



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 туриндустрии

**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)



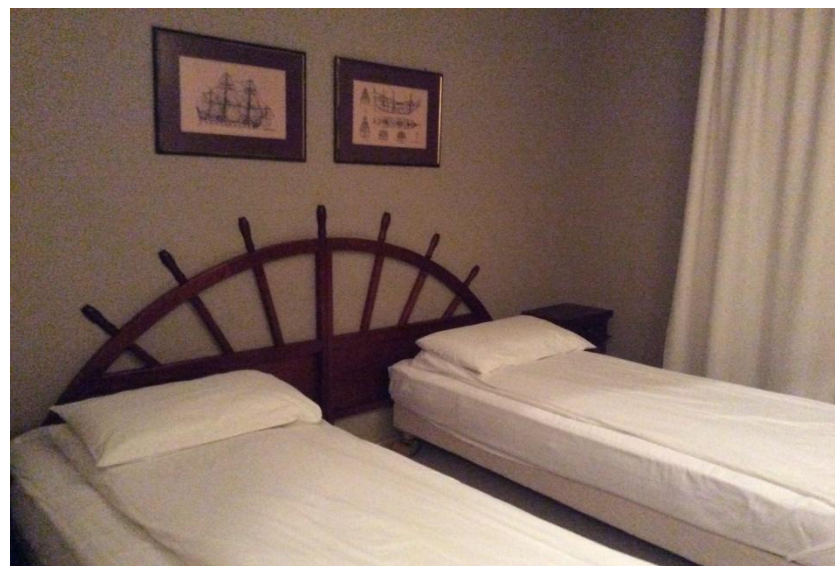
**КАРТА (СХЕМА) ТУРИСТСКОГО  
МАРШРУТА С УКАЗАНИЕМ ПУНКТОВ  
ОСТАНОВОК, НОЧЕВОК, СРЕДСТВ  
РАЗМЕЩЕНИЯ, ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ;  
ПЕРЕЧНЯ ЭКСКУРСИЙ,  
ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ПУТЕШЕСТВИЯ И  
ДР.;**

- **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!**