуючим (Єгипет, острів Балі, Російська Федерація, Велика Британія). Тому нині необхідне коригування цього стандарту. Наприклад, класифікувати небезпечні чинники не лише за імовірністю їх виникнення у тому чи іншому виді туризму, а й за регіоном подорожі. Кожен мандрівник, вирушаючи у подорож, повинен отримати інформацію не тільки про природні та культурні особливості вибраної країни, а й про соціально-політичну ситуацію.

При вивченні теми потрібно чітко з'ясувати основні положення міждержавного стандарту ДСТУ 28681.4-95 “Класифікація готелів”

Нормативним документом, який встановлює якісні параметри для готельного господарства, є міждержавний стандарт “Класифікація готелів”. Відповідно до нього встановлена певна якісна ієрархічна класифікація готелів (підприємства, призначені для тимчасового проживання) і мотелів (готелі, розміщені поблизу автомобільних шляхів). Категорії готелів

позначають кількістю зірок від однієї до п'яти (для мотелів – до чотирьох). Чим вищий рівень якості обслуговування, тим більша кількість зірок.

При наданні підприємству тимчасового проживання тієї чи іншої категорії, насамперед, враховують комплекс вимог до:

- матеріально-технічного забезпечення;
- переліку найменувань і якості послуг;
- рівня обслуговування.

Щоб віднести окремо взятий готель до якої-небудь категорії, необхідно попередньо перевірити виконання ним специфічних вимог. Усі вони (вимоги) вписані у додатку до цього стандарту. Зазначимо, що тут закладений лише мінімальний перелік умов для віднесення готелю до певної категорії. Тобто підприємство, що надає послуги тимчасового проживання, не обмежене лише тими показниками, про які сказано у стандарті. Адже для підвищення конкурентоздатності необхідні, насамперед, індивідуальні особливості готелю (оригінальний зовнішній вигляд споруди, вишуканий інтер'єр, спеціальні послуги тощо).

Окрім специфічних вимог до певної категорії готелів (мотелів), стандарт установлює обов'язкові загальні правила для всіх готельних підприємств. За даним нормативним документом до них належать:

- зручні під'їзні шляхи;
- розташування в екологічно безпечному місці;
- забезпечення безпеки життя і здоров'я клієнтів та збереженість їх майна;
- оснащення загальними інженерними системами й обладнанням (холодне і гаряче водопостачання, опалення, освітлення, вентиляція, каналізація, телефонний зв'язок).

При вивченні теми потрібно врахувати, що вимоги до класифікації, введені даним стандартом, унеможливають надання певного “зіркового” статусу багатьом існуючим в Україні готелям. Адже збудовані у радянські

часи готельні підприємства мають ряд статичних показників, які змінити, провівши реконструкцію будівлі закладу розміщення, неможливо. Тому нині у нашій державі гостро стоїть проблема будівництва високоякісних 4-5-зіркових готелів, особливо в туристичних регіонах і найбільших містах. Зокрема, в Карпатському регіоні ще не існує жодного 5-зіркового готелю. Функціонують лише кілька 4-зіркових (наприклад, “Дністер” у Львові, “Зірка” в Мукачевому).

Дотримання вимог міждержавного стандарту “Класифікація готелів” дає змогу закладам розміщення стати конкурентоспроможними підприємствами на туристичному ринку. Даний стандарт – це основний нормативний документ, який встановлює категорію готелю (мотелю) відповідно до якості й умов надання послуг.

Підсумовуючи розгляд існуючих в Україні стандартів туристичної індустрії, потрібно сказати таке. Проаналізовані нормативні документи не обмежують діяльність організацій, що надають різні види послуг у сфері туристично-екскурсійного обслуговування. Більше того, вони надають рекомендації для постійного підвищення якості цих послуг. Стандарти туристичної галузі, які діють в Україні, створюють сприятливі умови для функціонування у державі ефективного, розвиненого туристичного ринку з безпечними, високоякісними, різноманітними туристичними послугами.

### ***Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах***

**Аналітична задача.** Розробити документацію з подорожей по туристичних маршрутах.

Робота проводиться у малих групах.

На першому етапі визначається та обґрунтовується маршрут з внутрішнього туризму.

На другому етапі розробляється така документація по туристичному маршруту:

- Технологічна карта туристичної подорожі за маршрутом.
- Інформаційний листок до путівки туристичної подорожі.
- Паспорт траси походу.
- Технологічна карта екскурсії.
- Схема маршруту транспортної екскурсії.
- Схема маршруту.

### Технологічна карта туристичної подорожі за маршрутом

---

назва туристичного підприємства, яке обслуговує маршрут

### ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА

туристичної подорожі за маршрутом

на 20\_\_ р.

назва маршруту

#### 1. Основні показники маршруту

---

Вид маршруту

---

Категорія складності

---

Протяжність маршруту  
(км)

---

у т.ч. пішки (на  
лижах)

---

Тривалість подорожі (діб)

---

Кількість туристичних груп

---

---

Кількість туристів у групі

---

---

Всього туристів на маршруті

---

---

Всього людино-днів обслуговування

---

---

Початок обслуговування на маршруті першої групи

---

---

Початок обслуговування на маршруті останньої групи

---

---

Закінчення обслуговування на маршруті останньої групи

---

---

Вартість путівки

---

---

<b>Місяць</b>	<b>Кількість туристів у місяць</b>	<b>Графік заїздів туристичних груп за місяцями</b>	<b>Кількість груп у місяць</b>
01 Січень			
02 Лютий			
03 Березень			
04 Квітень			
05 Травень			
06 Червень			
07 Липень			
08 Серпень			
09 Вересень			
10 Жовтень			
11 Листопад			
12 Грудень			
Всього за маршрутом			

2. Адреса туристичного підприємства, з якого починається подорож

---

---

---

3. Короткий опис подорожі (повторюється в інформаційному листку до туристичної путівки)

---

---

---

---

---

---

---

---

4. Керівник туристичного підприємства, яке обслуговує маршрут

---

---

---

підпис

### **Інформаційний листок до путівки туристичної подорожі**

#### **ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЛИСТОК**

до путівки туристичної подорожі

---

найменування подорожі

#### **Обов'язкова інформація**

1. Вказівка виду і типу туристичної подорожі, основного змісту програми обслуговування в подорожі, протяжність і тривалість всього маршруту і його похідної частини, категорійності походів.
2. Опис траси подорожі – пунктів перебування, тривалості перебування і умови розміщення в кожному пункті обслуговування (тип споруди, кількість місць у номері, його санітарно-гігієнічне обладнання).
3. Короткий опис району подорожі (пам'ятки, особливості рельєфу місцевості

і т. п.), програми обслуговування в кожному пункті подорожі (відповідно до технологічної карти туристичної подорожі).

4. Перелік послуг, які надаються за додаткову оплату.

5. Наявність і коротка характеристика спортивних споруд і майданчиків, автостоянок, пасажирських канатних доріг, водоймищ, пляжів, атракціонів, дитячих гральних майданчиків (кімнат), бібліотек, кінозал і т. д.

6. Адреса туристичного підприємства, в якому розпочинається туристична подорож, і проїзд до нього.

### Приблизний перелік додаткової інформації

1. Інформація про вікові обмеження, прийняття батьків з дітьми, сімейних.
2. Спеціальна інформація для туристичних подорожей з походом.
3. Інша інформація і рекомендації.

### Паспорт траси походу

1. Назва туристичного підприємства

\_\_\_\_\_

Вид туризму \_\_\_\_\_, траса походу

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

назва основних географічних пунктів

Протяжність \_\_\_\_\_ км, тривалість \_\_\_\_\_ днів.

Кількість туристів в одній групі \_\_\_\_\_ осіб.

Період роботи з \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.

Паспорт складено в 20\_\_ р. в \_\_\_\_\_ прим.

Зміни внесено в 20\_\_ р. на стор. \_\_\_\_\_.

в 20\_\_ р. на стор. \_\_\_\_\_.

в 20\_\_ р. на стор. \_\_\_\_\_.

Примірки паспорту направлено:

1.

\_\_\_\_\_

2.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



3.

4.

5.

2. План проходження траси походу:

День шляху	Ділянки траси	Км	Спосіб пересування
1-й			
2-й			
3-й			
....			
n-й			

Всього з активним способом пересування \_\_\_\_\_ км.

3. Схема траси походу (допускається вклеювання топографічних видань, мап і схем масштабом не меншим за 1:200 000 з обзначенням траси походу).

Умовні позначення:

- траса походу

- запасні варіанти траси

- місця ночівлі

- притулки

- місця укриттів

- пункти медичної допомоги

- пункти зв'язку (вказати вид зв'язку)

Коротка характеристика траси походу

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Опис важких ділянок траси походу.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

4. Відомості про клімат у районі траси походу (заповнюють лише на період роботи даного маршруту)

Відомості	Місяці	Червень 06	Липень 07	Серпень 08	Вересень 09
Температура	середня				
	мінімальна				
	максимальна				
Швидкість вітру, м/с	середня				
	максимальна				
Середня кількість опадів					

5. Можливі стихійні явища і дії групи при їх виникненні.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

6. Вимоги до передпохідної підготовки туристів.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Теоретичні і практичні заняття на турбазі

№ пор.	Тема	Кількість годин занять	Форма проведення
1			
2			
...			
<i>n</i>			

7. Рекомендації до тексту інформаційного листка до путівки.

До тексту путівки вносяться рекомендації, які стосуються туристського спорядження, одягу, взуття і т. д.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

8. Туристське спорядження для проходження траси:

а) те, що надається туристичним підприємством згідно путівки, в т. ч.:

- групове (на \_\_\_\_\_ туристів і одного інструктора)

---

---

---

---

---

---

---

---

б) особисте (на \_\_\_\_\_ туристів)

---

---

---

---

---

---

---

---

б) надається за додаткову оплату

---

---

---

---

---

---

---

---

9. Благоустрій траси походу:

Маркування

---

---

Притулки, місця ночівлі та укриттів, благоустрій траси

---

---

---

---

Директор підприємства \_\_\_\_\_ Ст. інструктор

---

"ПОГОДЖЕНО"

---

---

(підписи погоджувальних організацій)

Вказівки зі складання паспорту:

1. Паспорт складають окремо на трасу кожного основного або тренувального походу тривалістю більше 1 доби.
2. Паспорт складає те туристичне підприємство, де розпочинається похід.
3. Відомості про клімат і можливі стихійні лиха в районі подорожі заносять згідно даних спостережень гідрометеослужби.
4. Паспорт направляють кожному туристичному підприємству, яке приймає участь в обслуговуванні туристів на трасі походу.
5. Зміни, які виникли в процесі експлуатації траси походу, повинні бути в місячний термін внесені до всіх примірників паспорту. За необхідності замінюють окремі аркуші або складають новий паспорт.

## Технологічна карта екскурсії

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Керівник туристичного підприємства  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
підпис П І Б  
" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

М.П.

## ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА ЕКСКУРСІЇ

Тема екскурсії \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Тривалість  
(год) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Протяжність  
(км) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Автор-  
розробник \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(автор, колектив авторів, підприємство)  
Зміст екскурсії

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Маршрут екскурсії

У т. ч. варіанти маршруту (літній,  
зимовий) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ділянки (етапи) переміщення за маршрутом від місця збору екскурсантів до останнього пункту на конкретній ділянці маршруту	Місця зупинок	Об'єкти показу	Тривалість огляду	Основний зміст інформації	Вказівки з організації*	Методичні вказівки**

\* Вказуються краєві точки, ракурси огляду об'єктів показу, виходи екскурсантів із автобусу, конкретні моменти надання інформації.

\*\* Вказівки зі створення певного емоційно-психологічного настрою екскурсантів, з використання конкретних методичних прийомів ведення екскурсії.

### Схема маршруту транспортної екскурсії

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник туристичного підприємства

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

підпис

П І Б

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

М. П.

ПОГОДЖЕНО

Представник Державтоінспекції

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

підпис

П І Б

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

М. П.

### Схема маршруту транспортної екскурсії

Маршрут екскурсії

\_\_\_\_\_

Перелік об'єктів показу

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Тривалість (год.)

---

Протяжність (км)

---

### **Схема маршруту**

(графічне зображення ділянок переміщення, місць зупинок з позначенням тривалості (хв) і протяжності (км))

### **Розшифровка схеми маршруту**

1. Перелік географічних точок слідування за маршрутом

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Перелік зупинок

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3. Позначення місця початку екскурсії

---

---

### **СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ**

1. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 256 с.



2. Квартальнов В. А. Туризм: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.
3. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник. – К.: Центр учб. Л-ри, 2010. – 336 с.
4. Самойленко А. А. Сертифікація послуг: навч. посіб. – К., 2003. – 144 с.
5. Ткаченко Т. І., Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. – К. – 179 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг / за ред. Федорченка, І. М. Школа та ін.; Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб. – Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. – 662 с.
7. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змін. та допов.).
8. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.
9. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.
10. Закон України «Про туризм» від 15 вер. 1995 р. № 324/95-ВР (із змін. та допов.).
11. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 1 черв. 2000 р.
12. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-III.
13. Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19 бер. 1997 р. № 244.
14. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.

15. Указ Президента України «Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу» від 11 черв. 1998 р. № 615/98.
16. Сертифікація в Україні. Нормативні акти: у 3 ч. – К.: Держстандарт України, 1998–2002. – 811 с.
17. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
18. ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.
19. ДСТУ 1.1:2001. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних питань.
20. ДСТУ 1.9. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
21. ДСТУ 1.10. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.
22. ДСТУ 2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
23. ДСТУ 3410-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
24. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
25. ДСТУ ISO/IEC Guide 59:2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
26. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
27. ДСТУ ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги.
28. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
29. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
30. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.

31. ДСТУ ISO/IEC Guide 59-2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
32. EN 45004: 1995. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. – 1997. – № 4. – С. 317–330 (або ДСТУ EN 45004-98 "Загальні вимоги до органів контролю різного типу").
33. Каталог стандартів ISO //Режим доступу: [http://www.iso.org/iso\\_catalogue.htm](http://www.iso.org/iso_catalogue.htm)
34. ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
35. ISO 9004-2. Провідні вказівки по послугах.
36. ISO/FDIS 18513:2003. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія.
37. ГОСТ 28681.4-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
38. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
39. ГОСТ ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
40. Директива Ради 90/314/ЄС щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне.
41. Директива Ради 98/27/ЄС про судові заборони з метою захисту споживачів.
42. Бурдина В. Стандартизація як средство управління якістю // Стандарти і якість. – 2007. – № 1. – С. 20–22.
43. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2006. – № 6. – С. 17–20.
44. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 4. – С. 18–23.

45. Версан В. Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО 9000 версии 2008 года // Стандарты и качество. – 2006. – № 7. – С. 66–68.
46. В'їзний туризм / авт. кол.: П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугїна, Г. П. Андрєєва, О. О. Зеленська, Т. В. Григор'єва, О. Г. Пархоменко, В. Б. Дудко, М. О. Михайловський, С. І. Бондар: навч. посїб. – Ніжин: Вид-во Лук'яненко В. В., 2010. – 304 с.
47. Голїнка І. Розвиток стандартизацїї на міжнародному, регіональному та національному рївнях // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 1. – С. 11–17.
48. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А. А. Мазаракї, О. М. Язвінська, Л. В. Ніколаєва та ін.; за заг. ред. Л. В. Ніколаєва. – К., 2002. – 312 с.
49. Захожай В. Б., Салухїна Н. Г., Язвінська О. М., Чорний А. Ю. Управління якістю: підручник. – К.: МАУП, 2009.
50. Иванов К. Ю. Стандартизация гостиничных услуг : краткий обзор и оценка // Стандарты и качество. – 2009. – № 7. – С. 94–97.
51. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 4. – С. 3–9.
52. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг: підручник. – К., 2002. – 298 с.
53. Новиков В., Нікітюк О. Система управління безпечністю харчових продуктів: Застосування методологїї «життєвих циклів» // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2008. – № 2. – С. 50–52.
54. Огнева С. В. Анкетирование в оценке качества гостиничных услуг // Стандарты и качество. – 2007. – № 3. – С. 92–93.
55. Огнева С. В. Роль стандартизации в повышении эффективности деятельности гостиничного бизнеса // Стандарты и качество. – 2009. – № 7. – С. 97–98.

56. Огнева С. Нормирование требований к качеству и безопасности туристических услуг // Стандарты и качество. – 2010. – № 10. – С. 88–91.
57. Ополченев И. И. Инновационные технологии повышения качества в сфере производства туристских услуг : монография / И. И. Ополченев ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 154 с.
58. Основные тенденции технического регулирования в Европейском Союзе // Мир стандартов. – 2006. – № 9. – С. 88–95.
59. Проблеми географії та менеджменту туризму / В. Г. Явкін, В. П. Руденко, О. Д. Король та ін. – Чернівці: Рута, 2006. – 260 с.
60. Рубанова И. Н. Управление качеством туристических услуг : учеб. пособие / И. Н. Рубанова; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка. – М.: ГУУ, 2003. – 70 с.
61. Салухина Н. Г., Башкатова О. І. Організація і технологія інспектування: навч. посіб. – К., 2003. – 213 с.
62. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: навч. посіб. – К., 2007. – 382 с.
63. Самойленко А. А. Сертифікація продовольчих товарів: навч. посіб. – К., 2006. – 212 с.
64. Седдон Д. Стандарты ИСО серии 9000: болезнь экономики? // Деловое совершенство. – 2005. – № 4. – С. 8–13.
65. Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г. Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 3. – С. 57–61.
66. Солин А. Л. Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. – 2006. – № 4. – С. 80–83.

67. Тетера В., Нелепов А., Цициліано О. Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2008. – № 3. – С. 40–46.
68. Ткаченко Т. І. Сталій розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. – К., 2006. – 537 с.
69. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В. Управління якістю готельних послуг: монографія. – К., 2006. – 234 с.
70. Трейер В. Услуги – современный подход // Стандарты и качество. – 2006. – № 7. – С.84–86.
71. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку процесів сталого розвитку // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 3. – С. 4–5.
72. Цициліано О. Д., Зіміна Г. К. Креативність та стандартизація як основа конкурентоспроможності організації // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2007. – № 1. – С. 66–71.
73. Чилилов А. Туристические услуги: Методология технического регулирования // Стандарты и качество. – 2006. – № 4. – С. 34–35.
74. Шаповал В. Планування стандартизації: завдання та проблеми // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2006. – № 2. – С. 6–14.
75. Юзьків Я., Тетера В. Роль стандартизації у підвищенні якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2006. – № 5. – С. 16–20.
76. Юзьків Я., Цициліано О. Узагальнена оцінка ситуації у сфері стандартизації та суміжних видів діяльності // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2008. – № 3. – С. 25–39.
77. Язвінська О. М. Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах // Юрид. Україна. – 2004. – № 2. – С. 55–62.
78. Язвінська О. М. Формування системи захисту прав споживачів в Україні // Юрид. вісн.України. – 2003. – № 49. – С. 10; № 51. – С. 12.