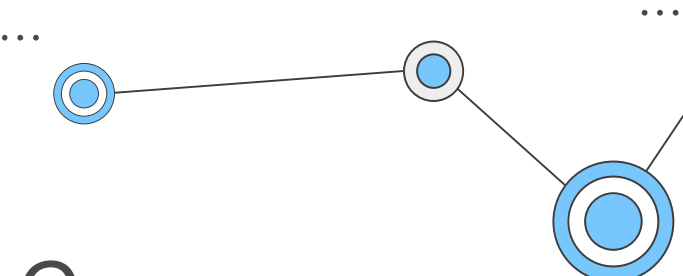
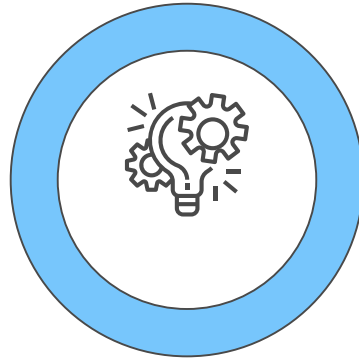


...



# Стандартизация и сертификация в средствах размещения



Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц является одним из показателей уровня развития туристской отрасли в регионе, а также одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающих возможность объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя. Индустрия туризма введением стандартов на туристское обслуживание, применение сертификации услуг определяет способы и критерии оценки качества своей деятельности и позволяет создать у потребителей уверенность в том, что удобства или услуги предоставляются туристу и экскурсанту в рамках четко определенных норм и правил.

...

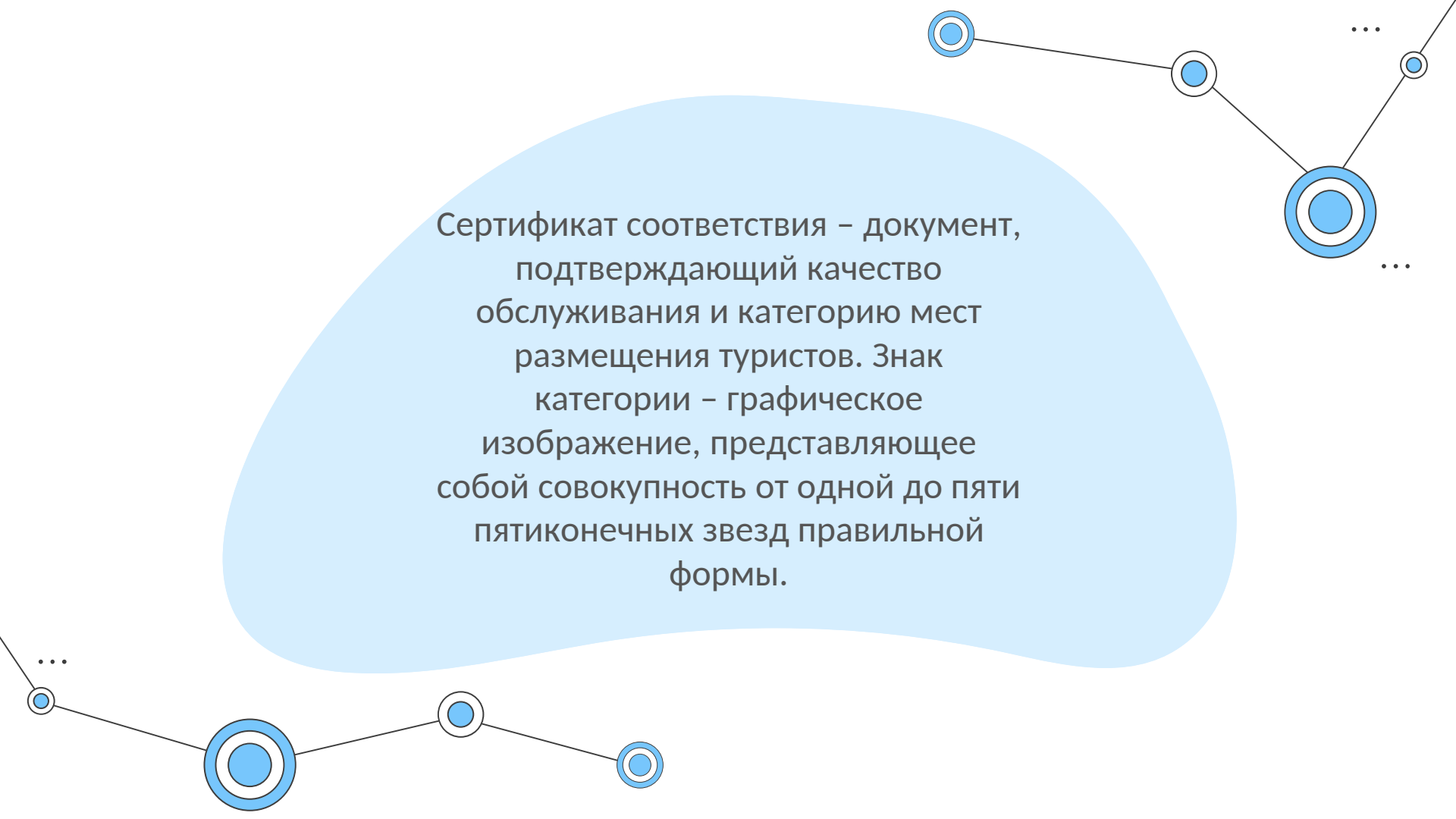
...

...

Одним из основных индикаторов состояния гостиничного рынка региона является количество гостиниц, прошедших добровольную классификацию. Приказом Министра туризма и спорта Республики Казахстан от 11 ноября 2008 года № 01-08/200 были утверждены Правила классификации мест размещения туристов. Правила разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 июня 2001 года «О туристской деятельности в Республике Казахстан» и Законом Республики Казахстан от 9 ноября 2004 года «О техническом регулировании» и определяют основные цели, организационную структуру, максимальные требования и регулируют порядок присвоения категорий мест размещения туристов.

...



A decorative graphic consisting of several blue circles of varying sizes connected by thin black lines. The circles are arranged in a path that starts from the top right, goes down to a larger circle, then up and left to another circle, then down and left to a third circle, then down and left to a fourth circle, and finally down and left to a fifth circle. There are also three small blue circles at the top right and three at the bottom left, each with a white center and a blue outline. Ellipses (...) are placed near the top right and bottom left circles.

Сертификат соответствия – документ,  
подтверждающий качество  
обслуживания и категорию мест  
размещения туристов. Знак  
категории – графическое  
изображение, представляющее  
собой совокупность от одной до пяти  
пятиконечных звезд правильной  
формы.

Предоставление категорий и присвоение звезд местам размещения, находящихся на территории области, создает определенные преимущества в виде повышения конкурентоспособности и привлекательности объектов, укрепления доверия потребителя и определит гарантии соблюдения современных стандартов обслуживания и стабильности качества предоставляемых услуг, сформирует имидж и престиж туристского объекта. Проведение процедур по присвоению звезд объектам размещения благоприятно скажется на развитии не только самого предприятия, но и на развитии туризма региона в целом.





**Стандартизация служит для достижения оптимальной степени упорядоченности той или иной области посредством использования установленных норм, правил, положений для решения существующих задач, которые являются актуальными в современных условиях**



- *общие стандарты (стандарт управления гостиницей, стандарт качества, торговая марка и др.);*



- *внутренние стандарты Отделов обслуживания гостиницы (служба приема и размещения, обслуживание номеров, ресторанное обслуживание, конференц обслуживание);*

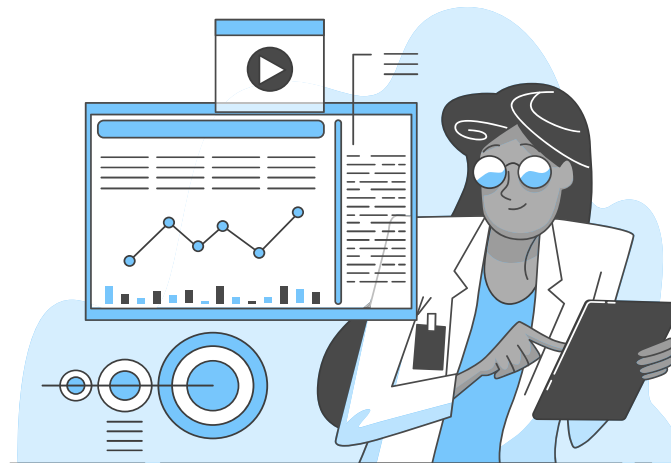


- *внутренние стандарты Отделов поддержки гостиницы (финансовая служба, информационные технологии гостиницы, отдел кадров);*



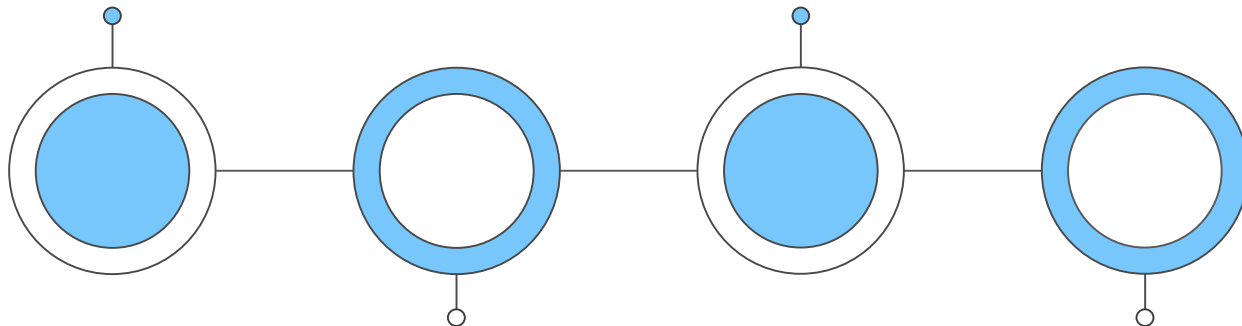
- *технические стандарты (строительные требования гостиницы, область применения, территория, здание гостиницы, функциональные зоны, инженерно-технические решения, требования к эксплуатации).*

**Любая структура гостиничного предприятия обречена на неудачу, без применения на предприятии стандартов обслуживания. Стандартизация работ по обслуживанию делает работу каждого участника процесса максимально эффективной, и упрощает контроль над качеством работ. Разработка стандартов - процесс индивидуальный, но основу структуры можно представить именно так:**



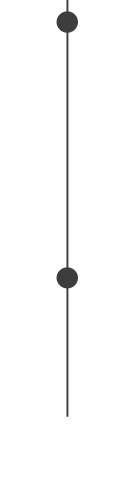
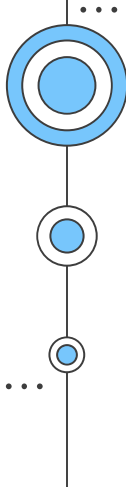
## Экспертами Казахстанской Туристской Ассоциации (КТА) были разработаны:

— стандарты гостевых домов, которые утверждены приказом № 300-од от 25 ноября 2016 года РГП «Казахстанский институт стандартизации и сертификации» Комитета технического регулирования и метрологии МИР РК,



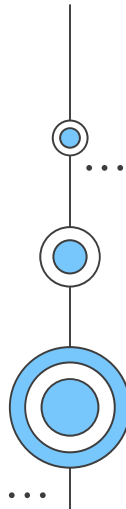
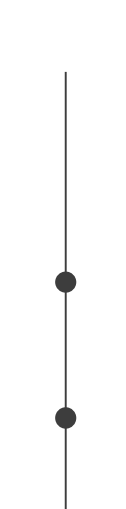
— система сертификации, которая предусматривает присвоение Золотого, Серебряного или Бронзового уровня. (Решение Совета КТА (протокол № 5 от 18.02. 2010 года) о запуске процедуры добровольной сертификации гостевых домов).





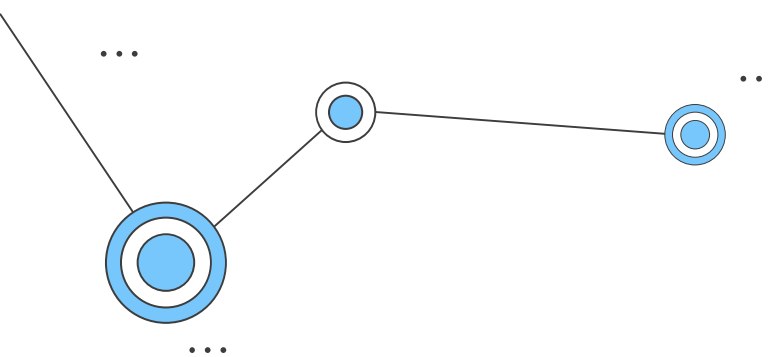
**Цель:** стимулирование владельцев гостевых домов  
улучшать качество предоставляемых услуг и как результат,  
увеличение количества туристов, желающих остановиться  
в данном гостевом доме.

На основе стандартов, которые были разработаны в соответствии с международным опытом, были созданы минимальные требования к гостевым домам. При оценке стандартов качества рассматриваются общие помещения, спальные комнаты, ванные комнаты и туалеты в гостевых домах. КТА разработаны и утверждены государственные стандарты по размещению туристов в юртах и в гостевых домах:





СТАНДАРТ	СТАТУС
<b>СТ РК 2850-2016. Туристско-экскурсионное обслуживание. ПРИЕМ И РАЗМЕЩЕНИЕ ТУРИСТОВ В ЮРТЕ.</b>	УТВЕРЖДЕН (Национальный стандарт РК)
<b>СТ РК 2851-2016. Туристско-экскурсионное обслуживание. ГОСТЕВЫЕ ДОМА.</b> Общие требования.	УТВЕРЖДЕН (Национальный стандарт РК)
<b>Центрально-Азиатский стандарт по размещению в юртах</b>	Не утвержден
<b>Центрально-Азиатский стандарт по услугам домашнего размещения</b>	Не утвержден
<b>Центрально-Азиатский стандарт по услугам гидов</b>	Не утвержден
<b>Центрально-Азиатский стандарт транспортных услуг</b>	Не утвержден



# Қолданылған әдебиеттер:

- <https://hospitality-kazakhstan.kz/sertifikaciya/>
  - [https://tourlib.net/statti\\_tourism/rykunova.htm](https://tourlib.net/statti_tourism/rykunova.htm)
- 