## СТАНДАРТИЗАЦІЯ В ТУРИЗМІ – ЗАСІБ ЗАХИСТУ ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ ТУРИСТІВ

### Поняття про стандартизацію і стандарти

Одним з напрямів реалізації державного захисту прав і інтересів спожи- вачів є стандартизація.

**Стандартизація** – це діяльність, спрямована на розробку і встановлення вимог, норм, правил, характеристик, як обов’язкових для виконання, так і ре- комендованих, що забезпечує право споживача на придбання продукції, послуг належної якості за прийнятну ціну, а також право на безпеку й комфортність праці та відпочинку.

**Стандарт** – нормативний документ, який розроблено на основі консенсу- су, затверджений визнаним органом, спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній галузі.

Основними **принципами стандартизації** є:

* врахування рівня розвитку науки і техніки, екологічних вимог, еконо- мічної доцільності й ефективності технологічних процесів для виробника, ви- годи та безпеки для споживача і держави в цілому;
* гармонізація нормативних документів з стандартизації з міжнародни- ми, регіональними і національними стандартами інших країн; забезпечення від- повідності вимог нормативних документів актам законодавства;
* участь у розробці нормативних документів усіх зацікавлених сторін (розробник, виробник, споживач); взаємозв’язок і узгодженість нормативних документів усіх рівнів; придатність нормативних документів для сертифікації і продукції;
* відкритість інформації про чинні стандарти й програми робіт з стан- дартизації з урахуванням вимог чинного законодавства;
* відповідність комплексів (систем) стандартів складу та взаємозв’язкам об’єктів стандартизації для певної галузі, раціональність, несуперечність та об- ґрунтованість вимог стандартів, можливість їх перевірки;
* застосування інформаційних систем і технологій у галузі стандартизації.

### Цілі й завдання стандартизації

Мета й основні завдання стандартизації знаходяться у логічному взаємо- зв’язку з рівнем розвитку країни та спрямовані на вирішення питань міжнарод- ного співробітництва, внутрішнього розвитку країни й розвитку самої системи стандартизації.

Цілями стандартизації є:

* встановлення положень, що забезпечують відповідність об’єкта стандартизації своїй визначеності й безпечність його щодо життя чи здо- ров’я людей, тварин, рослин, а також майна й охорони навколишнього природного середовища;
* створення умови для раціонального застосування усіх видів націона- льних ресурсів;
* сприяння усуненню технічних бар’єрів у торгівлі, підвищенні конку- рентоспроможності продукції, робіт та послуг відповідно до рівня розвитку на- уки, техніки і технологій.

**Основна мета стандартизації** – оптимальне впорядкування об’єктів ста- ндартизації для прискорення науково-технічного прогресу, підвищення якості продукції, удосконалення управління народним господарством, розвитку між- народного економічного, наукового й технічного співробітництва. Досягнення цієї мети забезпечується за рахунок створення системи нормативних докумен- тів та стандартів, які визначають прогресивні вимоги до продукції, послуг, про- цесів на стадіях їх розробки, виготовлення і використання, а також здійснення нагляду за дотриманням встановлених у цих документах вимог.

### Завданнями стандартизації є:

* забезпечення небезпечності продукції, процесів та послуг стосовно життя, здоров’я та майна людей, тварин, рослин, довкілля;
* створення умов для захисту і зберігання майна і продукції, зокрема під час їх транспортування чи зберігання;
* досягнення високої якості продукції, процесів і послуг, відповідної до рівня розвитку науки, техніки, технологій і потреб людей;
* реалізація прав споживачів;
* забезпечення технічної та інформаційної сумісності і взаємо-

замінності;

* досягнення збіжності й відтворності результатів контролю;
* встановлення оптимальності вимог до суспільно важливої продукції, процесів та послуг;
* заощадження усіх видів ресурсів, поліпшення техніко-економічних показників виробництва;
* впровадження новітніх технологій, оновлення виробництва та підви- щення його продуктивності;
* забезпечення господарських об’єктів, складними технічними систе- мами захисту з урахуванням допустимого ризику виникнення природних і тех- ногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
* розвиток міжнародного й регіонального співробітництва;
* усунення технічних бар’єрів у торгівлі та ін.

**Метою стандартизації у сфері туризму** є нормативне забезпечення під- вищення рівня якості та ефективності туристського й екскурсійного обслугову- вання і захист інтересів споживачів туристських послуг.

### Основними завданнями стандартизації у сфері туризму є:

* встановлення номенклатури показників якості послуг та обслугову- вання туристів та методів їх контролю;
* встановлення прогресивних вимог до технології і типових технологіч- них процесів надання туристських послуг;
* встановлення вимог, що забезпечують безпеку послуг, охорону здоров’я населення, охорону навколишнього середовища, точність та

своєчасність виконання послуг, ергономічність та естетичність послуг та умов обслуговування;

* встановлення вимог до сертифікації туристських послуг;
* забезпечення координації діяльності туристських підприємств з під- приємствами інших галузей, що беруть участь у процесах туристсько- екскурсійного обслуговування;
* встановлення термінів і визначень основних понять в галузі ста- ндартизації та управління якістю послуг у сфері туристсько- екскурсійного обслуговування.

### Об’єкт, предмет, область і рівні стандартизації

**Об’єкт стандартизації** – продукція, послуга, процеси обслуговування, для яких розробляються ті або інші вимоги, характеристики, параметри, прави- ла тощо.

Стандартизація може відноситися або до об’єкта в цілому, або до його окремих складових.

**Предмет стандартизації** – те конкретне в об’єкті, що підлягає стандартизації.

**Область стандартизації** – сукупність взаємозв’язаних об’єктів стандар- тизації (наприклад – туристська індустрія).

**Рівень стандартизації** визначається тим, учасники якого географічного, економічного, політичного регіону світу приймають стандарт.

Розрізняють такі рівні:

* міжнародна стандартизацію;
* регіональна стандартизація;
* національна стандартизація.

Класифікацію видів стандартизації залежно від специфіки стандартизації та змісту вимог наведено на рис. 11.1

Міжнародна стандартизація – стандартизація, участь в якій є доступною для відповідних органів всіх країн.

Регіональна стандартизація – стандартизація, участь в якій є досту- пною для відповідних органів країн лише одного географічного або еко- номічного регіону.

Національна стандартизація – стандартизація, що проводиться на рівні однієї певної країни.

Галузева стандартизація – стандартизація, що проводиться на рівні однієї конкретної галузі виробництва.

Комплексна стандартизація – це стандартизація, при якій здійсню- ється цілеспрямоване і планомірне встановлення і використання системи взаємопов’язаних вимог як до самого об’єкта комплексної стандартизації в цілому, так і його основних елементів з метою оптимального вирішення конкретної проблеми.



Регіональна стандартизація

Національна стандартизація

Галузева стандартизація

Міжнародна стандартизація

ВИДИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ

За рівнем стандартизації

Комплексна стандартизація

Випереджувальна стандартизація

За змістом вимог з стандартизації

Рис. 11.1 – Класифікація видів стандартизації Випереджувальна стандартизація – це стандартизація, при якій встанов-

люються підвищені вимоги відносно вже досягнутих на практиці норм і вимог до об’єктів стандартизації, які, згідно з прогнозами, будуть оптимальними в майбутньому.

Відповідно до специфіки об’єкта стандартизації, складу й змісту вимог, встановлених для нього, для різних категорій нормативних документів із стан- дартизації розробляють стандарти види яких наведено на рис. 11.2.

Міжнародні стандарти – стандарти, прийняті міжнародною організацією з стандартизації.

Регіональні стандарти – стандарти, прийняті регіональною організацією з стандартизації.

Міждержавні стандарти – стандарти, прийняті країнами СНД, що приєд- налися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації і які застосовуються ними безпосередньо.

Національні стандарти – стандарти, прийняті національним органом із стандартизації.

Галузеві стандарти – стандарти, прийняті галузевим органом з стандарти- зації на рівні однієї конкретної галузі виробництва.

Стандарти організації (підприємства) – стандарти, прийняті службою ста- ндартизації конкретного підприємства, організації, об’єднання, установи для цих об’єктів.



Галузеві стандарти

Стандарти підприємств

ВИДИ СТАНДАРТІВ

Стандарти методів ко- нтролю випробувань, вимірювань, аналізу

Національні стандарти

Стандарти на процеси

Міждержавні стандарти

Стандарти на продукцію, послуги

Регіональні стандарти

Основоположні стандарти

Міжнародні стандарти

Рис. 11.2 – Схема видів стандартів

Основоположні стандарти встановлюють: організаційно-методичні й за- гальнотехнічні положення для визначеної галузі стандартизації; терміни та ви- значення; загальнотехнічні вимоги та правила; норми, що забезпечують впоря- дкованість, сумісність, взаємозв’язок та взаємоузгодження різних видів техніч- ної і виробничої діяльності під час розроблення-виготовлення, транспортування та утилізації продукції; норми, що забезпечують охорону навколишнього при- родного середовища.

Стандарти на продукцію, послуги встановлюють вимоги до груп однорід- ної або конкретної продукції, послуги, що забезпечують її відповідність своєму призначенню.

Стандарти на процеси встановлюють основні вимоги до послідовності й методів (засобів, режимів, норм) виконання різних робіт (операцій) у процесах, що використовуються у різних видах діяльності й забезпечують відповідність процесу його призначення.

Стандарти на методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу) вста- новлюють послідовність робіт, операцій, способи (правила, режими, норми) й технічні засоби їх виконання для різних видів та об’єктів контролю продукції, процесів, послуг.

Стандарти й технічні умови повинні використовуватися на всіх стадіях життєвого циклу продукції (послуг).

Національні стандарти на території України застосовують всі підприємс- тва незалежно від форм власності підпорядкування: громадяни – суб’єкти під- приємницької діяльності; міністерства (відомства), органи державної виконав- чої влади, на діяльність яких поширюється їх дія.

Галузеві стандарти на території України застосовують для організацій (підприємств, установ) сфери управління органу, який їх затвердив, та їхні під- приємства – суміжники, а також на добровільних засадах інші підприємства й громадяни – суб’єкти підприємницької діяльності.

Стандарти науково-технічних та інженерних товариств (спілок) застосо- вують добровільно підприємства, окремі громадяни – суб’єкти підприємниць- кої діяльності, які вважають доцільним використовувати нові передові засоби, технології, методи і т.ін., вимоги до яких містяться в цих стандартах. Викорис- тання цих стандартів для виготовлення продукції можливо лише за згодою за- мовника або споживача цієї продукції, що закріплено договором або іншою угодою.

Технічні умови використовують: підприємства незалежно від форми вла- сності й підлеглості; громадяни – суб’єкти підприємницької діяльності за дого- вірними зобов’язаннями або ліцензіями на право виготовлення та реалізації продукції (надання послуг).

Стандарти організації (підприємства) застосовують тільки на конкретно- му підприємстві й на підприємствах, що входять до складу об’єднань (концер- нів, асоціацій), які затвердили ці стандарти.

Міжнародні, міждержавні й регіональні стандарти, національні стандарти інших країн застосовують в Україні в межах її міжнародних договорів за по- рядком, який встановлює Держспоживстандарт України. Дозволяється застосу- вання цих стандартів і стандартів фірм інших країн для виготовлення й постав- ки продукції на експорт за пропозиціями споживачів (замовників) цих країн на договірних засадах відповідно до міжнародного законодавства у сфері захисту авторських прав.

У разі постачання продукції на експорт відповідно до вимог міжнародних регіональних і національних стандартів інших країн або стандартів фірм зару- біжних країн, які встановлені у контрактах на постачання за пропозицією спо- живача (замовника), слід виконувати обов’язкові вимоги державних стандартів України на виготовлення продукції, її зберігання та транспортування на тери- торії України.

Продукція підприємств України або громадян – суб’єктів підприємниць- кої діяльності не підлягає реалізації за призначенням, якщо вона не відповідає вимогам, передбаченим чинними стандартами або технічними умовами.

Продукція, що імпортується, повинна відповідати обов’язковим вимогам державних або галузевих стандартів України щодо безпеки людей, їх майна та охорони навколишнього середовища.

### Міжнародні органи стандартизації

Серед сотень міжнародних та регіональних організацій, що мають відно- шення до стандартизації, виділяються дві спеціалізовані організації. Це Між- народна організація зі стандартизації (ІSО) і Міжнародна електротехнічна комі- сія (МЕК, тепер *—* ІЕС), які охоплюють практично всі сфери діяльності люди- ни: науково-технічний прогрес і передову технологію, раціональне використан- ня сировини і матеріалів, взаємозамінність, безпеку експлуатації виробів і за- хист навколишнього природного середовища. За оцінкою експертів, участь у роботах цих організацій дає змогу одержати ефект, що в 7-8 разів перевищує витрати.

Серед широко відомих міжнародних організацій, що діють у сфері стан- дартизації, слід назвати:

* Міжнародну організацію законодавчої метрології (OIHL);
* Європейську організацію з якості (ЄОЯ);
* Міжнародне агентство з атомної енергії (МАГАТЕ);
* Міжнародну організацію цивільної авіації (ІКАО) та ін. Розглянемо стислу характеристику деяких з наведених організацій.

**Міжнародна організація зі стандартизації (ІSО)** заснована в 1946 р. у Лондоні на спільному засіданні Координаційного комітету ООН у галузі стан- дартизації (ККС) і делегатів від 25 країн. Сьогодні це найбільша серед міжна- родних організацій, які займаються питаннями стандартизації. Членами ІSО є майже 140 країн світу. ІSО затверджено понад 13 тис. міжнародних стандартів. Офіційними мовами є англійська, французька й російська.

Міжнародні стандарти й рекомендації, що приймаються ІSО, не *є* юриди- чне обов'язковими для країн-членів. Проте вони, встановлюючи вимоги й пока- зники, що відповідають світовому технічному рівню, впливають на національні стандарти, а через них зумовлюють і попит на ту чи іншу продукцію на міжна- родному ринку. Іншими словами, кожна країна має право застосовувати їх по- вністю, окремими розділами чи взагалі не приймати.

**Міжнародна електротехнічна комісія (ІЕС)** заснована на конференції представників 13 країн у Лондоні в 1906 р. Вона є однією з провідних організа- цій з питань стандартизації в галузі електротехніки, радіотехніки й зв'язку. Кі- лькість членів ІЕС налічує понад 60 країн. Це менше, ніж членів ІSО, що пояс- нюється наявністю передової електроніки і зв'язку в промислово розвинутих країнах світу. Членами ІЕС є національні комітети зі стандартизації.

Розроблено близько 5 тис. міжнародних стандартів ІЕС, причому станда- рти ІЕС за наявністю в них технічних вимог до продукції, методів випробуван- ня її повніші, ніж стандарти ІSО. Це пояснюється, з одного боку, тим, що вимо- ги безпеки переважають у вимогах до продукції, яка входить до сфери діяльно- сті ІЕС, а з другого – досвід роботи, накопичений протягом багатьох десятиліть, дає змогу повніше розв'язувати питання стандартизації.

В останньому десятилітті XX ст. ІSО та ІЕС об'єдналися на паритетних засадах. Внаслідок їх спільної діяльності з'явилися міжнародні стандарти з ін- дексом “ІSО/ІЕС”.

31 січня 1993 р. Україну прийнято повноправним членом Міжнарод- ної організації ІSО, а 14 лютого 1993 р. - до Міжнародної електротехнічної комісії ІЕС.

**Міжнародна організація законодавчої метрології.** У 1956 р. була під- писана міжурядова конвенція про заснування Міжнародної організації законо- давчої метрології (OIHL). Основні завдання OIHL визначені конвенцією, рати- фікованою урядами країн – членів цієї організації. OIHL покликана забезпечу- вати єдність вимірювань у міжнародному масштабі, що необхідно для досяг- нення порівнянних і точних результатів усіх видів вимірювань, які проводяться у різних країнах. Вона уніфікує закони, правила й інструкції у сфері діяльності метрологічних служб.

До складу OIHL входять 54 країни як країни-члени і 41 країна як члени- кореспонденти. Вищим органом є Міжнародна конференція із законодавчої ме- трології, що скликається один раз на шість років.

До складу Міжнародного комітету законодавчої метрології входять пред- ставники національних метрологічних служб країн – членів OIHL. Засідання комітету відбуваються один раз на два роки. Виконавчим органом OIHL є Між- народне бюро законодавчої метрології, яке знаходиться в Парижі. Бюро вико- нує функції секретаріату організації і є центром, в якому збирається вся доку- ментація із законодавчої метрології. Бюро займається організаційними й коор- динаційними питаннями OIHL. Одна з важливих функцій бюро – координація роботи секретарів-доповідачів. В організації функціонують 66 секретарів- доповідачів, які закріплені за метрологічними службами окремих країн і розро- бляють загальні питання законодавчої метрології і питання з конкретних видів вимірювальної техніки.

Для розробки міжнародних рекомендацій з оцінки похибок засобів вимі- рювань, методів вимірювань, загальних питань технічних вимог на окремі види засобів вимірювань, уніфікації термінів, позначень і визначень та ряду інших проблем створюються робочі групи, в які можуть входити спеціалісти декіль- кох країн. Проект рекомендацій узгоджують з усіма членами OIHL і розгляда- ють у комітетах, а потім подають на затвердження Міжнародній конференції. OIHL співпрацює з іншими міжнародними організаціями, які займаються пи- таннями метрології та стандартизації. Україна входить до складу OIHL з 1997 р. Представником України в цій організації є Державний комітет з питань техніч- ного регулювання і споживчої політики України. Україна як член-кореспондент має право призначати своїх спостерігачів, одержувати міжнародні документи та рекомендації, бюлетені, звіти про зустрічі та конференції тощо

**Європейська організація з якості (ЄОЯ)** створена у 1957 р. і користу- ється заслуженим авторитетом в усьому світі.

Основні завдання ЄОЯ – розробка, удосконалення, поширення та пропа- ганда практичних методів і теоретичних принципів управління якістю з метою підвищення якості продукції та послуг, зниження собівартості виробів, збіль- шення продуктивності праці, розробка наукових основ проблем якості, надій- ності, довговічності.

Членами ЄОЯ є 52 країни Європи, Азії, Америки, Африки. На основі спе- ціальних угод ЄОЯ співпрацює з регіональними й національними організаціями з якості ряду неєвропейських країн – США, Японії, Аргентини, Південної Ко- реї, Бразилії, Чилі, Колумбії, Ізраїлю, Нової Зеландії, КНР.

Основними адміністративними органами ЄОЯ є Рада, що складається із 26 членів, Виконавчий комітет і секретаріат. Для реалізації завдань, які стоять перед ЄОЯ, діють 12 спеціалізованих технічних комісій і 7 галузевих секцій. Ці органи працюють над актуальними проблемами якості, розробкою міжнарод- них документів, аналізують і узгоджують результати науково-дослідних робіт і досягнення різних країн у галузі забезпечення якості. Кращі результати реко- мендуються до використання.

### Національна система стандартизації

Національна система стандартизації в Україні почала формуватися за ча- сів існування колишнього Союзу.

З метою впорядкування робіт у цій сфері 24.05.1991 р. в Україні було створено Державний комітет із стандартизації, метрології та якості продукції.

Відзначаючи міжнародний характер стандартизації, метрології та серти- фікації і визнаючи їх необхідність для забезпечення поєднання, взаємозамінно- сті продукції, її безпеки для життя та здоров'я людини і охорони навколишньо- го середовища, а також усвідомлюючи їх важливе значення в усуненні техніч- них бар'єрів у торгово-економічному і науково-технічному співробітництві, у підвищенні ефективності виробництва в межах держави, 13 березня 1992 р. між державами СНД досягнуто угоду про проведення політики в галузі стандарти- зації, метрології та сертифікації.

Угодою передбачено:

* використання і розвиток основних положень діючих систем стандар- тизації та метрології;
* визнання діючих стандартів ГОСТ, як міждержавних;
* збереження абревіатури ГОСТ за новими міждержавними стандартами;
* проведення робіт із сертифікації на підставі загальних організаційно- методичних положень;
* визнання існуючих державних еталонів одиниць фізичних величин як міждержавних;
* створення Міждержавної Ради із стандартизації, метрології та сертифікації.

Міждержавна Рада зі стандартизації, метрології та сертифікації здійснює координацію і розробляє рішення щодо проведення узгодженої політики в галу- зі стандартизації, метрології та сертифікації. Вона складається з повноважних представників держав – учасників узгодження від 13 березня 1992 р. Представ- никами у Раді є керівники національних органів стандартизації, метрології та сертифікації, які від імені держав наділяються правом бути членами Ради і упо- вноваженими, необхідними для виконання функцій, покладених на цю Раду.

Робочим органом Ради є постійно діючий технічний секретаріат. Місцем його знаходження обрано м. Мінськ. Офіційна мова Ради та її робочого органу – російська.

Внесено зміну в найменування комітету: Державний комітет України із стандартизації, метрології та якості продукції (Держстандарт України) перейменовано в Державний комітет України із стандартизації, метрології та сертифікації.

Пізніше з метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України перетворено в Державний комітет України з питань те- хнічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт України).

Організаційна структура сучасної системі стандартизації, що діє в Украї- ні, наведена на рис. 11.3.

Магазини «Стандарти»

Український навчально- науковий центр з питань те- хнічного регулювання та споживчої політики

Приладобудівні заводи

Науково-дослідні інститути

Органи сертифікації, випро- бувальні лабораторії, центри

Технічний комітет з стандартизації

Центри стандартизації, метрології та сертифікації

Державний комітет з питань технічного регу- лювання та споживчої політики (Держспоживстандарт)

Рис. 11.3 - Організаційна структура системи стандартизації в Україні

У структурі Держспоживстандарту України налічується 35 центрів ста- ндартизації та метрології, у тому числі: Український науково-виробничий центр стандартизації метрології та сертифікації та 25 обласних (Білоцерків- ський, Вінницький, Волинський, Дніпропетровський, Донецький, Житомир- ський, Закарпатський, Запорізький, Івано-Франківський, Кіровоградський, Кримський, Луганський, Львівський, Миколаївський, Одеський, Полтавсь- кий, Рівненський, Сумський, Тернопільський, Харківський, Херсонський, Хмельницький, Черкаський, Чернігівський, Чернівецький), 9 міських (Гор- лівський, Дрогобицький, Кременчуцький, Криворізький, Маріупольський,

Мелітопольський, Краматорський, Севастопольський, Червоноградський). Крім того, до Держспоживстандарту України входять декілька науково- дослідних інститутів (Львівський ДНДІ ”Система”, Харківське науково- виробниче об'єднання «Метрологія» УкрНДПССІ), три навчальні заклади (Вище училище метрології та якості у м. Одесі, Український навчально- науковий центр по стандартизації, метрології та якості продукції у м. Києві, Український інститут якості УкрІЯ), заводи: (“Еталон” у містах Києві, Хар- кові, Донецьку, Умані, Білій Церкві), дослідні заводи (”Прилад” у містах Вінниці й Полтаві) і магазини стандартів (у м. Києві і м. Харкові).

### Стандарти, що діють в галузі туризму

В Україні найпоширенішим об'єктом стандартизації є продукція. Проте за кордоном широко застосовується і стандартизація послуг. Це пов'язано з випе- реджаючим розвитком торгівлі послугами. Світова статистика показує, що час- тка послуг за останні 25 років збільшилася у валовому національному продукті розвинутих країн з 54 до 61%, країн, що розвиваються, - з 40 до 47%. Лідиру- ють у міжнародній торгівлі послуги туризму й транспортних перевезень, далі йдуть урядові послуги, банківські, страхування валютних ризиків і консульта- ційна діяльність, ліцензійні, інформаційні, інжинірингові, лізингові, франчай- зингові послуги, послуги освіти і охорони здоров'я. Вищенаведені приклади свідчать про актуальність стандартизації послуг.

Останніми роками процес стандартизації послуг активізується і в нашій країні. Прийнятий Закон "Про стандартизацію" встановлює основні положення, принципи, поняття, порядок організації робіт в області стандартизації, які є єдиними і обов'язковими для всіх суб'єктів господарської діяльності незалежно від їх відомчої приналежності і форм власності. Закон "Про стандартизацію" закріплює перелік нормативних документів із стандартизації, що допускаються до застосування на території України, і загальні вимоги до всіх нормативних документів.

До нормативної документації із стандартизації, діючої на території Укра- їни, відносяться:

* державні стандарти – ДСТУ;
* класифікатори техніко-економічної інформації;
* стандарти галузей – ОСТ;
* стандарти підприємств – СТП;
* стандарти науково-технічних, інженерних товариств і інших громад- ських організацій.

Окрім цього до нормативної документації із стандартизації законодавчо віднесені міжнародні (регіональні міжнародні) стандарти, правила, норми і ре- комендації по стандартизації, які використовуються у встановленому порядку.

Відповідно до міжнародних угод, укладених Україною з іншими держа- вами – учасниками СНГ, окрім вище перелічених нормативних документів із стандартизації як нормативні застосовують міждержавні стандарти (ГОСТ), обов'язкові для держав – учасників СНГ.

Об'єктами стандартизації в туристсько-екскурсійному обслугову- ванні населення є:

* туристські послуги;
* процеси туристського і екскурсійного обслуговування.

Послуги у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування підрозділяють на наступні види:

* реалізація туристських і екскурсійних послуг;
* туристські подорожі;
* екскурсії;
* туристські походи;
* рекламно-інформаційні послуги;
* транспортні послуги;
* побутові послуги;
* послуги розміщення;
* послуги харчування;
* культурно-масові послуги;
* фізкультурно-оздоровчі послуги.

Згідно із Законом України “Про внесення змін до Закону України” “Про туризм” дії Державної системи стандартизації у сфері туристської діяльності спрямовані на:

* захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, жит- тя і здоров'я громадян, охорони майна й довкілля;
* класифікацію туристських ресурсів України, забезпечення їх охорони, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спад- щини та довкілля;
* підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;
* забезпечення безпеки об'єктів туристських 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 і сертифікації товарів, робіт, послуг.

Нормативну базу із стандартизації у сфері туризму складають:

1. Закон України “Про внесення змін до Закону України” “Про туризм” від 18 листопада 2003 р., №1281-IV;
2. Закон України "Про стандартизацію" від 17 травня 2001 р., №2408-ІІІ;
3. Закон України "Про підтвердження відповідності" від 17 травня

2001р., № 2406-ІІІ;

1. Закон України “Про стандарти, технічні регламенти та процедури оці- нки відповідності” від 1 грудня 2005 р., №3164-IV;
2. Закон України “Про захист прав споживачів” від 1 грудня 2005 р.,

№3161-IV;

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 2003 р. №358 “Про внесення змін до переліків центральних органів виконавчої влади, на які

покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності і розроблення технічних регламентів”;

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 р. №1136 "Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства";
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 р. №583 "Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки";
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 року №297 "Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) ";
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. №833 "Порядок провадження торгівельної діяльності та правила торговельного об- слуговування населення";
5. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 червня 2003 р.

№390-р "Про затвердження заходів щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму";

1. Національні стандарти:
   * ДСТУ 4268–2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги" (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ "Система", м. Львів. Введено в дію у липні 2004 р.);
   * ДСТУ 4269–2003 "Послуги туристичні Класифікація готелів" (розроб- лено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ "Система", м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року);
   * ДСТУ 3862–99 "Громадське харчування. Терміни та визначення";
   * ДСТУ 4281–2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація";
   * ДСТУ 4527–2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення";
2. Міждержавні стандарти:
   * ГОСТ 28681.1-95 "Турисько-екскурсійное обслуговування. Пректування послуг";
   * ГОСТ 28681.2-95 " Турисько-екскурсійное обслуговування. Туриські послуги. Загальні вимоги";
   * ГОСТ 28681.3-95 " Турисько-екскурсійное обслуговування. Вимоги з обслуговування безпеки туристів та екскурсантів";
   * ГОСТ 30335-95 "Послуги населенню. Терміни та визначення";
   * ГОСТ 30390-95 "Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізуеться населенню. Загальні технічні вимоги";
   * ГОСТ 30523-97 "Послуги громадського харчування. Загальні вимоги";
   * ГОСТ 30524-97 " Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого персоналу";
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщен- ня та надання готельних послуг (затверджені наказом Держтурадміністрації від 16.03.2004 р. №19, зареєстровані в Міністерстві юстиції 02.04.2004 р.

№413/9012);

1. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування. (Наказ Міністерства економіки від 24.07.2002 р. №219, зареєстровані в Мініс-

терстві юстиції 20 серпня 2002 р. за №680/6968).

Вказані нормативні документи не є постійними. Вони змінюються, враховуючи останні досягнення науково-технічного прогресу та передовий досвід не тільки нашої країні, а й інших країн.