# Содержание

Введение 3

1 Лицензирование туристской деятельности 5

2 Сертификация как гарантия качества туристских услуг 15

Заключение 29

Список литературы 30

# Введение

В настоящее время в России туризм признан одним из при­оритетных направлений развития экономики. Как свидетельствуют данные организации туристской деятельности государственного уп­равления туризмом Департамента туризма Минэкономразвития Рос­сии, в Москве получили лицензию на туроператорскую и турагентскую деятельность около 7 тыс. туристских фирм, специализирующихся в основном на выездном туризме.

Россия как туристская страна, несмотря на свой высокий потенци­ал, занимает весьма незначительное место на мировом туристском рынке. Надолго въезжающих в Россию туристов приходится примерно 1% мирового туристского потока. Это является весьма низким показате­лем, учитывая, что культурно-исторический и природный потенциал России гораздо выше, чем во многих странах, с традиционно высокой туристской посещаемостью.

Согласно оценкам Всемирной туристской организации (ВТО) в настоящее время наиболее перспективными сегментами рынка, рас­тущими опережающими темпами, являются:

* экологический туризм. Нужно отметить, что ООН официально объявила 2002 г. годом экологического туризма;
* культурно-познавательный туризм, охватывающий 10% мирово­го потока туристов, жизненный уровень которых выше среднего и ко­торые постоянно ищут новые туристские направления для путешествий;
* специализированный туризм, подразумевающий такие виды, как профессионально-деловой, учебный, спортивный, событийный, лечеб­но-оздоровительный туризм и другие виды туризма, а также обеспечи­вающий концентрированные продажи всего комплекса туристских и смежных продуктов и услуг;
* круизы, в которых в 2000 г. участвовало 9 млн. человек. Следует учи­тывать, что насыщение Средиземного моря круизами открывает оп­ределенные перспективы перед Балтийским морем.

Основными факторами, сдерживающими развитие въездного ту­ризма в Россию, являются:

* образ России как страны, небезопасной для туризма, создавае­мый зарубежными и отдельными отечественными средствами массо­вой информации;
* отсутствие за рубежом рекламы туристских возможностей стра­ны, в том числе посредством участия в международных выставках и деятельности финансируемых государством загранпредставительств по туризму;
* неблагоприятный для туристских посещений в страну визовый режим, заключающийся в завышенной стоимости виз, длительных сроках их выдачи;
* неразвитая туристская инфраструктура, высокий моральный и физический износ существующей материальной базы, малое количе­ство гостиничных средств размещения туристского класса («3 звезды»);
* отсутствие благоприятного налогового режима для инвестиций в средства размещения туристов и иную туристскую инфраструктуру;
* невысокое качество обслуживания во всех секторах туристской индустрии;
* несоответствие цены и качества размещения в гостиницах.

Часть вышеперечисленных проблем можно решить только путем качественного повышения квалификации сотрудников туристских фирм и гостиничного хозяйства, через развитие системы профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации соответствую­щих специалистов. Краеугольным камнем при этом являются знания по лицензированию туристской деятельности и сертификации туристских услуг. Менеджер туризма и гостиничного хозяйства должен в полной мере обладать этими знаниями.

# 1 Лицензирование туристской деятельности

Основой законодательной базы по лицензированию турис­тской деятельности является Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ, кото­рый был принят Государственной Думой 13 июля 2001 г. и одобрен Советом Федерации 20 июля 2001 г. Закон вступил а силу 10 февраля 2002 г. Данный Закон регулирует отношения, возникающие между фе­деральными органами исполнительной власти, органами исполнитель­ной власти субъектов Российской Федерации, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в связи с осуществлением ли­цензирования отдельных видов деятельности в соответствии с переч­нем, предусмотренным п. 1 ст. 17 данного Закона.

Действие Федерального закона «О лицензировании отдельных видов деятельности» распространяется на органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридических лиц и инди­видуальных предпринимателей.

В данном Законе используются следующие основные понятия:

* лицензия - специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю;
* лицензируемый вид деятельности - вид деятельности, на осуществление которого на территории Российской Федерации требуется получение лицензии в соответствии с данным Законом;
* лицензирование - мероприятия, связанные с предоставлением лицензий, переоформлением документов, подтверждающих наличие лицензий, приостановлением и возобновлением действия лицензий, аннулированием лицензий и контролем лицензирующих органов за соблюдением лицензиатами при осуществлении лицензируемых видов деятельности соответствующих лицензионных требований и условий;
* лицензионные требования и условия - совокупность установленных положениями о лицензировании конкретных видов деятельности требований и условий, выполнение которых лицензиатом обязательно при осуществлении лицензируемого вида деятельности;
* лицензирующие органы - федеральные органы исполнитель- Ной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие лицензирование в соответствии с настоящим Законом;
* лицензиат - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие лицензию на осуществление конкретного вида деятельности;
* соискатель лицензии - юридическое лицо или индивидуаль­ный предприниматель, обратившиеся в лицензирующий орган с за­явлением о предоставлении лицензии на осуществление конкретного вида деятельности;
* реестр лицензий - совокупность данных о предоставлении ли­цензий, переоформлении документов, подтверждающих наличие ли­цензий, приостановлении и возобновлении действия лицензий и об аннулировании лицензий.

Основными принципами осуществления лицензирования являются:

* обеспечение единства экономического пространства на терри­тории Российской Федерации;
* установление единого перечня лицензируемых видов деятель­ности;
* установление единого порядка лицензирования на территории Российской Федерации;
* установление лицензионных требований и условий положения­ми о лицензировании конкретных видов деятельности;
* гласность и открытость лицензирования;
* соблюдение законности при осуществлении лицензирования.

К лицензируемым относятся те виды деятельности, осуществле­ние которых может повлечь за собой нанесение ущерба правам, за­конным интересам, здоровью граждан, обороне и безопасности госу­дарства, культурному наследию народов Российской Федерации и регулирование которых не может осуществляться иными методами, кроме как лицензированием.

В целях обеспечения единства экономического пространства на территории Российской Федерации Правительство Российской Феде­рации в соответствии с определенными Президентом Российской Фе­дерации основными направлениями внутренней политики государства:

* утверждает положения о лицензировании конкретных видов де­ятельности;
* определяет федеральные органы исполнительной власти, осу­ществляющие лицензирование конкретных видов деятельности;
* устанавливает виды деятельности, лицензирование которых осу­ществляется органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

На лицензирующие органы возложены следующие полномочия:

* предоставление лицензий;
* переоформление документов, подтверждающих наличие лицензий;
* приостановление действия лицензий;
* возобновление действия лицензий;
* аннулирование лицензий (в случае, предусмотренном п. 3 ст. 13 настоящего Закона);
* ведение реестра лицензий;
* контроль соблюдения лицензиатами при осуществлении лицен­зируемых видов деятельности соответствующих лицензионных тре­бований и условий.

Порядок осуществления полномочий лицензирующих органов устанавливается положениями о лицензировании конкретных видов деятельности.

Федеральные органы исполнительной власти по соглашению с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации могут передавать им осуществление своих полномочий.

На каждый вид деятельности, указанный в п. 1 ст. 17 настоящего Закона, необходима лицензия.

Деятельность, на которую предоставлена лицензия, может осу­ществляться только получившим лицензию юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Деятельность, на осуществление которой лицензия предоставле­на федеральным органом исполнительной власти или органом испол­нительной власти субъекта Российской Федерации, может осуществ­ляться на всей территории Российской Федерации. Деятельность, на осуществление которой лицензия предоставлена лицензирующим органом субъекта Российской Федерации, может осуществляться на территориях иных субъектов Российской Федерации при условии уве­домления лицензиатом лицензирующих органов соответствующих субъектов Российской Федерации в порядке, установленном Прави­тельством Российской Федерации.

Срок действия лицензии - не менее 5 лет, и по его окончании мо­жет быть продлен по заявлению лицензиата.

Продление срока действия лицензии осуществляется в порядке переоформления документа, подтверждающего наличие лицензии.

Положениями о лицензировании конкретных видов деятельнос­ти может быть предусмотрено бессрочное действие лицензии.

Для получения лицензии ее соискатель представляет в соответ­ствующий лицензирующий орган следующие документы:

* заявление о предоставлении лицензии с указанием: наименования и организационно-правовой формы, места на­хождения - для юридического лица; фамилии, имени, отчества, места жительства, данных документа, удостоверяющего личность, - для индивидуального предпринимателя; лицензируемого вида деятельности, который юридическое лицо или индивидуальный предприниматель намерено осуществлять;
* копии учредительных документов и свидетельства о государ­ственной регистрации соискателя лицензии в качестве юридического лица (с предъявлением оригиналов в случае, если копии не заверены нотариусом) - для юридического лица;
* копия свидетельства о государственной регистрации граждани­на в качестве индивидуального предпринимателя (с предъявлением оригинала в случае, если копия не заверена нотариусом) - для инди­видуального предпринимателя;
* копия свидетельства о постановке соискателя лицензии на учет в налоговом органе (с предъявлением оригинала в случае, если копия не заверена нотариусом);
* документ, подтверждающий уплату лицензионного сбора за рас­смотрение лицензирующим органом заявления о предоставлении ли­цензии;
* сведения о квалификации работников соискателя лицензии.

Кроме указанных документов в положениях о лицензировании кон­кретных видов деятельности может быть предусмотрено представле­ние иных документов, наличие которых при осуществлении конкрет­ного вида деятельности установлено соответствующими федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами, принятие которых предусмотрено соответствующими федеральными законами.

Не допускается требовать от соискателя лицензии представления документов, не предусмотренных настоящим Законом и иными нор­мативно-правовыми актами.

Все документы, представленные в соответствующий лицензиру­ющий орган для предоставления лицензии, принимаются по описи, копия которой направляется (вручается) соискателю лицензии с от­меткой о дате приема документов указанным органом.

За предоставление недостоверных или искаженных сведений со­искатель лицензии несет ответственность в соответствии с законода­тельством Российской Федерации.

Лицензирующий орган принимает решение о предоставлении или об отказе в предоставлении лицензии в срок, не превышающий 60 дней со дня поступления заявления о предоставлении лицензии со всеми необходимыми документами. Соответствующее решение офор­мляется приказом лицензирующего органа.

Более короткие сроки принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении лицензии могут устанавливаться положе­ниями о лицензировании конкретных видов деятельности.

Лицензирующий орган обязан в указанный срок уведомить соис­кателя лицензии о принятии решения о предоставлении или об отка­зе в предоставлении лицензии.

Уведомление о предоставлении лицензии направляется (вручает­ся) соискателю лицензии в письменной форме с указанием реквизи­тов банковского счета и срока уплаты лицензионного сбора.

Уведомление об отказе в предоставлении лицензии направляется (вручается) соискателю лицензии в письменной форме с указанием причин отказа.

В течение 3 дней после представления соискателем лицензии до­кумента, подтверждающего уплату лицензионного сбора за предос­тавление лицензии, лицензирующий орган бесплатно выдает лицен­зиату документ, подтверждающий наличие лицензии.

Лицензиат имеет право на получение дубликатов указанного до­кумента, которые предоставляются лицензиату за плату, равную пла­те, установленной за предоставление информации, содержащейся и реестре лицензий.

Основаниями отказа в предоставлении лицензии являются:

* наличие в документах, представленных соискателем лицензии, недостоверной или искаженной информации;
* несоответствие соискателя лицензии, принадлежащих или ис­пользуемых им объектов лицензионным требованиям и условиям.

Не допускается отказ в выдаче лицензии на основании величины объема продукции (работ, услуг), производимой или планируемой для производства соискателем лицензии.

Соискатель лицензии имеет право обжаловать в порядке, установ­ленном законодательством Российской Федерации, отказ лицензиру­ющего органа в предоставлении лицензии или его бездействие.

В решении о предоставлении лицензии и в подтверждающем на­личие лицензии документе указываются:

* наименование лицензирующего органа;
* наименование и организационно-правовая форма юридическо­го лица, место его нахождения - для юридического лица; фамилия, имя, отчество, место жительства, данные документа, удостоверяю­щего личность, - для индивидуального предпринимателя;
* лицензируемый вид деятельности;
* срок действия лицензии;
* идентификационный номер налогоплательщика;
* номер лицензии;
* дата принятия решения о предоставлении лицензии.

В случае преобразования юридического лица, изменения его наи­менования или местонахождения либо изменения имени или места жительства индивидуального предпринимателя, утраты документа, подтверждающего наличие лицензии, лицензиат - юридическое лицо (его правопреемник) или индивидуальный предприниматель обязан не позднее чем через 15 дней подать заявление о переоформлении документа, подтверждающего наличие лицензии, с приложением до­кументов, подтверждающих указанные изменения или утрату доку­мента, подтверждающего наличие лицензии.

При переоформлении документа, подтверждающего наличие ли­цензии, лицензирующий орган вносит соответствующие изменения в реестр лицензий. Переоформление документа, подтверждающего на­личие лицензии, осуществляется в течение 10 дней со дня получения лицензирующим органом соответствующего заявления.

Контроль соблюдения лицензиатом лицензионных требований и условий, определенных положением о лицензировании конкретного вида деятельности, осуществляется лицензирующими органами в пределах их компетенции.

Лицензирующие органы имеют право:

* проводить проверки деятельности лицензиата на предмет ее соответствия лицензионным требованиям и условиям;
* запрашивать у лицензиата необходимые объяснения и документы при проведении проверок;
* составлять на основании результатов проверок акты (протоколы) с указанием конкретных нарушений;
* выносить решения, обязывающие лицензиата устранить выявленные нарушения, устанавливать сроки устранения таких нарушений;
* выносить предупреждение лицензиату.

Лицензирующие органы вправе приостановить действие лицен­зии в случае выявления ими неоднократных нарушений или грубого нарушения лицензиатом лицензионных требований и условий.

Лицензирующий орган обязан установить срок устранения лицен­зиатом нарушений, повлекших за собой приостановление действия лицензии. Указанный срок не может превышать 6 месяцев. В случае, если в установленный срок лицензиат не устранил указанные нару­шения, лицензирующий орган обязан обратиться в суд с заявлением об аннулировании лицензии.

Лицензиат обязан уведомить в письменной форме лицензирующий орган об устранении им нарушений, повлекших за собой приостанов­ление действия лицензии. Лицензирующий орган, приостановивший действие лицензии, принимает решение о возобновлении ее действия и сообщает об этом в письменной форме лицензиату в течение 3 дней после получения соответствующего уведомления и проверки устране­ния лицензиатом нарушений, повлекших за собой приостановление действия лицензии.

Плата за возобновление действия лицензии не взимается. Срок дей­ствия лицензии на время приостановления ее действия не продлевается.

Лицензия теряет юридическую силу в случае ликвидации юриди­ческого лица или прекращения его деятельности в результате реорга­низации, за исключением его преобразования, либо прекращения дей­ствия свидетельства о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя.

Лицензирующие органы вправе аннулировать лицензию без об­ращения в суд в случае неуплаты лицензиатом в течение 3 месяцев лицензионного сбора за предоставление лицензии.

Лицензия может быть аннулирована решением суда на основании заявления лицензирующего органа в случае, если нарушение лицен­зиатом лицензионных требований и условий повлекло за собой нане­сение ущерба правам, законным интересам, здоровью граждан, обо­роне и безопасности государства, культурному наследию народов Российской Федерации и (или) в случае, предусмотренном выше, по решению лицензирующих органов. Одновременно с подачей заявления в суд лицензирующий орган вправе приостановить действие ука­занной лицензии на период до вступления в силу решения суда.

Решение о приостановлении действия лицензии, об аннулирова­нии лицензии или о направлении заявления об аннулировании ли­цензии в суд доводится лицензирующим органом до лицензиата в письменной форме с мотивированным обоснованием такого решения не позднее чем через три дня после его принятия.

Решение о приостановлении действия лицензии и об аннулирова­нии лицензии может быть обжаловано, в порядке, установленном за­конодательством Российской Федерации.

Лицензирующие органы ведут реестры лицензий на виды деятель­ности, лицензирование которых они осуществляют.

Информация, содержащаяся в реестре лицензий, является откры­той для ознакомления с ней физических и юридических лиц.

Информация, содержащаяся в реестре лицензий, в виде выписок о конкретных лицензиатах предоставляется физическим и юридичес­ким лицам за плату.

Информация из реестра лицензий органам государственной влас­ти и органам местного самоуправления предоставляется бесплатно.

Срок предоставления информации из реестра лицензий не может превышать три дня со дня поступления соответствующего заявления.

За рассмотрение лицензирующим органом заявления о предос­тавлении лицензии взимается лицензионный сбор.

За предоставление лицензии взимается лицензионный сбор.

Суммы указанных в настоящей статье лицензионных сборов за­числяются в соответствующие бюджеты.

Финансирование лицензирования осуществляется в пределах средств, выделяемых из соответствующих бюджетов на содержание лицензирующих органов.

Ниже приводится выдержка из ст. 17, где дан перечень видов де­ятельности, связанных с предоставлением туристских и гостиничных услуг (услуг средств размещения), на осуществление которых требу­ются лицензии в соответствии с настоящим Законом:

* перевозки пассажиров морским транспортом;
* перевозки грузов морским транспортом;
* перевозки пассажиров внутренним водным транспортом;
* перевозки грузов внутренним водным транспортом;
* перевозки пассажиров воздушным транспортом;
* перевозки грузов воздушным транспортом;
* перевозки пассажиров автомобильным транспортом, оборудо­ванным для перевозок более 8 ч (за исключением случаев, если ука­занная деятельность осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя);
* перевозки пассажиров на коммерческой основе легковым авто­мобильным транспортом;
* перевозки грузов автомобильным транспортом грузоподъемно­стью свыше 3,5 т (за исключением случаев, если указанная деятель­ность осуществляется для обеспечения собственных нужд юридичес­кого лица или индивидуального предпринимателя);
* перевозки пассажиров железнодорожным транспортом (за ис­ключением случаев, если указанная деятельность осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивиду­ального предпринимателя и без выхода на железнодорожные пути общего пользования);
* перевозки грузов железнодорожным транспортом (за исключе­нием случаев, если указанная деятельность осуществляется для обес­печения собственных нужд юридического лица или индивидуально­го предпринимателя и без выхода на железнодорожные пути общего пользования);
* туроператорская деятельность;
* турагентская деятельность;
* деятельность по продаже прав на клубный отдых.

Необходимо отметить, что деятельность, связанная с трудоустрой­ством граждан Российской Федерации за пределами Российской Фе­дерации, также требует лицензирования.

Введение лицензирования видов деятельности, не обозначенных в настоящем Законе, возможно только путем внесения дополнений в предусмотренный ст. 17 перечень видов деятельности, на осуществ­ление которых требуются лицензии.

Федеральные законы и иные нормативные правовые акты, регу­лирующие порядок лицензирования отдельных видов деятельности, за исключением видов деятельности, предусмотренных п. 2 ст. 1 на­стоящего Закона, действуют в части, не противоречащей настоящему Закону, и подлежат приведению в соответствие с настоящим Законом.

Лицензирование видов деятельности, не указанных в настоящем Законе, прекращается со дня вступления его в силу.

Федеральные авиационные правила лицензирования деятельнос­ти в области гражданской авиации действуют до момента вступления в силу федерального закона о внесении соответствующих изменений в Воздушный кодекс Российской Федерации.

В феврале 2002 г. вступил в силу Федеральный закон «О лицензи­ровании отдельных видов деятельности», в котором предусмотрено раздельное лицензирование туроператорской и турагентской деятель­ности, Положения утверждены постановлением Правительства РФ от 11 февраля 2002 г. № 95.

# 2 Сертификация как гарантия качества туристских услуг

Не менее важен Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. № 5151-1 (с изменениями от 27 декабря 1995 г., 2 марта и 31 июля 1998 г.), который устанавливает правовые основы обязатель­ной и добровольной сертификации продукции, услуг и иных объектов (далее — продукция) в РФ, а также права, обязанности и ответствен­ность участников сертификации.

Объектами сертификации могут быть продукция производствен­но-технического назначения, товары народного потребления, услуги, оказываемые населению и предприятиям, а также иные объекты (да­лее - продукция). Объекты обязательной сертификации определяют­ся законодательными актами (актами законодательного органа).

Объекты обязательной сертификации из числа товаров народно­го потребления, работ и услуг, оказываемых гражданам, определяют­ся в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребите­лей» (п. 5 ст. 5).

Сертификация — процедура подтверждения соответствия, посред­ством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.

Сертификация осуществляется в целях:

* создания условий для деятельности организаций и предпринимателей на едином товарном рынке РФ, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;
* содействия потребителям в компетентном выборе продукции;
* защиты потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);
* контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества потребителя;
* подтверждения показателей качества продукции, заявленных изготовителем.

Сертификация может носить обязательный и добровольный ха­рактер.

Сертификация является методом объективного контроля качества продукции, ее соответствия установленным требованиям.

Наличие сертификата, выданного компетентным органом, облегчает экспорт и импорт продукции, помогает покупателям в выборе товара и служит определенной гарантией его доброкачественности.

Обязательная сертификация является также средством государ­ственного контроля безопасности продукции.

Добровольная сертификация способствует повышению конкурент­носпособности продукции.

Российская Федерация является участником ряда международных систем сертификации продукции: изделий электронной техники, элек­тротехнических изделий, омологации дорожных транспортных средств, ручного огнестрельного оружия. При сертификации указанной продук­ции следует руководствоваться правилами соответствующей системы международной сертификации.

Специально уполномоченный федеральный орган исполнитель­ной власти в области сертификации в соответствии с рассматривае­мым настоящим Законом:

* формирует и реализует государственную политику в области сертификации, устанавливает общие правила и рекомендации по проведению сертификации на территории Российской Федерации и публикует официальную информацию о них;
* проводит государственную регистрацию систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации;
* публикует официальную информацию о действующих в Российской Федерации системах сертификации и знаках соответствия и представляет ее в установленном порядке в международные (региональные) организации по сертификации;
* готовит в установленном порядке предложения о присоединении к международным (региональным) системам сертификации, а также может в установленном порядке заключать соглашения с международными (региональными) организациями о взаимном признании результатов сертификации;
* представляет в установленном порядке Российскую Федерацию в международных (региональных) организациях по вопросам сертификации национальный орган Российской Федерации по сертификации.

Полномочия по государственной регистрации систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации, распрос­траняются на системы обязательной и добровольной сертификации. Го­сударственная регистрация систем сертификации и знаков соответствия является исключительной компетенцией Госстандарта России.

Порядок государственной регистрации, согласно Закону, устанав­ливается Госстандартом России. Цели государственной регистрации, объем полномочий регистрационного органа, характер и количество представляемых документов при регистрации систем обязательной и добровольной сертификации принципиально различаются.

Системы обязательной сертификации создаются государственны­ми органами управления при реализации решений законодательного органа о проведении обязательной сертификации. Исполнители ра­бот в этих системах должны быть уполномочены или аккредитованы на право проведения соответствующих работ государственными орга­нами. Некоторые из участников обладают контрольными и арбитраж­ными функциями. В связи с этим Законом для них установлен разре­шительный (лицензионный) порядок деятельности, который требует всесторонней предварительной проверки и подтверждения компетентности определенными документами. Регистрация осуществляется после установления соответствия всем предъявляемым требованиям. В отли­чие от этого, государственная регистрация систем добровольной серти­фикации носит явочно-учетный характер. Закон не предусматривает возможности отказа в регистрации такой системы ни по каким основа­ниям. Это объясняется тем, что работы по добровольной сертифика­ции осуществляются на договорной основе, не требуют специального правового регулирования, а подчиняются общим нормам гражданско­го законодательства. Однако факт регистрации в Госстандарте России наряду с регистрацией в качестве юридического лица является необхо­димым условием начала функционирования системы.

Госстандарт России как центральный государственный орган осу­ществляет общегосударственную регистрацию систем сертификации, знаков соответствия в целом, что дает им право функционировать. Как орган, создавший систему обязательной сертификации (так же как и другие государственные органы), Госстандарт России обязан вести реестр участников и объектов сертификации в созданной им конкретной системе сертификации.

Публикация официальной информации о действующих в РФ сис­темах обязательной и добровольной сертификации и знаках соответ­ствия, а также направление ее в международные (региональные) орга­низации по сертификации являются обязанностью Госстандарта России. Информация составляется на основе данных государствен­ной регистрации.

Право Госстандарта России представлять РФ в международных (региональных) организациях по, вопросам сертификации и заклю­чать с ними соглашения о взаимном признании результатов сертифи­кации является исключительным и не может осуществляться други­ми ведомствами.

Система сертификации создается федеральными органами испол­нительной власти и организациями и представляет собой совокуп­ность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе в соответствии с рассмат­риваемым Законом.

В систему сертификации могут входить предприятия, учрежде­ния и организации независимо от форм собственности, а также об­щественные объединения.

Таким образом, система сертификации может создаваться только юридическими лицами (форма собственности при этом не имеет зна­чения).

Закон предусматривает две составляющие системы сертификации: совокупность участников сертификации и правила сертификации. Исходя из понятия сертификации как деятельности по подтвержде­нию соответствия продукции установленным требованиям к участ­никам сертификации могут быть отнесены: государственные органы, организации, являющиеся создателями системы сертификации, ис­пытательные лаборатории (центры), центральные органы систем сер­тификации.

Закон относит к участникам сертификации также изготовителей (продавцов, исполнителей) продукции.

Система сертификации создается для определенного вида (клас­са) однородной продукции, включающего большие группы товаров или услуг, имеющих единые функциональное назначение, принципы работы (применения), методы контроля и испытаний и т.д. Например, система сертификации пищевых продуктов и пищевого сырья, турист­ских услуг, радиоэлектронной техники, автомототехники и др. Конк­ретный перечень товаров (услуг) определяется документами систе­мы или общими перечнями продукции путем ссылки на коды классификатора продукции (ОКП) или товарной номенклатуры внеш­неэкономической деятельности (ТН ВЭД), а также путем указания соответствующих государственных стандартов и приравненных к ним документов.

В систему сертификации могут входить несколько систем серти­фикации однородной продукции.

Отдельные системы сертификации однородной продукции могут объединяться в единую, более крупную систему, все звенья которой руководствуются едиными принципами и документами, что не исклю­чает возможности учета специфики отдельных систем в их руководя­щих документах. Система обязательной сертификации является имен­но такой объединяющей системой.

Системы сертификации подлежат государственной регистрации в установленном порядке.

Для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям предусмотрен сертификат соответствия -документ, выданный по правилам системы сертификации.

Обязательной составной частью сертификата соответствия явля­ется сертификат пожарной безопасности.

Порядок организации и проведения сертификации продукции и услуг в области пожарной безопасности определяется Государствен­ной противопожарной службой федерального органа исполнительной -власти в области внутренних дел по согласованию со специально упол­номоченным федеральным органом исполнительной власти в области сертификации.

Для маркировки продукции и услуг применяются знаки соответ­ствия - зарегистрированные в установленном порядке знаки, кото­рым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной ими продукции уста­новленным требованиям.

Порядок государственной регистрации знаков соответствия уста­навливается специально уполномоченным федеральным органом ис­полнительной власти в области сертификации.

Правила применения знаков соответствия устанавливаются конк­ретной системой сертификации в соответствии с правилами, устанав­ливаемыми специально уполномоченным федеральным органом ис­полнительной власти в области сертификации.

Обязательная сертификация осуществляется в случаях, предусмот­ренных законодательными актами РФ.

При обязательной сертификации действие сертификата и знака соответствия распространяется на всей территории Российской Фе­дерации.

Организация и проведение работ по обязательной сертификации возлагаются на Госстандарт России, а в случаях, предусмотренных спе­циально уполномоченным федеральным органом исполнительной вла­сти в области сертификации, законодательными актами Российской Федерации в отношении отдельных видов продукции, могут быть воз­ложены на другие федеральными органами исполнительной власти.

Формы обязательной сертификации продукции устанавливаются Госстандартом России либо другими государственными органами управления Российской Федерации, уполномоченными на то в соот­ветствии с законодательством, с учетом сложившейся международ­ной и зарубежной практики.

Подтверждение соответствия может также проводиться посред­ством принятия изготовителем (продавцом, исполнителем) деклара­ции о соответствии.

Декларация о соответствии является документом, в котором изго­товитель (продавец, исполнитель) удостоверяет, что поставляемая (продаваемая) им продукция соответствует установленным требованиям. Перечни продукции, соответствие которой может быть подтвер­ждено декларацией о соответствии, требования к декларации о соот­ветствии и порядок ее принятия утверждаются Правительством Рос­сийской Федерации.

Декларация о соответствии, принятая в установленном порядке, регистрируется в органе по сертификации и имеет юридическую силу наравне с сертификатом.

Участниками обязательной сертификации являются федеральные органы исполнительной власти, уполномоченные проводить работы по обязательной сертификации, органы по сертификации, испытатель­ные лаборатории (центры), изготовители (продавцы, исполнители) продукции, а также центральные органы систем сертификации, опре­деляемые в необходимых случаях для организации и координации работ в системах сертификации однородной продукции.

Допускаются к проведению работы по обязательной сертифика­ции организации независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, если они не являются изготовителями (продав­цами, исполнителями) и потребителями (покупателями) сертифици­руемой ими продукции, при условии их аккредитации в установлен­ном порядке и наличии лицензий на проведение работ по обязательной сертификации.

Специально уполномоченный федеральный орган исполнитель­ной власти в области сертификации России и другие федеральные органы исполнительной власти, на которые законодательными акта­ми РФ возлагаются организация и проведение работ по обязательной сертификации, в пределах своей компетенции:

* создают системы сертификации однородной продукции и устанавливают правила процедуры и управления для проведения сертификации в этих системах;
* осуществляют выбор способа подтверждения соответствия продукции требованиям нормативных документов (формы сертификации);
* определяют центральные органы систем сертификации;
* аккредитуют органы по сертификации и испытательные лаборатории (центры) и выдают им разрешения на право проведения определенных видов работ (лицензии на проведение определенных видов работ);
* ведут государственный реестр участников и объектов сертификации;
* устанавливают правила признания зарубежных сертификатов, знаков соответствия и результатов испытаний;
* устанавливают правила аккредитации и выдачи лицензий на проведение работ по обязательной сертификации;
* осуществляют государственный контроль и надзор и устанавливают порядок инспекционного контроля соблюдения правил сер­тификации и за сертифицированной продукцией;
* рассматривают апелляции по вопросам сертификации.

Центральные органы в структуре создаваемых систем сертифи­кации предусматриваются в тех случаях, когда более крупная систе­ма объединяет несколько систем либо, когда система имеет большое количество участников сертификации и обширную номенклатуру про­дукции.

Центральные органы возглавляют систему сертификации и выпол­няют отдельные функции государственных органов: организуют рабо­ту в системе и координируют деятельность всех участников, устанав­ливают правила процедуры сертификации и управления системой, рассматривают жалобы заявителей (хозяйствующих субъектов) на не­правильные действия органов по сертификации и испытательных цен­тров, аккредитованных в данной системе. Непосредственно работу по сертификации центральный орган, как правило, не осуществляет.

Решения центральных органов систем сертификации по апелля­циям могут быть обжалованы в соответствующий орган государствен­ного управления.

Под апелляцией прежде всего следует понимать жалобу заявите­ля на действия органа по сертификации или испытательной лабора­тории, нарушающие правила, установленные в данной системе, либо законодательство, в результате чего ущемляются права и интересы заявителя.

Это могут быть жалобы на необоснованный отказ в выдаче сер­тификата, финансовые нарушения и т.п.

Закон не регламентирует права государственного органа по ре­зультатам рассмотрения апелляции. Очевидно, эти права могут быть определены исходя из правовой природы отношений между органом управления и участниками сертификации.

Орган государственного управления, выступающий в качестве создателя системы сертификации, выдает разрешение - лицензию на выполнение определенных работ. При нарушении органом по серти­фикации или испытательной лабораторией условий выдачи лицензии, установленном в результате рассмотрения жалобы, действие лицен­зии может быть приостановлено или аннулировано.

Документ «Требования к органу по сертификации и порядок его аккредитации», действующий в системе ГОСТ Р, предусматривает возможность обжалования решения Госстандарта России в комиссию по апелляциям при Госстандарте России. Аналогичное право имеют и испытательные лаборатории.

Аккредитация органов по сертификации и испытательных цент­ров систем сертификации осуществляется по специальной програм­ме и в порядке, установленном государственным органом при созда­нии системы сертификации в соответствующих правилах.

При положительных результатах аккредитации государственный орган выдает лицензию (разрешение) на проведение определенных видов работ (выдача сертификата или результатов испытания опреде­ленных видов продукции). Правила аккредитации и выдачи лицен­зий устанавливаются в каждой системе обязательной сертификации.

Орган по сертификации, являясь основным рабочим органом систе­мы сертификации, непосредственно организующим всю работу по под­тверждению соответствия продукции требованиям государственных стан­дартов по безопасности, осуществляет следующие виды деятельности:

* проводит идентификацию продукции и услуг, представленных для сертификации, в соответствии с правилами системы сертификации;
* сертифицирует продукцию и услуги, выдает сертификаты и лицензии на применение знака соответствия;
* осуществляет в установленном порядке инспекционный контроль за сертифицированной продукцией, услугами.
* приостанавливает либо отменяет действие выданных им сертификатов;
* предоставляет заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции.

Орган по сертификации и его руководители несут юридическую ответственность за нарушение правил сертификации.

Испытательные лаборатории (центры), аккредитованные в уста­новленном порядке, осуществляют испытания конкретной продукции или конкретные виды испытаний и выдают протоколы испытаний для целей сертификации.

Изготовители (продавцы, исполнители) продукции, подлежащей обязательной сертификации и реализуемой на территории Россий­ской Федерации, обязаны:

* реализовывать эту продукцию только при наличии сертификата, выданного или признанного уполномоченным на то органом или декларации о соответствии, принятой в установленном порядке;
* обеспечивать соответствие реализуемой продукции, услуг только при наличии сертификата, выданного или признанного уполномоченным на то органом;
* обеспечивать соответствие реализуемой продукции, услуг требованиям нормативных документов, на соответствие которым они были сертифицированы, и маркирование их знаком соответствия в установленном порядке;
* указывать в сопроводительной технической документации сведения о сертификате или декларации о соответствии и нормативных документах, которым должны соответствовать услуги, и обеспечивать доведение этой информации до потребителя (покупателя, заказчика);
* приостанавливать или прекращать реализацию продукции, услуг, если они не отвечают требованиям нормативных документов, на соответствие которым сертифицированы или подтверждены декларацией о соответствии, по истечении срока действия сертификата, декларации о соответствии или срока годности продукции, срока ее службы, а также в случае, если действие сертификата приостановлено или отменено решением органа по сертификации;
* обеспечивать беспрепятственное выполнение своих полномочий должностными лицами органов, осуществляющих обязательную сертификацию продукции и контроль за сертифицированной продукцией;
* извещать орган по сертификации в установленном им порядке об изменениях, внесенных в техническую документацию или в технологический процесс производства сертифицированной продукции.

Государственный контроль и надзор за соблюдением изготовите­лями (продавцами, исполнителями), испытательными лаборатория­ми (центрами), органами по сертификации правил обязательной сер­тификации и за сертифицированной продукцией осуществляется Госстандартом России, иными специально уполномоченными госу­дарственными органами управления РФ в пределах их компетенции.

Непосредственный государственный контроль и надзор за соблю­дением правил сертификации и сертифицированной продукцией про­водится должностными лицами, осуществляющими государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государ­ственных стандартов. Указанные должностные лица осуществляют го­сударственный контроль и надзор за соблюдением правил по сертифи­кации и за сертифицированной продукцией в порядке и на условиях, установленных Законом РФ «О стандартизации».

Юридические и физические лица, а также органы государственного управления, виновные в нарушении правил обязательной сертификации, несут в соответствии с действующим законодательством уголовную, ад­министративную либо гражданско-правовую ответственность.

В настоящее время осуществляется переход от обязательной сис­темы сертификации к добровольной.

Добровольная сертификация проводится по инициативе заявите­лей (изготовителей, продавцов, исполнителей) в целях подтвержде­ния соответствия продукции требованиям стандартов, технических условий, рецептур и других документов, определяемых заявителем.

Добровольная сертификация проводится на условиях договора между заявителем и органом по сертификации.

Добровольная сертификация продукции, подлежащей обязатель­ной сертификации, не может заменить обязательную сертификацию такой продукции.

Добровольная сертификация осуществляется органами по добро­вольной сертификации, входящими в систему добровольной сертифи­кации, образованную любым юридическим лицом, зарегистрировавшим данную систему и знак соответствия в специально уполномоченном фе­деральном органе исполнительной власти в области сертификации в ус­тановленном им порядке.

Органом по добровольной сертификации может быть юридичес­кое лицо, образовавшее систему добровольной сертификации, а так­же юридическое лицо, взявшее на себя функции органа по доброволь­ной сертификации на условиях договора с юридическим лицом, образовавшим данную систему.

Орган по добровольной сертификации:

* осуществляет сертификацию продукции, выдает сертификаты, а также на условиях договора с заявителем предоставляет ему право на применение знака соответствия;
* приостанавливает либо отменяет действие выданных сертификатов.

Юридическое лицо, образовавшее систему добровольной серти­фикации, устанавливает правила проведения работ в системе серти­фикации, порядок оплаты таких работ и определяет участников сис­темы добровольной сертификации.

Добровольная сертификация может проводиться также в системе обязательной сертификации, если это предусмотрено правилами дан­ной системы и при наличии в ней зарегистрированного в установлен­ном порядке знака соответствия добровольной сертификации.

Предметом добровольной сертификации могут быть:

* продукция производственно-технического назначения, товары народного потребления, работы и услуги, не включенные в перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации;
* продукция производственно-технического назначения, товары народного потребления, работы и услуги, подлежащие обязательной сертификации, - по показателям, не относящимся к обеспечению безопасности;
* продукция, товары, работы и услуги в государственных стандартах, на которые отсутствуют требования по безопасности.

Формы добровольной сертификации конкретной продукции оп­ределяются по предложению заявителя с согласия органа по серти­фикации и фиксируются в договоре.

В постановлении Правительства Российской Федерации «О вне­сении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сер­тификации, перечень работ и услуг, подлежащих обязательной серти­фикации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. № 287 сокращены перечни продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации. Таким образом, туристские услуги, услуги туропера­торов и турагентов, услуги средств размещения туристов подлежат не обязательной, а добровольной сертификации.

Гражданское законодательство определяет правовое положение участников гражданского оборота, основания возникновения и поря­док осуществления права собственности и других вещных прав, ис­ключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности (интеллектуальной собственности), регулирует договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, ав­тономии воли и имущественной самостоятельности их участников.

Гражданское законодательство регулирует отношения между ли­цами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, или с их участием, исходя из того, что предпринимательской является са­мостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направ­ленная на систематическое получение прибыли от пользования иму­ществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном за­коном порядке.

Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются в соот­ветствии с Конституцией Российской Федерации составной частью правовой системы Российской Федерации.

Международные договоры Российской Федерации применяются к отношениям, указанным в ГК РФ непосредственно, кроме случаев, когда из международного договора следует, что для его применения требуется издание внутригосударственного акта.

Гражданские права и обязанности возникают из оснований, пре­дусмотренных законом и иными правовыми актами, а также из дей­ствий граждан и юридических лиц, которые хотя и не предусмотрены законом или подобными актами, но в силу общих начал и смысла гражданского законодательства порождают гражданские права и обя­занности. В соответствии с этим гражданские права и обязанности возникают:

1. из договоров и иных сделок, предусмотренных законом, а также из договоров и иных сделок, хотя и не предусмотренных законом, но не противоречащих ему:
2. из актов государственных органов и органов местного самоуправления, которые предусмотрены законом в качестве основания возникновения гражданских прав и обязанностей;
3. из судебного решения, установившего гражданские права и обязанности;
4. в результате приобретения имущества по основаниям, допускаемым законом;
5. в результате создания произведений науки, литературы, искусства, изобретений и иных результатов интеллектуальной деятельности;
6. вследствие причинения вреда другому лицу;
7. вследствие неосновательного обогащения;
8. вследствие иных действий граждан и юридических лиц;
9. вследствие событий, с которыми закон или иной правовой акт связывает наступление гражданско-правовых последствий.

Права на имущество, подлежащие государственной регистрации, возникают с момента регистрации соответствующих прав на него, если иное не установлено законом.

Согласно ст. 12 защита гражданских прав осуществляется путем:

* признания права;
* восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
* признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
* признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления;
* самозащиты права;
* присуждения к исполнению обязанности в натуре;
* возмещения убытков;
* взыскания неустойки;
* компенсации морального вреда;
* прекращения или изменения правоотношения;
* неприменения судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону;
* иными способами, предусмотренными законом.

# Заключение

В силу своего географического положения Россия не является и не может стать страной массового въезда туристов с целью традиционного летнего пляжного отдыха. Тем не менее культурно-исторический, природный потенциал страны огромен, и при правильной постановке маркетинговой работы, а также совершенствовании и развитии туристской инфраструктуры количество иностранных туристов, прибывающих в нашу страну, может значительно вырасти.

Это является основанием для более четкой направленности и более агрессивного маркетинга по основным направляющим странам, включая в первую очередь целенаправленную рекламно-информационную деятельность. Только грамотно построенная маркетинговая стратегия, сосредоточенная на ключевых направляющих туристских рынках, позволит сделать въездной туризм наиболее доходной составляющей всей туристской сферы России.

Но все усилия, в том числе и маркетинговые, будут тщетны, если прибывающим туристам не будет обеспечен соответствующий мировым стандартам уровень оказываемых услуг. Именно поэтому особенно важен грамотный и комплексный подход к лицензированию и сертификации туристской деятельности.

В ближайшем будущем количество туристских компаний, выполняющих агентские функции, по всей вероятности, увеличится (отдельное лицензирование турагентов и туроператоров), что приведет к увеличению конкуренции между ними, поэтому туристским организациям целесообразно объединять усилия и капиталы.

Детальное проведение лицензирования и сертификации будет способствовать более полному удовлетворению запросов современного потребителя к предлагаемому ему турпродукту, который в настоящее время избалован изобилием предложений различного рода путешествий, жаждущий впечатлений и удовольствий, активен и самостоятелен.

# Список литературы

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебное пособие. – М.: Аспект Пресс, 2001.
2. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2000.
3. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Издательский Торговый дом «Герда», 2000.
4. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2003.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2000.
6. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: Учеб. Пособие. – Мн.: Новое знание, 2002.
7. Квартальнов В.А. Туризм – М.: Финансы и статистика, 2000.
8. Котлер Ф. и др. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1998.
9. Лукичева Л.И. и др. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003.
10. Мильнер Б.З. Теория организации: Учебник. – М.: Инфра-М, 2000.
11. Моиссева Н.К. Стратегическое управление туристической фирмой. – М.: Финансы и статистика, 2000.
12. Основы туристической деятельности: Учебник / Г.И. Зорин, Е.Н. Ильина, Е.В. Мошняга и др. – М.: Советский спорт, 2000.
13. Попов Е.В. Продвижение товаров и услуг. – М.: Финансы и статистика, 1999.
14. Сапрунов В.Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: Ось-89, 1997.
15. Румянцева З.П. Менеджмент организации. – М.: Инфра-М, 1996.
16. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. А.Г. Поршнева и др. – М.: Инфра-М, 1998.
17. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003.

Министерство образования РФ

Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет

# КУРСОВАЯ РАБОТА

# *по дисциплине*: «Менеджмент в туризме»

## на тему: «Лицензирование и сертификация в туризме»

Выполнила:

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Проверила:

Колодезная И.В.

филиал г. Белгород

2003/2004 учебный год