

МІЖНАРОДНА СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

П. Столярчук, доктор технічних наук, професор, завідувач кафедри,
В. Домінюк, інженер, відділ молодіжної політики та соціального розвитку,
Національний університет «Львівська політехніка», м. Львів

МЕЖДУНАРОДНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

П. Столярчук, доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой,
В. Доминюк, инженер, отдел молодежной политики и социального развития,
Национальный университет «Львовская политехника», г. Львов

TRAVEL SERVICES INTERNATIONAL STANDARDIZATION

P. Stoliarchuk, Doctor of Technical Sciences, Professor, Department Head,
V. Dominiuk, Engineer, Department of Youth Policy and Social Development,
National University «Lvivska Politechnica», Lviv

ISO [1] є найбільшим світовим розробником добровільних технічних стандартів. Була заснована в 1947 році як неурядова організація. На цей час до її членів входять національні організації зі стандартизації з більш ніж 160 країн, представлені одним представником від кожної країни.

Міжнародні стандарти розробляються технічними комітетами ISO (TC) і підкомітетами (SC) у шість етапів: пропозиція, підготовчий, комітетний, узгоджувальний, затверджувальний, публікаційний [1]. У результаті міжнародний стандарт узгоджується між державами — членами організації ISO і може бути використаний безпосередньо методом «обкладинки» або «передруку» як ідентичний або бути реалізований шляхом включення в національні стандарти як модифікований чи нееквівалентний.

Усі міжнародні стандарти переглядаються не рідше одного разу на п'ять років відповідальним TC/SC, члени якого вирішують долю міжнародного стандарту: підтверджено, переглянуто або знято.

У статті проаналізовано роботу Міжнародної організації зі стандартизації (International Organization for Standardization, ISO), її роль і цінність для розвитку туризму, діяльність зі стандартизації туристичних послуг, що представляє потенційний інтерес для Всесвітньої туристської організації. Розглянуто національні стандарти туристичних послуг, які запроваджено різними членами ISO.



П. Столярчук



В. Домінюк

Країна	Сектор стандартів туризму в цілому	Конкретні стандарти
Ботсвана	Стандарти відповідності фізичного об'єкта вимогам класифікації готелів, баз, ліжок, сніданків, гостьових будинків.	а) BOS 50-1:2001. Готелі та пов'язані з ними установи — вимоги оцінки — Частина 1: Повне обслуговування готелями; б) BOS 50-2:2001. Готелі та пов'язані з ними установи — вимоги оцінки — Частина 2: Вибрані готельні служби; в) BOS 50-3:2001. Готелі та пов'язані з ними установи — вимоги оцінки — Частина 3: Житлові будиночки та табори; г) BOS 50-4:2001. Готелі та пов'язані з ними установи — вимоги оцінки — Частина 4: Внутрішні гостьові будинки; д) BOS 50-5:2001. Готелі та пов'язані з ними установи — вимоги оцінки — Частина 5: Комерційні готелі; е) BOS 50-6:2001. Готелі та пов'язані з ними установи — вимоги оцінки — Частина 6: Сніданки, харчування.
Канада	Стандарти на послуги готелів, кемпінгів, відпочинкових центрів, гуртожитків, ліжок та сніданків, резиденцій у навчальних закладах.	<i>стандарти опубліковано тільки французькою мовою</i> NQ 1014-010/2001. Автобусні маршрутні перевезення; NQ 9700-010/2001. Туризм. Обслуговування клієнтів. Керівництво стандартами; NQ 9700-050/2001. Туризм. Обслуговування клієнтів. Турфірми; P 9700-065. Туризм. Обслуговування клієнтів. Екотуризм. Подорожі; NQ 9700-075/2002. Туризм. Обслуговування клієнтів. Круїзні судна й пороми; NQ 9700-085/2002. Туризм. Обслуговування клієнтів. Визначні пам'ятки та місця; P 9700-100. Туризм. Обслуговування клієнтів. Центри Відпочинку; NQ 9700-110/2002. Туризм. Обслуговування клієнтів. Готелі; NQ 9700-120/2002. Туризм. Обслуговування клієнтів. Табори відпочинку; <i>Стандарти з метою розвитку галузі (тільки французькою)</i> P 9700-060. Туризм. Обслуговування клієнтів. Продукти екотуризму; P 9700-130. Туризм. Обслуговування клієнтів. Сервісна служба.
Франція	Стандарти на послуги готелів, кемпінгів, відпочинкових центрів, гуртожитків, ліжок та сніданків, резиденцій у навчальних закладах.	NF237 — Ведення документації туристичних бюро. Туристичні бюро; PR NF EN 14804 — Умови організації подорожей; NF X 50-055 — Департамент мови. Мовний супровід організації подорожей; NF EN ISO 18513 — Туризм. Готельні послуги — готелі та інші методи туристичного розміщення. — Термінологія; NF S52-104 — Лижні курорти — Інформація про лавини — Знаки застереження.
Німеччина	Німецька система класифікації готелів (DEHOGA).	DIN 77001, дата публікації :1999-09; Туристичні послуги — Символи, які використовуються в туристичних довідниках; DIN EN 13809, дата публікації :2003-06; Туристичні послуги — Туристичні агентства та туроператори — Термінологія; DIN EN ISO 18513, дата публікації: 2003-12; Туристичні послуги — Готелі та інші методи туристичного розміщення — Термінологія; SN EN 13809, дата публікації: 2003-03; Туристичні послуги — Туристичні агентства та туроператори — Термінологія.

Країна	Сектор стандартів туризму в цілому	Конкретні стандарти
Ірландія	Обов'язкова реєстрація системи стандартів для готелів (самоврядування підприємств громадського харчування). Добровільні, широко використовуються системи класифікації готелів і гостьових будинків.	
Корейська Республіка	Стандарти з виїзного туризму.	
Ліван	Стандарти для готелів та мебльованих квартир. Рейтинг тільки для готелів.	
Литва	Закон про туризм вимагає проведення сертифікації від усіх готелів, мотелів і таборів, які будуть класифіковані.	
Нідерланди		NEN-EN-ISO 18513:2003 — Туристичні послуги — Готелі та інші види туристичного розміщення — Термінологія; NEN-EN 13809:2003 — Туристичні послуги — Туристичні агентства та туроператори — Термінологія.
Сінгапур	Ради (весна Сінгапур) працює над NSRS професійними стандартами для готелів, бюро подорожей і туризму. NSRS буде поширюватися на всі сектори туризму.	
Іспанія		UNE 150101:2001. EX система екологічного менеджменту. Керівні принципи для здійснення системи екологічного менеджменту відповідно до UNE-EN ISO 14001 в готелях та інше розміщення туристів; UNE-EN 13809:2003 туристичні послуги. Туристичні агентства та туроператори. Термінологія; Доступність UNE 41512:2001 і навколишні пляжі; PNE 150104 EMS. Керівництво з реалізації системи екологічного менеджменту відповідно до UNE-EN ISO 14001 пляжів.
ПАР	Стандарти для готелів, гостьових будинків, заповідників, парків, ресторанів, офісів інформації тощо.	
Туреччина	Стандарти згідно з правилами на туристичні послуги.	
Великобританія		BS EN ISO 18513:2003 — Туризм послуг. Готелі та інші види туристичного житла. Термінологія; BS EN 13809:2003 — Туризм послуг. Туристичні агентства та туроператори. Термінологія.
США		ISO 18513:2003 — Туризм. Послуги — готелі та інші види туристичного розміщення — Термінологія; BSR NSF / 166-200x — Готелі: охорона громадського здоров'я; PREN 13809 — Туристичні послуги — Туристичні агентства та туроператори — Термінологія; NFPA 1194: Стандарт для рекреаційних парків, транспортних засобів і кемпінгів, 2002.

