

**Булгакова Юлия Сергеевна**

студентка

**Курносенкова Дарья Олеговна**

студентка

**Суетин Илья Николаевич**

канд. пед. наук, д-р ист. наук, доцент, профессор

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный

педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

## ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Аннотация:* в статье рассматриваются вопросы лицензирования и сертификации в сфере сервисной деятельности в Российской Федерации. В работе подчеркивается необходимость лицензирования определенных видов деятельности, а также приведены различия между обязательной и добровольной сертификацией.

*Ключевые слова:* лицензирование, сервисная деятельность, права потребителей, государственная власть, документы.

Лицензирование и сертификация являются важными аспектами в сфере сервисной деятельности. В современном мире, где конкуренция становится все более жесткой, эти процессы играют решающую роль (в обеспечении качества предоставляемых услуг, при защите интересов потребителей и др.).

Лицензирование – это система официального разрешения на осуществление определенного вида деятельности. Компании или физические лица, занимающиеся сервисной деятельностью, должны получить соответствующую лицензию от компетентных органов. Лицензия подтверждает право предоставления определенных услуг и гарантирует соответствие компании установленным требованиям и стандартам.

Сертификация является процессом проверки соответствия продукции или услуг установленным нормам и стандартам. Сертификат подтверждает качество предлагаемых услуг и их безопасность для потребителей. Получение сертификата позволяет компании повысить доверие клиентов и укрепить свою репутацию на рынке.

В данной статье мы рассмотрим значение лицензирования и сертификации в процессе оказания сервисных услуг, преимущества этих процессов для бизнеса и потребителей, а также покажем, как следует подходить к получению лицензии и сертификата.

Лицензирование и сертификация являются важными аспектами в современном бизнесе. Эти процедуры используются для установления и подтверждения качества услуг, предлагаемых компаниями. Для раскрытия темы исследования мы рассмотрим основные понятия и принципы, связанные с лицензированием и сертификацией сервисной деятельности.

Основной принцип лицензирования и сертификации сервисной деятельности – это защита интересов потребителей. Путем введения этих процедур государство, регулирующие органы и независимые стороны стремятся гарантировать, что компании предлагают качественные услуги, соответствующие определенным стандартам [1]. Это позволяет защитить потребителя от подделок, мошенничества и некачественных услуг.

Кроме того, лицензирование и сертификация сервисной деятельности способствуют повышению доверия к компании. Когда компания имеет лицензию и сертификат, подтверждающий соответствие стандартам качества, это дает потребителям уверенность, что они получат надежные и профессиональные услуги [1]. Это может помочь компании привлекать большее число клиентов и укрепить свое положение на рынке.

Первым шагом в процессе лицензирования является определение требований, которым должна соответствовать сервисная организация. Эти требования могут включать наличие определенной квалификации и опыта у персонала, наличие специального оборудования и инструментов, соблюдение определен-

ных норм и правил безопасности, а также другие факторы, зависящие от конкретного вида сервисной деятельности.

После определения требований следует процедура подачи заявки на лицензию. Сервисная организация должна предоставить все необходимые документы, подтверждающие ее соответствие установленным требованиям. Это копии документов, удостоверяющих квалификацию персонала, описание используемого оборудования, документы, подтверждающие соблюдение требований по безопасности и др.

Затем проводится проверка компетентными органами, которые анализируют предоставленную документацию, осуществляют анализ состояния и работоспособности оборудования, а также проводят проверки на месте в сервисной организации. В случае положительного результата проверки выдается лицензия, подтверждающая право сервисной организации на осуществление деятельности.

Важно отметить, что лицензия обычно выдается на определенный срок и требует регулярной переоценки и продления. В течение срока действия лицензии сервисная организация должна поддерживать высокое качество услуг и соблюдать установленные требования и стандарты. В случае нарушений или несоблюдения требований, лицензия может быть отозвана [2].

Лицензирование и сертификация сервисной деятельности играют важную роль в обеспечении качества и безопасности услуг, предоставляемых сервисными организациями. Эти процессы позволяют контролировать и регулировать деятельность сервисных организаций, защищая интересы потребителей и общества в целом.

Далее необходимо рассмотреть основные виды сертификации сервисных услуг, а также ознакомиться с известными стандартами и сертификационными программами, которые существуют на рынке.

Одним из распространенных стандартов сертификации является стандарт ISO 9001. Он предоставляет организации возможность улучшать свои процессы и системы управления качеством, что сказывается на уровне предоставляемых

услуг. Сертификация по ISO 9001 подтверждает, что организация следует определенным стандартам и стремится к непрерывному улучшению качества [2].

Еще одним известным стандартом является сертификация по ISO/IEC 20000. Данный стандарт определяет требования к системе менеджмента сервиса в информационных технологиях. Он позволяет организации повысить качество своих IT-сервисов и создать эффективную систему управления услугами [2].

В сертификации сервисных услуг важную роль играют также отраслевые стандарты. Например, в фармацевтической отрасли широко применяется сертификация по стандарту GMP (Good Manufacturing Practice). Данный стандарт устанавливает правила и требования к процессам производства фармацевтических продуктов, а также к системам контроля качества.

Кроме стандартов, на рынке существуют сертификационные программы, разработанные отраслевыми ассоциациями и организациями. Например, в автомобильной отрасли можно выделить программу сертификации IATF 16949, которая устанавливает требования к системе менеджмента качества в автомобилестроении [1].

Существует множество стандартов и сертификационных программ, которые позволяют сервисным организациям повысить свою конкурентоспособность и доверие со стороны клиентов. Выбор определенной сертификации зависит от отрасли, в которой работает организация, а также ее стратегических целей. Однако, независимо от выбранного стандарта или программы, сертификация позволяет эффективно управлять качеством услуг и успешно справляться с конкуренцией.

Лицензирование и сертификация сервисной деятельности имеют большое значение для предприятий сервиса. Они обеспечивают ряд преимуществ и помогают снизить риски. Во-первых, лицензирование и сертификация гарантируют качество услуг, предоставляемых сервисными предприятиями. Лицензию получают только те компании, которые соответствуют определенным требованиям и нормам. Это означает, что клиенты могут быть уверены в надежности и профессионализме сервисного предприятия.

Во-вторых, наличие лицензии и сертификата повышает доверие клиентов. Лицензия дает подтверждение того, что сервисное предприятие соответствует необходимым стандартам. Это может привлечь больше клиентов и помочь увеличить объемы продаж и выручку [2].

Кроме того, лицензирование и сертификация способствуют повышению конкурентоспособности сервисных предприятий. Наличие лицензии может быть конкурентным преимуществом перед другими компаниями, которые этой лицензии не имеют. Это может оказать положительное влияние на выбор клиентов и помочь привлечь новых партнеров и инвесторов.

Однако, необходимо также учитывать и риски, связанные с лицензированием и сертификацией. Для получения лицензии требуется соблюдение определенных правил и требований. Нарушение этих правил может привести к аннулированию лицензии и применению штрафных санкций. Процесс получения лицензии может быть длительным и затратным.

Также стоит учесть, что конкуренция в сфере сервисных услуг может быть достаточно высокой. Для выдвижения на рынок и привлечения клиентов необходимо иметь не только лицензию, но и уникальное предложение и качественный сервис.

Лицензирование и сертификация сервисной деятельности играют важную роль в развитии и успешной работе сервисных предприятий. Они обеспечивают гарантии качества, повышают доверие клиентов и конкурентоспособность компаний [1]. Однако, необходимо учитывать и риски, связанные с этими процессами. Все это следует учитывать при разработке стратегии и планировании развития сервисного предприятия.

Лицензирование и сертификация сервисной деятельности являются важными инструментами для обеспечения качества предоставляемых услуг и защиты интересов потребителей. В современных условиях развития рыночной экономики наблюдается рост потребности в сервисных услугах, что требует усиления регулирования и контроля за их качеством.

Одним из основных трендов в развитии лицензирования и сертификации в сфере сервисной деятельности является переход от уровневого подхода к более гибкой и адаптивной системе. Традиционно, лицензирование и сертификация осуществлялись на основе набора формализованных требований и стандартов, которые предъявлялись к предоставлению определенного вида услуг. Однако, с появлением новых технологий и изменением потребительских запросов, стандарты и требования также должны изменяться [2].

Необходимость в развитии гибких и адаптивных систем лицензирования и сертификации становится особенно актуальной в контексте быстрого развития сферы информационных технологий и интернет-услуг. В современном мире многие сервисы предоставляются исключительно в электронной форме, что требует новых подходов к их контролю и соблюдению нормативов. Такие подходы могут включать использование алгоритмов и искусственного интеллекта для оценки качества сервиса, а также учета индивидуальных потребностей каждого пользователя.

Еще одним перспективным направлением развития лицензирования и сертификации в сфере сервисной деятельности является усиление международного сотрудничества и гармонизация стандартов [1]. В условиях глобализации экономики и международной торговли все больше компаний оказывают услуги за пределами своей страны. В связи с этим возникает необходимость в едином подходе к лицензированию и сертификации, чтобы упростить процедуры и снизить затраты на соответствие различным стандартам.

Также стоит отметить рост потребности в сертификации систем управления качеством. Многие компании, особенно в сфере IT-услуг, активно внедряют системы управления качеством ISO 9001 или эквивалентные им [1]. Это позволяет повысить уровень качества предоставляемых услуг и улучшить взаимодействие с заказчиками.

Таким образом, лицензирование и сертификация сервисной деятельности продолжают развиваться и изменяться в соответствии с рыночными и технологическими трендами.

***Список литературы***

1. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://spravochnick.ru/gostinichnoe\\_delo/pravovoe\\_regulirovanie\\_otnosheniy\\_v\\_servisnoy\\_deyatelnosti/#licenzirovanie-i-sertifikaciya-servisnoy-deyatelnosti](https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/pravovoe_regulirovanie_otnosheniy_v_servisnoy_deyatelnosti/#licenzirovanie-i-sertifikaciya-servisnoy-deyatelnosti) (дата обращения: 01.04.2024).

2. Лицензирование и сертификация сервисной деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://bstudy.net/723601/turizm/litsenzirovanie\\_sertifikatsiya\\_servisnoy\\_deyatelnosti](https://bstudy.net/723601/turizm/litsenzirovanie_sertifikatsiya_servisnoy_deyatelnosti) (дата обращения: 01.04.2024).