



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);

□ ОБЯЗАТЕЛЬНАЯКЛАССИФИКАЦИЯ ОБЪЕКТОВТУРИСТСКОЙ 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?

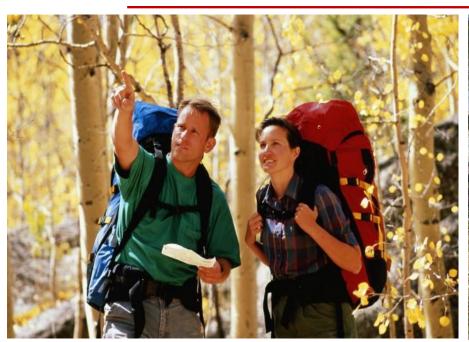
РАСТЕТ КОНКУРЕНЦИЯ В
МИРЕ –
РАСТУТ ОЖИДАНИЯ И
ТРЕБОВАНИЯ ТУРИСТОВ В
ФОКУСЕ БОРЬБЫ ЗА
ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ КАЧЕСТВО УСЛУГ







ЗАЧЕМ НУЖНА СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ?





ЦЕЛЬ – ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ ДЛЯ ТУРИСТОВ И ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ





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



туризма и сервиса

НОРМАТИВНЫЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ— инструмент защиты интересов потребителей, поддержания качества, улучшения коммуникаций и повышения конкурентоспособности субъектов туриндустрии **СТАНДАРТ** — документ стандартизации, разработанный на основе консенсуса, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного

использования общие правила, принципы

некоторые характеристики деятельности в сфере



НОРМАТИВНЫЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КВАЛИФИКАЦИЙ

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





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



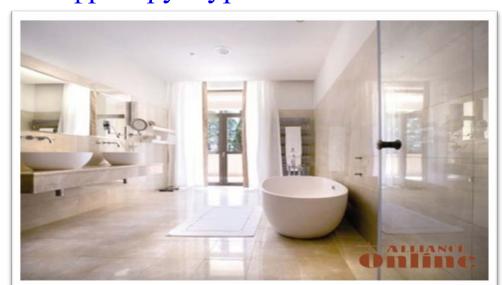






ПАСПОРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ ОБЪЕКТОВ

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





Оценка мастерства исполнителя работ И услуг; Проверка результатов работ и Контроль услуг, работ сертификационных И услуг используется при сертификации услуг экскурсоводов, экскурсионных бюро и др.





CXEMA № 2

□Оценка процесса выполнения работ и оказания услуг

Проверка результатов работ и услуг

□Контроль процесса выполнения работ, оказания услуг





ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ПРИ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ











CXEMA No 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



ТУРИСТСКОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ











ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ, ТУРИСТСКОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ











ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ПАСПОРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ ЭКСКУРСИОННОГО МАРШРУТА



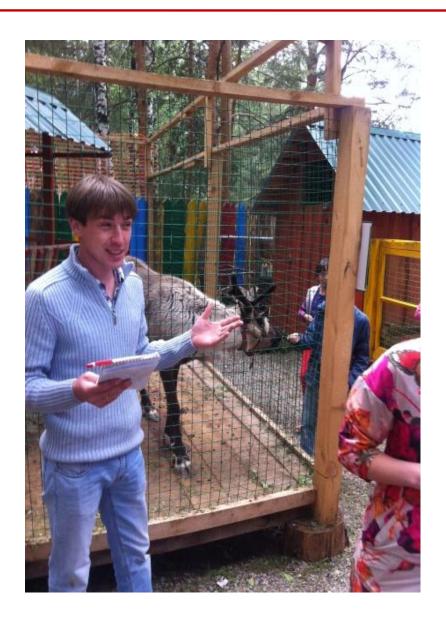
КАРТЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ЭКСКУРСИИ КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕКСТ ЭКСКУРСИИ МАТЕРИАЛЫ «ПОРТФЕЛЯ ЭКСКУРСОВОДА» СХЕМА ТРАССЫ МАРШРУТА ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСКУРСИИ П ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОГО И ВСПОМОГАТЕЛЬНОГО ПЕРСОНАЛА (количественный состав на каждом этапе, обеспечивающего экскурсионных оказание услуг, с указанием требований к образованию,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



ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ, «ЭКСКУРСИЯ»









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!