

УДК 331.586

Тураев Ш.А., к.т.н., доцент
Болиев О.А.

Ташкентский государственный технический университет

СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Важным элементом системы государственного регулирования туризма, обеспечения безопасности услуг и наиболее признанным в мире способом независимого подтверждения (оценки) их соответствия установленным требованиям является сертификация.

На основании Правил сертификации работ и услуг орган по сертификации услуг разрабатывает Порядок проведения сертификации туристских услуг и услуг средств размещения, который утверждает руководитель органа.

Порядок сертификации туристских услуг установлено документом который зарегистрирован Министерством юстиции Республики Узбекистан от 18 марта 2000 г. Регистрационный № 911. На нем содержит общие положения, правила процедуры (порядок) проведения обязательной сертификации туристских услуг оказываемых субъектами туристской деятельности, и может быть использован при проведении добровольной сертификации распространяется на сертификацию туристских услуг, осуществляемую органами по сертификации туристских услуг, аккредитованными в НСС РУз.

Порядок сертификации включает: подачу заявки; рассмотрение и принятие решения по заявке; оценку соответствия услуг установленным требованиям; принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата (документа, выданного по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям); выдачу сертификата и лицензии на применение знака соответствия

(зарегистрированного в установленном порядке знака, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям); инспекционный контроль сертифицированных услуг.

При сертификации туристских услуг проверяются характеристики оказываемых услуг и используются методы проверок, позволяющие: провести идентификацию услуги, в том числе проверить ее принадлежность к классификационной группировке (ОКУН); подтвердить соответствие сертифицируемых туристских услуг обязательным требованиям, установленным в нормативных документах.

Состав других проверяемых показателей определяется при сертификационной проверке исходя из целей сертификации туристских услуг.

Схемы, применяемые при обязательной сертификации, устанавливаются органом по сертификации с учетом особенностей исполнения туристских услуг. В табл. 1 приведены схемы сертификации.

Таблица 1

Схемы сертификации туристических услуги

Номер схемы	Оценка мастерства исполнения	Оценка процесса оказания услуги	Аттестация предприятия	Сертификация системы качества	Проверка результата услуги (выборочная)	Контроль за сертифицирован- ной услугой
1.	+	-	-	-	+	+
2.	-	+	-	-	+	+
4.	-	-	+	-	+	+
5.	-	-	-	+	-	+

Условия обозначения: + процедура проводится

Проверка результата услуги проводится путем экспертной или социологической оценки.

Схема 1 предусматривает проверку мастерства исполнителя услуги, знаний технологической и нормативной документации, правил обслуживания, наряду с выборочной проверкой результата услуги и последующим инспекционным контролем качества услуги у исполнителя путем

социологической (экспертной) оценки. Рекомендуется для экскурсий, походов выходного дня, турбюро.

Схема 2 предусматривает оценку процесса оказания услуги, от продажи путевки и формирования группы до окончания тура, включая элементы системы качества. Рекомендуется для туристских путешествий по маршрутам, турагентов.

Схема 4 предусматривает аттестацию туристских предприятий с выборочной проверкой результата услуги с последующим инспекционным контролем. При сертификации по этой схеме предприятию присваивается определенная категория («звезда») в соответствии с ГОСТ 28681.4-95.

Рекомендуется для гостиниц, мотелей и кемпингов. Обязательным условием сертификации туристских услуг, оказываемых гостиницами, является документальное подтверждение (наличие заключений) соответствующих государственных служб (пожарной, санитарной, технического и других органов надзора), осуществляющих контроль за безопасностью в пределах своей компетенции. Предприятия питания при гостиницах должны иметь сертификат соответствия.

Схема 5 предусматривает сертификацию системы качества с последующим контролем за стабильностью ее функционирования. Рекомендуется для всех видов туристских предприятий и гостиниц. Эта схема наиболее предпочтительна для туристских бюро.

Схему добровольной сертификации определяет заявитель по согласованию с органом по сертификации. Для проверки качества данных услуг используются методики контроля технологических процессов и оценка процесса оказания услуг, мастерства исполнителей, результаты испытаний и социологических опросов.

Литература

1. ГОСТ 28681.1-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

2. ГОСТ 28681.2-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские

услуги. Общие требования.

3. Руководство ИСО/ МЭК 2 1996 «Общие термины и определения в области стандартизации и смежных видов деятельности».

УДК 338.48

Турдибеков Х.И., к.э.н., доцент
Шодмонов Ш.Ф.
Международный университет туризма
«Шелковый путь»

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН

Туризм является глобальной индустрией которая развивается из года в год, занимая существенное место в мировом ВВП тем самым обеспечивая все большее количество жителей планеты рабочими местами, так по статистике UNWTO каждый шестой житель нашей планеты является туристом, а каждый одиннадцатый занят в сфере туризма. Туризм обеспечивает работой многие слои населения, напрямую или же косвенно, так например, от туризма напрямую получают доход управляющие отелями, менеджеры высшего и среднего звена, гиды – экскурсоводы, а косвенный доход получают работники сферы обслуживания, это и официанты, уборщицы таксисты. Учитывая быстрое развитие туризма и своего рода игроков которые участвуют в нем, ставится актуальным вопрос о развитии концепции инновационного туризма, развития чего то нового что могло бы удивить туриста и тем самым повысить туристический поток.

Если говорить об инновациях в сфере туризма несомненно это работа грамотных специалистов которые обладают всеми профессиональными навыками и отчасти являются хорошими психологами ведь они должны разработать то что понравится большему количеству туристов. Также они должны и учитывать принцип важности, замещения старых разработок, и относительно максимально наименьших капитальных вложений. Также должна