

*Министерство культуры Ростовской области  
ГУК РО «Донская государственная публичная библиотека»*

**Сертификация в туризме**  
*(библиографический список литературы)*

*Ростов-на-Дону*  
**2010**

**91 : 65.9(2)43**  
**С 358**

**Сост.: Т.В. Ивашень**  
**Ред.: Л. А. Баятова**  
**Отв.: Е. М. Колесникова**

## **1. Законодательные и нормативные документы**

1. Об утверждении нормативных документов Системы сертификации ГОСТ Р при проведении добровольной сертификации услуг (вместе с «Правилами функционирования Системы добровольной сертификации услуг») : постановление Госстандарта РФ от 21.08.2003 г. № 97 // СПС «Консультант-Плюс».

2. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 07.05.2010 г. № 461 // СПС «Консультант-Плюс».

3. Об утверждении Системы классификации пляжей: приказ Федерального агентства по туризму от 05.09.2006 г. № 119 // СПС «Консультант-Плюс».

4. О порядке предоставления субсидий субъектам туристской индустрии в целях возмещения части затрат в связи с выполнением работ по классификации гостиниц и других средств размещения на территории Ростовской области (вместе с Положением): постановление Администрации РО от 26.03.2008 г. № 147 // СПС «Консультант-Плюс».

5. О принятии и введении в действие Правил сертификации (вместе с «Правилами сертификации работ и услуг в Российской Федерации»): постановление Госстандарта РФ от 05.08.1997 г. № 17 // СПС «Консультант-Плюс».

6. О сертификации туристских услуг и услуг средств размещения: письмо Государственного комитета по стандартизации и метрологии РФ от 14.08.2000 г. № ЮГ-110-19/2558 // СПС «Консультант-Плюс».

7. О системе классификации гостиниц и других средств размещения: распоряжение Правительства РФ от 15.07.2005 г. № 1004-р // СПС «Консультант-Плюс».

8. О создании и государственной регистрации системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию: постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 26.09.2001 г. № 82 // СПС «Консультант-Плюс».

9. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения. ГОСТ 28681.0-90: утв. 02.10.1990 г. - Введ. 1991- 04-01 [Электронный ресурс] // Библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/19/19312.shtml>, свободный.

10. Туристские услуги. Общие требования. ГОСТ Р 50690-2000 : утв. 16.11.2000 г. - Введ. 2001-07-01 // СПС «Консультант-Плюс».

11. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. ГОСТ Р 51185-2008 : утв. и введен в действие 18.12.2008 г. // ИПС «Гарант».

12. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. ГОСТ Р 50644-2009 : утв. и введен в действие 2009-12-15 [Электронный ресурс] // Библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48862.shtml>, свободный.

## **2. Стандартизация и сертификация в туристической деятельности**

13. Анисимов В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учебное пособие / В. П. Анисимов. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 252 с.

Е 3.170.863

14. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме : практикум / Л. В. Баумгартен. - М. : Дашков и К°, 2010. - 301 с.

3.176.971

15. Гулиев Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное

пособие / Н. А. Гулиев, Б. К. Смагулов. - М. : Флинта : Моск. психолого-соц. ин-т, 2008. - 238 с.

С 3.153.747

16. Дехтярь Г. М. Стандартизация и сертификация в туризме : учебное пособие / Г. М. Дехтярь. - Изд. 2-е, перераб. и доп. – М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2009. - 366 с.

С 3.169.007

17. Зорин И. В. Менеджмент туризма : Туризм как вид деятельности : [учебник] / И. В. Зорин. - М. : Финансы и статистика, 2001. - 287 с.

*Из содерж.: Сертификация. – С. 188-196.*

Э 3.014.197

3.033.548

18. Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. – М. : Финансы и статистика, 2007. - 139 с.

Э 3.122.062

\* \* \*

19. IH&RA высказывает свою позицию относительно мировой классификации отелей // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2004. - № 4. - С. 6-7.

*Результаты исследования ряда существующих национальных гостиничных классификаций, проведенные*

*Международной Ассоциацией Гостиниц и Ресторанов (IH&RA) и Всемирной туристской организацией (ВТО).*

20. Азар В. Еще одна классификация / В. Азар // ОТЕЛЬ. - 2003. - № 8. - С. 6-10.

*История появления документов по классификации гостиниц. Комментарий «Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» от 2003 г. Новшества, обусловленные принятием новой классификации. Недостатки «Положения».*

21. Алтухов В. От звезды, как от судьбы, не зарекаются / В. Алтухов // Гостиничное дело. - 2009. - № 11. - С. 30-42.

*Конрад Хилтон придумал звездную градацию гостиниц. Прохождение классификации гостиничных предприятий в России происходит на добровольной основе. Единой системы классификации пока нет. Наиболее распространена «Система классификации гостиниц и других средств размещения», утвержденная Ростуризмом в 2005 г. Приведен порядок проведения классификационных работ, международная практика классификации отелей и значение «звездности» отелей в других странах мира.*

22. Белоусова М. Сертификация туристских услуг / М. Белоусова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2008. - № 3. - С. 38-40.

*О сертификации туристических услуг: суть сертификации, документы, регламентирующие туристическую деятельность, виды сертификации и ее этапы, правила проведения инспекционного контроля за соблюдением требований технических регламентов, бухгалтер расходов на сертификацию (с примером) и налоговое возмещение данных расходов.*

23. Беляева Н. А. Сертификация туристических услуг / Н. А. Беляева // Аудит и налогообложение. - 2005. - № 11. - С. 12-14.

*Порядок сертификации туристического бизнеса. Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг. Порядок отражения затрат на получение сертификата в бухгалтерском и налоговом учете.*

24. Булаев С. В. О чем говорят «звезды» / С. В. Булаев // Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение. - 2007. - № 3. - С. 15-26.

*Порядок проведения классификации отелей и других средств размещения. Организации, занимающиеся оформлением сертификации.*

25. Васильев Ю. А. Новая классификация объектов туриндустрии / Ю. А. Васильев // Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение. - 2010. - № 4. - С. 12-27.

*Плюсы и минусы новой системы классификации. Основные этапы классификации гостиниц и иных средств размещения. Основные этапы классификации пляжей. Порядок классификации горнолыжных трасс. Знаки категории объектов туриндустрии. Бухгалтерский учет и налогообложение расходов на проведение классификации объектов туриндустрии.*

26. Весенин И. Сертификация неизбежна / И. Весенин // Отель. - 2009. - № 2. - С. 61-63.

*Системы присвоения «звезд» отелям в зависимости от страны нахождения данных отелей. Реализация законов*

*присвоения «звезд» отелям в России. Плюсы и минусы системы присвоения классификации отелям.*

27. Востриков А. За круглым столом сидели... / А. Востриков // *Отель*. - 2003. - № 5. - С. 55-57.

*Проблемы классификации российских гостиниц. Системы классификации гостиниц Франции, Израиля, Великобритании, Ирландии и других стран. Особенности единой системы управленческой отчетности USALI (система оценки финансовых результатов в сравнении с предшествующими периодами, бюджетом и прочими гостиницами).*

28. Григорьева В. В. Экологическая сертификация в туризме / В. В. Григорьева // *Туризм: право и экономика*. - 2004. - № 4. - С. 28-31.

*Программы сертификации и международные организации, специализирующиеся в области экологической сертификации в туризме.*

29. Гудков А. А. Финансовое обеспечение в сфере туризма. Механизм действия финансовых гарантий туроператоров / А. А. Гудков // *Бухгалтерский учет и налоги в торговле и общественном питании*. - 2009. - № 3. - С. 84-93.

*Рассмотрены основные законодательные акты, регулирующие отношения в туристской индустрии. После отмены лицензирования в туризме осталась функционировать процедура сертификации, при этом получение Сертификата соответствия в настоящее время является добровольным. Когда лицензирование отменено, а сертификация стала добровольной, большое внимание стало уделяться другим направлениям, позволяющим обеспечить защиту туристов от недобросовестных туристических фирм, главным из которых*

*является введение такого инструмента, как финансовые гарантии. Внимание уделено анализу положений о финансовом обеспечении в сфере туризма и последовательности действия механизма финансовых гарантий туроператоров. На конкретном примере разобрана общая схема работы финансового обеспечения в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.*

30. Добровольная система оценки услуг. Такие разные «звезды»? / М. Немоляева [и др.] // Гостиничное дело. - 2010. - № 1. - С. 6-10, 12-19.

*Приведены мнения о единой государственной сертификации гостиниц и средств размещения. Дана схема процедуры прохождения оценки средств размещения по «Системе классификации гостиниц и других средств размещения» .....?.*

31. Егоров В. Е. Правовое регулирование качества предоставляемых услуг в туристской индустрии / В. Е. Егоров // Туризм: право и экономика. - 2009. - № 1. - С. 17-21.

*С 1 июля 2003 г. (в связи с вступлением в силу Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании») услуги не являются объектом обязательного подтверждения соответствия, т. е. прохождение сертификации для подтверждения соответствия оказываемых туристических услуг является для туроператора и турагента делом добровольным. Рассмотрены современное состояние правового регулирования предоставляемых услуг в туристской деятельности и гостиничной сфере и проблемы, существующие в этих сферах.*

32. Жмулина Д. А. Государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг / Д. А. Жмулина // Современное право. - 2009. - № 1. - С. 55-59.

*Исследуется система государственного регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг в Российской Федерации. Государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг осуществляется путем нормативно-правового регулирования данной сферы, а также с помощью стандартизации и классификации гостиниц и других средств размещения. В России гостиничные услуги не подлежат обязательной сертификации, однако государство активно участвует в разработке критериев оценки качества гостиничных услуг на основе Приказа Ростуризма от 21.07.2005 № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения». Сформулированы предложения по совершенствованию регулирования данной сферы.*

33. Жмулина Д. А. К проблеме классификации и стандартизации гостиничных услуг в Российской Федерации / Д. А. Жмулина // Предпринимательское право. - 2009. - № 2. - С. 25-28.

*На основе детального анализа действующего законодательства и международных правовых актов исследуется отечественное правовое регулирование в области классификации и стандартизации гостиничных услуг, а также формулируются предложения по совершенствованию регулирования данной сферы.*

34. Иванов К. Ю. Стандартизация гостиничных услуг: краткий обзор и оценка / К. Ю. Иванов // Стандарты и качество. - 2009. - № 7. - С. 94-97.

*Роль стандартов в гостиничном сервисе. Анализ стандартов Российской ассоциации социального туризма: терминология и критерии качества услуг. Система классификации гостиниц и других средств размещения.*

35. Королева Л. Стандарты, технологии и классификация - неотъемлемые части гостиничной отрасли / Л. Королева // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2004. - № 4. - С. 14-15.

*История создания и развития московского отеля «Паллада». Методы поощрения постоянных гостей в отеле. Особенности обязательной и добровольной систем классификации гостиниц. Перспективные планы дальнейшей деятельности отеля. Практическое применение стандартов качества и технологии обслуживания для малых гостиниц в «Палладе».*

36. Лесник А. Классификация: содержание и форма / А. Лесник, М. Смирнова // Отель. - 2003. - № 7. - С. 6-10.

*Проблемы классификации российских гостиниц. История зарождения систем классификации в разных странах мира. Сертификация отелей среднего класса (3 звезды). Рекомендации ВТО по классификации гостиниц. Цели, ставящиеся перед системой классификации. Значение процедуры классификации для российских гостиниц. Стоимость процедуры классификации гостиницы.*

37. Лесник А. Через тернии к «звездам» / А. Лесник; беседовала О. Парпара // Отель. - 2003. - № 9. - С. 10-14.

*Проблемы привлечения инвестиций на российский рынок гостиничной недвижимости. Перспективы развития гостиничного бизнеса.*

38. Малоформатные гостиницы: размер имеет значение? // Гостиничное дело. - 2009. - № 6. - С. 20-26.

*Неуклонно повышается спрос на услуги малых гостиниц. Концепция «Сон и завтрак» традиционно закреплена именно за малыми гостиницами. Приведена история развития малых средств размещения, сертификация и особенности небольших отелей.*

39. Немоляева М. Гостиницы, прошедшие классификацию, должны стать флагманами в своем регионе / М. Немоляева ; беседовала И. Юдина // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2004. - № 1. - С. 14-17.

*Нововведения (по сравнению с существовавшими ранее системами сертификации) в нормативную базу Государственной системы классификации гостиниц. Проблемы, возникающие при оценке гостиниц в рамках Системы классификации. Проблема неграмотного гостиничного строительства. Обзор российских гостиниц, получивших «звезды» в рамках Государственной системы классификации. Планы работы экспертной комиссии Государственной системы классификации гостиниц на ближайшее будущее. Подготовка персонала и профессиональные стандарты гостиничной деятельности.*

40. Немоляева М. Э. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения / М. Э. Немоляева // Сертификация. - 2003. - № 4. - С. 38-40.

*Цель классификации - дать потребителю возможность сделать компетентный выбор предлагаемых услуг исходя из стоимости проживания и категории средства размещения.*

41. Немоляева М. Э. Государство берет на себя ответственность за гостиничные звезды / М. Э. Немоляева // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2003. - № 8. - С. 6-8.

*Необходимость создания государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения. Отличие системы классификации от сертификации. Сходство системы классификации с сертификацией по системе Госстандарта.*

42. Немоляева М. Э. Категории «без звезд» - больше нет! / М. Э. Немоляева ; беседовал А. Милованов // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2005. - № 5. - С. 8-9.

*Особенности российской Системы классификации отелей. Изменения в Системе классификации гостиниц, принятой в 2004 г.*

43. Немоляева М. Э. Мы руководствовались интересами потребителя / М. Э. Немоляева ; беседовала О. Парпара // Отель. - 2003. - № 10. - С. 6-11.

*Разъяснения к новой «Государственной системе классификации гостиниц...» заместителя руководителя органа по классификации гостиниц и других средств размещения ВНИИС Госстандарта М. Немоляевой. Порядок проведения экспертизы при классификации гостиниц. Гостиницы «без категории».*

44. Немоляева М. Э. Новые стандарты классификации отелей - немного детективная история / М. Э. Немоляева; беседовала Е. Сирина // Гостиничное дело. - 2008. - № 2. - С. 8-11.

*О том, как проходит процесс классификации отелей и средств размещения по новым стандартам, рассказала М. Э. Немоляева, главный эксперт и руководитель авторского коллектива разработчиков системы классификации отелей и других средств размещения, одобренной Распоряжением Правительства от 15 июля 2005 г. № 1004-р. Многие проблемы вызваны малой информированностью представителей отелей о правилах классификации, что приводит к ситуациям, в которых пострадавшей стороной становятся гостиницы.*

45. Огнева С. Нормирование требований к качеству и безопасности туристских услуг / С. Огнева // Стандарты и качество. – 2010. - № 10. – С. 88-91.

*Проблема создания системы показателей, отражающих качество услуг. Европейский опыт стандартизации услуг Совета по делам потребителей ДИН (DIN – Германский институт стандартизации). Подходы к формированию требований к качеству туристских услуг, согласно российскому законодательству. Правовые и нормативные документы, устанавливающие требования к качеству туристских услуг и применяемые при разработке стандартов.*

46. Огнева С. В. Роль стандартизации в повышении эффективности деятельности гостиничного бизнеса / С. В. Огнева // Стандарты и качество. - 2009. - № 7. - С. 97-98.

*Степень влияния сертификации и аттестации на соответствие требованиям категоричности на конкурентоспособность гостиницы.*

47. Панова А. С. Нормативно-правовая основа технического регулирования сферы оказания туристских услуг / А. С. Панова // Актуальные

проблемы экономики и права. - 2010. - № 1. - С. 115-118.

*Анализируется законодательство Российской Федерации о техническом регулировании отношений в сфере оказания туристских услуг. Внимание уделяется недостаткам указанного законодательства.*

48. Парций Я. О стандартизации и сертификации в области туристской деятельности / Я. Парций // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2003. - № 11. - С. 22-23.

*В соответствии с федеральным законом № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании» и последовавшими дополнениями к нему фактически потеряли силу положения Закона о туризме, касающиеся стандартизации и сертификации, а также все иные нормативные правовые акты и документы, предусматривающие обязательные требования к туристским услугам и проведение в их отношении обязательной сертификации.*

49. Проблемы сертификации туристско-экскурсионных и гостиничных услуг в Казахстане // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - 2003. - № 1. - С. 14-15.

*Проблема сертификации туристско-экскурсионных услуг. Проблема сертификации гостиничных услуг.*

50. Сертификация - роскошь или необходимость? // Отель. - 2009. - № 5. - С. 34-36.

*Мнения ФАС, Минспорттуризма, Ростуризма, Российской гостиничной ассоциации, Ростуриндустрии и Национальной туристической индустрии по поводу сертификации (классификации) всех гостиниц и отелей России.*

*Значение сертификации для более активного развития туризма в стране.*

51. Скобкин С. Как создать систему управления качеством в гостинице / С. Скобкин // Управление качеством. – 2010. – № 10. – С. 68-77.

*Элементы системы качества услуг. Внедрение стандартов технического качества обслуживания на основе существующей классификации гостиниц. Разработка системы качества: процессы и структуры, которые следует включить в систему качества; функции, которые они должны выполнять, чтобы обеспечить требуемое качество услуг; разработка всех необходимых нормативных документов для выполнения этих функций.*

52. Терещенко А. Стандарты общественных организаций / А. Терещенко // Турбизнес. - 2004. - № 7. - С. 10-11.

*Введение в практику туристической деятельности саморегулируемых организаций. Факторы, которые необходимо учесть при разработке стандартов саморегулируемых организаций и систем добровольной сертификации. Недостатки добровольной сертификации. Основное содержание стандарта «Порядок и правила предоставления туристских услуг. Основные требования».*

53. Терещенко А. Так что же такое государственная система классификации? Заметки заинтересованного / А. Терещенко // Отель. - 2003. - № 9. - С. 4-7.

*Комментарий приказа Минэкономразвития РФ № 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения». Сравнение добровольной системы сертификации с*

*добровольной системой классификации. Замечания по поводу «Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения».*

54. Умнов А. Если звезды зажигаются, значит это кому-то нужно... / А. Умнов // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2003. - № 10. - С. 28-31.

*Комментарий «Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» от 21.06.2003 г.*

55. Уракчеева Ю. Звезды «Дон-Плазы» узаконили. Ростуризм утвердил звездность конгресс-отеля / Ю. Уракчеева // Город Н. - 2007. - 2-8 мая (№ 17). - С. 7.

*О сертификации ростовского отеля «Дон-Плаза».*

56. Черток Г. Я. Здесь знают цену безупречной репутации / Г. Я. Черток // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2009. - Спец. вып. 1. - С. 75.

*Гостиничный комплекс «Турист» ЧУП «Гомельтурист» одним из первых в Белоруссии прошел государственную сертификацию и получил сертификат соответствия «три звезды».*

57. Чичкина С. Переход на мировые стандарты: готовиться нужно сейчас / С. Чичкина // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2005. - № 6. - С. 32-34.

*Сертификация гостиничного и туристского бизнеса в условиях вступления России в ВТО (по материалам выступлений и рекомендациям тематической конференции, организованной ГАО «Москва» и Фондом развития аудиторской деятельности «МОАП»).*

58. Чичкина С. Уровень звездности - понятие расплывчатое: почему российские гостиницы не спешат проходить сертификацию / С. Чичкина // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2006. - № 9. - С. 44-45.

*Факторы, препятствующие созданию в мире единой системы классификации гостиниц. Классификатор Всемирной туристической организации (UNWTO). Российский опыт проведения классификации и сертификации гостиниц. Причины, по которым гостиницы не спешат проходить процедуру классификации. Перспективы сертификации гостиничных предприятий.*

59. Что нового в гостиничном рейтинге? // Коммерческая недвижимость. - 2003. - № 8. - С. 64-65.

*Примеры гостиничной классификации, используемой в России.*

60. Шенгелия Н. О. Классификация гостиниц должна быть обязательной / Н. О. Шенгелия; беседовала О. Парпара // Отель. - 2003. - № 1. - С. 4-5.

*Необходимость единых критериев оценки при сертификации (классификации) гостиниц/отелей. Создание системы экспертов, прошедших специальную подготовку и аттестацию для присвоения гостиницам категорий.*