



ООО Центр оценки, обучения
и сертификации персонала
Эксперт

ПАСПОРТИЗАЦИЯ ТУРИСТСКИХ МАРШРУТОВ, СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И УСЛУГ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ – ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО БИЗНЕСА



ПЕРМСКИЙ РАЙОН – 2015 г.



ПЕРЕЧЕНЬ ПОРУЧЕНИЙ ПРЕЗИДЕНТА РОССИИ ПО ВОПРОСАМ РАЗВИТИЯ ВЪЕЗДНОГО И ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПРАВИТЕЛЬСТВУ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

От 30.07.2013 г. 2013г. Пр – 8114



- Стандартизация КСР в соотв. С международными треб. (ГЧП);
- **ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ;**
- **УНИФИКАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ**
к деятельности гидов, экскурсоводов, переводчиков и организаций, оказывающих услуги туристам, включая транспортные услуги



ГП РФ "РАЗВИТИЕ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА" НА 2013 -2020 ГОДЫ В ЧАСТИ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ:



Задача ГП РФ

«ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ В СФЕРЕ ВНУТРЕННЕГО И
ВЪЕЗДНОГО ТУРИЗМА»

ЗАЧЕМ НУЖНА СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ?

**РАСТЕТ КОНКУРЕНЦИЯ В
МИРЕ –
РАСТУТ ОЖИДАНИЯ И
ТРЕБОВАНИЯ ТУРИСТОВ В
ФОКУСЕ БОРЬБЫ ЗА
ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ -
КАЧЕСТВО УСЛУГ**



S S T A N D A R D S S

ЗАЧЕМ НУЖНА СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ?



**ЦЕЛЬ – ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ
ДЛЯ ТУРИСТОВ И ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ**

S S T A N D A R D S S

СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА В ЕВРОПЕ



ЧТО МЫ ПРОДАЕМ В ТУРИЗМЕ?





ЧТО ТАКОЕ СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ?



СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ– деятельность по установлению правил и характеристик в целях их Добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства, обращения и повышение конкурентоспособности продукта и услуг

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ – инструмент защиты интересов потребителей, поддержания качества, улучшения коммуникаций и повышения конкурентоспособности субъектов туристической индустрии

СТАНДАРТ – документ стандартизации, разработанный на основе консенсуса, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования общие правила, принципы и некоторые характеристики деятельности в сфере туризма и сервиса

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ–

**комплекс к требований к специалистам в области
туризма, направлен на установление и
поддержание единых требований к содержанию и
качеству деятельности специалиста по
организации и предоставлению туристских услуг**

ЧТО ТАКОЕ СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ?



ЧТО ТАКОЕ СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ?

- ▣ **СЕРТИФИКАЦИЯ** - форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров
- ▣ **СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ** - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;





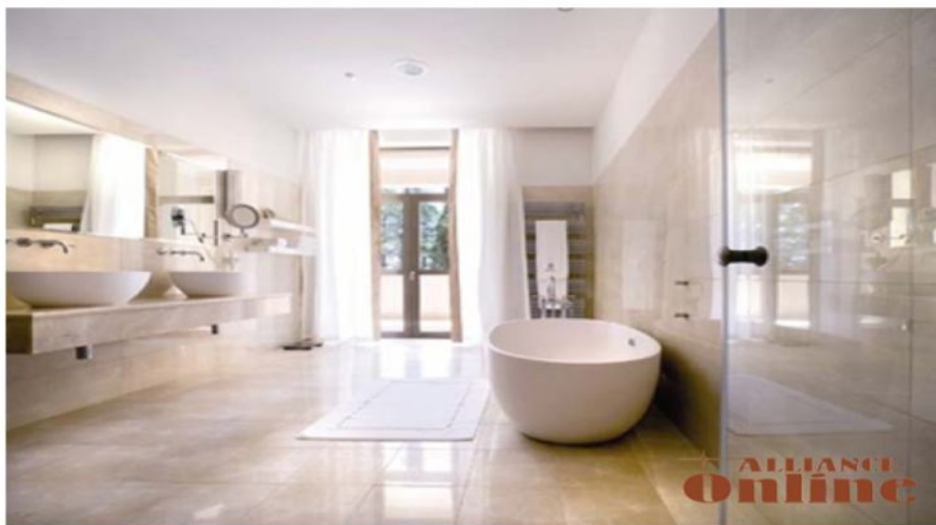
Сертификация туристских услуг - подтверждение соответствия качества туристских услуг и услуг средств размещения требованиям национального стандарта

ПАСПОРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ ОБЪЕКТОВ

**КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ
СОСТОЯНИЯ МАТЕРИАЛЬНО-
ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ: ТУРИСТСКИХ
МАРШРУТОВ, СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ,
СРЕДСТВ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ, ОБЪЕКТОВ
ПИТАНИЯ, БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**



туристские трассы и маршруты,
экскурсионные маршруты,
экологические тропы; объекты
туристского познания и т.п.;
услуги питания, транспортные
услуги, экскурсионные услуги
услуги по организации досуга,
предприятий сопутствующей
инфраструктуры



ПРОБЛЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ И КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ



Нет обязательной сертификации туристских услуг

Нет обязательной классификации отелей и иных средств размещения (кроме Сочи и 11 городов, принимающих игры ЧМ-2018)

Уровень сервиса непонятен для участников рынка

Сочетание цены и качества не прозрачно

Государственные власти не имеют информации о количестве и о качестве КСР

Нет точных статистических данных

Невозможно создать план по маркетингу

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ



№ 1 Оценка мастерства исполнителя работ и услуг; Проверка результатов работ и услуг, Контроль сертификационных работ и услуг – используется при сертификации услуг экскурсоводов, экскурсионных бюро и др.

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ



СХЕМА № 2

- Оценка процесса выполнения работ и оказания услуг
- Проверка результатов работ и услуг
- Контроль процесса выполнения работ, оказания услуг

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ



**ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ПРИ
СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ
ТУРОПЕРАТОРСКИХ И
ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**





СХЕМА № 4

- Оценка организации (предприятия);
- Проверка результатов работ и услуг
- Контроль соответствия установленным требованиям ГОСТов и других документов



ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ПАСПОРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ (ТУРИСТСКОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ)



**КАРТА (СХЕМА) ТУРИСТСКОГО
МАРШРУТА С УКАЗАНИЕМ ПУНКТОВ
ОСТАНОВОК, НОЧЕВОК, СРЕДСТВ
РАЗМЕЩЕНИЯ, ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ;
ПЕРЕЧНЯ ЭКСКУРСИЙ,
ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ПУТЕШЕСТВИЯ И
ДР.;**

- **ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА
ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ**
- **ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТОК К
ТУРИСТСКОЙ ПУТЕВКЕ**
- **ЛИСТОК С ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ
ИНФОРМАЦИЕЙ**
- **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ РАБОТНИКОВ
(количественный состав на каждом этапе),
обеспечивающих оказание туристских услуг на
маршруте, включая требования к образованию,
квалификации и профессиональной подготовке)**
- **СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА
СОДЕРЖАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО
ЛИСТКА К ТУРИСТСКОЙ ПУТЕВКЕ ДОЛЖНО
СООТВЕТСТВОВАТЬ ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ
Р 53997**





ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ПАСПОРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ ЭКСКУРСИОННОГО МАРШРУТА



- **ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ КАРТЫ ЭКСКУРСИИ**
- **КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕКСТ ЭКСКУРСИИ**
- **МАТЕРИАЛЫ «ПОРТФЕЛЯ ЭКСКУРСОВОДА»**
- **СХЕМА ТРАССЫ МАРШРУТА ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСКУРСИИ**
- **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОГО И ВСПОМОГАТЕЛЬНОГО ПЕРСОНАЛА**
(количественный состав на каждом этапе, обеспечивающего оказание экскурсионных услуг, с указанием требований к образованию, квалификации и профессиональной подготовке)
- **- ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ЭКСКУРСАНТОВ**
(о правилах пользования снаряжением, правилах поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях)
- **ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА**
- **СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА**
- **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**



ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ПАСПОРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ ТУРПРОДУКТА «ТУРИСТСКИЙ ПОХОД» (МАРШРУТ ПОВЫШЕННОЙ ОПАСНОСТИ)



- ПАСПОРТ ТРАССЫ ТУРИСТСКОГО ПОХОДА**
ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ПАМЯТКИ И ДР.);
ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ТУРИСТОВ (о правилах пользования снаряжением и правилах поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях)
ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ РАБОТНИКОВ (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;
- **ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА** **СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА;**
 - **ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ В СЛУЖБАХ МЧС ПРИ ВЫХОДЕ НА МАРШРУТ**

«ТУРИСТСКИЙ ПОХОД» (МАРШРУТ ПОВЫШЕННОЙ ОПАСНОСТИ)



**КАЧЕСТВО ТУРПРОДУКТА –
КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО
ТЕРРИТОРИИ**

**КАЧЕСТВО СЕРВИСА – КОНКУРЕНТНОЕ
ПРЕИМУЩЕСТВО ЕГО ПРОИЗВОДИТЕЛЯ**

**КОНКУРЕНТОСПОСОБНЫЙ ПЕРСОНАЛ –
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ТУРИСТСКОГО
БИЗНЕСА**



ОБЪЕКТЫ АВТОТУРИСТСКОГО КЛАСТЕРА



**КСР, НАВИГАЦИЯ НА МАРШРУТЕ, ИНФОРМАЦИОННО-ВИЗИТНЫЕ
ЦЕНТРЫ, ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ, СОПУТСТВУЮЩИЕ СЕРВИСЫ,
ПРИДОРОЖНЫЕ ГОСТИНИЦЫ (МОТЕЛИ), КЕМПИНГИ, ПАРКОВКИ ДЛЯ
ЛЕГКОВОГО И ПАССАЖИРСКОГО АВТОТРАНСПОРТА, КАФЕ И
РЕСТОРАНЫ, АВТОСЕРВИСЫ, МАГАЗИНЫ ПРИДОРОЖНОЙ ТОРГОВЛИ,
АВТОЗАПРАВочНЫЕ КОМПЛЕКСЫ**

**КАЧЕСТВО ТУРПРОДУКТА – КОНКУРЕНТНОЕ
ПРЕИМУЩЕСТВО ТЕРРИТОРИИ**

**КАЧЕСТВО СЕРВИСА – КОНКУРЕНТНОЕ
ПРЕИМУЩЕСТВО ЕГО ПРОИЗВОДИТЕЛЯ**

**КОНКУРЕНТОСПОСОБНЫЙ ПЕРСОНАЛ –
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ТУРИСТСКОГО
БИЗНЕСА**

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!