



Федеральное агентство по туризму

Методические рекомендации, направленные на повышение качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации

**МОСКВА
2018**

Содержание

Введение	4
Глава 1. Нормативно-правовые условия организации и ведения туроператорской деятельности как инструмент повышения качества услуг	7
1.1. Основные понятия	7
1.2. Условия осуществления туроператорской деятельности на территории Российской Федерации	8
1.3. Финансовое обеспечение ответственности туроператора	12
1.4. Требования к должностным лицам туроператоров	18
1.5. Резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма	22
1.6. Фонд персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма	24
1.7. Единый федеральный реестр туроператоров	29
1.8. Предоставление туроператором сведений/ отчетности	43
1.9. Обязательный аудит годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма	45
1.10. Соблюдение требования финансовой устойчивости и платежеспособности	45
1.11. Действия туроператора в случае невозможности исполнения туроператором всех обязательств по заключенным договорам о реализации туристского продукта	46
Глава 2. Комплекс предложений по созданию системы оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации	48
2.1. Понятие качества и классификация показателей качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации	48
2.2. Инновационные технологии в области управления качеством туристских услуг, методы контроля и оценки качества туристских услуг	60
2.3. Разработка и применение программ повышения качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность	76
2.4. Рекомендации по созданию системы независимой оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность	98

Глава 3. Комплекс предложений по реализации системы оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность	122
3.1. Механизм внедрения критериев качества в деятельность организаций, осуществляющих туристскую деятельность	122
3.2. Предложения по механизму формирования перечня услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность и ориентированных на зарубежных и отечественных туристов	125
3.3. Предложения по формированию системы мониторинга качества оказываемых туристских услуг	129
Список использованных источников	134
Приложение 1	139
Приложение 2	150
Приложение 3	151
Приложение 4	153
Приложение 5	157
Приложение 6	176

Введение

Актуальность разработки методических рекомендаций, направленных на повышение качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации, определяется тем, что в России туризм становится драйвером социально-экономического развития для многих регионов.

В государственной программе Российской Федерации «Развитие культуры и туризма на 2013—2020 годы», Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года, федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011—2018 годы)» одной из важнейших задач является повышение качества и доступности услуг в сфере внутреннего и международного туризма. К ожидаемым результатам реализации относится повышение качества, разнообразия и эффективности услуг в сферах культуры и туризма. В рамках подпрограммы 3 «Туризм», направленной на создание условий развития сферы туризма и туристской деятельности, планируемым результатом ее выполнения является повышение качества туристских услуг.

В ФЦП «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011—2018 годы)» отмечено, что основными препятствиями к развитию туризма в Российской Федерации являются низкий уровень развития туристской инфраструктуры, невысокое качество обслуживания во всех секторах туристской индустрии вследствие недостатка профессиональных кадров и др. На развитие туризма в стране влияют такие факторы, как несоответствие цены и качества предоставляемых услуг, слабое применение современных методов и инструментов повышения качества услуг, в частности, такой важной формы регулирования качества и безопасности как техническое регулирование. Обеспечение качества услуг в сфере туризма должно осуществляться с помощью инструментов регламентирования, стандартизации, оценки и контроля качества, формирования туристского имиджа, конкурсов, внедрения менеджмента качества и др.

К ключевым показателям (индикаторам) выполнения подпрограммы 3 «Туризм» государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма на 2013—2020 годы» в части подпрограммы «Туризм» относятся показатель 3.1 «Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления туристских услуг». Индикативные значения этого показателя представлены в приложении 6.

Для успешного решения задач повышения качества услуг в сфере туризма и обеспечения конкурентоспособности российского ту-

ризма как на национальном, так и на мировом туристском рынке необходим системный и комплексный подход к построению системы обеспечения качества туристских услуг на всех уровнях управления сферой туризма.

В методических рекомендациях на основе изучения отечественного и зарубежного опыта обеспечения качества туристских услуг, а также анализа теоретико-методологических положений в области всеобщего управления качеством предлагается комплекс мер по внедрению инновационных методов и приемов, направленных на повышение качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации.

Качество быстро становится решающим конкурентным преимуществом при выборе исполнителя услуг. Оно имеет определяющее значение для жизнеспособного бизнеса, является привлекательным инструментом для устойчивого развития индустрии туризма в регионах России. Обеспечение постоянного повышения качества, будь то туристский бизнес в целом или элементы его инфраструктуры, должно быть непрерывным процессом. Это означает, что необходимо ставить цели, разрабатывать стратегию, решать задачи в области повышения качества, улучшать и проверять результаты. Стратегическая необходимость приоритетного развития качества в индустрии туризма отражена в современной экономической политике Российской Федерации, что закреплено в основных положениях федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)».

Решение проблем повышения качества туристских услуг стоит перед всеми субъектами страны. Решение этого вопроса должно найти отражение на всех уровнях управления — национальном, региональном, предпринимательском. Настоящие методические рекомендации должны стать эффективным инструментом по повышению качества туристских услуг как для организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации, так и для региональных и федеральных органов управления туризмом.

Предметом исследования является совокупность организационно-управленческих и экономических отношений, возникающих в процессе формирования и обеспечения качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность.

Объектом исследования стали формы, методы, механизмы и инструменты повышения качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации.

Теоретическую и методологическую основу исследования составили нормативные правовые документы, регулирующие обеспечение качества услуг в сфере туризма, стандарты и системы сертификации качества туристских услуг, научные труды отечественных и зарубежных ученых в области управления качеством, обеспечения и повышения качества услуг, программы повышения качества, результаты внедрения систем менеджмента качества.

Научная новизна методических рекомендаций состоит в том, что в них впервые системно и комплексно представлены практико-ориентированные формы, методы, механизмы и инструменты повышения качества туристских услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации, которые применимы на уровне предприятий туристской индустрии, региональных и муниципальных туристских администраций, образовательных организаций, готовящих кадры для индустрии туризма. Каждая из приведенных структур получит информацию, содействующую приобретению дополнительных компетенций и обеспечивающую повышение качества управленческой, организационной, просветительской, предпринимательской, образовательной и информационной деятельности в области качества предоставляемых туристских услуг в субъектах Российской Федерации.

Глава 1. Нормативно-правовые условия организации и ведения туроператорской деятельности как инструмент повышения качества услуг

1.1. Основные понятия

Туристская деятельность — туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Туроператорская деятельность — деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (туроператором).

Турагентская деятельность — деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом).

Туристский продукт — комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Заказчик туристского продукта — турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

Формирование туристского продукта — деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

Продвижение туристского продукта — комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).

Реализация туристского продукта — деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Электронная путевка — документ, сформированный на основе договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в форме электронного документа с учетом особенностей, определенных настоящим Федеральным законом.

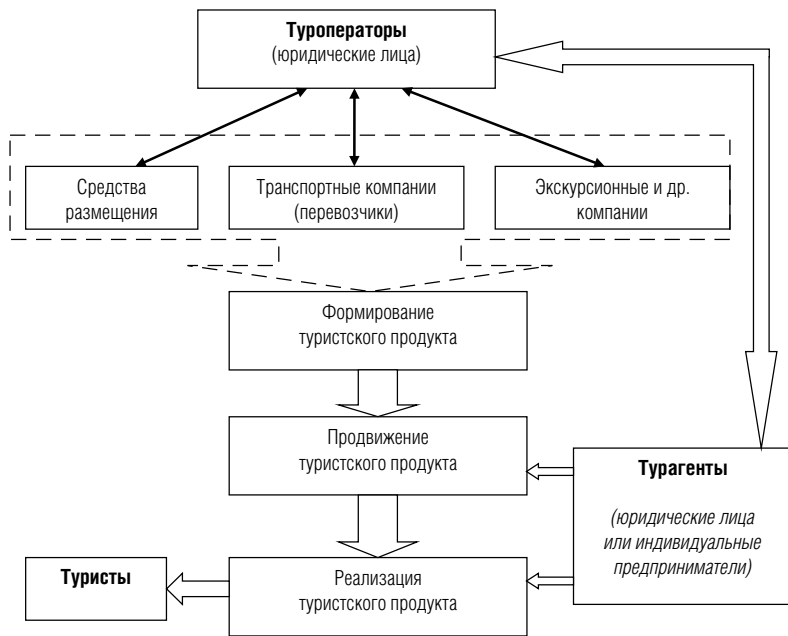


Рис. 1. Схема взаимодействия участников туристской деятельности

1.2. Условия осуществления туроператорской деятельности на территории Российской Федерации

1.2.1. Общие условия осуществления туроператорской деятельности (статья 4.1.)

Для осуществления туроператорской деятельности на территории Российской Федерации туроператоры должны соблюдать следующие условия:

- 1) туроператор должен быть только юридическим лицом (ООО, АО и др.),
- 2) должно быть оформлено финансовое обеспечение ответственности туроператора,
- 3) должностные лица туроператора должны соответствовать установленным требованиям,
- 4) сведения о туроператоре должны быть внесены в единый федеральный реестр туроператоров.

Для некоторых видов туристской деятельности существуют дополнительные условия

Внутренний туризм — туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

Въездной туризм — туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.



Рис. 2. Условия осуществления туроператорской деятельности

Дополнительные требования (применяются в случае осуществления соответствующей деятельности):

- получить разрешение на осуществление деятельности, связанной с использованием иностранных туристских судов, необходимо получение разрешения на осуществление такой деятельности.

Правила получения разрешения на осуществление деятельности в сфере туризма, связанной с использованием иностранных туристских судов, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 03.06.2017 г. № 679.

- внести сведения в список туристических организаций для работы в рамках реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках от 29.02.2000 (далее — Межправительственное соглашение)- для туроператоров в сфере въездного туризма.

Порядок определения туристических организаций, имеющих право на осуществление деятельности в рамках реализации Межправительственного соглашения.

Выездной туризм — туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

Дополнительные требования к туроператорам по выездному туризму состоят в том, что они должны:

- быть членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциации «Турпомощь»),
- иметь фонд персональной ответственности туроператора,
- внести сведения в список туристических организаций для работы в рамках реализации Межправительственного соглашения (в случае осуществления такой деятельности).

1.2.2. Юридические лица

Юридическим лицом признается организация, которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде (ГК РФ статья 48).

Юридическое лицо должно быть зарегистрировано в едином государственном реестре юридических лиц в одной из организационно-правовых форм, предусмотренных ГК РФ.

Юридическими лицами могут быть коммерческими и некоммерческими организациями.

Коммерческие организации — это организации, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности.

Некоммерческие организации — это организации, не имеющие в качестве основной цели извлечение прибыли и не распределяющие полученную прибыль между участниками. Некоммерческие организации могут осуществлять приносящую доход деятельность,

если это предусмотрено их уставами и служит достижению целей, ради которых они созданы.

Организационно-правовые формы коммерческих организаций, предусмотренные ГК РФ, могут быть следующие:

- хозяйственные товарищества и общества,
- крестьянские (фермерские) хозяйства,
- хозяйственные партнерства,
- производственные кооперативы,
- государственные и муниципальные унитарные предприятия.



Рис. 3. Организационно-правовые формы юридических лиц

Организационно-правовые формы некоммерческих организаций, предусмотренные ГК РФ, могут быть следующие:

- потребительские кооперативы (жилищные, жилищно-строительные и гаражные кооперативы, садоводческие, огороднические и дачные потребительские кооперативы, общества взаимного страхования, кредитные кооперативы, фонды проката, сельскохозяйственные потребительские кооперативы),
- общественные организации (политические партии, профсоюзные организации, органы общественной самодеятельности, территориальные общественные самоуправления),
- общественные движения,
- ассоциации (союзы) (некоммерческие партнерства, саморегулируемые организации, объединения работодателей, объединения

- профессиональных союзов, кооперативов и общественных организаций, торгово-промышленные палаты),
- фонды (общественные и благотворительные фонды),
- учреждения (государственные, муниципальные и частные (в том числе общественные) учреждения),
- автономные некоммерческие организации,
- религиозные организации,
- публично-правовые компании,
- адвокатские и нотариальные палаты,
- государственные корпорации.

1.3. Финансовое обеспечение ответственности туроператора

Для обеспечения надлежащего исполнения туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и (или) иными заказчиками непосредственно туроператором либо по его поручению турагентами, туроператор должен иметь *финансовое обеспечение ответственности туроператора*.

Финансовое обеспечение ответственности туроператора может быть оформлено либо в форме договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В случае наступления страхового случая финансовое обеспечение ответственности туроператора должно гарантировать каждому туристу или иному заказчику, заключившему договор о реализации туристского продукта:

- возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- выплату денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных туристом или иным заказчиком в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (расходы по эвакуации).

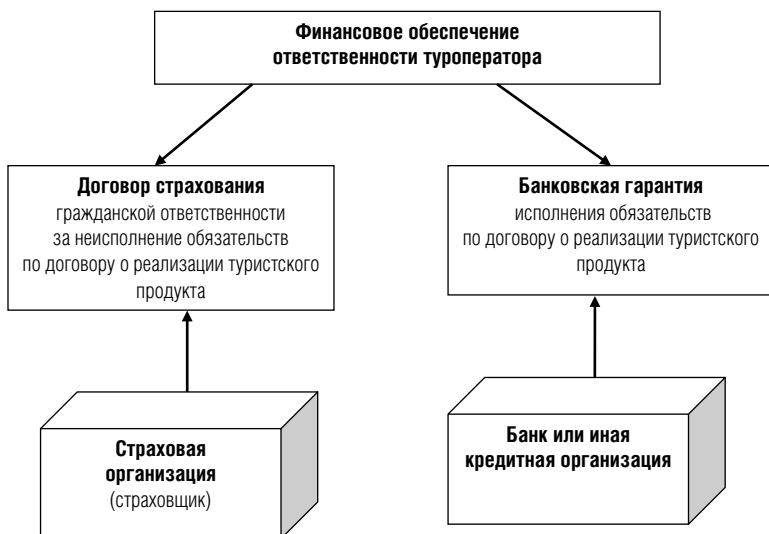


Рис. 4. Формы оформления финансового обеспечения ответственности туроператора

Расходы по эвакуации — это не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению и иные расходы по эвакуации.

Страховщиком по договору страхования ответственности туроператора может быть страховая организация, зарегистрированная на территории Российской Федерации и имеющая право осуществлять страхование гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору.

Гарантом по банковской гарантии может быть банк, иная кредитная организация, зарегистрированные в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

Финансовое обеспечение ответственности туроператора не требуется для:

- организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации в течение не более 24 часов подряд;
- государственных и муниципальных унитарных предприятий, а также государственных и муниципальных учреждений, осуществляющих деятельность по организации путешествий в пределах территории Российской Федерации в целях решения социальных задач;

- туроператоров, осуществляющих деятельность только в сфере выездного туризма и имеющих сформированный фонд персональной ответственности туроператора в размере не менее семи процентов от общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год,
- туроператоров, осуществляющих деятельность одновременно в сфере выездного туризма и в сфере въездного туризма и (или) внутреннего туризма и сформировавшего фонд персональной ответственности туроператора в размере не менее семи процентов от общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год.

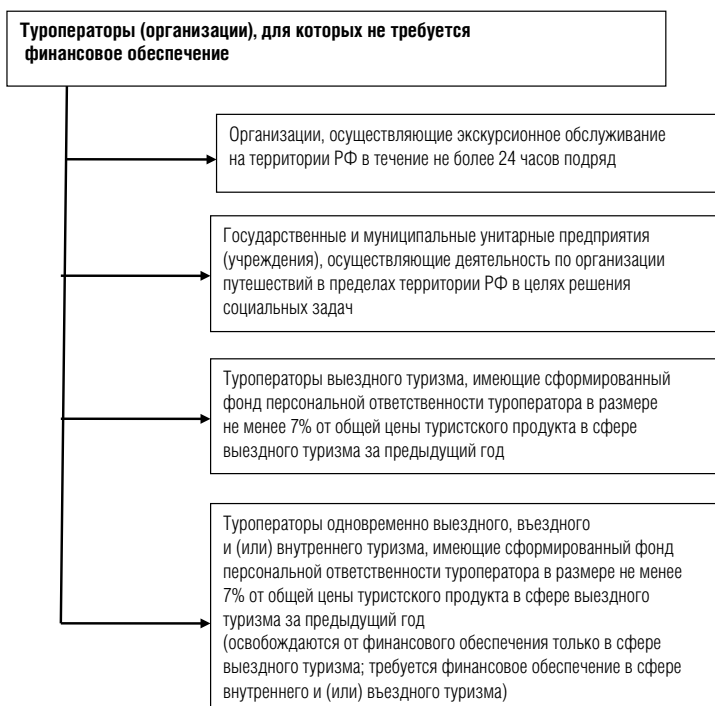


Рис. 5. Туроператоры (организации), для которых не требуется финансовое обеспечение ответственности туроператора

В случае отзыва у организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, лицензии на осуществление добровольного имущественного страхования или лицензии на осуществление банковских операций либо признания

такой организации несостоятельной (банкротом) туроператор не позднее 45 календарных дней со дня получения соответствующего уведомления от Ростуризма обязан представить документ, подтверждающий наличие у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора. В случае, если указанный документ не представлен, Ростуризм исключает сведения о туроператоре из реестра не позднее 10 календарных дней со дня, следующего за днем, когда истек срок представления туроператором указанного документа.

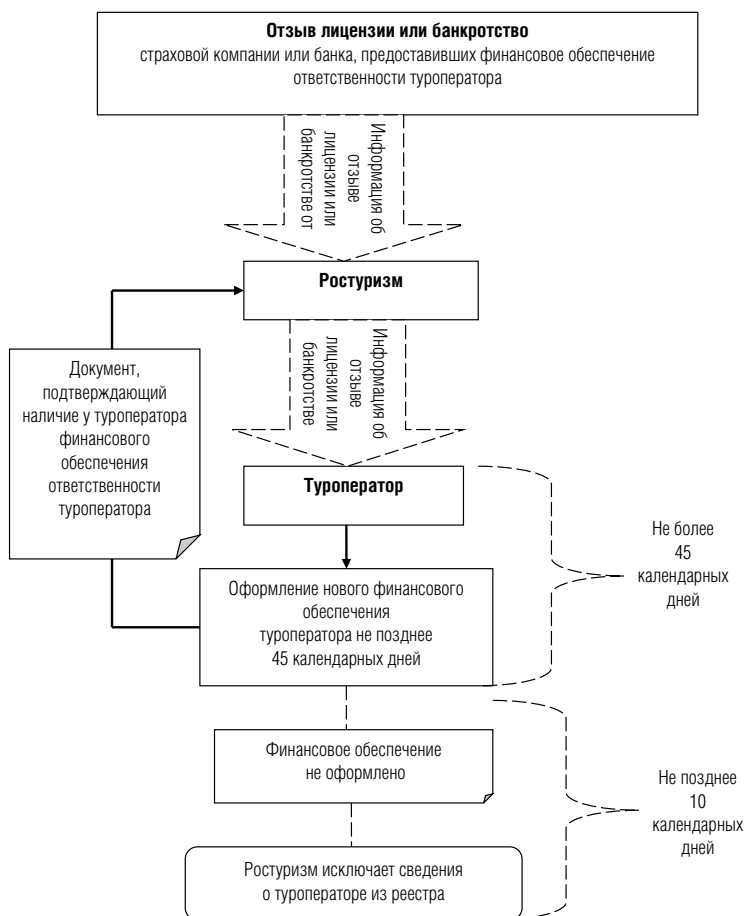


Рис. 6. Действия туроператора в случае отзыва лицензии или банкротства страховой компании или банка, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора

Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (статья 17.2) определяется договором или договорами страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантией или банковскими гарантиями и не может быть меньше:

- 500 тысяч рублей — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма или въездного туризма;
- 5% общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год, но не менее чем 50 миллионов рублей — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, за исключением туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год составил не более чем 10 тысяч туристов включительно, а общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год составила не более чем 40 миллионов рублей;
- 10 миллионов рублей — для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год составил не более чем 10 тысяч туристов включительно, а общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год составила не более чем 40 миллионов рублей.

Туроператоры, не осуществлявшие в предыдущем году деятельности в сфере выездного туризма, юридические лица, намеренные осуществлять туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма и ранее не осуществлявшие такой деятельности, а также туроператоры, которые ранее осуществляли деятельность в сфере выездного туризма, но сведения о которых были исключены из реестра и которые намерены осуществлять туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, должны иметь финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма в размере не менее чем 50 миллионов рублей.

В случае, если туроператор осуществляет туроператорскую деятельность в нескольких сферах туризма, применяется наибольший размер финансового обеспечения ответственности туроператора. Туроператор, осуществляющий деятельность одновременно в сфере выездного туризма и в сфере въездного туризма и (или) внутреннего туризма, сформировавший фонд персональной ответственности туроператора в максимальном размере и получивший освобождение от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора, должен иметь финансовое обеспечение ответственности туроператора 500 тысяч рублей — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма или въездного туризма.

Таблица 1

**Размер финансового обеспечения ответственности
туроператора**

Вид туристской деятельности	Показатели за предыдущий год		Размер финансового обеспечения
	количество туристов в сфере выездного туризма	общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма	
Внутренний или въездной туризм	-	-	500 тысяч рублей
Выездной туризм	не более 10 тысяч туристов включительно	не более 40 миллионов рублей	10 миллионов рублей
	более 10 тысяч туристов	более 40 миллионов рублей	5% общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год, но не менее чем 50 миллионов рублей
	Туроператоры, не осуществлявшие в предыдущем году деятельности в сфере выездного туризма, юридические лица, намеренные осуществлять туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма и ранее не осуществлявшие такой деятельности, а также туроператоры, которые ранее осуществляли деятельность в сфере выездного туризма, но сведения о которых были исключены из реестра		не менее чем 50 миллионов рублей

Срок действия финансового обеспечения ответственности туроператора указывается в договоре или договорах страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии либо банковских гарантиях и не может быть менее чем один год.

Финансовое обеспечение ответственности туроператора на новый срок должно быть получено туроператором не позднее 45 дней до дня истечения срока действия имеющегося у туроператора договора страхования ответственности туроператора или договора о предоставлении банковской гарантии.

Заключенный на новый срок договор страхования ответственности туроператора или договор о предоставлении банковской гарантии должен начинать действовать со дня, следующего за днем истечения срока действия имеющихся у туроператора договора страхования ответственности туроператора или договора о предоставлении банковской гарантии

Сведения о наличии у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора на новый срок представляются в Ростуризм не позднее 45 дней до дня истечения срока действия имеющихся у туроператора договора страхования ответственности туроператора или договора о предоставлении банковской гарантии.



Рис. 7. Сроки оформления финансового обеспечения

1.4. Требования к должностным лицам туроператоров

Должностными лицами туроператора являются лица, занимающие должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение

бухгалтерского учета туроператора. Они должны соответствовать следующим требованиям:

- отсутствие неснятой или непогашенной судимости за какое-либо умышленное преступление;
- отсутствие факта совершения им более трех раз в течение одного года, предшествовавшего дню подачи документов для внесения сведений о туроператоре в реестр, правонарушений в сфере туристской деятельности, ответственность за которые предусмотрена Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;
- отсутствие дисквалификации должностного лица туроператора на день, предшествовавший дню подачи документов для внесения сведений о туроператоре в реестр;
- отсутствие факта замещения должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера или иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, в течение 12 месяцев, предшествовавших дню исключения сведений о туроператоре из реестра.

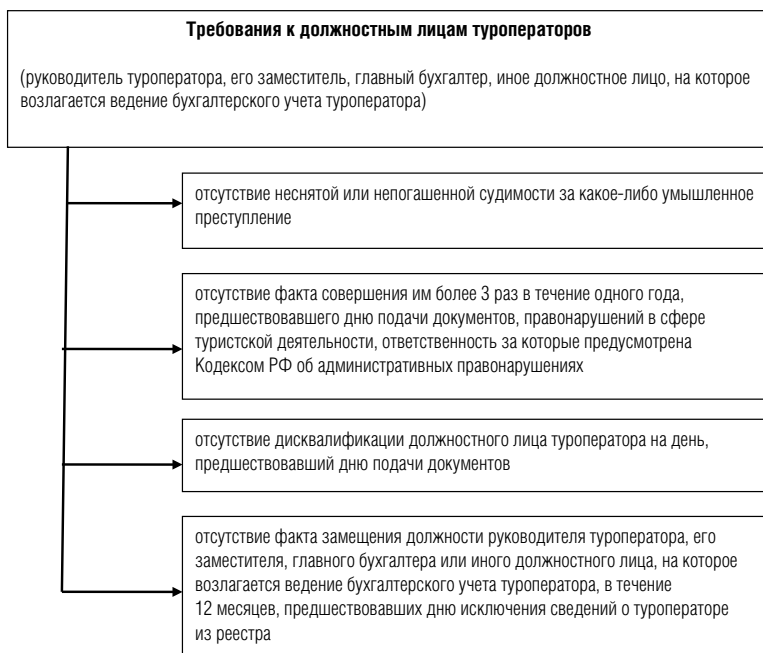


Рис. 8. Требования к должностным лицам туроператоров

Перечень документов, подтверждающих соответствие должностного лица туроператора установленным требованиям, и порядок представления этих документов в Ростуризм для внесения в реестр утверждены Постановлением Правительства РФ от 10.08.2016 N 780 «О представлении документов, подтверждающих соответствие лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, требованиям, установленным частью третьей статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Перечень документов, подтверждающих соответствие лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, установленным требованиям следующий:

1. Справка о соответствии должностного лица туроператора установленным требованиям, удостоверенная подписью руководителя туроператора или иного лица, уполномоченного представлять туроператора.

2. Справка о наличии (отсутствии) неснятой или непогашенной судимости за какое-либо умышленное преступление.

3. Выписка из реестра дисквалифицированных лиц или справка об отсутствии запрашиваемой информации в реестре дисквалифицированных лиц.

4. Заверенные копия трудовой книжки и (или) копии трудовых договоров.

Ростуризм запрашивает справку о наличии (отсутствии) неснятой или непогашенной судимости за какое-либо умышленное преступление и выписку из реестра дисквалифицированных лиц или справку об отсутствии запрашиваемой информации в реестре дисквалифицированных лиц в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

Туроператор вправе представить в Ростуризм справку о несудимости и выписку из реестра дисквалифицированных лиц по собственной инициативе.

Справку о наличии (отсутствии) неснятой или непогашенной судимости за какое-либо умышленное преступление можно оформить через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по электронному адресу <http://www.gosuslugi.ru>. На данном сайте надо выбрать «Электронные услуги» — «Министерство внутренних дел Российской Федерации» — «Выдача справок о наличии

(отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования» — «Получить услугу».



Рис. 9. Документы, подтверждающие соответствие лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора

Формирование и ведение реестра лиц, в отношении которых имеются вступившие в законную силу постановления о дисквалификации, осуществляет Федеральная налоговая служба. Сведения, содержащиеся в реестре дисквалифицированных лиц, являются открытыми для всеобщего ознакомления и доступны по адресу <https://service.nalog.ru/disqualified.do>. Предоставление содержащейся в реестре информации по межведомственному запросу Ростуризма осуществляется с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Срок предоставления информации составляет 5 рабочих дней со дня получения соответствующего запроса.

Запрос из реестра на бумажном носителе представляется непосредственно или почтовым отправлением в любой территориальный налоговый орган, независимо от адреса места нахождения (места жительства) заинтересованного лица или лица, о котором запрашиваются сведения. Запрос также может направляться в электронной форме через официальный сайт ФНС России. Сведения, содержащиеся в реестре дисквалифицированных лиц, в виде выписки о конкретном дисквалифицированном лице либо справки об отсутствии запрашиваемой информации предоставляются за плату в размере 100 рублей.

Документы, подтверждающие соответствие лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, установленным требованиям, направляются туроператором в Ростуризм одновременно с заявлением о внесении сведений в реестр почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Документы могут быть представлены в Ростуризм в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма

Резервный фонд формируется за счет взносов туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма. Он предназначен для финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам, находящимся за пределами территории Российской Федерации.

Резервный фонд является обособленным имуществом, принадлежащим объединению «Турпомощь» на праве собственности.

Размеры взносов в резервный фонд туроператоров:

- 50 тысяч рублей — для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год составил не более чем 10 тысяч туристов включительно, а общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год составила не более чем 40 миллионов рублей;
- 100 тысяч рублей — для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год составляет не более чем 100 тысяч туристов включительно, за исключением туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год составил не более чем 10 тысяч туристов включительно, а общая цена

- туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год составила не более чем 40 миллионов рублей;
- 300 тысяч рублей — для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год составляет более чем 100 тысяч туристов, но не более чем 500 тысяч туристов включительно;
 - 500 тысяч рублей — для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год составляет более чем 500 тысяч туристов.

Таблица 2

Размеры взносов в резервный фонд туроператоров

Размер резервного фонда	Показатели за предыдущий год	
	количество туристов в сфере выездного туризма	общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма
50 тысяч рублей	не более чем 10 тысяч туристов включительно	не более чем 40 миллионов рублей
100 тысяч рублей	от 10 и до 100 тысяч туристов включительно	-
300 тысяч рублей	от 100 до 500 тысяч туристов включительно	-
500 тысяч рублей	более чем 500 тысяч туристов	—
100 тысяч рублей (вступительный взнос)	При вступлении в члены «Турпомощи» туроператор, осуществляющий деятельность в сфере выездного туризма, а также туроператор или юридическое лицо, ранее не осуществлявшие туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, уплачивают вступительный взнос в резервный фонд	

Туроператор, осуществляющий деятельность в сфере выездного туризма, а также туроператор или юридическое лицо, ранее не осуществлявшие туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, при вступлении в члены «Турпомощи» уплачивают вступительный взнос в резервный фонд в размере 100 тысяч рублей. Туроператор вправе отнести затраты, связанные с уплатой взносов в резервный фонд, на себестоимость туристского продукта.

Взнос должен перечисляться в резервный фонд туроператоров ежегодно в течение 15 дней с даты опубликования бухгалтерской (финансовой) отчетности или ее представления в Ростуризм, но не позднее чем 15 апреля текущего года.

1.6. Фонд персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма

Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциация «Турпомощь» <http://www.tourpom.ru>) формирует для каждого члена объединения туроператоров в сфере выездного туризма фонд персональной ответственности туроператора. Этот фонд предназначен для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Фонд персональной ответственности туроператора формируется за счет ежегодного взноса туроператора в сфере выездного туризма.

Размер ежегодного взноса в фонд персональной ответственности туроператора равен 1% общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год. Перечисление ежегодного взноса туроператора в фонд персональной ответственности туроператора производится равными долями не позднее 15-го числа каждого месяца, следующего за истекшим календарным кварталом. По окончании каждого календарного квартала, не позднее 15-го числа месяца, следующего за истекшим календарным кварталом, туроператор направляет в объединение туроператоров в сфере выездного туризма сведения об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий календарный квартал.

Если общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за первый квартал календарного года превышает 25% общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год, размер ежегодного взноса туроператора в фонд персональной ответственности туроператора равен 1% общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма в текущем году. Эта цена определяется как сумма общих цен туристского продукта в сфере выездного туризма, указанных в договорах о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных туроператором и турагентом в текущем году. Туроператор по окончании каждого календарного квартала текущего года перечисляет квартальный взнос в фонд персональной ответственности туроператора не позднее 15-го числа месяца, следующего за истекшим календарным кварталом, в размере 1% общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий календарный квартал до конца текущего года.

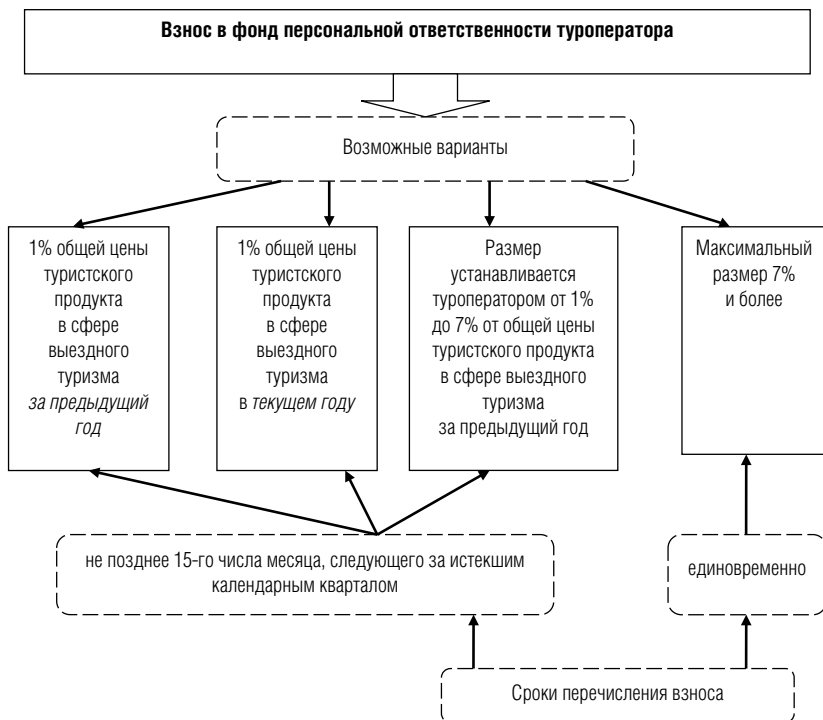
Таблица 3

Размер ежегодного взноса в фонд персональной ответственности туроператора

Размер ежегодного взноса	Условие	Сроки перечисления взноса	Сроки отправки сведений в Ассоциацию «Турпомощь» об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий календарный квартал
1% общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма <i>за предыдущий год</i>	—	не позднее 15-го числа каждого месяца, следующего за истекшим календарным кварталом	не позднее 15-го числа месяца, следующего за истекшим календарным кварталом
1% общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма <i>в текущем году</i>	если общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за 1 квартал календарного года превышает 25% общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год	не позднее 15-го числа месяца, следующего за истекшим календарным кварталом	—
Размер устанавливается туроператором от 1% до 7% от общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год	—	не позднее 15-го числа каждого месяца, следующего за истекшим календарным кварталом	не позднее 15-го числа месяца, следующего за истекшим календарным кварталом
Максимальный размер 7% и более	единовременно	—	—

Туроператор вправе увеличивать размер ежегодного взноса в фонд персональной ответственности туроператора, а также сразу

сформировать фонд персональной ответственности туроператора максимального размера, который составляет не менее 7% от общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год.



Вариант оплаты взноса определяется в соответствии со ст. 11.6 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Рис. 10. Размер и сроки перечисления взноса в фонд персональной ответственности туроператора

Если размер фонда персональной ответственности туроператора становится максимальным 7% и более, финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма не требуется и перечисление взносов в фонд персональной ответственности туроператора прекращается. Решение об освобождении туроператора от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора принимает объединение «Турпомощь» по согласованию с Ростуризмом на основании заявления ту-

роператора. Срок освобождения туроператора — до 1 апреля следующего календарного года.

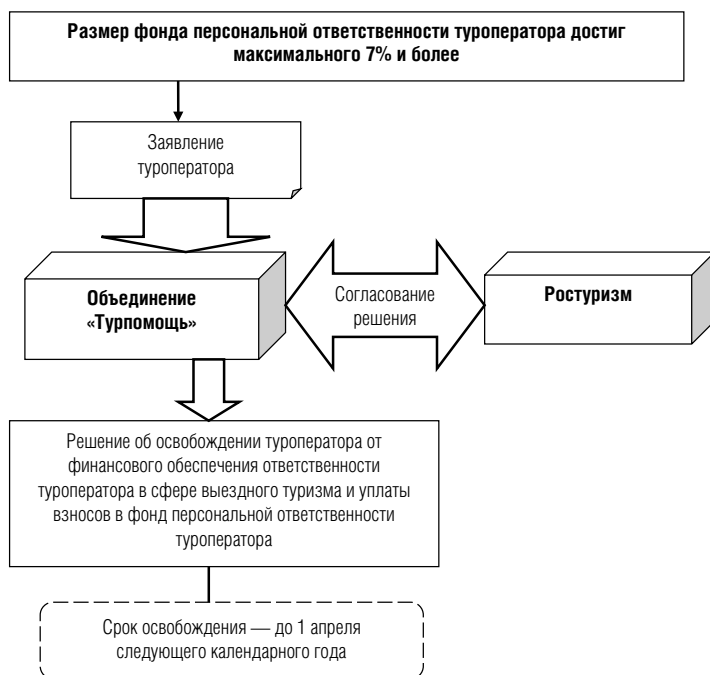


Рис. 11. Условия, при которых финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма не требуется

Для продления этого срока туроператор обязан за один месяц до истечения срока (до 1 марта) представить в Ростуризм сведения об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий календарный год и о размере фонда персональной ответственности туроператора на дату представления таких сведений, а в объединение «Турпомощь» заявление о продлении этого срока.

В заявлении указываются следующие сведения:

- 1) полное наименование туроператора в соответствии с учредительным документом;
- 2) реестровый номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров;
- 3) размер фонда персональной ответственности туроператора на дату подачи заявления;

4) общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий календарный год.

Объединение «Турпомощь» по согласованию с Ростуризмом принимает решение о продлении срока до 1 апреля следующего года либо об отказе в таком продлении.



Рис. 12. Продление срока освобождения от оформления финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма

Основания для отказа в продлении срока:

- несоответствие размера фонда персональной ответственности туроператора максимальному размеру (7% и более),
- отсутствие в заявлении туроператора о продлении срока каких-либо сведений (пункты 1 — 4 заявления).

В случае отказа в продлении срока либо в случае, если не подано заявление о его продлении, туроператор обязан до истечения этого срока (до 1 апреля) получить финансовое обеспечение ответственности туроператора в сфере выездного туризма, представить сведения об этом в Ростуризм и возобновить уплату взносов в фонд персональной ответственности туроператора.

Если отказ в продлении срока связан с недостижением максимального размера фонда 7%, туроператор может в течение 5 рабочих дней со дня получения решения об отказе перечислить в фонд пер-

сональной ответственности туроператора денежные средства в размере, необходимом для достижения его максимального размера, и повторно подать заявление о продлении срока.

Если отказ в продлении связан с отсутствием в заявлении о продлении этого срока каких-либо сведений, то туроператор в течение 5 рабочих дней со дня получения решения об отказе в продлении срока может повторно подать заявление о продлении срока с указанием всех необходимых сведений.

1.7. Единый федеральный реестр туроператоров

1.7.1. Общая информации о едином федеральном реестре туроператоров

Единый федеральный реестр туроператоров является федеральной информационной системой, содержащей сведения о туроператорах. Ведение реестра осуществляет Федеральное агентство по туризму (Ростуризм). Реестр туроператоров размещен на сайте Ростуризма по адресу <http://www.russiatourism.ru/operators/>.

Осуществление туроператорской деятельности юридическим лицом запрещено в следующих случаях:

- в едином федеральном реестре туроператоров отсутствуют сведения об этом туроператоре,
- в едином федеральном реестре туроператоров отсутствуют сведения о ведении этим оператором деятельности в определенной сфере туризма (въездной, выездной, внутренний туризм).

Осуществление туроператорской деятельности лицом, сведения о котором отсутствуют в едином федеральном реестре туроператоров, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей или дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года; на юридических лиц — от пяти миллионов до десяти миллионов рублей.

1.7.2. Сведения о туроператоре, размещаемые в едином федеральном реестре туроператоров:

- полное и сокращенное наименования туроператора на русском языке; если в учредительном документе туроператора его наименование указано на одном из языков народов Российской Федерации и (или) на иностранном языке, также наименование туроператора на этом языке;
- адрес, место нахождения туроператора;

- сведения об учредителях туроператора;
- основной государственный регистрационный номер туроператора;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- фамилия, имя и отчество (в случае, если имеется) руководителя туроператора;
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия каждого договора страхования гражданской ответственности за неисполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) номер, дата и срок действия каждой банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, наименования, адреса, места нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора;
- сфера туризма, в которой осуществляется туроператорская деятельность (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм);
- адреса, места нахождения обособленных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность;
- адрес официального сайта туроператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, в реестр дополнительно вносятся следующие сведения:

- общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год, полученная путем суммирования общих цен туристского продукта, указанных в договорах о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных туроператором и турагентом в предыдущем календарном году,
- членство туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (Турпомощи);
- размер уплаченного взноса в резервный фонд;
- количество туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год, определяемое как итоговое количество туристов, которым в течение предыдущего календарного года туроператором оказаны услуги в сфере выездного туризма по каждому договору о реализации туристского продукта, заключенному туроператором или турагентом с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта;
- фактический размер фонда персональной ответственности туроператора, т.е. объем денежных средств, накопленных в фонде

- персональной ответственности туроператора по состоянию на 31 декабря отчетного года;
- размер ежегодного взноса, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году.

1.7.3. Подача документов для внесения сведений в единый федеральный реестр туроператоров

Сведения о туроператоре вносятся в реестр на основании представляемого в Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) заявления юридического лица, намеревающегося осуществлять туроператорскую деятельность.

Заявление составляется в письменной форме и удостоверяется подписью руководителя или иного лица, уполномоченного представлять такое юридическое лицо, с указанием данных паспорта, а при его отсутствии иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сведения о туроператоре, указанные в заявлении и подлежащие внесению в реестр, проверяются Федеральным агентством по туризму (Ростуризмом) посредством направления соответствующего межведомственного запроса в Федеральную налоговую службу (*федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах*).

Для подтверждения сведений, указанных в заявлении и подлежащих внесению в реестр, предоставляются:

- договор или договоры страхования ответственности туроператора и (или) банковская гарантия либо нотариально засвидетельствованная копия каждого из указанных документов с приложением копий документов, подтверждающих факт оплаты стоимости финансового обеспечения ответственности туроператора,
- в случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма также документы, подтверждающие уплату взносов в резервный фонд и фонд персональной ответственности туроператора.

Сведения о туроператоре проверяются Федеральным агентством по туризму (Ростуризмом), в том числе посредством направления страховщикам запросов о количестве заключенных клиентами туроператора договоров добровольного страхования.

Заявление и иные указанные документы могут быть представлены в форме электронных документов.

Ростуризм не позднее 10 рабочих дней со дня поступления заявления с приложением всех необходимых документов принимает

решение о внесении сведений о туроператоре в реестр либо об отказе во внесении в реестр этих сведений. Указанные решения оформляются соответствующим актом Ростуризма.

За рассмотрение заявления юридического лица, намеревающегося осуществлять туроператорскую деятельность, о внесении сведений о нем в реестр и за внесение этих сведений в реестр плата не взимается.

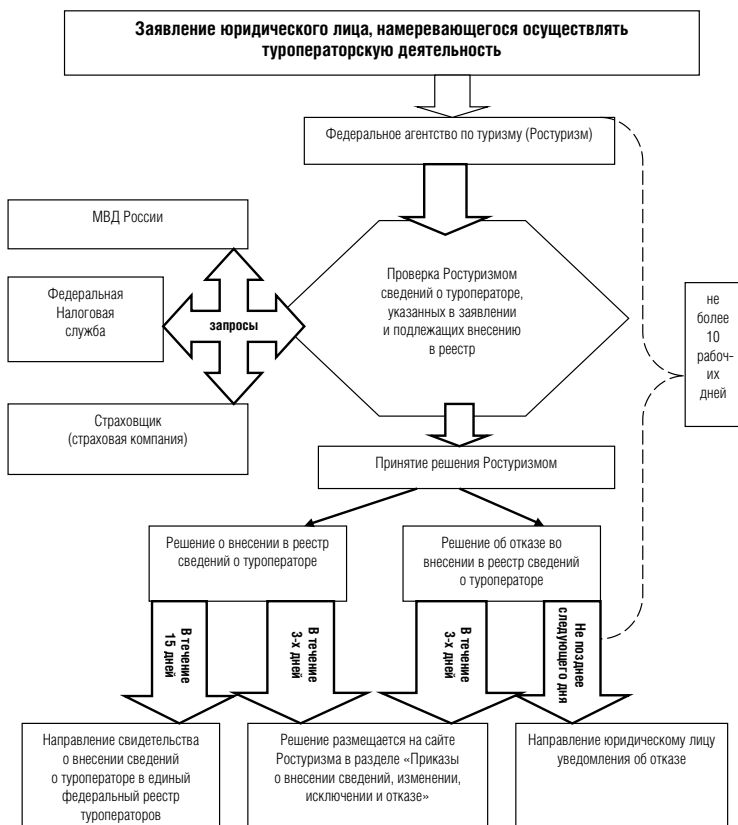


Рис. 13. Последовательность процедур при рассмотрении вопроса о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров

В случае отказа во внесении сведений о туроператоре в реестр уведомление об этом решении направляется юридическому лицу не позднее дня, следующего за днем принятия такого решения, с уведомлением о вручении либо вручается под расписку руководи-

телю юридического лица или иному уполномоченному представлять юридическое лицо лицу.

Форма и порядок выдачи свидетельства определены в Приказе Минкультуры России от 01.03.2018 N 215 «Об утверждении формы и порядка выдачи свидетельства о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров».

В свидетельстве о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров указываются:

- реестровый номер туроператора в реестре;
- наименование органа, выдавшего свидетельство;
- номер и дата принятия решения о внесении сведений о туроператоре в реестр;
- полное наименование юридического лица в соответствии с учредительными документами;
- сокращенное наименование юридического лица в соответствии с учредительными документами;
- адрес, место нахождения юридического лица;
- основной государственный регистрационный номер юридического лица;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- сфера туроператорской деятельности туроператора;
- адрес официального сайта туроператора;
- серия, номер бланка свидетельства.

В случае внесения изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в реестре и указанные в свидетельстве, Федеральным агентством по туризму туроператору выдается новое свидетельство.

Свидетельство действительно до дня исключения сведений о туроператоре из реестра, размещенного на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Порядок подачи документов на внесение в реестр требований о туроператоре различается в зависимости от исходной ситуации:

- документы подаются впервые или после исключения из реестра (впервые либо после исключения),
- документы подаются в связи с получением финансового обеспечения на новый срок (продление),
- документы подаются в связи с изменением сведений о туроператоре (изменение).

Рассмотрим порядок подачи документов во всех этих случаях.

Сведения о туроператоре вносятся в реестр туроператоров на основании заявления, представляемого в Ростуризм и содержащего сведения, подлежащие внесению в реестр. Вместе с заявлением представляются следующие документы, подтверждающие сведения о туроператоре, подлежащие внесению в реестр:

1. документы о финансовом обеспечении ответственности туроператора (договор или договоры страхования ответственности туроператора и (или) банковская гарантия либо нотариально засвидетельствованная копия каждого из указанных документов) с приложением копий документов, подтверждающих факт оплаты стоимости финансового обеспечения ответственности туроператора.
2. документы, подтверждающие соответствие должностных лиц туроператора (представляются на каждое должностное лицо туроператора в отдельности) по перечню, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 10 августа 2016 г. № 780 «О представлении документов, подтверждающих соответствие лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, требованиям, установленным частью третьей статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»:
 - 2.1. справка о соответствии должностных лиц туроператора, требованиям, установленным частью третьей статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» по установленной форме
 - 2.2. заверенные копия трудовых книжек и (или) копии трудовых договоров;
 - 2.3. справки о наличии (отсутствии) у должностных лиц туроператора неснятой или непогашенной судимости за какое-либо умышленное преступление (представляется по усмотрению туроператора);
 - 2.4. выписка из реестра дисквалифицированных лиц (представляется по усмотрению туроператора).
3. иные документы, по усмотрению туроператора, подтверждающие представляемые сведения (в том числе, копии паспортов должностных лиц туроператора (первая страница и страницы с отметками) если не представлены документы, указанных в п. 2.3 и 2.4 — в целях их получения в рамках межведомственного информационного взаимодействия).

После поступления заявления в Ростуризм оно регистрируется и ему присваивается входящий номер.

О поступлении заявления можно узнать в канцелярии Ростуризма по телефону (495) 607-78-97.

Не позднее 10 рабочих дней после поступления заявления Ростуризмом принимается решение о внесении сведений о туроператоре в реестр либо об отказе во внесении сведений. В течение трех рабочих дней решение размещается в разделе «Приказы о внесении сведений, изменении, исключении и отказе».

После внесения сведений о туроператоре в реестр информация о нем будет доступна всем заинтересованным лицам в разделе «Поиск по Единому федеральному реестру туроператоров». Для поиска достаточно набрать шесть последних цифр реестрового номера.

Если в процессе рассмотрения заявления выявлено представление недостоверных сведений либо несоответствие финансового обеспечения требованиям, установленным законодательством, информация об отказе во внесении сведений о такой организации в реестр туроператоров размещается в соответствующем подразделе раздела «Приказы о внесении сведений, изменении, исключении и отказе».

В течение 15 рабочих дней со дня внесения сведений о туроператоре в реестр Ростуризмом будет направлено в адрес туроператора почтовым отправлением свидетельство о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров.

Почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47, Ростуризм

Телефон для справок о поступлении документов: +7 (495) 607-78-97

Телефон для справок о рассмотрении документов: +7 (495) 608-99-80

В соответствии со статьей 17.3 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператорам, сведения о которых внесены в Единый федеральный реестр туроператоров и имеющим намерение продолжать осуществление туроператорской деятельности, необходимо получить финансовое обеспечение на новый срок и представить в Ростуризм сведения о его наличии не позднее 45 дней до истечения срока действующего финансового обеспечения.

Сведения о наличии у туроператора финансового обеспечения на новый срок вносятся в реестр туроператоров на основании заявления, представляемого в Ростуризм и содержащего сведения, подлежащие внесению в реестр. Вместе с заявлением представляют-

ся следующие документы, подтверждающие сведения о туроператоре, подлежащие внесению в реестр:

- договор или договоры страхования ответственности туроператора и (или) банковская гарантия (банковские гарантии) либо нотариально засвидетельствованная копия каждого из указанных документов
- копии документов, подтверждающих факт оплаты стоимости финансового обеспечения ответственности туроператора.

Документы можно направлять в Ростуризм любым видом почтовой связи по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, 47.

Телефон для справок о поступлении документов: + 7 (495) 607-78-97

Телефон для справок о рассмотрении документов: +7 (495) 608-99-80

В соответствии со статьей 4.2 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператор не позднее 10 дней со дня изменения сведений о туроператоре, внесенных в реестр, обязан уведомить об этих изменениях Ростуризм в письменной форме.

Для внесения изменений туроператор должен представить необходимые подтверждающие документы. Ростуризм принимает решение об отказе во внесении в реестр таких изменений в случае представления недостоверных и (или) неполных сведений о туроператоре.

В зависимости от того, какие сведения о туроператоре изменяются, сроки внесения изменений в реестр разные.

Не позднее 10 рабочих дней со дня поступления уведомления туроператора вносятся сведения об:

- общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год,
- количестве туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год,
- членстве туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма,
- изменении сферы туризма, в которой туроператор осуществляет деятельность.

При поступлении уведомления туроператора об изменении иных сведений о туроператоре, внесенных в реестр, с приложением всех необходимых документов Ростуризм не позднее 3 рабочих дней вносит их в реестр либо принимает решение об отказе во внесении в реестр

таких изменений при наличии оснований для отказа. Основаниями для отказа могут быть:

- представление недостоверных и (или) неполных сведений о туроператоре,
- отсутствие фонда персональной ответственности туроператора или несоответствие размера ежегодного взноса туроператора в фонд персональной ответственности туроператора требованиям, предусмотренным настоящим Федеральным законом (для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма),
- несоответствие должностного лица туроператора установленным требованиям.

В зависимости от вида изменения сведений о туроператоре перечень документов следующий:

1. *Изменение сферы туроператорской деятельности:*
 - заявление о внесении изменений в сведения, содержащиеся в Реестре,
 - документ о финансовом обеспечении (новая редакция или дополнительное соглашение к действующему документу с указанием новой сферы туроператорской деятельности и срока действия).
2. *Изменение наименования и/или адреса, места нахождения:*
 - заявление о внесении изменений в сведения, содержащиеся в Реестре.
3. *Изменение сведений об учредителях (участниках)*
 - заявление о внесении изменений в сведения, содержащиеся в Реестре.
4. *Изменение сведений о руководителе и/или иных должностных лиц туроператора)*
 - заявление о внесении изменений в сведения, содержащиеся в Реестре,
 - приказ о назначении на должность,
 - справка о соответствии лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, требованиям, установленным частью третьей статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»,
 - документы согласно перечню, утвержденному постановлением Правительства РФ от 10.08.2016 № 780 «О представлении документов, подтверждающих соответствие лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного

бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, требованиям, установленным частью третьей статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», подтверждающие соответствие лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, требованиям, установленным частью третьей статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

5. *Информация об обособленных подразделениях туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность*

- заявление о внесении изменений в сведения, содержащиеся в Реестре,
- копия уведомления ФНС о постановке обособленного подразделения на учет.



Рис. 14. Документы для внесения изменения сведений о туроператоре в реестр

1.7.4. Основания для отказа во внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров

Основанием для отказа во внесении сведений о туроператоре в реестр является:

- 1) представление недостоверных и (или) неполных сведений о туроператоре;
- 2) несоответствие имеющегося у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора установленным требованиям;
- 3) отсутствие фонда персональной ответственности туроператора или несоответствие размера ежегодного взноса туроператора в фонд персональной ответственности туроператора установленным для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма требованиям;
- 4) непредставление сведений о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма);
- 5) несоответствие должностного лица туроператора установленным требованиям;
- 6) исключение сведений о туроператоре из реестра по следующим основаниям:
 - получения от туроператора, объединения туроператоров в сфере выездного туризма или организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, информации о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта,
 - прекращения туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта без направления туроператором соответствующей информации в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, объединение туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления туроператорской деятельности в сфере выездного туризма), в организацию, предоставившую туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, а также без размещения туроператором этой информации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» — со дня, следующего за днем, когда уполномоченному федеральному органу исполнительной власти стало известно об этом.

В этом случае в разделе «Приказы о формировании Единого федерального реестра туроператоров», размещается информация о юридических лицах, которым отказано во внесении сведений в Единый федеральный реестр туроператоров, с указанием оснований отказа.

1.7.5. Основания для исключения сведений о туроператоре из единого федерального реестра туроператоров

В соответствии со статьей 4.2 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» сведения о туроператоре исключаются из единого федерального реестра туроператоров в случаях:

- 1) ликвидации туроператора — со дня, следующего за днем, когда Ростуризму стало известно о внесении в единый государственный реестр юридических лиц записи о нахождении туроператора в процессе ликвидации, либо со дня, следующего за днем опубликования решения о предстоящем исключении туроператора из единого государственного реестра юридических лиц;
- 2) прекращения деятельности туроператора в результате его реорганизации (за исключением реорганизации в форме преобразования) — со дня, следующего за днем, когда Ростуризму стало известно о завершении реорганизации туроператора;
- 3) непредставления туроператором сведений о наличии у него финансового обеспечения ответственности туроператора на новый срок (за исключением туроператоров, которым оно не требуется) — со дня, следующего за днем истечения срока представления сведений о наличии финансового обеспечения ответственности туроператора на новый срок;
- 4) получения от туроператора, объединения туроператоров в сфере выездного туризма («Турпомощи») или организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, информации о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта — со дня, следующего за днем, когда Ростуризму стало известно от туроператора, объединения туроператоров в сфере выездного туризма или организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, о прекращении туроператорской деятельности;
- 5) нарушения туроператором требований к размеру финансового обеспечения ответственности туроператора (за исключением

- туроператоров, указанных в части пятой статьи 4.1 Закона о туристской деятельности) — со дня, следующего за днем, когда Ростуризму стало известно о таком нарушении;
- 6) выявления недостоверных сведений о соответствии должностных лиц туроператора установленным требованиям — со дня, следующего за днем, когда Ростуризмом были выявлены такие недостоверные сведения;
 - 7) нарушения существенных условий договора перевозки, включая договор фрахтования, заключенного между туроператором и перевозчиком, — со дня, следующего за днем, когда Ростуризму стало известно о таком нарушении;
 - 8) непредставления туроператором в случае отзыва у организации, ранее предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, лицензии на осуществление добровольного имущественного страхования или лицензии на осуществление банковских операций либо признания такой организации несостоятельной (банкротом) в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также в случае досрочного расторжения договора страхования ответственности туроператора либо отзыва банковской гарантии документа, подтверждающего наличие у него финансового обеспечения ответственности туроператора (за исключением туроператоров, которым оно не требуется) — не позднее десяти календарных дней со дня, следующего за днем, когда истек срок представления туроператором такого документа;
 - 9) представления туроператором заявления о прекращении туроператорской деятельности во всех сферах туризма либо в определенной сфере туризма — со дня, следующего за днем представления соответствующего заявления;
 - 10) исключения туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, из членов объединения туроператоров в сфере выездного туризма (объединения «Турпомощь») — со дня, следующего за днем представления объединением туроператоров в сфере выездного туризма соответствующей информации;
 - 11) непредставления туроператором, осуществляющим деятельность в сфере выездного туризма, годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности — со дня, следующего за днем истечения Ростуризмом срока представления указанной отчетности;
 - 12) непредставления туроператором, осуществляющим деятельность в сфере выездного туризма, отчетности, указанной в статье 17.7 Закона о туристской деятельности (за исключением годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности), — со дня, следующего

за днем истечения установленного уполномоченным федеральным органом исполнительной власти срока представления указанной отчетности;

- 13) непредставления туроператором, осуществляющим деятельность в сфере выездного туризма, сведений о количестве туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год, об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год либо сведений о размере уплаченного взноса в резервный фонд и (или) о фактическом размере фонда персональной ответственности туроператора — со дня, следующего за днем истечения срока представления соответствующих сведений;
- 14) выявления факта представления туроператором, осуществляющим деятельность в сфере выездного туризма, заведомо недостоверных сведений о туроператоре (внесенных в них изменений), содержащихся в реестре и касающихся количества туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год, общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год, размера уплаченного взноса в резервный фонд, фактического размера фонда персональной ответственности туроператора, — со дня, следующего за днем, когда уполномоченным федеральным органом исполнительной власти были выявлены такие недостоверные сведения;
- 15) прекращения туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта без направления туроператором соответствующей информации в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, объединение туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления туроператорской деятельности в сфере выездного туризма), в организацию, предоставившую туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, а также без размещения туроператором этой информации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» — со дня, следующего за днем, когда уполномоченному федеральному органу исполнительной власти стало известно об этом.

В случаях, указанных в пунктах 1 — 8, 15 из реестра исключаются все сведения о туроператоре.

В случаях, указанных в пунктах 10 — 14 в отношении туроператора, осуществляющего деятельность только в сфере выездного туризма, из реестра исключаются все сведения о туроператоре, а в отношении туроператора, осуществляющего туроператорскую деятельность в нескольких сферах туризма (выездной и внутренний

туризм, выездной и въездной туризм, выездной, въездной и внутренний туризм), из реестра исключаются сведения о сфере выездного туризма и остальные сведения о туроператоре, связанные с осуществлением им деятельности в сфере выездного туризма.

В случае представления туроператором заявления о прекращении туроператорской деятельности во всех сферах туризма из реестра исключаются все сведения о туроператоре.

В случае представления туроператором заявления о прекращении туроператорской деятельности в определенной сфере туризма из реестра в отношении такого туроператора исключаются сведения об указанной в заявлении сфере туризма и остальные сведения о туроператоре, связанные с осуществлением им деятельности в указанной в заявлении сфере туризма.

Решение об исключении соответствующих сведений о туроператоре из реестра оформляется актом Ростуризма. Указанное решение должно быть мотивировано. Уведомление о принятии Ростуризмом решения, содержащего основания для исключения соответствующих сведений о туроператоре из реестра, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется туроператору с уведомлением о вручении либо вручается под расписку руководителю туроператора или иному уполномоченному представлять туроператора лицу. Решение об исключении соответствующих сведений о туроператоре из реестра вступает в силу со дня его принятия. Ростуризм не позднее трех дней со дня принятия указанного решения размещает его на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Решение об исключении соответствующих сведений о туроператоре из реестра может быть обжаловано в суд.

1.8. Предоставление туроператором сведений/ отчетности

1. Предоставление сведений об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма

По окончании каждого календарного квартала, не позднее 15-го числа месяца, следующего за истекшим календарным кварталом, туроператор направляет в объединение туроператоров в сфере выездного туризма сведения об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий календарный квартал.

Цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий календарный квартал — это величина, полученная путем сум-

мирования общих цен туристского продукта, указанных в договорах о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных туроператором и турагентом в предыдущем календарном квартале в установленные сроки

2. Предоставление сведений о наличии у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора на новый срок

Финансовое обеспечение ответственности туроператора на новый срок должно быть получено *туроператором не позднее 45 дней до дня истечения срока действия имеющегося у туроператора договора* страхования ответственности туроператора или договора о предоставлении банковской гарантии.

Сведения о наличии у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора на новый срок представляются в Ростуризм не позднее 45 дней до дня истечения срока действия имеющихся у туроператора договора страхования ответственности туроператора или договора о предоставлении банковской гарантии.

3. Предоставление отчетности

Туроператоры, в отношении которых законодательством Российской Федерации не предусмотрено обязательное опубликование данных бухгалтерской (финансовой) отчетности на конец отчетного года, представляют в Ростуризм подписанную руководителем и заверенную печатью (при ее наличии) туроператора копию годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности за отчетный год. Порядок представления отчетности установлен Приказом Ростуризма от 19.10.2017 № 519-Пр-17.

Документы представляются туроператором в Ростуризм вместе с сопроводительным письмом, в котором указывается контактная информация (номер контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) туроператора).

В случае если бухгалтерская (финансовая) отчетность за отчетный год подлежит обязательному аудиту, туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма, вместе с копией бухгалтерской (финансовой) отчетности представляют аудиторское заключение об указанной бухгалтерской (финансовой) отчетности.

Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма, также представляют специальную отчетность, установленную приказом Минкультуры России от 14.12.2016 № 2750.

В состав отчетности входит отчет о деятельности туроператора по реализации им туристского продукта в сфере выездного туризма и сведения о соблюдении туроператором нормативного соотношения собственных средств (капитала) и принятых обязательств.

Срок представления отчетности: не позднее 15 апреля года, следующего за отчетным.

Документы могут быть представлены:

- непосредственно в экспедицию Ростуризма;
- в виде заказного почтового отправления с уведомлением о вручении.

Датой представления документов считается дата их регистрации в Ростуризме.

4. Предоставление информации о турагентах

Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма, представляют в объединение туроператоров в сфере выездного туризма сведения о турагентах, с которыми у них заключены договоры.

1.9. Обязательный аудит годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма

Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, подлежит обязательному аудиту, если общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год составила более 400 миллионов рублей. Аудиторское заключение представляется туроператором, осуществляющим деятельность в сфере выездного туризма, в Ростуризм вместе с копией бухгалтерской (финансовой) отчетности.

1.10. Соблюдение требования финансовой устойчивости и платежеспособности

Туроператор, осуществляющий деятельность в сфере выездного туризма, обязан соблюдать требования финансовой устойчивости и платежеспособности, нормативного соотношения собственных средств (капитала) и принятых обязательств.

Фактический размер маржи платежеспособности туроператора — расчетная величина, определяемая как сумма уставного капитала, добавочного капитала, резервного капитала, нераспределенной прибыли отчетного года и прошлых лет, уменьшенная на непокрытые убытки отчетного года и прошлых лет, по данным бухгалтерского учета.

Нормативный размер маржи платежеспособности туроператора равен 7% от общей цены туристского продукта за предыдущий календарный год.

Согласно приказу Ростуризма от 16.08.2017 № 398 –Пр-17 соотношение фактического и нормативного размера маржи платежеспособности должно составлять:

- в первый год формирования фонда персональной ответственности туроператора размер контрольного соотношения показателей отчетности должен быть равен или больше 0,7;
- во второй год формирования фонда персональной ответственности туроператора размер контрольного соотношения показателей отчетности должен быть равен или больше 0,8;
- в третий год формирования фонда персональной ответственности туроператора размер контрольного соотношения показателей отчетности должен быть равен или больше 0,9;
- в четвертый год и последующие годы формирования фонда персональной ответственности туроператора размер контрольного соотношения показателей отчетности должен быть равен или больше 1.

В приложении 2 представлена памятка туроператору по срокам предоставления сведений/ осуществлению платежей в резервный фонд и фонд персональной ответственности

1.11. Действия туроператора в случае невозможности исполнения туроператором всех обязательств по заключенным договорам о реализации туристского продукта

В случае невозможности исполнения туроператором всех обязательств по заключенным договорам о реализации туристского продукта туроператор обязан:

- прекратить заключение новых договоров о реализации туристского продукта,
- обеспечить прекращение их заключения турагентами, реализующими туристский продукт,
- направить информацию о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения обязательств по договорам о реализации туристского продукта в Ростуризм,
- направить информацию о прекращении туроператорской деятельности в организацию, предоставившую туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора
- в случае осуществления туроператорской деятельности в сфере выездного туризма направить информацию о прекращении туроператорской деятельности в объединение «Турпомощь»,
- разместить эту информацию на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».



Рис. 15. Действия туроператора в случае прекращения туроператорской деятельности

Прекращение туроператором туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта не освобождает туроператора от обязанности обеспечить туристам оказание входящих в туристский продукт услуг по заключенным договорам о реализации туристского продукта.

Глава 2. Комплекс предложений по созданию системы оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации

2.1. Понятие качества и классификация показателей качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность на территории Российской Федерации

Для оценки показателей качества услуг необходимо, прежде всего, раскрыть понятие и основные свойства услуги.

В целом понятие услуги в трактовке национального стандарта Р50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» звучит следующим образом: это «результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя».

Характер услуг как товара весьма специфичен и во многом отличается от других видов услуг:

- неосвязаемость (обслуживание невозможно оценить до момента его непосредственного предоставления);
- неразрывная связь процесса оказания и потребления услуги (процессы оказания и потребления услуги протекают практически одновременно);
- сезонный спрос на услуги (спрос в течение определенного периода времени может иметь заметные колебания);
- несохраняемость услуги (невозможность хранения);
- непостоянство качества (сложность контроля качества).

Толкование понятия «качество услуг» должно учитывать все вышеперечисленные характеристики. В настоящее время существуют различные подходы к толкованию понятия качества услуги.

Качество — это емкая, сложная и универсальная категория, имеющая множество особенностей и различных аспектов.

Основные понятия, связанные с качеством, содержатся в ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» и ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования». Согласно данному стандарту, качество — это степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям. Эти стандарты ориентированы на более полное удовлетворение ожиданий потребителей на повышение благосостояния, на ведение бизнеса эффективными методами, на получение наивысшей прибыли производителями услуг и товаров.

Данное состояние достижимо на основе реализации принципов системы менеджмента качества (ГОСТ ISO 9001-2011) при процессном подходе:

- ориентация организации на удовлетворение потребностей потребителя не только текущих, но и будущих;
- ведущая роль руководства;
- вовлеченность работников в дела организации;
- процессный подход;
- системный подход к управлению качеством;
- постоянное улучшение качества;
- принятие управленческих решений, которые основаны на проверенной информации;
- взаимовыгодный обмен с поставщиками.

Содержание понятия «качество» в индустрии туризма включает:

- правильно определенные потребности клиентов (предоставлять услуги, соответствующие потребностям туристов);
- правильное оказание услуги (не только услуги должны соответствовать потребностям клиента, но и вся система обслуживания должна обеспечивать удобство туристов, обязательным условием является доброжелательность персонала);
- постоянство (необходимость предоставлять услуги на одном и том же уровне много раз).

В мировой практике управления качеством существуют два подхода к определению понятия «качество»: «качество производителя» и «качество потребителя».

«Качество производителя» (техническое качество) — определяется технико-экономическими показателями. Уровень качества устанавливается нормативными и регламентирующими документами (ГОСТ, ТУ, стандарты организации и пр.) и измеряется при помощи статистических методов.

«Качество потребителя» (потребительная стоимость) — определяется высказанными и не высказанными требованиями потребителя относительно показателей технического, эстетического, эксплуатационного уровня изделия, а также относительно его технического качества.

Качество потребителя может быть установлено по результатам опросов потребителей и т.д. Подход с точки зрения потребителя определяет качество как способность удовлетворять требования потребителя. Здесь качество рассматривается через призму спроса и удовлетворенности потребителя.

Причем, если говорить о цепи качества, то на каждом этапе производства и реализации продукции или услуги будут существовать различные потребители.

Качество продукта (услуги) в данном случае напрямую влияет на спрос. Уровень качества можно определить только путем субъективных оценок потребителей (рис. 16).

С другой стороны, качество — это набор определенных свойств продукта или услуги, закрепленных документально (например, в технических регламентах закреплены требования к безопасности, которая является одним из свойств продукции и услуг).



Рис. 16. Качество в индустрии туризма и гостеприимства

Определение качества, которое дает стандарт ГОСТ ISO 9000-2011, учитывает оба аспекта качества и, поэтому, является наиболее адекватным для целей определения качества в индустрии и туризма: качество — это степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Модель восприятия качества обслуживания в туризме представлена на рис. 17.

Развитие научной теории качества имеет довольно длительную историю, начиная с этапа контроля качества, обеспечения качества и заканчивая всеобщим управлением качеством в организации.

Более подробное рассмотрение данных этапов позволяет проследить эволюцию взглядов на сущность понятия «управление качеством».



Рис. 17. Модель восприятия качества обслуживания на предприятии индустрии туризма

Так, первый этап развития научных основ управления качеством можно условно назвать «контроль качества». Данный этап связан с использованием методов, позволяющих контролировать качество изготовленной продукции. На производстве создавалась система, основанная на принципах общего менеджмента Ф. Тейлора. Усилия в области управления качеством были направлены на сортировку готовой продукции, с тем, чтобы к потребителю попадали только качественные изделия. Управление качеством в этом этапе было тождественно процессу контроля за качеством.

Второй этап, названный в науке «управление качеством», характеризуется использованием методов, позволяющих управлять качеством в процессе изготовления продукции. Известные американские ученые (У. Шухарт, Дж. Джуран и др.) начали разработку статистических методов контроля качества, позволяющих предупреждать появление дефектов путем выявления их причин.

При этом управление качеством по-прежнему сводилось к контролю за производством продукции на всех этапах жизненного цикла изделия.

Следующий этап развития научных взглядов на проблему управления качеством связан с применением методов обеспечения качества. Использование данных методов основано на формировании

систем качества, позволяющих организовать комплекс мер по обеспечению качества.

Формирование и развитие этой стадии связано в первую очередь с У.Э. Демингом, автором программы обеспечения качества. Основная идея программы У.Э. Деминга заключалась в том, что «основа качества продукции — качество труда и качественное управление на всех уровнях, то есть такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы».

Управление качеством, по мысли У.Э. Деминга, характеризуется комплексом мероприятий, включающих в себя совершенствование системы управления в целом, а не только производственных процессов.

Важным являлось непосредственное участие высшего руководства компании в решении проблем качества, обучение всех сотрудников основным методам обеспечения качества. У.Э. Деминг большое внимание уделял также мотивации высококачественного труда сотрудников, что, по его мнению, должно обеспечить высокое качество производимой продукции.

Заключительный этап формирования научных подходов к определению сущности управления качеством характеризуется появлением и развитием концепции всеобщего управления качеством.

Одним из основоположников данной концепции был А.В. Фейгенбаум, предложивший при управлении качеством рассматривать каждый этап в процессе создания изделия, а не только его конечный результат, как было ранее.

Концепцию управления качеством А.В. Фейгенбаум излагает как «результативную систему для объединения усилий по разработке, поддержанию и улучшению качества в различных группах организации так, чтобы сделать возможным маркетинг, инжиниринг, производство и обслуживание на наивысшем экономическом уровне, до полного удовлетворения клиента».

Суть концепции всеобщего управления качеством заключается в следующем:

- установлении конкретных целей для развития организации;
- проектировании деятельности организации;
- мотивации сотрудников для достижения поставленных целей.

Таким образом, развитие научных представлений о сущности категории «управление качеством» привело к формированию нового направления в управленческой науке, главная цель которого — удовлетворение и предвосхищение запросов потребителей.

Достижение поставленной цели невозможно без единства собственно управления и управления качеством. Большой вклад в фор-

мирование концепции управления качеством внесли отечественные ученые (Г.Г. Азгальдов, Б.В. Бойцов, А.К. Гастев, А.В. Гличев, М.И. Круглов, А.И. Субетто и др.).

Среди технологий управления качеством, предлагаемых отечественными специалистами, можно выделить такие, как проверка и выбраковка изделий методом сортировки, развитие основ научной организации труда, разработка теории и практики стандартизации и др.

В работах отечественных исследователей большое внимание уделяется:

- исследованию природы качества;
- взаимосвязи категорий «качество» и «потребительская стоимость»;
- методологии системного подхода к управлению качеством;
- проблемам сертификации;
- вопросам эффективности систем управления качеством;
- принятию решений и мотивации в системах качества;
- проблеме соотношения качества и духовности и многим другим вопросам, составляющим содержание науки и практики управления качеством.

Одним из достижений российской школы управления качеством являлось формирование экономико-статистического направления исследования (А.М. Длин, А.Я. Боярский, В.И. Сиськов и др.).

В рамках данного направления разрабатываются статистические методы контроля и анализа качества продукции, формируется система экономической информации о качестве продукции, предлагаются способы оценки статистических показателей качества жизни населения и др.

На основе внедрения экономико-статистического направления была разработана статистика качества продукции и сформирована система экономической информации о качестве продукции, играющей значительную роль в процессе управления качеством.

Среди направлений, развивающихся в отечественной науке управления качеством, важное место занимает экономическая теория качества (Ю.В. Богатин, Ю.А. Зыков, Д.С. Львов, Н.П. Макаркин и др.).

Представители данного направления большое внимание уделяли решению проблемы определения экономической эффективности повышения качества промышленной продукции.

В частности, они отмечали, что для ее определения используют те же экономические показатели, что и при расчетах экономической эффективности капитальных вложений: себестоимость или

годовые эксплуатационные издержки, капитальные вложения, приведенные затраты.

При этом из нескольких вариантов повышения качества лучшим признается тот, который имеет минимальные приведенные затраты.

В экономической теории качества в нашей стране повышенное внимание стало уделяться вопросам анализа затрат по функциям управления качеством (А.В. Гличев, В.И. Седов, В.И. Терещенко и др.).

В рамках экономического направления активно исследовались методы выявления и использования резервов повышения качества продукции. Становление и дальнейшее развитие исследований, осуществляемых в данном направлении, способствовало формированию комплексного подхода к управлению качеством и эффективностью на отдельном предприятии и в стране в целом.

Таким образом, отечественные и зарубежные исследователи достигли значительных успехов в разработке методологических основ системного подхода к управлению качеством, внедрении на предприятиях систем управления качеством, развитии экономико-статистических методов исследования качества изделий и услуг и др.

В зависимости от цели использования и рассмотрения качества к его основным аспектам можно отнести философский, социальный, технический, экономический и правовой.

С философских позиций качество означает существенную определенность рассматриваемого объекта, благодаря которой он становится специфичным и отличается от другого объекта. Вместе с тем качество объединяет многие объекты в совокупность, то есть делает их однородными.

Категория качества выражает соответствующую ступень познания человеком объективной реальности.

Социальный аспект качества связан с отношением субъектов и/или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием отношения определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам. При этом качество может рассматриваться как категория, отвечающая законам спроса и предложения, зависящая от уровня культуры, доходов потребителей и т.п.

Технический аспект качества обусловлен количественными и качественными изменениями объекта исследования. Так, если философский аспект качества состоит в выделении совокупности качественно однородных объектов, то инженер, рассматривая понятие качества, вкладывает в его содержание конкретный смысл. Объектом исследования становятся технические закономерности в обра-

зовании и проявлении физических, электромеханических и других свойств предметов одинакового назначения.

С инженерных позиций качество исследуется в сопоставлении совокупности свойств выбранного объекта с аналогичным объектом, принятым в зависимости от цели исследования за некий эталон.

С экономических позиций качество рассматривается как результат потребления или потребительской стоимости исследуемого объекта. Поскольку потребности в качестве того или иного объекта разнообразны, постольку это качество оценивается потребителями по-разному.

Следовательно, с экономической точки зрения важно знать, насколько качество соответствует потребности, иначе не всякое высокое качество — благо, то есть между техническим и экономическим пониманием качества имеется противоречие, которое носит диалектический характер и обуславливается дополнительной взаимосвязью производства и потребления объектов. Поэтому целесообразно совместно рассматривать технический и экономический аспекты качества, тем более что это важно при проведении оценки уровня качества оказываемых туристских услуг.

Правовой аспект качества относится к выработке научно-технической документации (НТД), порядку ее разработки, утверждения, внедрения и выполнения, а также ее учета. С правовой точки зрения качество выступает как совокупность свойств объекта, отвечающих требованиям, установленным в НТД. Управление качеством следует осуществлять на базе совокупности научно обоснованных принципов, которые можно разделить на общие, общесистемные и специальные.

В трудах российских экономистов качество рассматривается как комплексная категория, которая отражает эффективность всех сторон деятельности предприятия. Поэтому повышение качества услуг (продукции, работ) в сфере туризма — это следствие повышения качества выполнения всех видов работ на предприятии и все системы управления качеством на предприятии должны быть на это нацелены.

Качество туристских услуг, таким образом, можно рассматривать как совокупность технического качества (качества производителя) и качества потребителя, причем, для каждого компонента можно определить свой набор ключевых показателей качества.

Качественные услуги — это правильно оказанные услуги. Таким образом, услуги должны не только соответствовать потребностям клиента; необходимо в целом сконструировать всю систему обслу-

живания так, чтобы гарантировать и удобство потребителя, и хорошие межличностные отношения обслуживающего персонала.

Сегодня управление качеством в сфере туризма — это возможность обеспечить и поддержать необходимый уровень качественно-го уровня услуги при ее разработке, производстве, обращении, потреблении благодаря систематическому контролю качества.

Управление качеством в сфере туризма — это процесс проведения различных мероприятий (экономических, организационных, технических и т.д.), которые направлены на обеспечение высокого качества данной услуги на всех стадиях жизненного цикла услуги (рис. 18).

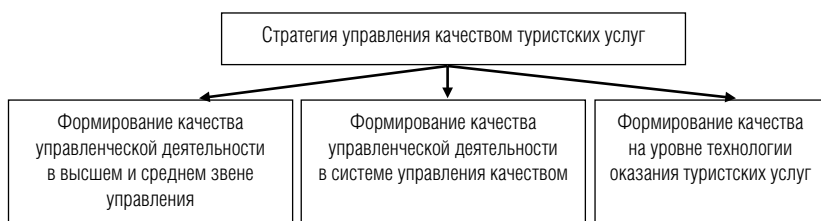


Рис. 18. Стратегия управления качеством туристских услуг

Высокое качество услуг обуславливается рядом факторов, главными из которых являются следующие:

- факторы технического характера, к которым относятся технологические, метрологические и др.);
- факторы экономического характера, в число которых входят финансовые, нормативные, материальные и др.);
- факторы социального характера, в том числе организационные, правовые, кадровые и др.).

Под показателем качества услуг понимается количественная характеристика одного или нескольких свойств услуг, составляющих ее качество.

Показателями качества услуги являются:

- показатели квалификации персонала;
- надежности исполнения услуги (доверие, что ожидаемые результаты будут выполнены);
- времени и скорости обслуживания потребителя.

Основная классификация показателей качества услуг закреплена в государственном стандарте ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Согласно классификации данного стандарта, выделяют следующие показатели качества услуг:

- показатели назначения (показатели применения; показатели совместимости; показатели предприятия: материально-техническая база, санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания, этика общения, время ожидания и др.; специфические показатели);
- показатели безопасности (для жизни, здоровья и имущества граждан; для окружающей среды; сохранности имущества и безопасности);
- показатели надежности (надежность результата услуги; стойкость результата услуги к внешним воздействиям; надежность предоставления услуги);
- показатели профессионального уровня персонала (профессиональная подготовка и квалификация; способность к руководящей деятельности; профессиональная этика поведения).

Критерии классификации показателей качества услуг представлены в таблице 4.

Таблица 4

Критерии классификации показателей качества услуг

Критерий	Группы показателей
Количество характеризующих свойств	Единичные, комплексные, интегральные
Отношение к различным свойствам услуг	Надежность, технологичность, эргономичность и др.
Стадия определения	Проектные, эксплуатационные и др.
Метод определения	Расчетные, статистические, экспериментальные, экспертные и др.
Характер использования для оценки уровня качества	Базовые и относительные
Способ выражения	Размерные показатели и показатели, выраженные безразмерными единицами измерения, например, баллами, процентами

Ценность туристского продукта будут составлять ожидания и удовлетворенность запросам потребителей. Реальную ценность туристского продукта можно оценить после того как он попадет на рынок.

Реальная оценка будет основываться на цене туристского продукта или услуги, предложенной туристским предприятием. На него будут оказывать влияние такие факторы как уверенность потребителя в изготовителе туристского продукта (туроператор, поставщики услуг), доверие к качеству туристского продукта, опыт, информация, полученная от других потребителей и др.

Как отмечалось выше, услуга — это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные.

Услуги турагентов подразделяют на следующие виды (ГОСТ 54600-2011):

- продвижение туристского продукта;
- бронирование туристского продукта;
- реализация туристского продукта;
- бронирование отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- реализация отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- доставка туристских документов, билетов на транспорт различных видов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и досуговые мероприятия;
- предоставление туристам/экскурсантам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;
- прочие услуги.

Туристские услуги имеют высокую экономическую и социальную значимость как для экономики России в целом, так и для экономики конкретной территории. При предоставлении туристских услуг создаются новые рабочие места, повышается работоспособность и производительность человека, формируются автономные рынки, обладающие существенным инвестиционным потенциалом, происходит наполнение региональных бюджетов.

Туристские услуги вносят прямой и косвенный вклад в социально-экономическое развитие и повышение качества жизни населения (рис. 19).

Состав, структура и непосредственно классификация туристских услуг характеризуются по различным признакам. Существует множество вариантов классификации туристских услуг, например, по степени потребительской ориентации услуг, по трудоемкости, по стоимости, по географическому признаку, направлениям туристического потока, по цели поездки, по способу передвижения, по средствам размещения туристов, по количеству участников, по организационно-правовым формам и т.п.



Рис. 19. Социально-экономическое влияние туристских услуг на повышение качества жизни населения

В зависимости от состава предоставляемых туристских услуг и категорий лиц, осуществляющих путешествия (поездки, посещения), их целей, объектов, используемых или посещаемых, или других признаков рассматриваются виды туризма, приведенные на рисунке 20.

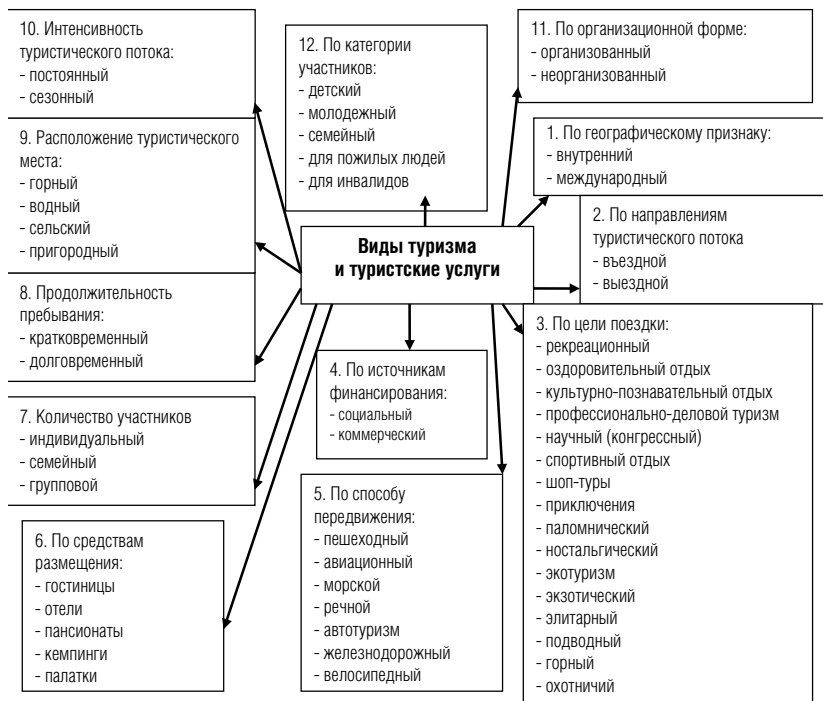


Рис. 20. Классификация видов туризма в зависимости от различных факторов

1.2. Инновационные технологии в области управления качеством туристских услуг, методы контроля и оценки качества туристских услуг

Оценка качества услуг представляет собой один из ключевых элементов системы управления качеством на предприятиях туристской сферы. Оценка качества дает возможность не только проводить контроль качества обслуживания, но также и дает основу для анализа и принятия управленческих решений. Кроме этого, благодаря оценке качества туристских услуг обеспечивается обратная связь.

В настоящее время в туризме еще не разработана единая и целостная методология оценки качества туристских услуг и качества обслуживания.

Методики оценки услуг подразумевают наличие двух групп критериев: количественных и качественных. При этом в группу коли-

качественных параметров оценки входят показатели, которые определяются на основе статистических данных. При анализе качественных показателей создается как система их оценки, так и проведение внутреннего и внешнего бенчмаркинга туристской фирмой.

Чаще всего для оценки качества туристских услуг используется методика SERVQUAL, которая была разработана в 1985 году Парасураманом, Берри и Цайтамл. Сущность данной методики заключается в использовании анкеты из двадцати двух пар вопросов, которые сгруппированы по следующим параметрам:

- надежность;
- отзывчивость;
- убедительность;
- сочувствие;
- осязаемость.

При этом методика SERVQUAL часто применяется в качестве основы для разработки других методик оценки качества услуг, среди которых методика SERVPERF (Кронин и Тейлор), методика Ли, методика Аквирана и др.

Помимо методики SERVQUAL, в настоящее время в сфере туристских услуг применяется методика расчета индекса удовлетворенности потребителей (CSI, Стокгольмская школа экономики). Данный индекс рассчитывается на основе метода личных интервью и выступает одним из параметров долгосрочного прогноза прибыльности и рыночной ценности туристского предприятия. Также индекс CSI дает возможность определить причины и факторы удовлетворенности туристов и их лояльности. Описываемая методика базируется на опросах туристов.

В процессе разработки методики оценки качественных параметров следует конкретизировать сферу ее использования. При разработке количественных же параметров такая конкретизация не важна.

В оценке качества сферы услуг часто применяются статистические методы, которые позволяют принимать обоснованные решения при управлении качеством услуг по ограниченному числу наблюдений; обнаруживать отклонения от установленных требований в процессе оказания услуг и, соответственно, своевременно корректировать данный процесс; повышать эффективность процессов, качества услуг, культуры обслуживания, квалификации специалистов и получать максимальный эффект от затрачиваемых материальных и трудовых ресурсов.

К статистическим методам, которые наиболее приемлемы для применения в туристской индустрии, относятся следующие:

- контрольные листы;
- диаграмма Парето;
- диаграмма Исикавы;
- стратификация;
- контрольные карты Шухарта.

Также в сфере туризма часто используются методики оценки качества, в основе которых лежат следующие группы качественных показателей:

- пространственные («качество окружающей среды» услуги, а также условия ее оказания);
- информационные (информационная обеспеченность туриста);
- профессиональные (уровень сервиса, профессиональной подготовки и квалификации работников туристского предприятия);
- претензионные (система сбора и анализа информации от туриста).

Группа пространственных показателей анализируется в процессе регулярного мониторинга качества обслуживания в туристском предприятии. Все параметры группируются определенным образом и включаются в общую балльную оценку. К таким параметрам причисляются следующие:

- внешнее оформление здания туристской фирмы;
- ее информационное оформление;
- внутреннее оформление помещений туристского предприятия и др.

Рекомендуется оценку пространственных показателей корректировать с учетом влияния претензионных показателей (жалоб, претензий, положительных отзывов туристов). В зависимости от целей и задач исследования, в процессе подсчета общей оценки по качественным показателям, группе присваивается весовой коэффициент, который показывает важность того или иного показателя.

Анализу информационных показателей часто не уделяется должной оценки, хотя они очень важны, потому что качество информационного обеспечения имеет влияние на общее восприятие туристом качества туристских услуг. Для анализа информационных показателей рассматриваются следующие характеристики:

- информация о деятельности туристской фирмы;
- информация об оказываемых туристских услугах;
- оформление информационных материалов и др.

Включение в анкету характеристик профессиональных показателей происходит на основе следующих составляющих:

- анализ результатов наблюдения за процессом обслуживания туристов;

- обработка жалоб из книги жалоб и предложений;
- обработка информации из других источников;
- проведение проверок уровня обслуживания на туристском предприятии.

В результате анализа полученной информации оцениваются компетентность, корректность, доброжелательность персонала, умение сотрудников разрешать конфликты и др. Помимо вышеперечисленных параметров система оценки может быть дополнена такими характеристиками как время обслуживания туриста, время ожидания и др.

Группа претензионных показателей также играет большую роль в оценке профессиональных показателей. Учет претензионных показателей заключается в корректировке оценки в зависимости от положительных или отрицательных отзывов клиентов. На базе вышеперечисленных характеристик разрабатывается анкета, по результатам заполнения которой суммируются баллы, характеризующие качество услуг на туристском предприятии.

Повышение качества предоставляемых услуг — это необходимое условие увеличения конкурентоспособности туристских предприятий на мировом туристском рынке.

Можно выделить два основных критерия системы качества:

- она должна обеспечивать высокий уровень качества, его соответствие стандартам и потребностям туриста;
- она служит инструментом для создания специальных технологий по рациональному управлению предприятием.

На получение дополнительной прибыли и повышение конкурентоспособности туристских предприятий влияет наличие сертифицированной системы качества.

Сертификация в условиях рыночных отношений признанной во всем мире способ независимого подтверждения (оценки) соответствия продукции, работ и услуг установленным требованиям.

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, подведомственными им государственными учреждениями, уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Уровень качества продукта определяется как соответствие его свойств требованиям стандартов. Директивными установками для создания технологий в области управления качеством являются

международные стандарты, ориентированные на установление идентичных норм к аналогичной продукции и услугам в мировом масштабе.

Стратегия управления качеством имеет три варианта реализации:

- системный подход, когда первостепенное значение приобретает общее качество управленческой деятельности, а затем — качество технологии производства (перспектива развития компании);
- комплексный подход, основанный на приоритете качества тех элементов производства и управления, которые непосредственно влияют на качество продукции (только внедряется, и для него существует набор стандартов как на технологии производства, так и на систему управления качеством продукции и услуг (ИСО 9000);
- локальный подход, в котором основное внимание уделяется технологии производства (самый распространенный и методически хорошо разработан).

Качество туристской услуги может быть оценено тремя способами:

- по собственной методике туристской компании;
- по отношению к качеству некоторого образца, принятого за эталон;
- по отношению к международному или национальному стандарту.

Таким образом, качество туристской деятельности можно определить как степень ее соответствия общепринятым требованиям или стандартам.

О качестве туристской деятельности судят, в первую очередь, по качеству туристских услуг, которые определяются классификацией и стандартизацией.

Цели национальной стандартизации определены ФЗ-162 от 29 июня 2015 года «О стандартизации в Российской Федерации», ключевыми из которых являются:

- безопасность продукции, работ и услуг для жизни, здоровья и имущества граждан;
- обеспечение качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии;
- экономия всех видов ресурсов.

В сфере туризма сформирован национальный технический комитет по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения», который действует в соответствии с законодательными нормами и готовит стандарты, определяющие требования к качеству предоставляемых туристских услуг. В 2018 году создан ТК «Услуги в сфере гостеприимства».

Одним из современных инновационных механизмов государственного регулирования экономики является техническое регулирование, которое применяется наряду с антимонопольным регулированием и социальной политикой при предоставлении туристских услуг.

Рассмотрим детально направленные на реализацию системы повышения качества туристских услуг.

1. Регламентирование. Правовое установление обязательных правил, характеристик, методов и форм оценки продукции и процессов для их многократного использования в целях обеспечения недопустимого риска для жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений. Инструментами регламентирования являются технические регламенты, которые применяются в целях:

- защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
- предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей;
- обеспечения ресурсосбережения.

Несмотря на то что в соответствии с Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» туристские услуги не подлежат обязательной форме регулирования, ряд инфраструктурных элементов сферы туризма зависит от нормирования на основе технических регламентов. Так, безопасность гостиниц и других средств размещения, безопасность применяемых в туризме средств передвижения (поезда, самолеты, автомобили, катера и др.), электроприборов, продуктов питания, определена техническими регламентами, введенными за последние годы. Перечень технических регламентов, влияющих на безопасность туристских услуг, приведен в приложении 3.

2. Стандартизация на национальном уровне. Деятельность по разработке (ведению), утверждению изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации.

Стандартизации на национальном уровне — это деятельность, осуществляемая в масштабе Российской Федерации. Инструмента-

ми стандартизации на национальном уровне являются международные, межгосударственные и национальные стандарты, классификаторы технико-экономической информации и своды правил.

Стандартизация на национальном уровне в сфере туризма осуществляется в целях:

1. Повышения уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, в области экологии, здоровья и жизни животных и растений, объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.
2. Обеспечения конкурентоспособности туристских услуг; научно-технического прогресса; рационального использования ресурсов; информационной совместимости; сопоставимости экономико-статистических данных; государственных заказов, внедрения инноваций; подтверждения соответствия услуг; решений арбитражных споров; судебных решений.
3. Создания систем классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации для сферы туризма; систем обеспечения качества услуг; систем поиска и передачи данных; доказательной базы и условий выполнения требований технических регламентов.

Национальные стандарты утверждаются Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) при отсутствии серьезных возражений по существенным вопросам у квалифицированного большинства сторон, т.е. при общем согласии (консенсусе). Это достигается в результате процедуры публичного обсуждения проекта стандарта, при котором учитываются мнения всех сторон и сближаются несовпадающие точки зрения. При этом принимают во внимание все замечания, поскольку участвующие в обсуждении стороны равноправны.

Целесообразность разработки национальных стандартов определяется их социальной, экономической и технической значимостью и приемлемостью при применении, которые могут быть, в свою очередь, обусловлены принятием технических регламентов.

Для инновационных туристских услуг законодатели предлагают такую категорию нормативных документов как предварительные стандарты, срок действия которых может быть не более чем 3 года. После чего, они могут быть утверждены в установленном порядке как национальные или межгосударственные стандарты. В обоснованных случаях возможно введение региональных и национальных стандартов других стран как документов российской системы стан-

дартизации в установленном порядке (перечень действующих в Российской Федерации национальных стандартов в сфере туризма приведен в приложении 4).

3. Стандартизация на уровне организации. Деятельность по установлению правил и характеристик на оказываемые услуги в рамках организации.

Инструментами стандартизации на уровне организации являются стандарты организации (в том числе ассоциации, концерна и др.). Технические условия также отнесены к категории стандартов организации.

Стандарты организаций туроператоров и турагентов, общественных, научных организаций, саморегулируемых организаций, объединений юридических лиц в сфере туризма могут разрабатываться и утверждаться ими самостоятельно. Целью разработки стандартов являются обеспечение качества оказания туристских услуг, распространение и использование полученных в различных областях знаний результатов инновационной деятельности. Эта категория стандартов дает основу для создания добросовестной конкуренции на рынке туристских услуг.

Стандарты организаций могут разрабатываться:

- на применяемые в данной организации процессы и оказываемые туристские услуги;
- на продукцию, создаваемую и поставляемую организацией для нужд сферы туризма на внутренний и внешний рынок;
- на полученные в результате научных исследований принципиально новые виды туристских услуг, технологии, принципы организации и управления организацией;
- для обеспечения соблюдения требований технических регламентов и применения в данной организации национальных российских стандартов, международных, региональных стандартов (в том числе межгосударственных), национальных стандартов других стран, а также стандартов других организаций.

В туризме на уровне организации наиболее популярным являются стандарты обслуживания, характеризующие, например, правила приема и размещения туристов, стандарты внешнего вида, стандарты уборки помещений, формирования туров.

4-а. Декларирование. Форма обязательного подтверждения соответствия (документального удостоверения соответствия) продукции требованиям технических регламентов.

Декларирование в сфере туризма может быть применимо в основном в тех инфраструктурных элементах, которые связаны с про-

извоздством продукции (общественное питание, медицинское обслуживание и др.)

4-6. Обязательная сертификация. Форма обязательного подтверждения соответствия (документального удостоверения соответствия) продукции, осуществляемая аккредитованным органом по сертификации на соответствие требованиям технических регламентов и обязательным положениям стандартов.

Аналогично такому элементу как декларирование в туризме обязательная сертификация применяется там, где используется потенциально опасная продукция (например, туристское снаряжение, оборудование для дайвинга и др.).

5. Добровольная сертификация. Форма добровольного подтверждения соответствия (документального удостоверения соответствия) услуг и иных объектов, осуществляемая аккредитованным (уполномоченным) органом по сертификации на соответствие требованиям стандартов, систем добровольных сертификаций и условиям договоров.

Система добровольной сертификации может быть создана как юридическим лицом и (или) индивидуальным предпринимателем, так и несколькими юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями.

Лицо или лица, создавшие систему добровольной сертификации, устанавливают перечень объектов, подлежащих сертификации, и характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, правила выполнения предусмотренных данной системой добровольной сертификации работ и порядок их оплаты, определяют участников данной системы добровольной сертификации.

Системы сертификации могут быть созданы на национальном, региональном или отраслевом уровнях. Каждое из туристских предприятий может выбрать систему и пройти по ее правилам сертификацию.

По результатам добровольной сертификации выдается сертификат соответствия и организации предоставляется право маркировать все, что связано с оказанием услуг знаком соответствия системы добровольной сертификации (визитки, договора, рекламную продукцию). Порядок применения такого знака соответствия устанавливается правилами соответствующей системы добровольной сертификации.

Применение знака соответствия осуществляется заявителем на добровольной основе любым удобным для него способом в порядке, установленном в системе сертификации.

К объектам добровольной сертификации наряду с туристскими услугами могут быть отнесены: продукция, персонал, системы менеджмента качества, объекты строительства, образовательный процесс и др.

6-а. Аккредитация. Официальное признание национальным органом по аккредитации (Росаккредитацией) компетентности организации выполнять работы в определенной области оценки соответствия.

Аккредитации подлежат органы по сертификации, испытательные лаборатории, инспекционные органы, калибровочные (поверочные) лаборатории, органы по сертификации персонала. По результатам аккредитации выдается аттестат (свидетельство, диплом и др.).

Аккредитация органов по сертификации и других структур осуществляется на основе принципов:

- добровольности;
- открытости и доступности правил аккредитации;
- компетентности и независимости органов, осуществляющих аккредитацию;
- недопустимости ограничения конкуренции и создания препятствий пользованию услугами органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров).

Аккредитацию, как правило, проводят в рамках обязательной сертификации. В ряде систем сертификации, используемых для сертификации туристских услуг, применена не аккредитация, а уполномочивание. В этом случае передача полномочий осуществляется по правилам добровольной сертификации там, где это предусмотрено системой.

6-б. Уполномочивание. Передача полномочий физическому или юридическому лицу выполнять работы в определенной области оценки соответствия в том числе и при добровольной сертификации.

«Уполномочивание» рассматривают как некую разновидность аккредитации. На практике термин «уполномочивание» применяют при установлении статуса органа по сертификации. В сфере туризма наиболее распространенной процедурой является не аккредитация, а уполномочивание. Правила и процедуры уполномочивания определяются в рамках конкретной системы сертификации.

7. Испытания. Экспериментальное определение количественных и (или) качественных характеристик свойств продукции в условиях эксплуатации (потребления), хранения и транспортирования или при воспроизведения (моделировании) этих условий.

Испытания считаются источником достоверных сведений о свойствах и качестве продукции (или материальной составляющей услуги) на всех этапах жизненного цикла.

В сфере туризма испытания применяются только предприятиями инфраструктуры при создании продукции для туризма (туристское снаряжение, обувь и др.).

8. Регистрация. Запись лиц, фактов или явлений с целью систематизации или придания им законности.

Регистрация, как один из элементов оценки соответствия, рассматривается с двух позиций:

- как синоним сертификации. В ряде случаев, особенно в западных странах, сертификацию заменяют словом «регистрация». При этом регистрация представляет собой оценку соответствия третьей стороной;
- как включение услуги, продукции, предприятия, специалиста в реестр, регистр или в официальное печатное издание. Процедура регистрации не предусматривает регулирующей роли проверяющего органа, а основана на анализе представленных заявителем документов. Включение в реестр и другие документы позволяет управляющему органу оперативно выявить необходимый объект, установить несоответствие или принять определенные стимулирующие действия.

В сфере туризма регистрация осуществляется при формировании состава хозяйствующих субъектов рынка, имеющих финансовые гарантии в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

9. Приемка и ввод в эксплуатацию. Оценка объекта на соответствие установленным нормам с целью ввода его в эксплуатацию.

Объектами приемки может быть оборудование, транспорт, здания, сооружения и др. Исторически сложилось так, что наиболее эффективна эта форма оценки соответствия для строительных объектов, а в туризме используется при вводе в эксплуатацию зданий и сооружений, используемых для размещения туристов.

10. Категорирование. Процедура, связанная с классификацией организации по качеству предоставляемых услуг, проводимая на основе исследования организации и устанавливающая в письменной форме различные уровни качества для объектов одного типа (вида).

Категорирование как форма оценки соответствия наиболее популярна в сфере туризма, так как дает потребителю возможность выбирать предприятие по критерию «цена-качество».

При категорировании все множество предприятий одного вида или типа делится по качеству на несколько последовательных

групп — категорий: от категории с низшим качеством оказываемых услуг до категории с самым высоким качеством. Наряду с понятием «категория» могут использоваться «класс», «разряд».

Наиболее известной системой классификации по категориям считается классификация гостиниц на «звезды». В настоящее время классификация гостиниц становится обязательной. Критерий оценки — комплексный, слагаемыми которого являются: состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории, состояние номерного фонда, состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения, наличие и состояние предприятий питания, информационное и техническое оснащение, возможности предоставления дополнительных услуг. Также ряд требований предъявляется к персоналу, его подготовке, образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению. Классификация может проводиться в сфере общественного питания, в индустрии развлечений, среди предприятий дошкольного образования, в сфере авиаперевозок, санитарно-оздоровительных учреждений, бытовом обслуживании.

11. Оценка мастерства исполнителя. Оценка возможности исполнителя услуги выполнять предусмотренные нормативными документами требования к качеству и безопасности услуг.

Данная оценка может осуществляться самостоятельно, а также в составе системы сертификации или категорирования.

Оценка мастерства исполнителя в основном проводится при оказании услуг. Это определено природой услуги, так как сам термин «услуга» связан с понятием «услужение», «желание сделать полезное кому-то». Мастерство исполнителя обусловлено профессиональными навыками исполнителя, а также его морально этическими качествами. Обязательными условиями положительной оценки мастерства исполнителя в туризме являются:

- наличие документа, подтверждающего профессиональное образование исполнителя;
- знание законодательной базы, в частности, законодательства в области технического регулирования и защиты прав потребителей;
- знание требований международных, межгосударственных, национальных стандартов, сводов правил, стандартов организации, санитарных и строительных правил и норм;
- умение применять на практике действующие в рамках организации методы контроля, правила формирования турпродукта.

Оценка мастерства исполнителя может производиться внешней стороной (например, при проведении сертификации или категори-

рования), а также внутри самого предприятия (например, при внутреннем аудите системы менеджмента качества).

Мастерство исполнителя рассматривается в качестве основного аргумента при присвоении исполнителю квалификации в соответствии с действующей тарифно-квалификационной системой и профессиональными стандартами.

Наряду с оценкой мастерства исполнителей может проводиться независимая оценка квалификаций также на соответствие профессиональным стандартам.

12. Экспертиза услуг. Подтверждение качества и безопасности в конфликтных ситуациях.

В рамках оценки соответствия в основном рассматривается один вид экспертизы — потребительская (хотя существуют и другие виды экспертиз, такие как экспертиза документов, помещений и т.д.).

Потребительская экспертиза проводится, как правило, в два этапа. Первый — экспертиза по настоянию потребителя, осуществляется исполнителем услуги. Второй — экспертиза, проводимая независимыми экспертами по решению суда.

В целях поддержки, как потребителей, так и исполнителей услуг должны формироваться центры независимой экспертизы. Основной функцией таких центров является предоставление объективной и достоверной информации хозяйствующим субъектам в туризме и потребителям о качестве услуг.

В настоящее время в Москве и регионах России действует ряд центров независимой экспертизы: Федеральный центр независимой экспертизы, Центр экспертизы качества при Торгово-промышленной палате и др.

Объектами экспертизы в сфере туризма могут быть: услуги, профессионализм исполнителя, туристское снаряжение и т.д. Основные правовые аспекты проведения потребительской экспертизы отражены в Федеральном законе «О защите прав потребителей».

По результатам экспертизы, как правило, составляется акт, который подписывает эксперт, а утверждает руководитель экспертного центра.

13. Аттестация рабочих мест. Процедура оценки состояния рабочих мест исполнителей, удостоверяющая возможность производства продукции или оказания услуг соответствующего качества при условии соблюдения для исполнителей безопасных условий труда, отсутствие вредных и (или) опасных производственных факторов.

Правовой и информативной основой проведения оценки соответствия рабочих мест (аттестации) является Федеральный закон «Об ос-

новах охраны труда в Российской Федерации» и Порядок проведения аттестации рабочих мест по условиям труда (Приказ от 26 апреля 2011 г. №342н Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации «Об утверждении порядка аттестации рабочих мест по условиям труда»).

14. Конкурсы. Оценка и выбор лучшего представителя среди определенного круга участников по установленным и утвержденным критериям качества.

В результате рейтингования устанавливается лучшее предприятие в области качества среди всех заявивших и прошедших оценку соответствия. Победителю вручается премия.

Наиболее популярными в России, как отмечалось выше, являются конкурсы на «Премию Правительства Российской Федерации в области качества», конкурс «Сто лучших товаров (услуг)», а также премии в сфере туризма и др.

15. Контроль качества. Оценка качества услуг, осуществляемая компетентным органом по инициативе заинтересованной стороны.

Контроль качества, как правило, осуществляется по требованиям к услугам, заявленным добровольно. Объектами контроля качества могут выступать услуги, персонал, организация и др. Проверяющей стороной могут являться внешние организации (например, перевозчики) и внутренние службы фирмы (например, отдел менеджмента качества).

При контроле качества обращают внимание на факторы, влияющие на качество туристских услуг. Такие факторы можно подразделить на три группы: факторы, непосредственно влияющие на качество услуг, факторы, стимулирующие качество услуг, и факторы, способствующие сохранению качества услуг при доведении его от исполнителя.

Результаты контроля качества могут быть оформлены в виде акта или могут регистрироваться в специальных формах.

16. Государственный контроль (надзор). Документальная проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем при осуществлении их деятельности обязательных требований к объектам надзора и принятие мер по результатам установленных нарушений. Государственный надзор осуществляется исключительно федеральными органами исполнительной власти (федеральными надзорами). Мероприятия по государственному надзору могут осуществляться с привлечением компетентных организаций различных форм собственности.

В туризме государственный контроль (надзор) осуществляют региональные подразделения Роспотребнадзора при использовании потенциально опасной продукции для туристских целей.

Органы государственного контроля (надзора) обязаны:

- проводить в ходе мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов, разъяснительную работу по применению законодательства Российской Федерации;
- соблюдать коммерческую тайну и иную охраняемую законом тайну;
- соблюдать порядок осуществления мероприятий по государственному контролю и надзору за соблюдением требований технических регламентов и оформления результатов таких мероприятий, установленный законодательством Российской Федерации;
- принимать на основании результатов мероприятий по государственному контролю и надзору за соблюдением требований технических регламентов меры по устранению последствий нарушений требований технических регламентов;
- направлять информацию о несоответствии продукции требованиям технических регламентов в соответствующие инстанции.

В Федеральном законе «О техническом регулировании» и Федеральном законе «О стандартизации в Российской Федерации» предусмотрено установление обязательных для применения и исполнения требований к продукции (на основе технических регламентов), и установление и применение на добровольной основе требований к продукции, выполнению работ или оказанию услуг (на основе стандартов).

Обязательные требования устанавливаются к выполнению показателей безопасности и экологии только для продукции. На услуги по законодательству требования к безопасности в технических регламентах не устанавливаются. Однако в настоящее время предусмотрены управляющие воздействия по решению такой проблемы как соблюдение требований российских технических регламентов и технических регламентов таможенного союза на продукцию, выпускаемую для нужд туризма. Наиболее важные регламенты для сферы туризма приведены в приложении 3. Среди них такие технические регламенты как «О безопасности зданий и сооружений», «О безопасности колесных транспортных средств», «О безопасности объектов внутреннего водного транспорта» и др.

Так как в федеральных законах сфера услуг выведена из зоны обязательного регулирования и на них не разрабатываются технические регламенты, то основным документом, регламентирующим

качество туристских услуг, становится стандарт. Соответственно, главный упор при выборе способов повышения качества туристских услуг делается на систему стандартизации, основным инструментом которой является стандарт.

Национальные стандарты применяются на добровольной основе. Обязательность соблюдения их требований наступает при прямом указании на это в действующем законодательстве, договорах и контрактах.

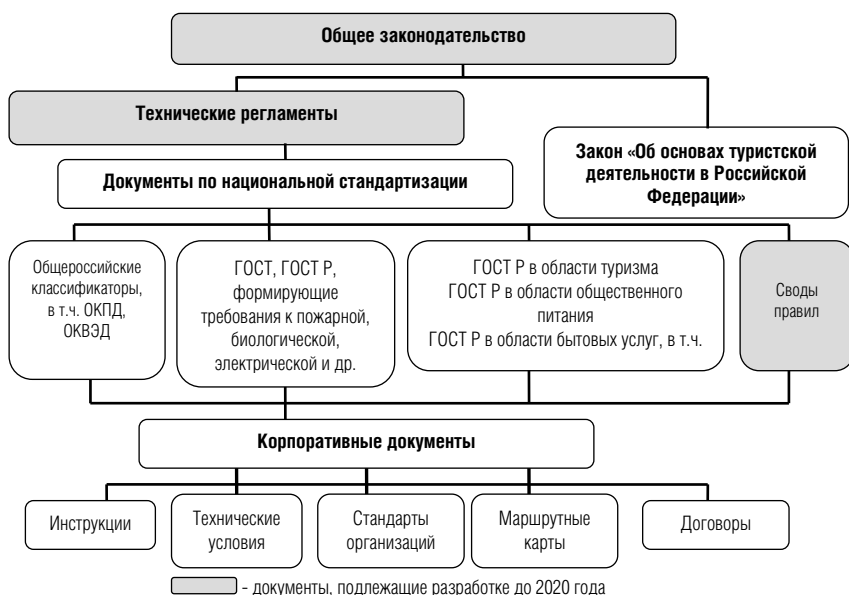


Рис. 21. Перспективная структура документов национальной системы повышения качества туристских услуг

Разработка национальных стандартов выполняется открыто с участием представителей технического комитета по стандартизации ТК 199. Комитет объединяет на добровольной основе более 30 компетентных организаций в сфере туризма.

Кроме национальных стандартов, сами предприятия сферы туризма могут разрабатывать и утверждать стандарты организации. Подготовленные непосредственно предприятиями туристской индустрии и туристскими профессиональными объединениями предпринимателей стандарты становятся обязательными для них.

Туристским организациям рекомендуется применение комплекса законодательных и нормативных документов в области техническо-

го регулирования и стандартизации, формируя объективные условия для того, чтобы сделать туристский бизнес в России качественным и безопасным, а, следовательно, привлекательным для всех категорий туристов. Структура нормативных правовых документов в сфере туризма представлена на рисунке 21.

Данные документы являются нормативной основой при решении проблемы повышения качества туристских услуг.

2.3. Разработка и применение программ повышения качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность

Повышение качества туристских услуг является важнейшим фактором обеспечения конкурентоспособности любого предприятия туристской индустрии и должно осуществляться на плановой основе. Программы повышения качества основаны на использовании программно-целевого метода планирования и являются эффективным инструментом осуществления политики в области качества туристских услуг.

Рекомендуемая структура программы «Качество» для организаций, осуществляющих туристскую деятельность, приведена в таблице 5.

Таблица 5

Структура программы «Качество» для организаций, осуществляющих туристскую деятельность

Раздел программы	Содержание раздела
1. Краткая характеристика организации, осуществляющей туристскую деятельность	
2. Миссия	Должна содержать ответы на такие вопросы: – в чем уникальность организации; – какова позиция организации на рынке; – для чего существует организация
Видение	Должны содержаться ответы на такие вопросы: – каковы долгосрочные цели организации; – каково будущее организации; – чего хочет достичь организация.
Политика в области качества	Должна определить роль качества в реализации стратегических целей организации, основные принципы и направления практической деятельности

Раздел программы	Содержание раздела
Анализ состояния качества и конкурентоспособности.	Анализ следует провести силами самой организации с использованием методов бенчмаркинга и самооценки, SWOT-анализа. Возможно привлечение к анализу внешних аудиторов
Ранжирование	На основе проведенного анализа проблем качества, определение главных и основных целей системы менеджмента качества организации
Задания по повышению уровня качества и конкурентоспособности	В задание следует включить вновь разрабатываемые мероприятия (по срокам освоения), подлежащие модернизации (с учетом сроков). Желательно определить размеры и источник финансирования освоения и модернизации. В план включается освоение новых туристских услуг, расширение масштабов деятельности
Этапы разработки (совершенствования) систем менеджмента качества	На базе международных стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000, а при необходимости и других стандартов, например ИСО 16949, ИСО 22000, ИСО 27001, ИСО 13845) и сроки их сертификации (повторной сертификации).
Меры по освоению принципов всеобщего управления качеством	Принципы: – ориентация на потребителя; – роль руководства; – вовлечение работников; – процессный подход; – системный подход; – постоянное улучшение; – принятие решений, основанных на фактах, взаимовыгодные отношения с партнерами (средствами размещения, транспортными предприятиями и т.д.)
Мероприятия, обеспечивающие достижение целей, сформулированных в политике в области качества	Мероприятия: – мероприятия по обновлению организационно-технической базы предоставления туристских услуг, освоению высших технологий, в том числе технологий цифровой экономики, ресурсосбережению, внедрению современных методов управления качеством; – организационные мероприятия, в том числе регулярное проведение дней и конференций по качеству, участие в профессиональных конкурсах и выставках; – экономические мероприятия, в том числе совершенствование системы стимулирования персонала; – график внедрения нормативных правовых документов; – учебно-пропагандистские мероприятия, в том числе организация непрерывного обучения персонала по качеству; – информационное обеспечение реализации политики качества туристских услуг

Разработчиками программы, как правило, являются структурные подразделения организаций, осуществляющих туристскую деятельность, координатором целесообразно назначить службу качества (ответственного за качество). Возглавляет разработку программы «Качество» руководитель организаций, осуществляющей туристскую деятельность. Программа «Качество» должна вводиться приказом по организации. При необходимости в нее вносятся изменения по итогам календарного года.

Для обследования организации, осуществляющей туристскую деятельность, с целью обоснованного составления мероприятий, включаемых в программу «Качество», целесообразно провести анкетирование среди главных специалистов организации (таблица 6).

Таблица 6

Примерное содержание анкеты для выявления направлений по повышению качества работы организации, осуществляющей туристскую деятельность

1. Какой процент туристского продукта составляет	региональный рынок	%		
	российский рынок	%		
	международный рынок	%		
2. Какие последствия для вашей организации вы прогнозируете при существующей финансово-экономической ситуации в стране и диверсификации туристских услуг на внутренний рынок?	Последствия	1-й год	2-й год	...n-й год
	Увеличение: – объема услуг, %			
	– доли новых технологий, %			
	– рабочих мест, ед.			
	– объема инвестиций, т. руб.			
3. Проанализируйте, пожалуйста, факторы, которые, по вашему мнению, в наибольшей степени отражают конкурентоспособность вашей организации (проранжируйте по степени влияния от 1 до 7).	Оценка			
Качество				
Издержки оказания услуг, цена				

Сроки формирования заказа на туристский продукт	
Стоимость туристского продукта	
Обслуживание корпоративных и индивидуальных клиентов	
Имидж организации, осуществляющей туристскую деятельность	
Другие факторы, укажите	
4. Что, по вашему мнению, необходимо сделать в организации для повышения качества туристских услуг? (проранжируйте факторы).	Оценка
Освоить новые виды туристских услуг	
Повысить инновационный уровень туристских услуг	
Повысить квалификацию кадров	
Внедрить систему менеджмента качества (СМК) на базе стандартов ИСО 9000	
Освоить эффективные методы управления качеством (само-оценка, бенчмаркинг, статистические методы и др.)	
Другое, укажите	
5. Имеет ли ваша организация сертификат соответствия требованиям стандарта ИСО 9001 на СМК?	Да
	нет
6. Если нет (п.5) то, в какие сроки вы планируете его получить?	Год?
	Не планируем
	Другое
7. Пользуетесь ли вы услугами консалтинговых фирм при внедрении систем менеджмента?	Да
	Нет
8. Если да (п. 10), то удовлетворены ли Вы качеством консалтинговых услуг?	Да
	Нет
9. Если да (п. 10), назовите консалтинговую фирму(ы)	
10. Удовлетворены ли вы качеством услуг производственной инфраструктуры?	
Гостиницы и средства размещения	Да
	Нет
Железнодорожный транспорт	Да
	Нет
Автомобильный транспорт общего пользования	Да
	Нет

Продолжение

Воздушный транспорт	Да
	Нет
Связь	Да
	Нет
Общественное питание	Да
	Нет
Бытовые услуги	Да
	Нет
Выставки	Да
	Нет
11. Удовлетворены ли вы качеством услуг институциональной инфраструктуры?	
	Нет
Банки	Да
	Нет
Страховые компании	Да
	Нет
Туристско-информационные центры	Да
	Нет
Торгово-промышленные палаты	Да
	Нет
Центр стандартизации, метрологии и сертификации Органы по сертификации	Да
	Нет
Службы федеральных органов исполнительной власти	Да
	Нет
12. Что, по вашему мнению, необходимо сделать в организации по снижению издержек (проранжируйте факторы от 1 до 10)?	
Установить современное оборудование средств информационных технологий	Да
	Нет
Внедрить современные системы бронирования	Да
	Нет
Освоить прогрессивные методы обслуживания	Да
	Нет
Внедрить современные методы обработки информации, включая технологии цифровой экономики	Да
	Нет

Продолжение

13. Удовлетворены ли вы поддержкой органов управления?	
Проведением профессиональных конкурсов, смотров по качеству	Да
	Нет
Моральное стимулирование	Да
	Нет
Предоставление преференций:	
– по налогообложению	Да
	Нет
– условиям участия в тендерных торгах в части поддержки социально-ориентированных мероприятий	Да
	Нет
Финансирование из местных бюджетов отдельных мероприятий по качеству	Да
	Нет
Льготы на рекламу в государственных СМИ	Да
	Нет
14. Какие меры целесообразно принять для повышения качества и конкурентоспособности туристских услуг (обозначьте приоритеты от 1 до 10)?	
Разработать и реализовать программу «Качество»	
Проводить ежегодные профессиональные конкурсы на премию качества туристских услуг	
Ввести ежегодную рейтинговую оценку деятельности организаций, осуществляющих туристскую деятельность, по качеству	
Проводить ежегодные конференции по качеству туристских услуг	
Освещать в СМИ передовой опыт работы по качеству организаций, осуществляющих туристскую деятельность	
Повышать имидж туризма и туристских услуг на российском и международном рынке	
15. Некоторые сведения об организации, осуществляющей туристскую деятельность Виды туризма и характер работы организации (туроператор, турагент)	
Время функционирования	Свыше 30 лет
	Свыше 15 лет
	Свыше 10 лет
	Свыше 5 лет
	Свыше 1 года
	До года

Окончание

Численность персонала организации	Свыше 100 чел
	Свыше 50 чел.
	Свыше 10 чел.
	Свыше 5 чел.
	Менее 5 чел.
Форма собственности	Государственная
	Муниципальная
	Акционерное общество
	Индивидуальная

Таким образом, важнейшим инструментом повышения качества туристских услуг может быть программа «Качество», разрабатываемая и реализуемая в организации, осуществляющей туристскую деятельность.

Системный подход к управлению качеством туристских услуг в соответствии с международным стандартом ИСО 9001-2015 предполагает выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы и содействует повышению результативности и эффективности в достижении целей. Основной целью внедрения системы менеджмента качества в сфере туризма является достижение высокого качества туристских услуг, их конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках на основе применения различных форм и методов государственного и общественного воздействия. Эффективными инструментами повышения качества являются стандарты и создаваемые на их основе системы менеджмента качества.

Стандарты и стандартизация играют существенную роль в управлении туризмом. Основой для внедрения современных методов менеджмента качества туристских услуг является ГОСТ ISO 9001: 2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Целями внедрения систем менеджмента качества являются:

- повышение результативности и эффективности (качества) деятельности организаций, осуществляющих туристскую деятельность,
- повышение прозрачности деятельности и возможности проследить связь между решениями, действиями и результатами,

- повышение социальной ответственности организаций, осуществляющих туристскую деятельность, перед обществом, гражданами, увеличение степени ориентированности на их нужды при соблюдении законодательных и иных нормативных требований.

Система менеджмента качества включает в себя: организационную структуру; документацию, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством. Ключевым элементом этой системы является процессный подход к менеджменту.

В основных документах, определяющих требования к системе менеджмента качества, (в действующем ГОСТ Р ISO 9001-2011) сформулированы восемь принципов, которые иллюстрирует рисунок 22.

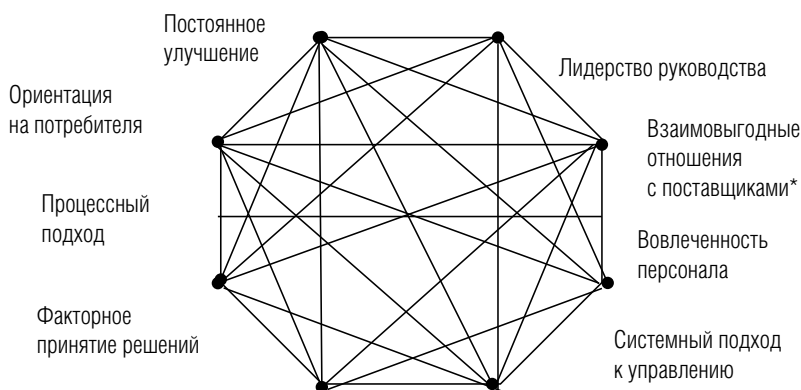


Рис. 22. Восемь принципов, лежащих в основе ГОСТ ISO 9001-2011

Все принципы взаимосвязаны между собой. Содержание принципов системы менеджмента качества применяемых в организациях, осуществляющих туристскую деятельность, приведено в таблице 7.

Ключевым принципом системы менеджмента качества является процессный подход. Процессный подход применяется при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. Следует отметить, что в настоящее время одновременно действуют две версии стандарта на менеджмент качества ГОСТ Р ISO 9001-2011 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015, вторая версия содержит семь принципов менеджмента качества и имеет риск ориентированную направленность.

**Принципы менеджмента качества и рекомендации
по их применению в организациях, осуществляющих
туристскую деятельность**

Принцип менеджмента качества	Сущность принципа	Рекомендации по применения принципа СМК
1. Ориентация на потребителя	Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания	1. Осознание всех потребностей и ожидания потребителей, включая качество туристских услуг, режим работы организации, осуществляющей туристскую деятельность, цену и т.д. 2. Обеспечение сбалансированного подхода к запросам потребителей и потребностям других заинтересованных сторон (владелец, акционеров, партнеров, общества в целом). 3. Доведение этих потребностей и ожиданий до всего персонала организации 4. Измерение удовлетворенности потребителей и корректирующие воздействия
2. Лидерство руководителя	Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации	1. Демонстрация приверженности качеству собственным примером. 2. Понимание и реагирование на внешние изменения. 3. Ориентация на потребности всех заинтересованных сторон. 4. Четкое определение прогноза будущего своей в организации, осуществляющей туристскую деятельность. 5. Обеспечение атмосферы доверия и работы без страха. 6. Обеспечение персонала необходимыми ресурсами и свобода действия в рамках ответственности. 7. Инициирование, признание и поощрение вклада людей. 8. Поддержка открытых и честных взаимоотношений. 9. Обучение и «выращивание» работников. 10. Установление смелых целей и применение стратегии для их достижения

Принцип менеджмента качества	Сущность принципа	Рекомендации по применения принципа СМК
3. Вовлечение работников	Работники всех уровней составляют основу организации и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности	<i>Для работников:</i> 1. Принятие инициативы и ответственности в решении проблем. 2. Активный поиск возможностей улучшения. 3. Активный поиск возможностей повышения своих знаний, опыта и компетентности. 4. Передача своего опыта и знаний членам организации (команды). 5. Ориентация на создание дополнительных ценностей для потребителя. 6. Представление своей организации, осуществляющей туристскую деятельность, потребителям и всем заинтересованным в лучшем свете. <i>Для руководства</i> — обеспечение условий, при которых персонал будет: получать удовлетворение от работы; испытывать чувство гордости, работая в данной организации, осуществляющей туристскую деятельность
4. Процессный подход	Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом	1. Определение процесса для достижения желаемого результата 2. Идентификация и измерение входов в процесс и его результатов. 3. Определение взаимодействий процесса с функциями предприятия. 4. Оценка рисков, последствий и влияния процесса на потребителей и другие заинтересованные стороны. 5. Установление четких прав, полномочий и ответственности за управление процессом. 6. Определение внутренних и внешних потребителей, партнеров и других заинтересованных сторон.
5. Системный подход	Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей	1. Определение системы путем установления и разработки системы процессов, обеспечивающих достижение заданных целей. 2. Проектирование такой системы, при которой цели достигаются наиболее эффективным путем. 3. Понимание взаимозависимости процессов в системе. 4. Постоянное улучшение системы через измерения качества 5. Определение возможностей ресурсного обеспечения, а затем принятие решений о действии

Принцип менеджмента качества	Сущность принципа	Рекомендации по применению принципа СМК
6. Постоянное улучшение	Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как еЕ неизменную цель	1. Формирование потребности у каждого работника в постоянном улучшении туристских услуг, процессов и системы в целом. 2. Применение основных концепций постоянного улучшения с помощью постепенных действий и нетрадиционных решений. 3. Периодическая оценка соответствия установленным критериям совершенства для определения области потенциального улучшения. 4. Постоянное повышение эффективности всех процессов. 5. Обучение каждого работника методам и средствам постоянного улучшения. 6. Определение измерителей и целей для организации улучшения. 7. Признание улучшений
7. Принятие решений, основанных на фактах	Эффективные решения основываются на анализе данных и информации	1. Измерение и сбор данных и информации, относящихся к задаче повышения качества туристских услуг. 2. Обеспечение уверенности в достоверности и точности данных и информации. 3. Использование апробированных методов для анализа данных и информации в области качества туристских услуг. 4. Принятие решений и выполнение действий на основе анализа фактов, опыта и интуиции
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками услуг (средствами размещения, транспортными компаниями и т.д.)	Организация и еЕ поставщики взаимозависимы и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности	1. Идентификация основных поставщиков (средств размещения, транспортных предприятий и др.). 2. Установление отношений с поставщиками на основе баланса краткосрочных и долгосрочных целей организации, осуществляющей туристскую деятельность. 3. Организация четких и открытых связей. 4. Инициирование совместных разработок и улучшение туристских продуктов и процессов. 5. Совместная работа по четкому пониманию запросов потребителей. 6. Обмен информацией и планами на будущее. 7. Признание достижений и улучшений поставщика

Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего. Применение в туристской организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов является «процессным подходом». Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии (рисунок 23).

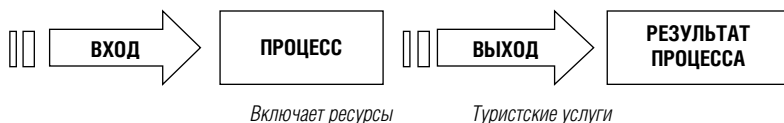


Рис. 23. Принципиальная схема процессного подхода при предоставлении туристских услуг

Все виды деятельности, связанные с процессами, возможны только при наличии соответствующих ресурсов. Входы и выходы процессов могут быть материальными (договора, средства информационных технологий, маршрутные карты и др.) и нематериальные ресурсы (например, информация, финансовые ресурсы).

В соответствии с действующим национальным стандартом ГОСТ Р 50691-2013, а также положениям в области всеобщего управления качеством (TQM) предлагается модель системы обеспечения качества услуг организации, осуществляющей туристскую деятельность (рис. 24).

Модель системы менеджмента качества, основана на процессном подходе и иллюстрирует связи между процессами, проистекающими в организации, и показывает, что потребители играют существенную роль при определении входных данных. Мониторинг удовлетворенности потребителей требует оценки информации о восприятии потребителями выполнения их требований. Модель охватывает все основные требования базового стандарта, не детализируя их.

Для успешного функционирования организация, осуществляющая туристскую деятельность, должна управлять многочисленными и взаимосвязанными видами деятельности как системой процессов. Применение такой системы, наряду с идентификацией и взаимодействиями процессов, а также их менеджментом могут считаться «процессным подходом».

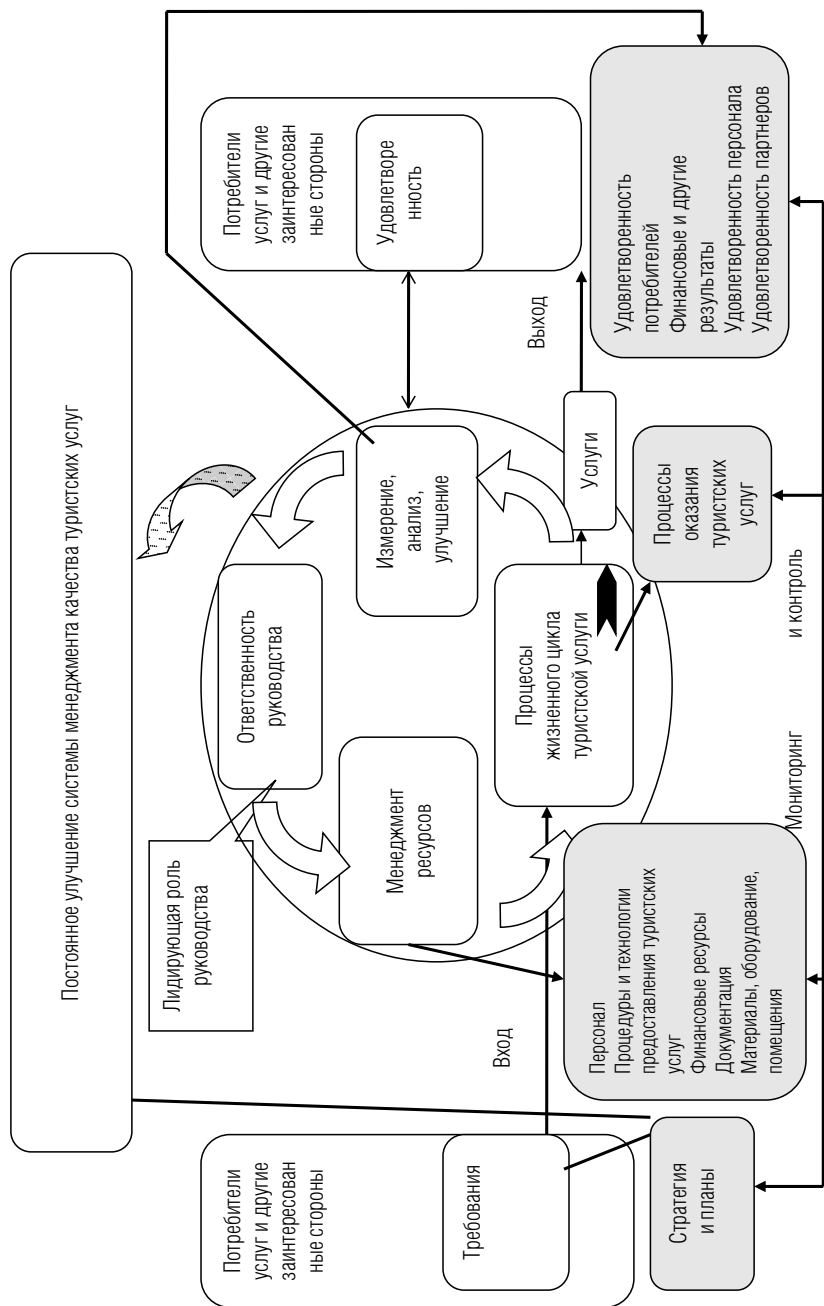


Рис. 24. Модель системы обеспечения качества туристских услуг

Организация, осуществляющая туристскую деятельность, должна разработать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии документально оформленную систему менеджмента качества, обеспечивающую соответствие предоставляемых туристских услуг установленным требованиям. Документация системы менеджмента качества туристских услуг должна включать в себя:

- заявления о политике и целях в области качества услуг;
- руководство по качеству;
- документы и записи, определенные организацией в качестве необходимых для обеспечения эффективного планирования, осуществления деятельности по оказанию услуг и управления процессами.

Основным документом, регламентирующим систему качества, является руководство по качеству. Типовая модель руководства по качеству, рекомендуемая для применения организациями, осуществляющими туристскую деятельность, приведена в таблице 8.

Таблица 8

**Типовая модель содержания руководства по качеству
туристских услуг для организаций, осуществляющих
туристскую деятельность**

Номер раздела, подраздела	Наименование раздела, подраздела	Приближительный объем, страниц
0	Введение	1
1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Термины и определения	1
4	Список пользователей	1
5	Заявление руководства о политике в области качества	1
5.1	Политика в области качества	2
6	Система менеджмента качества	0,2
6.1	Общие требования	0,2
6.1.1	Краткая характеристика органа по сертификации туристских услуг	0,2

Номер раздела, подраздела	Наименование раздела, подраздела	Приблизительный объем, страниц
6.1.2	Организационная структура органа по сертификации	0,2
6.1.3	Общие требования к системе менеджмента качества	0,2
6.2	Требования к документации	1
6.2.1	Общие положения	1
6.2.2	Руководство по качеству	1
6.2.3	Управление документацией, в том числе архивной	1
6.2.4	Управление зарегистрированными данными	1
7	Ответственность руководства	2
7.1	Обязательства руководства	1
7.2	Ориентация на потребителя	1
7.3	Политика в области качества	1
7.4	Планирование	0,2
7.4.1	Цели в области качества	0,2
7.4.2	Планирование создания и развития системы менеджмента качества	0,2
7.5	Ответственность, полномочия и обмен информацией	0,2
7.5.1	Ответственность и полномочия	0,2
7.5.2	Представитель руководства	0,2
7.5.3	Внутренний обмен информацией	0,2
7.6	Анализ со стороны руководства	0,2
7.6.1	Общие положения	0,2
7.6.2	Входные данные для анализа	0,2
7.6.3	Выходные данные анализа	1
8	Менеджмент ресурсов	0,2
8.1	Обеспечение ресурсами	0,2
8.2	Человеческие ресурсы	0,2

Продолжение

Номер раздела, подраздела	Наименование раздела, подраздела	Приближительный объем, страниц
8.2.1	Общие положения	0,2
8.2.2	Компетентность, осведомленность и подготовка	0,2
8.3	Инфраструктура, материальные ресурсы	1
8.4	Производственная среда	0,3
8.5	Финансовые ресурсы	0,3
8.6	Закупки (заключение договоров с поставщиками услуг)	0,3
9	Подтверждение соответствия туристских услуг	1
10	Перечень партнеров и оценка их компетентности	1
11	Порядок подачи и рассмотрения апелляций	1
12	Измерения, анализ и улучшение	0,2
12.1	Общие положения	0,2
12.2	Мониторинг и измерение	0,2
12.2.1	Удовлетворенность потребителей	0,2
12.2.2	Внутренние аудиты (проверки)	0,2
12.3	Управление несоответствующей туристской услугой	0,5
12.4	Анализ данных	0,5
12.5	Улучшение	0,25
12.5.1	Постоянное улучшение	0,25
12.5.2	Корректирующие действия	0,25
12.5.3	Предупреждающие действия	0,25
	Приложения:	
1	Таблица соответствия разделов Руководства по качеству пунктам ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000)	3
2	Обозначения и сокращения	1
3	Схема организационной структуры органа по сертификации	1

Номер раздела, подраздела	Наименование раздела, подраздела	Приблизительный объем, страниц
4	Последовательность работ по формированию и актуализации Руководства по качеству	1
5	Лист регистрации изменений	1
6	Матрица распределения ответственности персонала по основным элементам системы менеджмента качества	2
7	Последовательность работ при проведении анализа системы менеджмента качества	1
8	Инструкция. Управление документацией и данными	4
9	Положение о группе подтверждения соответствия туристских услуг, инспекционного контроля	4
10	Должностные инструкции	25
11	Инструкция о порядке учета, выдачи и использовании бланков строгой отчетности	2
12	Порядок регистрации декларации о соответствии	17
13	Порядок рассмотрения жалоб, апелляций, претензий по деятельности организации	2
14	Порядок проведения внутренних проверок деятельности организации	14
15	Порядок проведения подтверждения соответствия туристских услуг	36
16	Порядок проведения анализа состояния бизнес-процессов в организации	17
17	Порядок проведения инспекционного контроля сертифицированных туристских услуг	20
18	Порядок оплаты работ по подтверждению соответствия туристских услуг	5
19	Инструкция о порядке комплектования дел по подтверждению соответствия, ведения и хранения архива	3

Руководство по качеству является основным документом системы менеджмента качества и базируется на рекомендациях по внедрению системы менеджмента качества организаций, осуществляющих туристскую деятельность, приведенных в таблице 9.

Таблица 9

Рекомендации по внедрению системы менеджмента качества в организациях, осуществляющих туристскую деятельность

Этапы	Мероприятия
Проведение обследования (диагностического/оценочного аудита) текущего состояния системы менеджмента качества	1. Определение степени соответствия требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2015 существующей Системы менеджмента качества (СМК). 2. Формирование отчета с описанием основных и вспомогательных процессов, их последовательностью и взаимодействием. 3. Определение имеющегося фонда нормативной и технической документации. 4. Выявление существующих в организации, осуществляющей туристскую деятельность, элементов СМК, полностью или частично соответствующих требованиям стандартов ГОСТ ISO 9001-2015. 5. Разработка индивидуального план-графика мероприятий по разработке, внедрению и подготовке к сертификации на соответствие требованиям международного стандарта ГОСТ ISO 9001-2015. 6. Проведение презентации результатов работ. На этом этапе анализируется существующая структура организации, осуществляющей туристскую деятельность, система учетной документации, существующий на данный момент подход к менеджменту качества, уровень автоматизации принятия решений. На этапе выполнения диагностического обследования консультанты проводят встречи с руководством организации, организуют семинары по общим вопросам систем управления и практике внедрения серии стандартов ISO 9000. Проведение предварительного анализа существующей СМК необходимо для детального ознакомления со спецификой организации, осуществляющей туристскую деятельность, для создания плана мероприятий по разработке, внедрению и подготовке к сертификации СМК. Результатом предварительного аудита является отчет с рекомендациями по разработке, внедрению и подготовке к сертификации СМК. После проведения анализа вырабатывается решение о необходимых действиях по приведению СМК в соответствие с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001-2015. При этом действует принцип максимального использования всех эффективных решений, уже действующих в организации, осуществляющей туристскую деятельность, и разработке минимального количества новых форм и документов, необходимых для удовлетворения требований стандарта.

Этапы	Мероприятия
Организация проекта внедрения СМК	1. Издание приказов: – о начале работ по созданию СМК – о назначении представителя руководства по качеству – о создании рабочей группы проекта по построению СМК 2. Формирование рабочей группы проекта («Группа качества») В состав проектной команды должны входить следующие участники: Уполномоченный по качеству (генеральный директор или один из его заместителей) обеспечивает выполнение работ членами команды проекта от организации, осуществляющей туристскую деятельность, координирует работу команды проекта, согласовывает проектные документы. Представитель руководства по качеству является ответственным исполнителем по проекту, осуществляет сбор и подготовку необходимой информации, осуществляет внедрение документации СМК в организации, осуществляющей туристскую деятельность. Представители структурных подразделений (по одному от каждого подразделения) осуществляют подготовку и сбор необходимой информации для проекта в рамках своего подразделения, осуществляют внедрение документации СМК в рамках своего подразделения. От исполнителя в состав проекта входят следующие участники: Менеджер проекта — обеспечивает и координирует проектные работы со стороны исполнителя, обеспечивает взаимодействие между исполнителем и рабочей группой заказчика. Консультанты — осуществляют проектные работы, разрабатывают документацию, проводят консультирование по проектным вопросам. В ходе выполнения проекта еженедельно осуществляются совещания проектной группы по итогам недели и уточнение планов на следующую неделю. В конце каждого месяца проводятся статусные совещания с целью проверки соответствия текущих целей и границ проекта, организационной структуры проекта, плана проекта, ресурсов проекта установленным параметрам в начале проекта.
Обучение ключевых сотрудников организации, задействованных в проекте внедрения СМК	Обучение высшего руководства и сотрудников рабочей группы следующим вопросам: 1. Основы менеджмента качества 2. Основные требования стандарта ГОСТ ISO 9001-2015 3. Порядок разработки и внедрения СМК Участники обучения — «группа качества», включающая представителя руководства по качеству, работников службы качества, ответственных по участкам деятельности организации, осуществляющей туристскую деятельность, будущих внутренних аудиторов СМК из числа работников организации.

Этапы	Мероприятия
Разработка и внедрение документации СМК в организации, осуществляющей туристскую деятельность	Разработка документации СМК является одним из наиболее длительных и трудоемких этапов развития системы. При разработке документов нужно основываться на приемлемых формах. 1. Регламентация основных процессов деятельности СМК в организации, осуществляющей туристскую деятельность - Разработка перечня процессов - Разработка матрицы ответственности за процессы - Описание процессов (детальное описание процессов, описание окружения процессов, разработка карты бизнес-процессов организации) - Разработка процессных регламентов - Разработка показателей эффективности и результативности для процессов 2. Внедрение процессного подхода - Организация измерения и мониторинга результативности процессов - Организация анализа и постоянного улучшения процессов 3. Разработка и внедрение документации СМК, консультирование по разработке документов: - Политика и цели в области качества - Руководство по качеству 6 обязательных документированных процедур (управление документацией, управление записями, корректирующие мероприятия, предупреждающие мероприятия, управление несоответствующими туристскими услугами, внутренний аудит) - Формы и шаблоны внутренних рабочих инструкций - Положения о подразделениях, должностные инструкции По завершении этого этапа организация, осуществляющая туристскую деятельность получает: - Отчет о текущем состоянии системы менеджмента качества - Сформированную и обученную группу сотрудников, службу или отдел качества - Комплект документов, регламентирующих деятельность организации - План подготовки к сертификационному аудиту
Внедрение Системы менеджмента качества	Внедрение СМК включает следующие обязательные мероприятия: 1. Проведение инструктажей персонала в организации, осуществляющей туристскую деятельность, по документированным процессам и процедурам. 2. Консультирование представителя руководства по качеству и членов «группы качества» по практическим вопросам внедрения, применения и улучшения СМК. 3. Формирование команды внутренних аудиторов (из числа работников организации) и проведение их обучения — семинар на территории организации с выдачей сертификатов внутренних аудиторов СМК. 4. Подготовка плана проведения внутренних аудитов системы менеджмента

Этапы	Мероприятия
Внедрение Системы менеджмента качества	5. Проведение внутренних аудитов СМК. Подготовка по результатам аудита следующих документов: - Отчет по аудиту - План корректирующих действий - Рекомендации к прохождению сертификации 6. Корректировка СМК и устранение несоответствий по результатам аудита. 7. Разработка программы улучшения СМК и помощь в ее реализации. 8. Оказание консультаций при разработке корректирующих и предупреждающих действий по результатам проведенных внутренних аудитов СМК 9. Консультирование по порядку выполнения обязательного этапа функционирования СМК — анализу СМК со стороны высшего руководства организации, осуществляющей туристскую деятельность. 10. Контроль вовлечения персонала организации, осуществляющей туристскую деятельность, в процесс функционирования и улучшения СМК По завершении этапа организация заказчика получает: - Персонал организации, подготовленный в области СМК. - Отчет о состоянии организации после внедрения СМК. - Разработанный план по улучшению СМК. - Комплект документов, отредактированный по результатам аудитов качества. Материалы презентаций в области внедряемой СМК для ключевых сотрудников организации.
Подготовка организации к сертификации и сопровождение в ходе сертификации СМК организации, осуществляющей туристскую деятельность	1. Проведение контрольного (предсертификационного) аудита внедренной СМК на соответствие требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2015 и на готовность к сертификации. Комплексная внутренняя проверка системы менеджмента. 2. Выбор органа по сертификации СМК. Консультирование при подготовке организации, осуществляющей туристскую деятельность, к прохождению сертификационного аудита в выбранном органе по сертификации. 3. Составление заявки в компанию-регистратор на сертификацию СМК 4. Сертификация СМК организации, осуществляющей туристскую деятельность, сертифицирующим органом 4.1. Предварительная оценка СМК организации, осуществляющей туристскую деятельность (проводится по желанию заказчика), проводится с целью диагностики критических несоответствий СМК требованиям стандарта и определения готовности организации к процедуре сертификации. В общем случае объектами предварительной оценки являются: - ответственность руководства, - распределение полномочий, - структура и полнота документации,

Этапы	Мероприятия
Подготовка организации к сертификации и сопровождение в ходе сертификации СМК организации, осуществляющей туристскую деятельность	приверженность руководства современным принципам менеджмента качества, основные и вспомогательные процессы. 4.2. Проверка документации СМК. В орган по сертификации направляется заявка и комплект документации СМК. В течение небольшого промежутка времени (обычно 1-2 недели) представленная документация изучается и проверяется на полноту, взаимосвязи, отсутствие внутренних противоречий и степень соответствия требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2015. 4.3. Сертификационный аудит системы менеджмента В случае отсутствия серьезных замечаний к документации экспертная группа проводит сертификационный аудит деятельности туроператора на территории предприятия заказчика. Сертификационный аудит проводится для определения соответствия деятельности организации, осуществляющей туристскую деятельность, требованиям СМК и критериям заявленного стандарта, оценки ее результативности и способности достичь установленных целей и задач в рамках реализации политики улучшения качества. По результатам аудита оформляется отчет о проверке СМК, на основании которого экспертная комиссия принимает решение о выдаче сертификата соответствия требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2015 или об отказе в выдаче (при неудовлетворительных результатах проверки). Если в ходе аудита выявляются какие-либо несоответствия, аудиторы оформляют также протоколы несоответствий. Незначительные несоответствия, как правило, не являются препятствием к получению сертификата, а их устранение проверяется при последующих ежегодных инспекционных проверках. В случае выявления значительных несоответствий сертификат может быть выдан только после демонстрации устранения этих несоответствий. 4.4. Выполнение организацией, осуществляющей туристскую деятельность, корректирующих мероприятий по устранению несоответствий, выявленных по результатам сертификационного аудита (в случае выявления несоответствий) 4.5. Рассмотрение сертификационным органом результатов сертификационного аудита. Регистрация СМК в официальном реестре. Оформление и выдача сертификата соответствия СМК стандарту ГОСТ ISO 9001-2015 сроком на 3 года.

Этапы	Мероприятия
Сопровождение Системы менеджмента качества	1. Помощь в планировании развития СМК. 2. Надзор за функционированием СМК. 3. Подготовка организации, осуществляющей туристскую деятельность, к инспекционным аудитам (проводятся сертифицирующим органом 1 раз в год) Инспекционный аудит проводится сертифицирующим органом и включает в себя: - Анализ и оценку изменений, внесенных организацией в СМК - Оценку результативности корректирующих действий по несоответствиям, выявленным при предыдущем аудите - Анализ жалоб и претензий от заинтересованных сторон - Оценку результативности СМК туроператора - Контроль соблюдения правил использования Сертификата и знака соответствия.

Внедрение стандарта ГОСТ ISO 9001-2015 помогает построить эффективную клиент-ориентированную систему менеджмента качества, позволяющую удовлетворять и превосходить ожидания клиентов.

2.4. Рекомендации по созданию системы независимой оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность

Независимая оценка качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность, может проводиться как по инициативе самой организации, так и по инициативе органов исполнительной власти и местного самоуправления, а также при поддержке общественных организаций.

В настоящее время к числу таких оценок могут быть отнесены:

- проверки со стороны общественности, организуемые Общественным советом Ростуризма;
- внешний аудит, осуществляемый по обращению организаций, осуществляющих туристскую деятельность, в экспертную организацию;
- добровольная сертификация услуг, предоставляемых организацией, осуществляющей туристскую деятельность;
- добровольная сертификация персонала организации, осуществляющей туристскую деятельность;
- независимая оценка квалификаций персонала организации, осуществляющей туристскую деятельность, проводимая на соответствие требованиям профессиональных стандартов;

- профессиональные конкурсы организаций, осуществляющих туристскую деятельность;
- государственный контроль и надзор за потенциально опасной продукцией, производимой для нужд туристской индустрии (туристское снаряжение, техническое оборудования, транспортные средства и др.).

Рассмотрим подробнее возможности применения основных видов независимой оценки.

При Общественном совете Ростуризма предлагается создать рабочую группу по проведению независимой оценки услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность. Участники группы определяют условия проведения оценки, экспертов проверки и особенности подведения итогов оценки. На официальном сайте в сети «Интернет» предлагается создать раздел «Независимая оценка качества предоставления туристских услуг». Данный раздел позволит обеспечить участников процесса предоставления туристских услуг объективной информацией о практической деятельности организаций, осуществляющих туристскую деятельность, составе и структуре услуг, их качестве.

Для проведения независимой оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность, предлагается использовать ряд критериев и показателей, приведенных в таблице 10.

Таблица 10

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность

№	Критерии	Показатель	Источник информации	Оценка от 0 до 10 баллов
1.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей туристскую деятельность на территории Российской Федерации	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, осуществляющей туристскую деятельность, размещенной на официальном сайте	Изучение мнения получателей услуг и анализ сайта организации, осуществляющей туристскую деятельность	

Продолжение

№	Критерии	Показатель	Источник информации	Оценка от 0 до 10 баллов
2.	Время ожидания предоставления услуги	Соблюдение режима работы организацией, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
3.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
5.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Качество и содержание полиграфических материалов организации, осуществляющей туристскую деятельность (каталогов, буклетов, флаеров и др.)		
6.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организации, осуществляющей туристскую деятельность	Удобство графика работы организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
7.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
8.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией, осуществляющей туристскую деятельность, в том числе с помощью мобильных устройств и мобильных приложений	изучение мнения получателей услуг	

Продолжение

№	Критерии	Показатель	Источник информации	Оценка от 0 до 10 баллов
9.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, осуществляющей туристскую деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	
10.	Время ожидания предоставления услуги	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
11.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Компетентность персонала организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
12.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	
13.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Доброжелательность и вежливость персонала организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
14.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
15.	Открытость и доступность информации об организации	Наличие информации о деятельности организации, осуществляющей туристскую деятельность (туроператоре), на сайте Ростуризма	изучение мнения получателей услуг	

Продолжение

№	Критерии	Показатель	Источник информации	Оценка от 0 до 10 баллов
16.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Комфортность условий пребывания в организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
17.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг	изучение мнения получателей услуг	
18.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию, осуществляющую туристскую деятельность, родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг	изучение мнения получателей услуг	
19.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, осуществляющей туристскую деятельность, от общего числа опрошенных получателей услуг	изучение мнения получателей услуг	
20.	Время ожидания предоставления услуги	Удобство процедуры покупки (бронирования) услуги	изучение мнения получателей услуг	
21.	Время ожидания предоставления услуги	Простота и удобство информационного сопровождения (электронного каталога) организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
22.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей туристскую деятельность	Полнота и актуальность информационного сопровождения организации, информирование о новых услугах и мероприятиях организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	

Продолжение

№	Критерии	Показатель	Источник информации	Оценка от 0 до 10 баллов
23.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование документов и т.п.)	изучение мнения получателей услуг	
24.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Качество обслуживания получателя услуг	изучение мнения получателей услуг	
25.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Транспортная (пешая) доступность организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
26.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перебоев в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления туристских услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	изучение мнения получателей услуг	

№	Критерии	Показатель	Источник информации	Оценка от 0 до 10 баллов
27.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Перечень услуг, предоставляемых организацией, осуществляющей туристскую деятельность. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами организации, осуществляющей туристскую деятельность	изучение мнения получателей услуг	
28.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Уровень комфортности пребывания в организации, осуществляющей туристскую деятельность (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	изучение мнения получателей услуг	

Применение и обобщение этих материалов позволит Общественной палате при Ростуризме вырабатывать аргументированные решения, которые возможно будет рекомендовать власти для принятия объективных управленческих решений.

Внешний аудит качества осуществляется по инициативе самой организации, осуществляющей туристскую деятельность и желающей иметь объективное представление о качестве туристских услуг с привлечением компетентных экспертов.

Аудит качества проводится в целях выявления причин возникновения несоответствий в системе качества при предоставлении туристских услуг. Задачей аудита является предоставление объективных свидетельств, которые позволят выявить несоответствия при оказании услуг. В ходе аудита определяется насколько внедрена система качества в организации, осуществляющей туристскую деятельность, функционирует ли она, эффективна ли она для достижения результатов по основной деятельности организации. При выполнении оценки всегда задействовано много участников. Их число и состав зависят от задач, которые решает внешний аудит. Как правило, вне зависимости от того внешний это аудит или внутренний

имеется заказчик аудита. Как правило, это руководство организации, осуществляющей туристскую деятельность. Центральным звеном оценки являются аудиторы — это лица обладающие необходимой компетентностью по оценке качества предоставляемых туристских услуг и от них во многом зависит достоверность полученных результатов.

В работах по внешнему аудиту принимают участие также технические эксперты, предоставляющие аудиторам специальные знания или опыт. В ходе аудита могут возникать вопросы, для проверки которых знаний и квалификации аудиторов оказывается недостаточно.

В качестве проверяемой стороны выступают сотрудники организации, осуществляющей туристскую деятельность.

Аудит систем качества относится к видам аудита, которые не регламентируются федеральным или международным законодательством. Соответственно, в настоящее время не существует обязательных законодательных норм для определения порядка и правил проведения аудита качества, определения требований к аудиторам и необходимой отчетности. Это обстоятельство вызвано тем, что в случае проведения сертификации системы менеджмента качества оценка проводится по добровольной области сертификации и все работы, связанные с построением и внедрением системы качества, являются добровольной инициативой организации и, соответственно, внешний аудит качества не лицензируется.

Аудит системы качества проводится, как правило, в 3 этапа, каждый из которых включает в себя определенную последовательность работ. Основными этапами аудита являются следующие:

- подготовка к аудиту;
- проведение проверок;
- завершающие действия.

Эти этапы аудита выполняются при любом виде аудита, как внешнем, так и внутреннем. В зависимости от того, какой вид аудита проводится (первой стороны, второй стороны или третьей стороны) изменяется ответственность за работы этапов аудита, при этом состав работ остается одинаковым при всех видах аудита.

Начальное планирование аудита включает в себя следующие действия:

- определение необходимых спецификаций или требований, по которым будет проводиться аудит,
- ознакомление с документацией (положения о подразделении, схемы процессов, документированные процедуры и т.п.),

- проверка соответствия документации нормативным требованиям,
- анализ результатов предыдущих аудитов, если предстоящий аудит будет не первым,
- определение структуры и состава аудита,
- определение продолжительности аудита,
- согласование времени проведения аудита.

Ответственность за планирование аудита должна лежать на внешних аудиторах (в случае внешнего аудита), либо внутренних аудиторах или специалистах по качеству (в случае внутреннего аудита).

Детальное планирование аудита завершает:

- анализ информации о проверяемых организациях (подразделениях);
- подготовка программы аудита;
- распределение аудиторов по подразделениям;
- подготовка вопросника по аудиту.

Открытие аудита

После завершения мероприятий по подготовке аудита начинается этап аудита, связанный с проведением проверок подразделений и сотрудников организации, осуществляющей туристскую деятельность. На собрании, открывающем аудит, ведущий аудитор напоминает про цели аудита и критерии, по которым будет проводиться аудит. Далее осуществляется краткое представление порядка аудита. Если аудит будет проводить группа аудиторов, то представляется порядок работы группы.

Проверка на местах

При проверке на местах, аудитор:

- проверяет работу сотрудников выборочным методом;
- задает вопросы из вопросников по аудиту и сравнивает обнаружения с требованиями;
- устанавливает соответствие или несоответствие требованиям;
- записывает результаты наблюдений и проверок.

Все выявленные несоответствия аудитор сообщает сотруднику.

Заккрытие аудит

Мероприятия по закрытию аудита, следующие:

- определение общего количества несоответствий по всем проверенным подразделениям;
- согласование и распределение несоответствий по категориям;
- определение слабости системы менеджмента качества и возможностей для улучшения;
- определение степени соответствия системы качества критериям аудита;

- информирование высшего руководства организации о результатах аудита;
- согласование сроков и состава корректирующих действий.

Оформление результатов аудита

Оформление результатов аудита принято относить к этапу последующих действий, и он включает в себя подготовку итогового отчета по аудиту, оформление всех протоколов несоответствий, подготовку предложений по улучшению системы качества. В итоговом отчете по аудиту указываются все выполненные мероприятия по аудиту, состав всех проверенных подразделений организации, осуществляющей туристскую деятельность, выявленные несоответствия, общая оценка работы системы качества.

Одним из эффективных способов независимой оценки качества предоставляемых услуг является добровольная система сертификации. Туристские организации могут принимать непосредственное участие в сертификации при получении сертификата соответствия или самостоятельно разрабатывать системы и применять системы сертификации их среди профессионального сообщества. В соответствии с Федеральным законом от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» система сертификации — совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правила функционирования системы сертификации в целом. Объектами сертификации могут быть продукция, процессы, работы, услуги, персонал (специалисты в определенной области), организации и системы менеджмента качества. По инициативе разработчика система может быть зарегистрирована в Федеральном агентстве по техническому регулированию (Росстандарте). При этом создатель системы должен выполнить требования основополагающего закона. В настоящее время в Росстандарте зарегистрировано более полутора тысяч систем добровольной сертификации. Наибольшее распространение получили системы сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества. В сфере туризма могут быть использованы около 30 систем добровольной сертификации. Самыми распространенными среди них можно считать следующие:

1. Система сертификации ГОСТ Р.
2. Система добровольной сертификации продукции (товаров, услуг) (ССК).
3. Российская система качества (РОСКАЧЕСТВО).
4. Система добровольной сертификации персонала предприятий общественного питания и профессиональных стандартов ресторанной индустрии.

5. Система добровольной сертификации в жилищно-коммунальной сфере Российской Федерации «Росжилкоммунсертификация» (АНО РЦТ КБУ).
6. Добровольная сертификация бытовых услуг (АНО РЦТ КБУ)
7. Система добровольной сертификации (МОЛСЕМ)

Предварительный анализ действующих систем в сфере туризма показал, что каждая из систем имеет свои преимущества и недостатки. Так, в рамках «Системы сертификации ГОСТ Р» и «Российской системы качества (РОСКАЧЕСТВО)» выдано около 80% сертификатов. Сертификация выполняется по Правилам системы функционирования добровольной сертификации услуг.

Преимуществами Системы являются:

- возможность использования сертификата на всей территории России;
- высокий рейтинг и авторитет среди систем сертификации;
- прозрачная процедура аккредитации органов по сертификации;
- стабильность требований, устанавливаемых к услугам через национальные стандарты.

Недостатками Систем можно назвать:

- отсутствие критериев оценки персонала (квалификация специалистов в сфере туризма);
- слабая возможность принятия региональными властями регулирующих воздействий по результатам сертификации;
- слабая информированность хозяйствующих субъектов о результатах сертификации;
- низкая гибкость и восприимчивость ко всем переменам;
- возможность сделать «подделку», о которой не будет знать получатель услуги;
- малое число услуг, подлежащих сертификации.

При разработке новых систем сертификации необходимо иметь ввиду следующее:

- система сертификации должна иметь административный ресурс для реализации и применения;
- система может сочетать несколько объектов сертификации: услуги, предприятия (классификация по категориям качества); системы менеджмента качества;
- система должна быть открыта для всех организаций, осуществляющих туристскую деятельность, на конкретной территории;
- система должна быть адаптирована и сочетаться с другими системами сертификации;
- система может стимулировать социально ориентированные организации, осуществляющие туристскую деятельность;

- система должна использовать универсальную группу показателей для оценки категорий;
- должна быть высокая информированность потребителей о прохождении сертификации.

При подготовке системы сертификации необходимо придерживаться последовательности, приведенной на рис. 25.

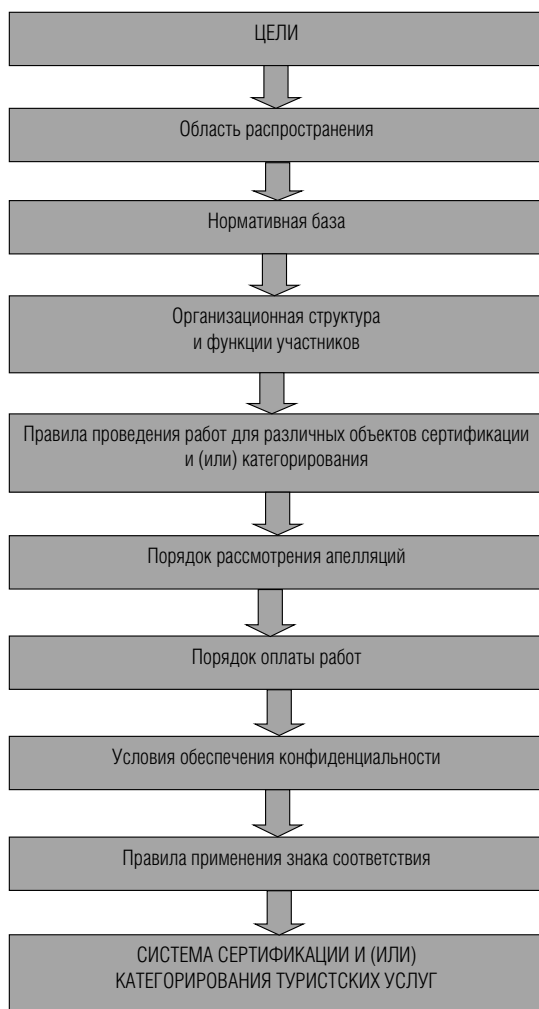


Рис. 25. Совокупность положений системы добровольной сертификации (или) категорирования в сфере туристских услуг

Организация, осуществляющая туристскую деятельность, желающая применить при оценке качества добровольную систему сертификации и принявшая решение самостоятельно ее разработать, может подготовить эту систему сертификации по следующим этапам.

1. Первый этап.

- 1.1. Сбор и систематизация нормативных правовых документов, международных, межгосударственных, национальных стандартов, правил, положений, регламентирующих требования к качеству и безопасности туристских услуг, характеристика баланса между техническими и профессиональными стандартами в туризме.
- 1.2. Проведение статистических и аналитических исследований туристских потоков по определенному направлению и выбор на их основе оптимального маршрута, позволяющего минимизировать риски для туристов.
- 1.3. Формирование комплекса критериев и индикаторов для объективной и достоверной оценки качества и безопасности туристских услуг с учетом особенностей территории и выбранного направления маршрута.
- 1.4. Рассмотрение элементов инфраструктуры, предприятий туристской индустрии, экскурсионных услуг и персонала с точки зрения возможного применения методов и форм оценки их качества и безопасности на основе отечественного и зарубежного опыта.
- 1.5. Согласование целесообразности применения при сертификации выбранных критериев оценки качества и безопасности с профильными техническими комитетами по стандартизации Росстандарта в сфере услуг.

2. Второй этап.

- 2.1. Разработка макета системы добровольной сертификации элементов инфраструктуры, предприятий, экскурсионных услуг и персонала.
- 2.2. Формализация схем и процедур оценки соответствия в рамках системы добровольной сертификации элементов инфраструктуры, организаций, осуществляющих туристскую деятельность, туристских услуг и персонала.
- 2.3. Разработка организационной структуры участников системы сертификации и обоснование выполняемых ими функций и ответственности.
- 2.4. Проведение дизайнерских работ по созданию знака соответствия системы и бланка сертификата соответствия, ориенти-

рующих на особенности системы. Доказательство их оригинальности.

3. Третий этап.

3.1. Разработка проекта системы добровольной сертификации.

3.2. Подготовка комплекта материалов для официальной регистрации системы сертификации.

3.3. Разработка рекомендаций по внедрению системы сертификации и проекта мероприятий.

3.4. Реализация пилотного проекта системы сертификации.

Системы добровольной сертификации позволяют объективно оценить состояние инфраструктуры, организации, осуществляющей туристскую деятельность, услуг и персонала. Реализация такого проекта направлена на достижение конкурентных преимуществ организации, осуществляющей туристскую деятельность.

Наряду с сертификацией предоставляемых туристских услуг в последние пять лет активно применяется добровольная сертификация персонала. При сертификации персонала организации, осуществляющей туристскую деятельность, как правило, применяют три схемы сертификации, приведенные в таблице 11.

Таблица 11

Схемы сертификации персонала

№ схемы	Анализ представленных документов	Проверка соответствия персонала установленным требованиям	Инспекционный контроль за сертифицированным персоналом
1	Анализ представленных документов	Проведение собеседования	Контроль за соответствием персонала требованиям, подтвержденным при сертификации
2	Анализ представленных документов	Проведение тестирования	Контроль за соответствием персонала требованиям, подтвержденным при сертификации
3	Анализ представленных документов	Проведение экзамена	Контроль за соответствием персонала требованиям, подтвержденным при сертификации

Схему 1 применяют для сертификации персонала со стажем работы в данной сфере более 10 лет.

Схему 2 применяют для сертификации персонала со стажем работы в данной сфере более 5 лет.

Схему 3 применяют для сертификации персонала со стажем работы в данной сфере от 1 до 5 лет.

Для проведения сертификации персонала заявитель направляет заявку в орган по сертификации по форме согласно требованиям. Орган по сертификации регистрирует заявку и рассматривает ее с целью определения возможности проведения сертификации персонала.

В комплекте с заявкой в орган по сертификации предоставляются:

- резюме (личный листок);
- копии документов об образовании, повышении квалификации;
- должностная инструкция, утвержденная руководителем организации (предприятия) и др. документы.

Срок рассмотрения заявки и принятия решения о проведении либо не проведении сертификации составляет не более 30 календарных дней после ее получения.

По результатам рассмотрения заявки орган по сертификации принимает решение по заявке.

При положительном решении по заявке орган по сертификации направляет заявителю решение по заявке и проект договора на проведение работ по сертификации. Работы по рассмотрению заявки включаются в стоимость договора.

Если принимается отрицательное решение, то орган по сертификации аргументировано, в письменной форме, сообщает заявителю о невозможности проведения сертификации.

После получения от заявителя подписанного договора и его оплаты орган по сертификации приступает к работам по сертификации.

Анализ представленных документов для сертификации персонала выполняется комиссией, в состав которой включается эксперт по сертификации персонала и специалисты-консультанты (при необходимости). Состав комиссии определяет орган по сертификации.

Проверка персонала установленным требованиям проводится в форме собеседования (схема 1), тестирования (схема 2) или экзамена (схема 3) в зависимости от стажа работы в данной сфере.

На основании анализа представленных документов и результатов проверки персонала орган по сертификации принимает решение о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия.

При положительных результатах проверки персонала орган по сертификации принимает решение о выдаче сертификата соответствия.

При отрицательных результатах проверки персонала орган по сертификации направляет заявителю решение об отказе в выдаче сертификата соответствия. Основанием для отказа в выдаче сер-

тификата соответствия является отсутствие положительных результатов проверок персонала.

При повторном обращении заявителя используется тот же порядок сертификации персонала.

Орган по сертификации на основании решения о выдаче сертификата соответствия оформляет сертификат соответствия по форме, установленной в данной системе сертификации, осуществляет его регистрацию в реестре системы сертификации и выдает заявителю.

Срок действия сертификата соответствия устанавливает орган по сертификации с учетом результатов сертификации, но не более чем на три года.

Базовым законом, определяющим правовые нормы независимой оценки квалификации, является федеральный закон от 3 июля 2016 года N 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации», который введен в действие 1 января 2017 года. Предметом регулирования закона являются отношения, возникающие при проведении независимой оценки квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности.

Закон устанавливает правовые и организационные основы и порядок проведения независимой оценки квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности, а также определяет правовое положение, права и обязанности участников такой независимой оценки квалификации.

Национальный совет при Президенте Российской Федерации по профессиональным квалификациям является консультативным органом при Президенте Российской Федерации для рассмотрения вопросов, касающихся развития квалификаций в Российской Федерации.

Национальное агентство развития квалификаций — это автономная некоммерческая организация, созданная в целях обеспечения деятельности по развитию квалификаций в Российской Федерации, в состав учредителей которой входят общероссийские объединения работодателей, общероссийские объединения профессиональных союзов и Российская Федерация, от имени которой функции и полномочия учредителя осуществляют федеральные органы исполнительной власти, уполномоченные Правительством Российской Федерации.

Органами управления, наделенными полномочиями по организации проведения независимой оценки квалификации по определенному виду профессиональной деятельности, являются советы по профессиональным квалификациям.

Независимая оценка квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности, представляет собой процедуру подтверждения соответствия квалификации соискателя положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, проведенная центром оценки квалификаций (ЦОК).

Центр оценки квалификаций (ЦОК) — это юридическое лицо, осуществляющее деятельность по проведению независимой оценки квалификации. При проведении профессионального экзамена центрами оценки квалификаций применяются оценочные средства, т.е. комплекс заданий и критериев оценки.

Участниками системы независимой оценки квалификации являются:

- 1) национальный совет;
- 2) национальное агентство развития квалификаций;
- 3) советы по профессиональным квалификациям;
- 4) центры оценки квалификаций;
- 5) работодатели;
- 6) соискатели;
- 7) федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере труда (уполномоченный орган исполнительной власти).

Проведение независимой оценки квалификации:

1. Независимая оценка квалификации проводится в форме профессионального экзамена центром оценки квалификаций в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.
2. Профессиональный экзамен проводится по инициативе соискателя за счет средств соискателя, иных физических и (или) юридических лиц либо по направлению работодателя за счет средств работодателя в порядке, установленном трудовым законодательством.
3. Для прохождения профессионального экзамена в центр оценки квалификаций представляются письменное заявление соискателя по установленному образцу, поданное лично, через законного представителя или в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», копия паспорта или копия иного документа, удостоверяющего личность, а также иные документы, необходимые для прохождения соискателем

профессионального экзамена по соответствующей квалификации, информация о которой содержится в реестре.

4. По итогам прохождения профессионального экзамена соискателю в тридцатидневный срок центром оценки квалификаций выдается свидетельство о квалификации, а в случае получения неудовлетворительной оценки при прохождении профессионального экзамена — заключение о прохождении профессионального экзамена, включающее рекомендации для соискателя. В течение этого срока осуществляются проверка, обработка и признание результатов независимой оценки квалификации соискателя советом по профессиональным квалификациям.
5. Сведения о выданных свидетельствах о квалификации вносятся национальным агентством развития квалификаций в реестр.
6. Соискатель, работодатель, иные физические и (или) юридические лица, которые не согласны с решениями, принятыми центром оценки квалификаций по итогам прохождения профессионального экзамена, в течение тридцати календарных дней с даты информирования их о результатах прохождения профессионального экзамена в порядке, установленном положением об апелляционной комиссии по рассмотрению жалоб, связанных с результатами проведения профессионального экзамена и выдачей свидетельства о квалификации, вправе подать письменную жалобу в апелляционную комиссию совета по профессиональным квалификациям.

В таблице 12 представлены все участники системы независимой оценки квалификаций.

Таблица 12

Состав и функции участников независимой оценки квалификаций

Национальный совет	Национальное агентство развития квалификаций	Советы по профессиональным квалификациям	Центры оценки квалификации	Орган исполнительной власти (Минтруд)
Консультативный орган. Координирует деятельность органов власти, работодателей, профсоюзов, образовательных и других организаций	Автономная, некоммерческая организация. Обеспечивает деятельность по развитию квалификаций	Орган управления, уполномоченный проводить оценку по определенному виду деятельности	Юридическое лицо, непосредственно проводящее оценку квалификации	Утверждает примерное положение о совете по профессиональным квалификациям и порядок наделения его полномочиями по проведению независимой оценки

Национальный совет:

- осуществляет координацию деятельности федеральных органов исполнительной власти, объединений работодателей, профессиональных союзов (их объединений), ассоциаций (союзов) и иных организаций, представляющих и (или) объединяющих профессиональные сообщества, образовательных, научных и других организаций в сфере независимой оценки квалификации осуществляет национальный совет.

В состав национального совета входят представители органов государственной власти Российской Федерации, общероссийских и иных объединений работодателей, общероссийских профессиональных союзов (их объединений), ассоциаций (союзов) и иных организаций, представляющих и (или) объединяющих профессиональные сообщества, образовательных, научных и других организаций.

Национальное агентство развития квалификаций (НАРК):

- обеспечивает организационную, методическую, экспертно-аналитическую поддержку деятельности национального совета, советов по профессиональным квалификациям и центров оценки квалификаций;
- подготавливает для национального совета предложения по надделению советов по профессиональным квалификациям полномочиями по организации проведения независимой оценки квалификации по определенному виду профессиональной деятельности, а также по прекращению таких полномочий;
- организует формирование и ведение реестра;
- утверждает на основе предложений советов по профессиональным квалификациям наименования квалификаций и требования к квалификации, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации, с указанием сроков действия свидетельств о квалификации и документов, необходимых для прохождения соискателем профессионального экзамена, после одобрения этих предложений национальным советом, вносит содержащиеся в указанных документах сведения в реестр;
- осуществляет информирование и консультирование участников системы независимой оценки квалификации по вопросам ее проведения в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Совет по профессиональным квалификациям (СПК)

СПК создается по решению национального совета для проведения независимой оценки квалификации по определенному виду профессиональной деятельности в целях развития системы независимой оценки квалификации на общероссийском уровне.

СПК создается на базе общероссийских и иных объединений работодателей, ассоциаций (союзов) и иных организаций, представляющих и (или) объединяющих профессиональные сообщества, и по решению национального совета наделяется полномочиями по организации проведения независимой оценки квалификации по определенному виду профессиональной деятельности. В состав совета по профессиональным квалификациям входят также представители профессиональных союзов (их объединений), образовательных, научных и других организаций.

Сейчас созданы и успешно функционируют более 50 советов по профессиональным квалификациям, в том числе, СПК в индустрии гостеприимства, созданный на базе НП «Федерация Рестораторов и Отельеров».

СПК для осуществления своей деятельности разрабатывает на основе примерного положения о совете по профессиональным квалификациям положение и утверждает его. СПК по определенному виду профессиональной деятельности:

- 1) утверждает оценочные средства по соответствующим квалификациям, которые применяются центрами оценки квалификаций при проведении профессионального экзамена по соответствующей квалификации;
- 2) представляет в национальное агентство развития квалификаций проекты наименований квалификаций и требования к квалификации, на соответствие которым планируется проводить независимую оценку квалификации, с указанием сроков действия свидетельств о квалификации и документов, необходимых для прохождения соискателем профессионального экзамена по соответствующей квалификации;
- 3) проводит отбор организаций для выполнения ими функций центров оценки квалификаций, наделяет их полномочиями по проведению независимой оценки квалификации и направляет в национальное агентство развития квалификаций информацию о принятом решении для ее внесения в реестр;
- 4) определяет для каждого центра оценки квалификаций наименование квалификаций, по которым будет проводиться независимая оценка квалификации, и направляет сведения о таких наименованиях в национальное агентство развития квалификаций для их внесения в реестр;
- 5) осуществляет мониторинг деятельности центров оценки квалификаций и контроль за их деятельностью;
- 6) принимает решение о прекращении полномочий центров оценки квалификаций и направляет в национальное агентство развития

квалификаций информацию о принятом решении для ее внесения в реестр;

- 7) проверяет, обрабатывает и признает результаты независимой оценки квалификации, принимает решение о выдаче свидетельств о квалификации центром оценки квалификаций и направляет в национальное агентство развития квалификаций информацию о выданных свидетельствах о квалификации для ее внесения в реестр;
- 8) проводит по решению национального совета независимую оценку квалификации;
- 9) создает апелляционную комиссию по рассмотрению жалоб, связанных с результатами проведения профессионального экзамена и выдачей свидетельства о квалификации, и организует ее деятельность.

Финансовое обеспечение деятельности совета по профессиональным квалификациям осуществляется за счет собственных средств юридического лица, на базе которого он создан, и других не запрещенных законодательством Российской Федерации источников.

Центр оценки квалификаций в сфере туризма (ЦОК)

ЦОК осуществляет независимую оценку квалификации путем проведения профессиональных экзаменов. Перечень квалификаций для центров оценки квалификаций определяет СПК.

Полномочия центра оценки квалификаций могут быть прекращены в случае:

- 1) несоответствия деятельности центра оценки квалификаций установленным требованиям;
- 2) неоднократного нарушения центром оценки квалификаций порядка проведения профессиональных экзаменов;
- 3) представления центром оценки квалификаций заведомо недостоверных сведений в ходе отбора и наделения его полномочиями по проведению независимой оценки квалификации, мониторинга осуществляемой им деятельности или контроля за ней;
- 4) поступления от юридического лица заявления о прекращении по собственной инициативе осуществления полномочий центра оценки квалификаций;
- 5) ликвидации юридического лица в порядке, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации.

При прекращении юридическим лицом осуществления полномочий центра оценки квалификаций сведения о центре оценки квалификаций исключаются национальным агентством развития квали-

фикаций из реестра в срок не позднее пяти рабочих дней со дня принятия советом по профессиональным квалификациям решения о прекращении указанных полномочий.

В случае прекращения юридическим лицом осуществления полномочий центра оценки квалификаций совет по профессиональным квалификациям обеспечивает выполнение неисполненных обязательств перед соискателями, в отношении которых не завершена процедура независимой оценки квалификации.

Финансовое обеспечение деятельности центра оценки квалификаций осуществляется за счет собственных средств центра оценки квалификаций и других не запрещенных законодательством Российской Федерации источников.

Полномочия уполномоченного органа исполнительной власти — Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

Уполномоченный орган исполнительной власти осуществляет следующие полномочия:

- 1) утверждает примерное положение о совете по профессиональным квалификациям и порядок наделения совета по профессиональным квалификациям полномочиями по организации проведения независимой оценки квалификации по определенному виду профессиональной деятельности и прекращения этих полномочий;
- 2) утверждает форму бланка свидетельства о квалификации и приложений к нему, технические требования к бланку, порядок заполнения бланка и выдачи дубликата свидетельства о квалификации, а также форму заключения о прохождении профессионального экзамена;
- 3) утверждает образец заявления для проведения независимой оценки квалификации и порядок подачи такого заявления, в том числе в форме электронного документа, с использованием сети «Интернет»;
- 4) утверждает требования к центрам оценки квалификаций и порядок отбора организаций для наделения их полномочиями по проведению независимой оценки квалификации и прекращения этих полномочий;
- 5) утверждает положение об апелляционной комиссии по рассмотрению жалоб, связанных с результатами прохождения профессионального экзамена и выдачей свидетельства о квалификации;
- 6) утверждает положение о разработке наименований квалификаций и требований к квалификации, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации, с указанием сроков действия свидетельств о квалификации и документов, необходимых

для прохождения соискателем профессионального экзамена по соответствующей квалификации;

- 7) утверждает положение о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации;
- 8) утверждает порядок формирования и ведения реестра, перечень сведений, содержащихся в реестре, и порядок доступа к ним;
- 9) утверждает порядок осуществления мониторинга и контроля в сфере независимой оценки квалификации.

2. Уполномоченный орган исполнительной власти осуществляет мониторинг и контроль в сфере независимой оценки квалификации.

Информационное обеспечение независимой оценки квалификации

В целях обеспечения проведения независимой оценки квалификации используется реестр, который включает в себя:

- 1) информацию о деятельности национального совета и национального агентства развития квалификаций в части вопросов, касающихся развития квалификаций;
- 2) сведения о советах по профессиональным квалификациям и центрах оценки квалификаций;
- 3) сведения о наименованиях квалификаций и требования к квалификации, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации, с указанием сроков действия свидетельств о квалификации и документов, необходимых для прохождения соискателем профессионального экзамена по соответствующей квалификации;
- 4) сведения о выданных свидетельствах о квалификации;
- 5) перечень официальных сайтов национального совета, национального агентства развития квалификаций, советов по профессиональным квалификациям и центров оценки квалификаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 6) иные сведения, перечень которых определяется уполномоченным органом исполнительной власти.

НАРК несет ответственность за достоверность и актуальность информации, содержащейся в реестре. Сведения, содержащиеся в реестре, являются открытыми, за исключением сведений, содержащих персональные данные. Доступ граждан и организаций к реестру является бесплатным.

НАРК, СПК и ЦОКи формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к этим ресурсам посредством использования официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень которых содержится в реестре.

Орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, проводит инспекционный контроль за сертифицированным персоналом в течение всего срока действия сертификата соответствия, но не реже одного раза в год в форме периодических и внеплановых проверок для подтверждения соответствия персонала требованиям, подтвержденным при сертификации.

Объем, периодичность и порядок проведения инспекционного контроля устанавливаются органом по сертификации в зависимости от стабильности работы персонала, объема выполняемых работ, затрат на проведение инспекционного контроля, итогов сертификации или предыдущего инспекционного контроля, претензий потребителей и органов государственного контроля и надзора.

Инспекционный контроль за сертифицированным персоналом в общем случае содержит следующие виды работ:

- сбор и анализ поступающей информации о сертифицированном персонале;
- разработку программы инспекционной проверки;
- формирование группы для проведения инспекционной проверки;
- проведение инспекционной проверки;
- оформление результатов проверки и принятие решения.

Результаты инспекционного контроля оформляются актом, в котором дается оценка результатов проверки и возможности подтверждения действия выданного сертификата соответствия. Акт хранится в органе по сертификации, копия направляется заявителю. На основании акта инспекционного контроля принимается решение о подтверждении действия сертификата соответствия, либо о приостановлении или отмене его действия.

Решение о приостановлении действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля принимается в случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с органом по сертификации, можно устранить обнаруженные несоответствия.

Решение об отмене действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля принимается в случае, если путем корректирующих мероприятий невозможно устранить обнаруженные несоответствия.

Информация о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия доводится органом по сертификации до сведения держателя сертификата соответствия и всех заинтересованных организаций не позднее 7 дней с момента принятия соответствующего решения.

Глава 3. Комплекс предложений по реализации системы оценки качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность

3.1. Механизм внедрения критериев качества в деятельность организаций, осуществляющих туристскую деятельность

В настоящее время критерии качества предоставляемых услуг в туризме приведены в международных, межгосударственных, национальных стандартах и стандартах организации, а также в профессиональных и образовательных стандартах. Стандартизация, как деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации, активно используется во всех сферах деятельности, в том числе и в туризме.

В российской законодательной практике понятие стандарт встречается не менее чем в двадцати нормативных актах. Стандарты решают проблему по упорядочению и систематизации объектов. Развитие стандартизации в различных видах деятельности ставит вопрос о необходимости взаимоувязки стандартов и поиска механизмов внедрения критериев качества в деятельность организаций, осуществляющих профессиональную деятельность.

Таким образом, инновационные процессы развития в различных сферах деятельности влекут за собой активное применение одного из эффективных инструментов инновационного движения — стандартизации. Приняты и успешно реализуются федеральные законы о стандартизации в Российской Федерации, об аккредитации в национальной системе аккредитации, внесены изменения в основополагающий закон о техническом регулировании.

Дальнейшее развитие рыночных отношений побуждает совершенствовать и развивать инструменты стандартизации и расширять объекты стандартизации. Это очень важно в период применения экономических санкций. Стандартизация как драйвер развития экономики через свои инструменты влияет на импортозамещение в первую очередь в сфере туристских услуг, заставляя исполнителей оказывать услуги по высоким международным требованиям.

Возникает вопрос, каким образом должен функционировать механизм внедрения критериев качества, установленных в различных категориях стандартов, и как классические технические стандарты могут влиять на качество конечного результата потребления (продукцию, услуги, работы, процессы), как они взаимодействуют между

собой, можно ли регулировать это взаимодействие, какие стандарты следует считать приоритетными — технические, профессиональные или образовательные?

В соответствии с федеральным законом «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.16 № 162-ФЗ стандартизация определяется как деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации.

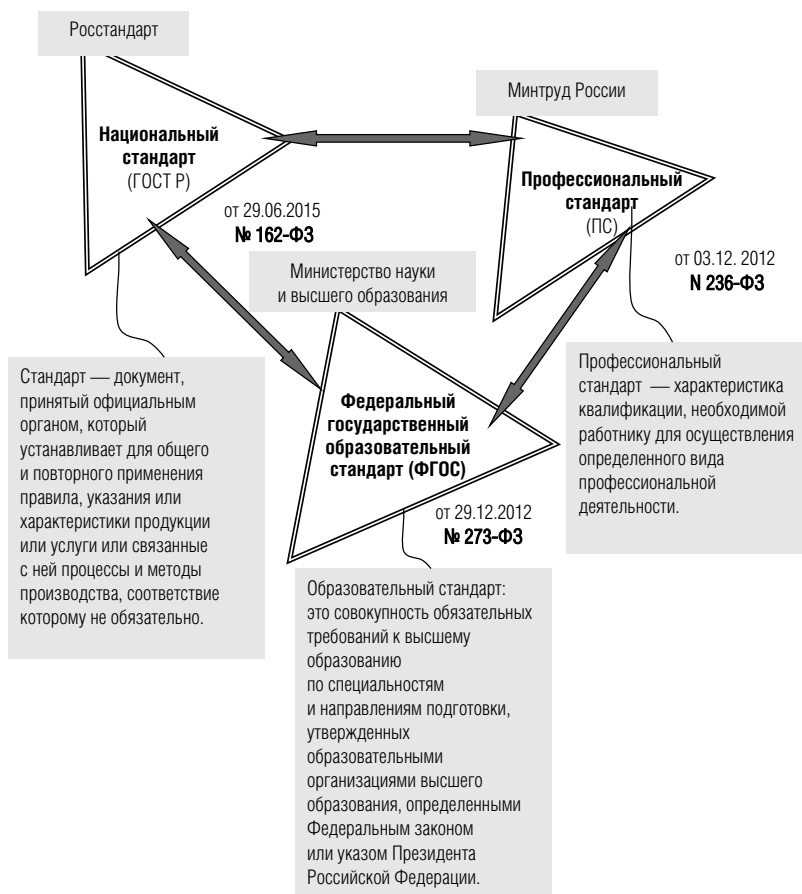


Рис. 26. Гармонизация взаимодействия стандартов как основа механизма внедрения критериев качества в деятельность организаций, осуществляющих туристскую деятельность

Стандарт (в соответствии с Соглашением ВТО по техническим барьерам в торговле) — это документ, принятый официальным органом, который устанавливает для общего и повторного применения правила, указания или характеристики продукции, или связанные с ней процессы и методы производства, соответствию которому не обязательно. Он может также включать следующие критерии качества: требования к терминологии, символам, помещению, процессам, материалам и др., либо быть целиком посвящен этим вопросам

Исходя из характеристики административно-правового регулирования возможно предложить следующую модель взаимодействия технических, профессиональных и образовательных стандартов, которая является основой механизма внедрения критериев качества в деятельность организаций, осуществляющих туристскую деятельность (рис. 26).

Качество подготовки специалистов в сфере туризма должно соответствовать запросам потребителей услуг и, соответственно, запросам работодателей. Таким образом, просматривается цепная реакция: качество туристской услуги зависит от качества (профессионализма) исполнителя, а востребованность исполнителя на рынке труда от качества его подготовки и овладения теми компетенциями, которые необходимы для обеспечения качества (рис. 27).

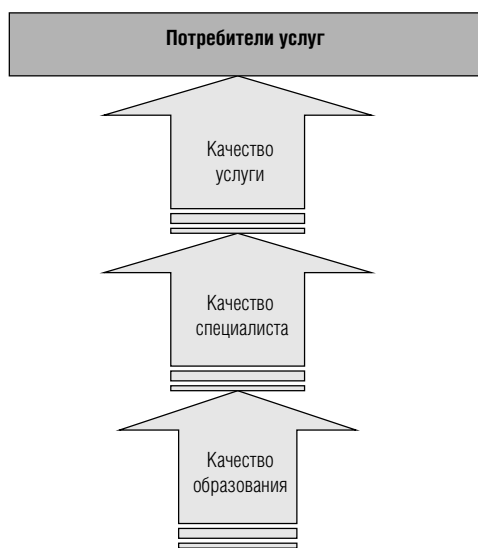


Рис. 27. Цепочка внедрения критериев качества туристской услуги на основе взаимодействия стандартов

От качества подготовки кадров зависит повышение конкурентоспособности организации, осуществляющей туристскую деятельность, расширение круга клиентов, повышение степени удовлетворенности персонала, уменьшение числа претензий клиентов, повышение имиджа организации, повышение доверия партнеров и, соответственно, продвижение на рынке услуг. Итогом реализации этой цепочки будет наполнение бюджета и удовлетворенность потребителей.

Таким образом, внедрение критериев качества через инструмент стандартизации обеспечит:

- повышение уровня безопасности жизни и здоровья туристов и их имущества;
- обеспечение конкурентоспособности и качества туристских услуг, рационального использования ресурсов.

3.2. Предложения по механизму формирования перечня услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность, и ориентированных на зарубежных и отечественных туристов

Туристские потребности являются тем ключевым фактором, который определяет перечень предлагаемых и востребованных на рынке услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность. Изучение процессов формирования туристских потребностей, их преобразования в платежеспособный спрос и воздействия на туристскую деятельность способствует повышению эффективности экономической деятельности, в том числе, на уровне обратной связи — влияния производства на развитие потребностей со стороны предложения.

При этом сам процесс идентификации потребностей, их дифференциации, детерминированности физиологией, психологией личности, экономическими отношениями, является актуальным, но сложным направлением научных исследований. С течением времени роль рекреации и туризма в жизни общества возрастает, чему способствует рост эффективности общественного производства, увеличение свободного времени и заработной платы, что стимулирует развитие рекреационных потребностей, в том числе в путешествиях, и предложение соответствующих товаров и услуг.

Степень удовлетворения туристских и рекреационных потребностей определяется количественными и качественными характеристиками потребления, включая степень соответствия предлагаемых товаров и услуг, расширяющимся спектром потребностей и платежеспособного спроса.

Ключевая тенденция развития туристских потребностей заключается в росте значимости туризма в реализации социальных потребностей и повышении эффективности личного потребления. Развитие этой тенденции обусловлено реализацией коммуникативной функции туризма и действием таких факторов, как повышение доступности междугородних и международных поездок, углубление территориального разделения труда, повышение уровня доходов, образования, информированности населения о предлагаемых товарах и услугах и др.

Расширяются потребности и возможности не только отдыха, осмотра достопримечательностей или занятий спортом вне постоянного места жительства, но и решение таких насущных проблем, как получение качественного и доступного по цене образования, лечения и др. Эти мотивы путешествий не являются новыми. Более того, в отношении, например, шоп-туризма, отмечается противоположная тенденция, связанная с расширением возможностей приобретения необходимых товаров по месту жительства в результате снижения таможенных барьеров и развитием электронной торговли. Тем не менее рынок шоп-туризма продолжает реагировать на изменение валютных курсов на примере динамики международных прибытий в Россию из Польши, Финляндии, Казахстана и других приграничных стран.

Наиболее яркий пример изменения роли туризма в удовлетворении социальных потребностей наблюдается в сфере путешествий за здоровьем. Даже не столько в части санаторно-курортного лечения, SPA и Wellness, сколько в сфере поездок на стационарное и амбулаторно-поликлиническое лечение в другие страны и регионы. Россияне активно едут на лечение в Германию, Австрию, Швейцарию, США, Израиль, Южную Корею, Китай. Китайские граждане, в свою очередь, едут за качественной и более дешевой стоматологической помощью в Россию, россияне, — в Белоруссию и т.д. Все это означает изменение коммуникативной функции туризма и его места в иерархии потребностей. Круг потребностей, удовлетворяемых посредством туризма, расширяется, как и его клиентская база, поскольку модели туристского потребления групп населения с более высоким уровнем образования и доходов становятся более доступными и востребованными средним классом.

Урбанизация и ухудшение экологической ситуации предопределяют объективную необходимость временного пребывания в экологически чистой природной среде с целью отдыха и оздоровления. С этой тенденцией развития туристско-рекреационных потребно-

стей тесно связан смежный тренд, направленный на повышение требований к экологичности туристского продукта.

Стремление к общению с природой, улучшению состояния физического и психического здоровья, функциональных возможностей организма становится все более значимым в принятии решения о туристской поездке и выборе дестинации.

Исследование туристских предпочтений жителей европейских стран, проведенное TNS Political & Social network в 2014–2015 гг., показало, что отдых и рекреация на природе чаще являются основными целями туристской поездки, чем культурные ценности и достопримечательности. Приобщение к природе становится основной целью путешествий. Результаты этого исследования подтверждают, что природные условия дестинации являются основной причиной ее повторного посещения, эту причину указали 47% опрошенных. Второй по значимости причиной повторного посещения стало качественное гостиничное (33% опрошенных), третьей — культурная привлекательность (30%), и только для 27% опрошенных решающим фактором повторной поездки стала ее стоимость.

Рост популярности поездок на природу и путешествий за здоровьем стимулирует развитие широкого спектра видов туризма: экологического, спортивного, сельского, экспедиционного, санаторно-курортного, пляжного и др. В том числе это касается всех видов путешествий с активными способами передвижения: пешеходный туризм (трэкинг, хайкинг, бэкпэкинг), автомототуризм, велотуризм, конный туризм, альпинизм, спелеотуризм, различные виды водного туризма (яхтинг, сплав на байдарках, катамаранах, каякинг и др.), а также поездки с целью занятий такими видами спорта, как серфинг, виндсерфинг, кайтсерфинг, дайвинг, сноркелинг, дельтапланеризм, парапланеризм, гольф, спортивная охота и рыбалка и др. Таким образом, становятся весьма популярными виды активного отдыха, для занятия которыми требуются ландшафтные, климатические и иные географические особенности.

Важной тенденцией развития потребностей в путешествиях с туристскими, в том числе рекреационными целями, направленной на повышение эффективности туристского потребления, является комбинирование основных целей поездок. Например, широкую популярность получили программы, позволяющие сочетать туризм и работу, такие как Work and Travel. На смену обычным детским оздоровительным лагерям все больше приходят лагеря тематические, где ребенок не просто отдыхает в каникулярный период, там достигаются вполне конкретные результаты в области образования и воспитания.

Турист является центром любой туристской системы, то и перво-степенные факторы, определяющие изменения в туризме, основаны на принципах поведения и принятия решения именно им самим. Так можно наблюдать постоянно появляющиеся новые тренды, связанные с отношением туриста к путешествиям не только и не столько как к услуге, а к комплексному восприятию им процесса путешествия и взаимодействия с индустрией в целом. Например, понятие Bleisure (смешение деловых и развлекательных поездок) становится новым восходящим трендом в индустрии. Совмещение в путешествии бизнес-задач и отдыха определяет новое направление в развитии индустрии туризма в целом. Некоторые аналитики отмечают двукратный рост спроса на подобного рода путешествия и говорят о высоком коммерческом успехе этого направления туризма для субъектов индустрии.

Для того, чтобы сформировать привлекательность туристской дестинации и обеспечить поток туристов, необходимо создать хорошее информационное сопровождение, в котором бы содержалась вся необходимая для путешественника информация. Опрос цифровых путешественников России, проведенный компанией Travelport в ноябре 2017 года, показал, что цифровые технологии крайне важны для туристов как при выборе направления путешествия, так и во время него. При планировании путешествия 80% российских туристов изучают видео и фотографии, размещенные в социальных сетях и касающиеся выбранной дестинации, 86% во время путешествия считают главным наличие мобильной связи, 73% туристов считают, что электронные посадочные талоны и билеты значительно упрощают путешествие, 75% туристов оставляют свои отзывы на обзорных сайтах, 37% туристов необходим консьерж-сервис в смартфоне во время поездки, 69% хотят получать максимально возможный объем информации о дестинации, в которую они приехали, в среднем в путешествии туристы используют 17 различных мобильных приложений ¹.

Новое поколение так называемых «трансформированных туристов» (transformative travelers) большое внимание в путешествии уделяет вопросам изменения себя и мира вокруг них. Это неразрывно связано с повышенным вниманием, уделяемым вопросам экологии, развития планеты и социально-культурных связей, которое

¹ Опрос цифровых путешественников России [Электронный ресурс] https://img06.en25.com/Web/Travelport/%7B1280675f-608f-4225-a59e-b28c70b261d3%7D_Travelport_The_Russian_Digital_Traveler_Research.pdf?elqTrackId=b663d34c957b429ebddb3fe57ab9462d&elqaid=1798&elqat=2

современные туристы ставят в приоритет относительно других видов активности.

В условиях динамично меняющихся экономических условий внимание, уделяемое вопросам социально-культурного и экологического развития, позволяет индустрии туризма получить новый стимул к формированию новых направлений туризма. Так, понятие «трансформированный туризм» прочно входит в обиход в рамках туристской деятельности. Это связано в первую очередь с довольно важной проблематикой данного понятия и тем, как путешествия и туризм могут изменить поведение человека и его влияние на окружающий мир. Поэтому важную роль начинают играть не только определенные виды туризма (гастрономический, эко, экстремальный, велнесс и т.д.), но их взаимодействие с деятельностью человека и влияние на его поведение и его отношение к окружающему миру.

Исходя из вышесказанного, механизм формирования перечня услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность, и ориентированных на зарубежных и отечественных туристов, прежде всего, должен строиться на изучении не только существующих потребностей туристов, но и тех долгосрочных тенденциях в развитии потребностей, которые постоянно трансформируются. Определение прогнозных изменений в потребностях путешественников является достаточно сложной проблемой, которую должна решать не отдельно взятая организация, осуществляющая туристскую деятельность, а научное сообщество, занимающееся вопросами развития туризма. В этом отношении следует порекомендовать объединить усилия по проведению научных исследований, связанных с прогнозированием туристских потребностей.

3.3. Предложения по формированию системы мониторинга качества оказываемых туристских услуг

Система мониторинга качества и безопасности является также составляющей Национальной системы повышения качества. Создание системы мониторинга согласно положениям международных стандартов ГОСТ ISO 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 10002-2007 является объективно необходимым. Оба стандарта содержат положения, касающиеся мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей (туристов), результатов внутренних аудитов системы менеджмента качества в организациях туристической индустрии, характеристик процессов, туристских продуктов и услуг.

Согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010 для достижения устойчивого успеха в постоянно меняющихся и неустойчивых условиях органи-

зации следует регулярно вести мониторинг, измерять, изучать и анализировать эффективность своей деятельности. Руководству следует обеспечить наличие процессов для непрерывного мониторинга и регулярного анализа среды организации, включая потребности и ожидания ее потребителей, конкурентную ситуацию, новые технологии, политические перемены, экономические прогнозы или социологические факторы, результативность и эффективность использования ресурсов, таких как знания, финансы, персонал и др. Руководству организации следует устанавливать и поддерживать в работоспособном состоянии процессы мониторинга среды организации и сбора и менеджмента информации. Выбор соответствующих ключевых показателей деятельности и методики мониторинга имеет решающее значение для успеха процесса измерения и анализа.

Для немедленного реагирования на возникающие угрозы для туристов и принятия мер для осуществления экстренных мер следует создать ситуационный центр, занимающийся сбором и анализом поступающей от российских туристов информации, а также корректировкой их действий в сложных ситуациях. Ситуационный будет заниматься как мониторингом информации, касающейся безопасности, оперативным реагированием на различные вызовы, угрозы, так и обеспечением максимально эффективного взаимодействия с соответствующими ведомствами: МИД, МЧС, ФСБ, Росавиация, Роспотребнадзор и рядом других государственных органов.

Задача, которую необходимо решить — это создание системы показателей, на основе которых будет осуществляться мониторинг. Мониторинг должен включать изучение комплексной информации, первую очередь, анализ происшествий с туристами и выявление системных причин этих происшествий. Следует подчеркнуть, что важно не только как собирать информацию, но и анализировать то, как изменяется эта информация под воздействием принимаемых мер, как изменяется при этом отношение к туризму у населения и иностранных гостей.

В мировой практике используется индексный подход в измерении удовлетворенности потребителей услуг. Измерение удовлетворенности потребителей — это, прежде всего, измерение качества услуг, но качественная услуга не может быть опасной в обычных не экстремальных условиях ее потребления. Измерение, анализ и мониторинг безопасности туристских услуг, личной безопасности туристов — это первая часть мониторинга. Измерение удовлетворенности туристов — вторая часть мониторинга. Перечень показателей качества и эффективности приведен в таблице 13.

Таблица 13

**Рекомендуемый перечень показателей качества
и эффективности деятельности организаций,
осуществляющих туристскую деятельность**

Показатели эффективности и качества	Единица измере- ния	Отчетная информация				При- меча- ние
		N-1	N (оце- ночный год)	N+1	N+2	
1. Общие показатели						
1.1. Наличие стратегических планов развития организации, осуществляющей туристскую деятельность	Да/нет					
1.2. Наличие программ повышения качества предоставления туристских услуг	Да/нет					
1.3. Расходы организации, осуществляющей туристскую деятельность, связанные с повышением качества туристских услуг	Руб.					
1.4. Количество обоснованных жалоб туристов на качество туристских услуг	Ед.					
1.5. Количество рассмотренных жалоб и проведенных консультаций по вопросам защиты прав потребителей и принятия решений	Шт.					
1.6. Отсутствие случаев нарушения законодательства в области туристской деятельности	Да/нет					
2. Организация туристской деятельности						
2.1. Наличие информационного сайта организации в информационно-коммуникационной сети Интернет	Да/нет					

Показатели эффективности и качества	Единица измерения	Отчетная информация				Примечание
		N-1	N (оценочный год)	N+1	N+2	
2.2. Возможность оформления путевок по Интернету	Да/нет					
2.3. Наличие подготовленных кадров	Да/нет					
2.4. Наличие учебного центра для подготовки специалистов по обслуживанию туристов в соответствии с международными стандартами обслуживания	Да/нет					
2.5. Качество инфраструктуры организации, осуществляющей туристскую деятельность	По социологическим опросам					
2.6. Сопровождение туристов до места расположения и обратно	Да/нет					
2.7. Потоки туристов (динамика)						
3. Социальные показатели						
3.1. Количество людей с ограниченными возможностями здоровья, получивших возможность для отдыха или оздоровления	% от общего количества					
3.2. Количество детей, получивших возможность для отдыха или оздоровления	% от общего количества					
3.3. Количество пенсионеров, получивших возможность для отдыха или оздоровления	% от общего количества					

Предлагается следующий алгоритм проведения мониторинга.

Задачи мониторинга:

- оценка степени достижения установленных целей и целевых показателей по качеству предоставленных туристских услуг.
- информационное обеспечение принятия решений на основании результатов мониторинга.

Мероприятия мониторинга:

- сбор и обработка информации,
- анализ основных проблем обеспечения качества туристских услуг,
- совершенствование системы индикаторов качества туристских услуг.

Основными критериями оценки эффективности и повышения качества туристских услуг является достижение целевых показателей реализации отдельных мероприятий программы по повышению качества туристских услуг.

Оценка результатов реализации мероприятий по повышению качества туристских услуг должна стать основой для выявления имеющихся слабых звеньев, неучтенных факторов, появившихся возможностей, положительного опыта с целью выработки в дальнейшем предложений по корректировке программы повышения качества туристских услуг организации, осуществляющей туристскую деятельность.

Список использованных источников

1. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.).
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп.).
3. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изм. и доп.).
4. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»
5. Федеральный закон от 1 декабря 2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» (с изм. и доп.).
6. Федеральный закон от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (с изм. и доп.).
7. Государственная программа Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 317.
8. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011—2018 годы)» (с изм. и доп.), утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 2 августа 2011 г. № 644. (с изм. и доп.).
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 10.08.2016 N 780 «О представлении документов, подтверждающих соответствие лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, требованиям, установленным частью третьей статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
10. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452. (с изм. и доп.).
11. Приказ Минкультуры России от 01.03.2018 №215 «Об утверждении формы и порядка выдачи свидетельства о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров» (Зарегистрировано в Минюсте России 10.05.2018 N 51048)
12. Приказ Минкультуры России от 14.12.2016 N 2750 «Об утверждении Требований к отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, ее составу и форме»
13. Приказ Федеральной налоговой службы России от 31.12.2014 № НД-7-14/700 «Об утверждении порядка предоставления сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц, форм выписки из реестра дисквалифицированных лиц и справки об отсутствии запрашиваемой информации»
14. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.07.2014 № 615 «Об установлении размера платы за предоставление сведений из реестра дисквалифицированных лиц, а также об изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»
15. Приказ Ростуризма от 19.10.2017 N 519-Пр-17 «Об утверждении порядка представления туроператорами, в отношении которых законодательством Российской Федерации не предусмотрено обязательное опубликование

- данных бухгалтерской (финансовой) отчетности на конец отчетного года, копии бухгалтерской (финансовой) отчетности в Федеральное агентство по туризму»
16. Приказ Ростуризма от 16.08.2017 N 398-Пр-17 «Об утверждении условий и форматов представления туроператором, осуществляющим деятельность в сфере выездного туризма, отчетности (за исключением бухгалтерской (финансовой) отчетности), в том числе в виде электронных документов, а также контрольных соотношений ее показателей» (Зарегистрировано в Минюсте России 04.09.2017 N 48077)
 17. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93(с изм. и доп.).
 18. Белобрагин В.Я., Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. Основы стандартизации. — Москва, 2017.
 19. Белобрагин В.Я., Зворыкина Т.И., Макеева Д.Р. Основные направления формирования национальной системы управления качеством туристских услуг с использованием инновационных технологий// Сервис в России и за рубежом. 2012. №6(33). С. 118-130.
 20. Адизес И.К. Стили менеджмента. Эффективные и неэффективные. — М.: Альпина Паблишер, 2013. — 200 с.
 21. Азов Г.Л. Конкурентные преимущества фирмы. — М.: ОАО «Типография «Новости», 2011. — 320 с.
 22. Азов Г.Л. Конкуренция: анализ, стратегия и практика. — М.: Центр экономики и маркетинга, 2015. — 343 с.
 23. Арахамия И.В., Кудреватых А.С. К вопросу о требованиях к осуществлению турагентской деятельности в Российской Федерации// Туризм: право и экономика. — 2018, № 3. С. 3—6.
 24. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2011.
 25. Басаков М.И. Менеджмент. — М.: Феникс, 2013. — 192 с.
 26. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. — М.: Академия, 2012. — 304 с.
 27. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум. М.: Кнорус, 2008.
 28. Белобрагин В.Я. Качество. Введение в науку об управлении качеством. Учебное пособие — М.: РИА «Стандарты и качество», 2013.
 29. Бобкова А.Г., Кудреватых С.А., Писаревский Е.Л. Безопасность туризма. М., Федеральное агентство по туризму. — 2014. — 272 с.
 30. Бузов Б.А. Управление качеством продукции / Б. А. Бузов. — М.: Академия, 2016. — 176 с.
 31. Бэйкел Р. Сервис. Сценарии и техники обслуживания клиентов на высшем уровне. — М.: Гиппо, 2010. — 288 с.
 32. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. — М.: Юрист, 2010. — 152 с.
 33. Волков А.В., Волкова-Гончарова Т. А., Чуваткин П. П. Методические основы оценки конкурентоспособности в туризме // Экономические и гуманитарные исследования регионов. — 2014. — № 5. — С. 89—92.
 34. Восколович Л.А. Маркетинг туристских услуг. — М.: Юнити-Дана, 2013. — 207 с.

35. Гапоненко А.Л., Савельева М.В. Теория управления. — М.: Юрайт, 2013. — 352 с.
36. Голова О.Б. Менеджмент туризма: практический курс. — М.: Финансы и статистика, 2012. — 224 с.
37. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов / Под ред. Ю. Волкова. — М.: Феникс, 2010. — 736 с.
38. Грошев И.В., Краснослободцев А.А. Организационная культура. — М.: Юнити-Дана, 2013. — 528 с.
39. Денисова Н.В. Направления повышения конкурентоспособности предприятий туристической сферы // Научный вестник Волгоградской академии государственной службы. Серия: Экономика. — 2014. — Т. 1. — № 5. — С. 89-92.
40. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме. — М.: Финансы и статистика, 2015. — 368 с.
41. Драганчук С.Ю. Поведение потребителей. — М.: Инфра-М, 2014. — 512 с.
42. Друкер П., Макьярелло Дж.А. Менеджмент. — М.: Вильямс, 2010. — 704 с.
43. Евсин М.Ю. Оценка удовлетворенности качеством товара (услуги) потребителя — жизненная необходимость // Перспективы науки. — 2014. — № 13. — С. 83-86.
44. Елиферов В. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни. М.: Вершина, 2006.
45. Зворыкина Т.И. Метрология, стандартизация и сертификация Учебное пособие для студентов учреждения высшего образования. Москва, 2014.
46. Зворыкина Т.И. Особенности и современные тенденции развития сферы услуг // Вестник Академии. 2012. №4.
47. Зворыкина Т.И., Платонова Н.А. Техническое регулирование в сфере услуг. Учеб. пособие.-М.: альфа-М: Инфра-М, 2011.
48. Зворыкина Т.И. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме. Рабочий учебник. — М.: РосНОУ, 2007
49. Зворыкина Т.И., Мухамеджанова О.Г. Модель оценки и сертификации профессиональной квалификации в сфере туризма и сервиса. Стандарты и качество. 2012. №3.С.67
50. Зворыкина Т.И., Яковлева Т.А. Принципы менеджмента качества при оказании туристских услуг. Вестник Российского нового университета. 2005. №6. С. 50-53.
51. Ильенкова С.Д. Управление качеством. Учебник. — М.: ЮНИТИ-М. 2007
52. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2012. — 192 с.
53. Ингильери Л., Соломон М. Выдающийся сервис, отличная прибыль. Принципы достижения настоящей клиентоориентированности. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012 — 224 с.
54. Инновационный менеджмент / Под ред. В.Я. Горфинкеля, Т.Г. Пападюк. — М.: Проспект, 2013. — 424 с.
55. Калиева О.М., Белоцерковская Н.В., Джукаева Ю.Р., Бобылева Е.А. Эволюция научных взглядов о сущности конкурентоспособности // Молодой ученый. — 2015. — №1. — С. 226-227.
56. Копытина Е.В. Качество продукта индустрии туризма как условие его конкурентоспособности на мировом рынке туристских услуг // Научный вестник МГИИТ. — 2013. — Т. 3. — № 1. — С. 15-20.

57. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. — М.: КноРус, 2010. — 200 с.
58. Кудреватых А.С. Условия (требования) и особенности осуществления на территории Российской Федерации туроператорской деятельности: правовой аспект// Туризм: право и экономика. 2017. — № 3. — С. 3—7.
59. Кудреватых А.С. О кадровом обеспечении сферы туризма: правовой аспект// Туризм: право и экономика. 2015. — № 1. — С. 24—26.
60. Кудреватых С.А., Кудреватых А.С. О государственном регулировании туристской индустрии: правовой аспект// Туризм: право и экономика. 2015. — № 3. — С. 3—6.
61. Кудреватых С.А., Кудреватых А.С. О системе законодательства в сфере туризма // Туризм: право и экономика. 2015.-№2.-С.3-8.
62. Липидус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях. М.: ОАО Типография «Новости», 2002.
63. Латыпова Э.Н. Значение конкурентоспособности туристического направления для формирования туристического продукта и ее оценочные показатели // Микроэкономика. — 2013. — № 4. — С. 96—100.
64. Левашева С.Б. Маркетинговая политика как фактор конкурентоспособности туристских предприятий // Экономика и социум. — 2014. — № 3-4 (12). — С. 257—260.
65. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация. — М.: Юрайт; ИД Юрайт, 2010.
66. Львова Т.В. Влияние качества туристских услуг на экономику дестинации: автореферат дисс. ... канд. экон. наук. — Сочи, 2011. — 21 с.
67. Магомедалиева Х.М. Развитие механизмов оценки и повышения качества туристских услуг: автореферат дисс. ... канд. экон. наук. — Махачкала, 2011. — 22 с.
68. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2008
69. Маркова В.Д., Кузнецова С.А. Стратегический менеджмент. Курс лекций. — М.: Инфра-М, 2013. — 288 с.
70. Маслова В.М. Управление персоналом. — М.: Юрайт, 2013. — 496 с.
71. Мельников В.П. Управление качеством. — М.: Академия, 2011. — 352 с.
72. Михайлова А.С. К вопросу о реформировании системы финансовых гарантий в сфере туристской деятельности// Туризм: право и экономика. — 2018. — № 2. — С. 6—9.
73. Морозов М.А., Морозова Н.С. Новая парадигма развития туризма и индустрии гостеприимства в условиях цифровой экономики// Вестник РосНОУ, Серия «Человек и общество», 2018. — № 1. С. 135—141.
74. Морозов М.А., Морозова Н.С. Влияние мобильных приложений на развитие туристской индустрии// Вестник Национальной Академии туризма, 2015, № 4 (36).
75. Морозова Н.С., Морозов М.М. Особенности страхования туроператоров в условиях структурных изменений на туристском рынке// Туризм: право и экономика. № 4 (59). 2016.
76. Морозова Н.С. Управление процессом формирования конкурентной среды в туризме // Социально-экономические явления и процессы. — 2013. — № 10 (32). — С. 149-153.

77. *Морозова Н.С.* Конкурентоспособность России в сфере туризма // Вестник Российского нового университета, 2013, № 2, с. 41–44.
78. *Мотовиц Т. Г.* Вопросы управления качеством в сфере сервиса и туризма / Т. Г. Мотовиц, Р.В. Мотовиц, Т.Н. Бондаренко / Сборник научных трудов «Современные проблемы развития предприятий, отраслей, комплексов, территорий». — М., 2013. — С. 132-135.
79. *Окрепилов В.В.* Управление качеством: Учебник для вузов. — М.: Экономика, 2015. — 639 с.
80. *Ополченов И.И.* Управление качеством в сфере услуг: Учебник. — М.: Советский спорт, 2008.
81. *Пирс Дж.П., Робинсон Р.* Стратегический менеджмент. — СПб.: Питер, 2013. — 516 с.
82. *Портер М.* Конкурентное преимущество: Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2008.
83. *Поспеловский Д.В.* Позиционирование туристских продуктов как фактор роста конкурентоспособности предприятий туризма // Российское предпринимательство. — 2015. — № 12 (234). — С. 102–107.
84. Правовое обеспечение туризма/ Под общ. ред Писаревского Е.Л., М., Федеральное агентство по туризму. — 2014. 336 с.
85. *Пьянков В.В., Куляпина Е.В., Прокопьев И.В.* Конкурентоспособность предприятий в сфере туризма // Современные исследования социальных проблем. — 2013. — № 4 (12). — С. 80-83.
86. *Репин В.* Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 512 с.
87. *Рустамова С.С., Фунтикова Е.С.* Цена качества конкурентоспособных услуг в сфере туризма // Инновации. Менеджмент. Маркетинг. Туризм. — 2013. — № 1. — С. 198-202.
88. *Салимова Т.А.* Управление качеством. — Омега-Л, 2015. — 315 с.
89. *Соляник А.И.* Методология и принципы управления процессами на основе системы менеджмента качества: Дисс. ... д-ра техн. наук / А.И. Соляник. — Воронеж, 2011. — 182 с.
90. *Тарасова Т.Н.* Механизм управления конкурентоспособностью предпринимательских структур в сфере туризма // Вестник Сибирской государственной автомобильно-дорожной академии. — 2013. — № 1 (29). — С. 121–124.
91. *Ушаков Д.С.* Прикладной тупоперейтинг. — М.: ИЦ «МарТ», 2015. — 264 с.
92. *Хамидуллина Г.Р.* Управление качеством в сфере туризма и спорта — направления развития / Г.Р. Хамидуллина // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. — 2013. — № 2(24). — С. 364–370.
93. *Холмогоров Н.А.* Базисные элементы управления качеством в туристском учреждении: Дисс. д-ра мед. наук / Н.А. Холмогоров. — Томск, 2011. — 358 с.
94. *Шевчук Д.А.* Управление качеством / Д.А. Шевчук. — М.: ГроссМедиа, 2013. — 516 с.
95. *Эванс Дж.* Управление качеством / Дж. Эванс. — М.: Юнити-Дана, 2012. — 671 с.

Глоссарий используемых терминов

Агентский договор — договор о реализации турпродукта, заключенный турагентом с туроператором, сформировавшим турпродукт.

Аккредитация органа по сертификации услуг — процедура, посредством которой уполномоченный орган официально признает правомочность органа по сертификации услуг выполнять конкретные работы.

Безопасность туризма — безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

Безопасность туристской услуги — отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте.

Безопасность услуг — состояние услуг, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

Биологическая опасность — опасность, возникающая при воздействии на туриста болезнетворных микробов, бактерий, вирусов, при контакте с ядовитыми растениями и животными и употреблении некачественных продуктов питания. Биологическая опасность может привести к неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановке.

Гидрометеорологическая опасность — опасность, обусловленная атмосферными, сезонными, погодными, климатическими и географическими факторами, а также атмосферными явлениями, не присущими региону обычного пребывания туристов.

Договор оказания (предоставления) услуг — документально оформленное соглашение между потребителем и исполнителем услуг, определяющее юридические, экономические и технические отношения сторон.

Заказчик туристского продукта — турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Знак соответствия — 1) обозначение, служащее для информирования потребителей о соответствии услуг как объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному

стандарту, 2) зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им услуги установленным в стандартах требованиям.

Инвалид — лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в т.ч. с поражением опорно-двигательного аппарата, недостатками зрения и дефектами слуха, а также имеющее общее заболевание, ограничивающее возможности при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг.

Исполнитель — предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.

Источник опасности — основная причина возникновения ущерба, явление или процесс, свойство или развитие которого может стать причиной вреда.

Источник опасности природного характера — источники опасности, зависящие от состояния окружающей природной среды, которые находятся вне контроля и воли человека.

Источники опасности в чрезвычайных ситуациях — источники опасности, возникающие при авариях, катастрофах, стихийных или иных бедствиях в местах пребывания туристов и способные повлечь за собой человеческие жертвы или ущерб здоровью, а также материальные потери и нарушение жизнедеятельности туристов.

Источники опасности социального (антропогенного) характера — источники опасности, связанные с жизнью общества, взаимодействием людей и их поведением (вооруженные мятежи и конфликты, террористические акты, преступления и иные посягательства на жизнь, здоровье и имущество туристов, межнациональные, межконфессиональные и региональные конфликты, сопровождающиеся насильственными действиями в отношении туристов).

Источники опасности техногенного характера — объекты материального мира, которые в определенные моменты способны выходить из-под контроля человека и развиваться в окружающей среде (техногенные аварии и техногенные катастрофы).

Качество обслуживания — совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Качество услуги — совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Комфортность — совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования туристскими услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

Контроль качества услуги (обслуживания) — 1) деятельность по определению значений показателей качества услуг и сравнения полученных результатов с установленными требованиями, 2) совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

Криминогенная опасность — опасность, связанная с посягательствами на жизнь, здоровье и имущество туристов, возникающая при антиобщественных проявлениях, правовых нарушениях, нарушениях общественного порядка.

Люди с ограниченными физическими возможностями — инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН)

Материальная услуга — услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя. Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д.

Менеджмент качества услуг — скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству услуг.

Менеджмент услуг — деятельность, направленная на выполнение требований потребителей услуг

Метод (способ) контроля качества услуг — совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество услуги.

Национальное агентство развития квалификаций — автономная некоммерческая организация, созданная в целях обеспечения деятельности по развитию квалификаций в Российской Федерации, в состав учредителей которой входят общероссийские объединения работодателей, общероссийские объединения профессиональных союзов и Российская Федерация, от имени которой функции и полномочия учредителя

осуществляют федеральные органы исполнительной власти, уполномоченные Правительством Российской Федерации.

Национальный совет — национальный совет при Президенте Российской Федерации по профессиональным квалификациям, который является консультативным органом при Президенте Российской Федерации для рассмотрения вопросов, касающихся развития квалификаций в Российской Федерации.

Недопустимый (неприемлемый) риск — уровень риска, установленный административными или регулирующими органами как максимальный, при достижении которого необходимо принять меры по его устранению.

Независимая оценка квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности, — процедура подтверждения соответствия квалификации соискателя положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, проведенная центром оценки квалификаций.

Обеспечение качества — часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Обслуживание — деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Объект сертификации в сфере услуг — услуга, результат услуги, процесс предоставления услуги, подлежащие сертификации.

Ограничение жизнедеятельности — полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по туристскому маршруту, общаться и заниматься определенными видами деятельности, в т.ч. и туризмом.

Орган по сертификации услуг — орган, проводящий сертификацию услуг.

Оценка качества услуг — определение показателей качества услуг с учетом достоверности и/или точности количественных значений.

Оценочные средства для проведения независимой оценки квалификации — комплекс заданий, критериев оценки, используемых центрами оценки квалификаций при проведении профессионального экзамена.

Пожароопасность — опасность, представляющая собой риск возгорания.

Показатель качества услуги — количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя.

Показатель качества услуги (обслуживания) — количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Постоянное улучшение — повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Потребитель — гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

Правила обслуживания — документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания).

Правила оказания (предоставления) услуг — документ, устанавливающий порядок, соблюдение которого необходимо для выполнения каких-либо действий при оказании услуг.

Предоставление услуги — деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги. Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы (обеспечения необходимыми ресурсами, технологический процесс исполнения, контроль, испытание, приемка, оценка, процесс обслуживания).

Претензия (жалоба) — выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

Приемлемый риск — уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод в результате своей деятельности.

Продвижение туристского продукта — комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).

Процесс обслуживания — совокупность операций, выполняемых турагентом при заключении договора о реализации турпродукта или отдельных туристских услуг с туристами/экскурсантами и/или иными заказчиками.

Психофизиологическая опасность — опасность, возникающая при физических и нервно-психических перегрузках туристов во время путешествия или в процессе оказания туристских услуг.

Радиоактивная опасность — опасность, возникающая при радиоактивном заражении мест пребывания туристов.

Расходы по эвакуации — это не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению и иные расходы по эвакуации.

Реализация туристского продукта — деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Реализация туристского продукта турагентом — деятельность турагента по заключению договоров о реализации туристского продукта с туристами или иными заказчиками туристского продукта, предоставлению им необходимой и достоверной информации о турпродукте.

Реестр сведений о проведении независимой оценки квалификации — информационный ресурс для обеспечения проведения независимой оценки квалификации).

Результат услуги — результат деятельности исполнителя услуги, направленной на удовлетворение потребности потребителя услуги

Риск (возможная опасность) в туризме — вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

Сертификация услуг — 1) деятельность по подтверждению соответствия услуг установленным в стандартах требованиям, 2) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия услуг положениям стандартов, сводов правил, условиям договоров или требованиям других документов.

Система качества услуг — совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

Система менеджмента качества услуг — система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству услуг.

Система сертификации услуг — 1) система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для проведения сертификации соответствия услуг, 2) совокупность правил выполнения работ по сертификации услуг, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

Совет по профессиональным квалификациям — орган управления, наделенный полномочиями по организации проведения независимой

оценки квалификации по определенному виду профессиональной деятельности.

Соискатель — работник или претендующее на осуществление определенного вида трудовой деятельности лицо, обратившиеся, в том числе по направлению работодателя, в центр оценки квалификаций для подтверждения своей квалификации.

Сопровождающее лицо — сотрудник туристской организации или другое физическое лицо, сопровождающее индивидуального туриста или группу туристов с ограниченными физическими возможностями во время путешествия/экскурсии.

Социально-культурная услуга — услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т.д.

Стандарт — документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования (включая изыскания) производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать правила и методы исследований (испытаний) и измерений, правила отбора образцов, требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандарт на услугу — 1) документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики и правила оказания услуг или выполнения работ, 2) стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем чтобы обеспечить соответствие ее назначению. Стандарт на услугу может быть разработан в таких областях, как химическая чистка, стирка белья, гостиничное хозяйство, связь, страхование, банковское дело, торговля, услуги транспорта, автосервиса и др.

Стандартизация — деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию, и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации.

Сфера обслуживания населения — совокупность предприятий, организаций, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, оказывающих услуги населению.

Технический документ на услугу — документ, устанавливающий технические, технологические, конструктивные и другие характеристики услуги. К техническим документам относят технические условия, технологические регламенты (карты), технические описания, инструкции, альбомы направляющей коллекции мод, чертежи, эскизы.

Технический регламент — документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или межправительственным соглашением, заключенным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции), в том числе зданиям, строениям и сооружениям, или связанные с требованиями к продукции, процессам проектирования (включая изыскания) производства, строительства, монтажа и наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации

Техническое описание на услугу — документ, разрабатываемый на услугу по изготовлению изделия по индивидуальным заказам в соответствии с утвержденным образцом-моделью.

Техническое регулирование — правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания) производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

Технологический регламент на услугу — документ, содержащий требования к технологическому процессу исполнения услуги.

Токсикологическая опасность — опасность, возникающая при высоком содержании в воздухе, воде и окружающей туристов среде химических веществ, вредных для здоровья, нарушении правил проведения дезинфекции и дератизации в местах пребывания туристов.

Травмоопасность — состояние, характеризующееся повышенным риском получения туристом травм.

Требование к услуге — документально изложенный критерий, которому должна соответствовать конкретная оказываемая услуга.

Турагентская деятельность — деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом).

Турагентство (турагент) — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта (турпродукта) и/или отдельных туристских услуг на основании договора, заключенного с туроператором, сформировавшим турпродукт.

Турист — лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туристская деятельность — это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Туристская индустрия — совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников

Туристские ресурсы — природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил

Туристский продукт — комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туроператорская деятельность — деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (туроператором).

Удовлетворенность потребителей — восприятие заказчиками потребителями услуг степени выполнения их требований.

Улучшение качества — часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Управление качеством — часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Уровень качества услуги (обслуживания) — относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

Условия обслуживания — совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

Условия обслуживания — совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

Условия обслуживания — совокупность факторов, воздействующих на туриста/экскурсанта в процессе оказания услуг турагентами.

Услуга — результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные.

Формирование туристского продукта — деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

Франчайзинг (договор коммерческой концессии) — предоставление туроператором (франчайзером) турагенту (франчайзи) комплекса исключительных прав (франшизы) на использование объектов интеллектуальной собственности (фирменное наименование, товарный знак и т.п.) для оказания услуг под маркой данного туроператора на условиях, установленных договором.

Центр оценки квалификаций — юридическое лицо, осуществляющее в соответствии с настоящим Федеральным законом деятельность по проведению независимой оценки квалификации.

Экологическая опасность — опасность, возникающая при отклонении от допустимых значений параметров, характеризующих состояние природной среды, в которой находятся туристы (химический состав воздуха, воды, почвы и т.д.).

Экстренная помощь — действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с настоящим Федеральным законом в случае неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Электронная путевка — документ, сформированный на основе договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в форме электронного документа с учетом особенностей, определенных настоящим Федеральным законом.

Приложение 2

Памятка туроператору по срокам предоставления сведений/ осуществлению платежей в резервный фонд и фонд персональной ответственности

№	Срок исполнения	Действие	Организация, куда подаются сведения (осуществляются платежи)
1	Не позднее 45 дней до дня истечения срока действия имеющегося у туроператора договора страхования ответственности туроператора или договора о предоставлении банковской гарантии	Предоставление сведений о финансовом обеспечении ответственности туроператора на новый срок	Ростуризм
2	Не позднее 15 апреля года, следующего за отчетным	Предоставление копии годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности за отчетный год	Ростуризм
3	Не позднее 15 апреля года, следующего за отчетным	Предоставление отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма	Ростуризм

Дополнительно для туроператоров сферы выездного туризма

4	Не позднее чем 15 апреля текущего года	Перечисление взноса в резервный фонд	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциация «Турпомощь»)
5	Не позднее 15-го числа каждого месяца, следующего за истекшим календарным кварталом	Перечисление взноса в фонд персональной ответственности туроператора	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциация «Турпомощь»)
6	Не позднее 15-го числа месяца, следующего за истекшим календарным кварталом	Предоставление сведений об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий календарный квартал	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (Ассоциация «Турпомощь»)

Технические регламенты, регламентирующие требования безопасности к продукции и объектам в сфере туризма

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности мебели» (ТР ТС — 025 — 2012)

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС — 021 — 2011)

Технический регламент Таможенного союза «Безопасность автомобильных дорог» (ТР ТС — 014 — 2011)

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности колесных транспортных средств» (ТР ТС — 018 — 2011)

Технический регламент «О безопасности высокоскоростного железнодорожного транспорта» (Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2010 г. № 533)

Технический регламент «О безопасности железнодорожного подвижного состава» (Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2010 г. № 524)

Технический регламент «О безопасности зданий и сооружений» (Утвержден Федеральным законом от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ)

Технический регламент Таможенного союза «На соковую продукцию из фруктов и овощей» (ТР ТС — 023 — 2011)

Технический регламент Таможенного союза «Пищевая продукция в части ее маркировки» (ТР ТС — 022 — 2011)

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС — 009 — 2011)

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС — 007 — 2011)

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности железнодорожного подвижного состава» (ТР ТС — 001 — 2011)

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания» (ТР ТС — 027 — 2012)

Технический регламент Таможенного союза «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (ТР ТС — 029 — 2012)

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС — 033 — 2013)

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности мяса и мясной продукции» (ТР ТС — 034 — 2013)

Технический регламент «О безопасности объектов морского транспорта» (Утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 12 августа 2010 г. № 620)

Технический регламент «О безопасности объектов внутреннего водного транспорта» (Утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 12 августа 2010 г. № 623)

Технический регламент «О безопасности лифтов» (Утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 2 октября 2009 г. № 782).

Технический регламент «О безопасности колесных транспортных средств» (Утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2009 г. № 720)

Технический регламент «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (Утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 7 апреля 2009 г. № 307).

«Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (Утвержден Федеральным законом от 27 октября 2008 г. № 178-ФЗ).

«Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (Утвержден Федеральным законом от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ)

«Технический регламент на молоко и молочную продукцию» (Утвержден Федеральным законом от 12 июня 2008 № 88-ФЗ » (с изменениями от 22 июля 2010 г.)

Приложение 4

Перечень действующих нормативных документов по стандартизации в сфере туриндустрии

(ПО СОСТОЯНИЮ НА ОКТЯБРЬ 2018 г.)

	Новые и действующие национальные и межгосударственные стандарты	Ранее действующие стандарты
	ДЕЙСТВУЮЩИЕ СТАНДАРТЫ НА ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ	
1	ГОСТ Р 53522–2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения	
2	ГОСТ Р 50681-2009 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг	
3	<i>Межгосударственный стандарт</i> ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов — <i>действует с 01 января 2016 г.</i>	Отменил ранее действующий ГОСТ Р 50644-2009
4	<i>Межгосударственный стандарт</i> ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования — <i>действует с 01 января 2016 г.</i>	Отменил ранее действующий ГОСТ Р 53997-2010
5	<i>Межгосударственный стандарт</i> ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования — <i>действует с 01 января 2016 г.</i>	Отменил ранее действующий ГОСТ Р 53998-2010
6	ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования	
7	ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования	<i>Действует до января 2019 г.</i>
8	ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования	
9	ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения	
10	ГОСТ Р 54602-2011 Туристские услуги. Услуги инструкторов — проводников. Общие требования	
11	ГОСТ Р ЕН 14804-2012 Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования	
12	ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов	
13	ГОСТ Р 55698-2013 Туристские услуги. Услуги пляжей. Общие требования	
14	ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014) Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования	Сокращенно ТИЦы

Окончание

	Новые и действующие национальные и межгосударственные стандарты	Ранее действующие стандарты
15	ГОСТ Р 56221-2014 Туристские услуги. Круизы речные. Общие требования, <i>действует с 01 января 2016 г.</i>	<i>С изменениями от декабря 2015 вступили в силу с 01.01. 2016 г.</i>
16	ГОСТ Р 56643-2015 Туристские услуги. Личная безопасность туриста	
17	ГОСТ Р 56642-2015 Туристские услуги. Экологический туризм Общие требования	
18	ГОСТ Р 55881-2016 Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов	<i>Введен в действие взамен ранее действующего ГОСТ Р 55881-2013 с 01 января 2017 г.</i>
19	ГОСТ Р 57581-2017 Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования	<i>Вступил в действие с 1 мая 2018 г.</i>

ДЕЙСТВУЮЩИЕ НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ НА УСЛУГИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

1	ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения	
2	ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования действует с 01 января 2016 года	<i>введен взамен ГОСТ Р 51185-2008</i>
3	ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха	
4	ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования	
5	ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения	
6	ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования	<i>Для инвалидов и сопровождающих лиц</i>
7	ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу	
8	ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения	<i>Введен в действие с 01 января 2016 г.</i>
9	ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам	
10	ГОСТ Р 56642-2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования	

Национальные стандарты в сфере туризма, вступившие в действие в 2017 году

1	ГОСТ Р 55881-2016 Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов	<i>Введен в действие с 01 января 2017 г.</i>
2	ГОСТ Р 57279-2016 Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов	<i>Вступил в действие с 01 октября 2017 г.</i>
3	ГОСТ Р ИСО 13810-2016 Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг	<i>Введен в действие с 01 июня 2017 г.</i>
4	ГОСТ Р 57287-2016 Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых территориях. Требования	<i>Вступил в действие с 01 сентября 2017 г.</i>
5	ГОСТ Р 57286-2016 Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования	<i>Вступил в действие с 01 сентября 2017 г.</i>

Национальные стандарты, утвержденные в 2017 году

1	ГОСТ Р 57805-2017 Туристские услуги. Водный туризм. Общие требования	Вступил в действие с 1 июня 2018 г.
2	ГОСТ Р 57854-2017 Услуги оздоровительного туризма. Общие требования	Вступил в действие с 1 июня 2018 г.
3	ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам	Вступил в действие с 1 июня 2018 г.
4	ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования — <i>пересмотр ГОСТ Р 50690-2000</i>	Вступил в действие с 1 июня 2018 г. взамен ГОСТ Р 50690-2000
5	ГОСТ Р 57806-2017 Туристские услуги в области самодетельного туризма. Общие требования	Вступил в действие с 1 июня 2018 г.
6	ГОСТ Р 54605-2017 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования — <i>пересмотр ГОСТ Р 54605-2011</i>	Будут внесены изменения
7	ГОСТ Р 57519-2017 Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма	Вступил в действие с 1 января 2018 г.

Новые национальные стандарты, утвержденные в 2018 году

1	ГОСТ Р 58187-2018 Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования (утв. приказом Росстандарта №429-ст от 25.07.2018 г.)	Вступит в действие с 1 марта 2019 г.
---	---	--------------------------------------

Национальные стандарты на услуги общежитий

1	ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания	Действует с 1 января 2014 г.
2	ГОСТ Р 58186-2018 Услуги населению Требования к услугам проживания в общежитиях для обучающихся (утв. приказом Росстандарта №428-ст от 25.07.2018 г.)	Вступит в действие с 1 июня 2019 г.

Приложение 5

Формы заявлений (иных документов)

Федеральное агентство по туризму
101000, г. Москва, ул. Мясницкая, 47

ЗАЯВЛЕНИЕ

о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров

Заявитель _____

(полное наименование заявителя)

(сокращенное наименование заявителя)

(далее — Туроператор):

1. Адрес, место нахождения туроператора

(адрес, место нахождения туроператора)

2. Сведения об учредителях туроператора

(если учредителем является физическое лицо: Ф.И.О. и данные документа, удостоверяющего личность (серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ);

если учредителем является юридическое лицо: наименование юридического лица, ИНН и ОГРН)

3. Основной государственный регистрационный номер туроператора _____

4. Идентификационный номер налогоплательщика туроператора _____

5. Фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя туроператора _____

6. Данные документа, удостоверяющего личность руководителя туроператора или иного лица, уполномоченного представлять заявителя _____

(серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ)

7. Общий размер финансового обеспечения ответственности туроператора _____

(сумма финансового обеспечения ответственности туроператора цифрами и прописью)

8. Сведения о документе (документах) о финансовом обеспечении ответственности туроператора и его (их) реквизиты:
общее количество _____, в том числе¹:

8.1. вид документа:

(договор страхования гражданской ответственности или банковская гарантия

номер _____ дата _____ Г.
срок действия с _____ Г. по _____ Г.

размер финансового обеспечения ответственности туроператора

*(сумма финансового обеспечения ответственности туроператора
цифрами и прописью)*

наименование, адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора

(наименование организации)

(адрес (место нахождения) организации)

9. Сфера туризма, в которой осуществляется туроператорская деятельность

(въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм);

10. Адреса, места нахождения обособленных структурных подразделений, осуществляющих туроператорскую деятельность — *при наличии*

(при отсутствии структурных подразделений указывается, что «не имеется»)

¹ Указывается сведения в отношении всех документов о финансовом обеспечении ответственности туроператора. К заявлению прилагаются соответствующие документы о финансовом обеспечении ответственности туроператора, либо нотариально засвидетельствованная копия каждого из указанных документов с приложением копий документов, подтверждающих факт оплаты стоимости финансового обеспечения ответственности туроператора. В случае заключения нескольких договоров страхования ответственности туроператора и (или) получения нескольких банковских гарантий соответствующие договоры и банковские гарантии должны вступать в силу и прекращать свое действие одновременно.

² Отчетный год — календарный год, предшествующий году подачи заявления. В случае если деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась, указывается «деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась».

11. Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

12. Общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за отчетный год², — для туроператоров, осуществлявших в отчетном году деятельность в сфере выездного туризма

(тыс. руб. цифрами и прописью)

13. Сведения о членстве в объединении туроператоров в сфере выездного туризма — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма

(да, нет)

14. Размер уплаченного взноса в резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма¹

(тыс. руб. цифрами и прописью)

(вид документа, подтверждающего оплату (дата, номер))

15. Количество туристов в сфере выездного туризма за отчетный год — для туроператоров, осуществлявших в отчетном году деятельность в сфере выездного туризма (в случае если деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась, указывается «деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась»)

(чел.)

16. Размер уплаченного взноса в фонд персональной ответственности туроператора — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма (для туроператоров, осуществлявших в отчетном году деятельность в сфере выездного туризма — дополнительно указывается размер уплаченного взноса в отчетном году)²

(тыс. руб. цифрами и прописью)

¹ З К заявлению прилагается документ, подтверждающий уплату взноса в резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма

² К заявлению прилагается документ, подтверждающий уплату взноса в фонд персональной ответственности туроператора

17. Фактический размер фонда персональной ответственности туроператора по состоянию на 31 декабря отчетного года — для *туроператоров, осуществлявших в отчетном году деятельность в сфере выездного туризма (в случае если деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась, указывается «деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась»)*

(тыс. руб. цифрами и прописью)

18. Размер ежегодного взноса, перечисленного в фонд персональной ответственности туроператора — для *туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма*¹

19. Телефон/факс _____ Адрес электронной почты _____

Прошу внести соответствующие сведения в единый федеральный реестр туроператоров.

К заявлению прилагаются следующие документы, подтверждающие указанные в настоящем заявлении сведения:

1. _____

Одновременно вместе с настоящим заявлением представляются следующие документы, подтверждающие соответствие должностных лиц туроператора (руководителя, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора) требованиям, установленным частью 3 статьи 4.1. Федерального закона от 24 ноября 1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»:

- справка о соответствии должностного лица туроператора требованиям, установленным ч. 3. ст. 4.1. Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (отдельно в отношении каждого должностного лица) с приложением заверенных копии трудовой книжки и (или) копии трудовых договоров;
- справка о наличии (отсутствии) неснятой или непогашенной судимости за какое-либо умышленное преступление (отдельно в отношении каждого должностного лица) (представляется по усмотрению туроператора);
- выписка из реестра дисквалифицированных лиц или справка об отсутствии запрашиваемой информации в реестре дисквалифицированных

¹ 3 К заявлению прилагается документ, подтверждающий уплату взноса в резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма

лиц (отдельно в отношении каждого должностного лица) (представляется по усмотрению туроператора).

Простые копии паспортов (заполненные страницы) должностных лиц туроператора (руководителя, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора)

Руководитель (иное лицо, уполномоченное представлять заявителя)

_____ Подпись _____ Ф.И.О. _____

Дата _____

М.П. (при наличии)

Федеральное агентство по туризму
101000, г. Москва, ул. Мясницкая, 47

ЗАЯВЛЕНИЕ

о внесении изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров, в связи с представлением сведений о наличии финансового обеспечения ответственности туроператора на новый срок

Заявитель _____
(полное наименование туроператора)

реестровый номер в едином федеральном реестре туроператоров

1. Общий размер финансового обеспечения ответственности туроператора

(сумма финансового обеспечения ответственности туроператора цифрами и прописью)

2. Сведения о документе (документах) о финансовом обеспечении ответственности туроператора и его (их) реквизиты:
общее количество _____, в том числе¹:

2.1. вид документа о финансовом обеспечении ответственности туроператора

(договор страхования гражданской ответственности или банковская гарантия)

размер финансового обеспечения ответственности туроператора

(сумма цифрами и прописью)

срок финансового обеспечения ответственности туроператора

(дата начала и окончания действия финансового обеспечения ответственности туроператора)

¹ Указываются сведения в отношении всех документов о финансовом обеспечении ответственности туроператора. К заявлению прилагаются соответствующие документы о финансовом обеспечении ответственности туроператора, либо нотариально засвидетельствованные копия такого документа, копии документов, подтверждающих факт оплаты стоимости финансового обеспечения ответственности туроператора. В случае заключения нескольких договоров страхования ответственности туроператора и (или) получения нескольких банковских гарантий соответствующие договоры и банковские гарантии должны вступать в силу и прекращать свое действие одновременно.

реквизиты документа о финансовом обеспечении ответственности туроператора

(номер, дата заключения)

наименование, адрес, (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора

реквизиты документа, подтверждающего оплату стоимости финансового обеспечения ответственности туроператора

(номер и дата платежного поручения (иного документа), подтверждающего оплату финансового обеспечения ответственности туроператора)

3. Общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за отчетный год¹, — для туроператоров, осуществлявших в отчетном году деятельность в сфере выездного туризма

(цифрами и прописью)

4. Сведения о членстве в объединении туроператоров в сфере выездного туризма — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма

(да, нет)

5. Размер уплаченного взноса в резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма²

(тыс. руб. цифрами и прописью)

(вид документа, подтверждающего оплату (дата, номер))

6. Количество туристов в сфере выездного туризма за отчетный год — для туроператоров, осуществлявших в отчетном году деятельность в сфере выездного туризма (в случае если деятельность

¹ Отчетный год — календарный год, предшествующий году подачи заявления. В случае если деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась, указывается «деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась».

² К заявлению прилагается документ, подтверждающий уплату взноса в резервный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась, указывается «деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась»)

(чел.)

7. Размер уплаченного взноса в фонд персональной ответственности туроператора — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма (для туроператоров, осуществлявших в отчетном году деятельность в сфере выездного туризма — дополнительно указывается размер уплаченного взноса в отчетном году)¹

(тыс. руб. цифрами и прописью)

8. Фактический размер фонда персональной ответственности туроператора по состоянию на 31 декабря отчетного года (в случае если деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась, указывается «деятельность в сфере выездного туризма в отчетном году не осуществлялась»)

(тыс. руб. цифрами и прописью)

9. Телефон (факс) _____ Адрес электронной почты _____

Прошу внести изменения в сведения, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров, в связи с представлением сведений о наличии финансового обеспечения ответственности туроператора на новый срок.

К настоящему заявлению прилагаются следующие документы:

Руководитель (иное лицо, уполномоченное представлять заявителя)

Подпись _____ Ф.И.О. _____

Дата _____

М.П. (при наличии)»;

¹ К заявлению прилагается документ, подтверждающий уплату взноса в фонд персональной ответственности туроператора.

**Федеральное агентство по туризму
101000, г. Москва, ул. Мясницкая, 47**

ЗАЯВЛЕНИЕ

**о внесении изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся
в едином федеральном реестре туроператоров**

Заявитель _____
(полное наименование туроператора)

реестровый номер в едином федеральном реестре туроператоров _____

данные документа, удостоверяющего личность руководителя туроператора или иного лица, уполномоченного представлять заявителя (серия, номер, дата выдачи, кем выдан)

Телефон/факс _____ Адрес электронной почты _____

Прошу внести изменения в сведения, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров, в связи с _____

(указать причину (изменения))

Руководитель (иное лицо, уполномоченное представлять заявителя)

_____ Подпись _____ Ф.И.О. _____

Дата _____

М.П.

СПРАВКА

о соответствии лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, требованиям, установленным частью третьей статьи 4.1 Федерального закона “Об основах туристской деятельности Российской Федерации”

(полное наименование туроператора)

Адрес (место нахождения) и почтовый адрес

ОГРН _____ ИНН _____

Сфера туроператорской деятельности _____

(международный въездной туризм, международный выездной туризм, внутренний туризм)

(фамилия, имя и отчество (при наличии) лица, в отношении которого заполнены сведения.

В случае изменения фамилии, имени, отчества дополнительно указывается причина изменения и все предыдущие фамилии, имена, отчества)

(дата и место рождения лица, в отношении которого заполнены сведения)

Должность лица, в отношении которого заполнены сведения (нужное подчеркнуть):

руководитель туроператора;

заместитель руководителя туроператора;

главный бухгалтер;

иное должностное лицо, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора

Сведения о совершении более 3 раз в течение одного года, предшествовавшего дню подачи в Федеральное агентство по туризму документов для внесения сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров, правонарушений в сфере туристской деятельности, ответственность за которые предусмотрена Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях правонарушения в сфере туристской деятельности не совершались

Сведения о наличии (отсутствии) факта замещения должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера или иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, в течение 12 месяцев, предшествовавших дню исключения сведений о туроператоре из единого федерального реестра туроператоров по основаниям, предусмотренным абзацами четвертым, шестым — тринадцатым части пятнадцатой статьи 4.2 и абзацами третьим и пятым части пятой статьи 11.1 Федерального закона “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” факты отсутствуют _____

К настоящей справке прилагаются следующие подтверждающие документы:

№	Наименование документа	Количество листов
	Копия трудовой книжки	
	Копия трудового договора от _____ № _____	

С обработкой моих персональных данных Федеральным агентством по туризму согласен. Согласие на обработку персональных данных Федеральным агентством по туризму вступает в силу со дня представления настоящей справки в Федеральное агентство по туризму и действует до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию.

ПОДПИСЬ _____ г.

(фамилия, имя и отчество (при наличии) лица, в отношении которого заполнены сведения, его подпись и дата)

Полноту и достоверность указанных сведений на дату представления настоящей справки подтверждаю.

_____ (наименование должности)	ПОДПИСЬ _____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия)
--------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------

М.П.

СПРАВКА

о соответствии лиц, занимающих должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера, иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, требованиям, установленным частью третьей статьи 4.1 Федерального закона “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”

(полное наименование туроператора)

Адрес (место нахождения) и почтовый адрес _____

ОГРН _____ ИНН _____

Сфера туроператорской деятельности _____
(международный въездной туризм, международный выездной туризм, внутренний туризм)

(фамилия, имя и отчество (при наличии) лица, в отношении которого заполнены сведения. В случае изменения фамилии, имени, отчества дополнительно указываются причина изменения и все предыдущие фамилии, имена, отчества)

(дата и место рождения лица, в отношении которого заполнены сведения)

Должность лица, в отношении которого заполнены сведения (нужное подчеркнуть):

руководитель туроператора;

заместитель руководителя туроператора;

главный бухгалтер;

иное должностное лицо, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора

Сведения о совершении более 3 раз в течение одного года, предшествовавшего дню подачи в Федеральное агентство по туризму документов для внесения сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров, правонарушений в сфере туристской деятельности, ответственность за которые предусмотрена Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях

Сведения о наличии (отсутствии) факта замещения должности руководителя туроператора, его заместителя, главного бухгалтера или иного должностного лица, на которое возлагается ведение бухгалтерского учета туроператора, в течение 12 месяцев, предшествовавших дню исключения сведений о туроператоре из единого федерального реестра туроператоров по основаниям, предусмотренным абзацами четвертым, шестым — тринадцатым части пятнадцатой статьи 4.2 и абзацами третьим и пятым части пятой статьи 11.1 Федерального закона “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” _____

К настоящей справке прилагаются следующие подтверждающие документы:

№	Наименование документа	Количество листов

С обработкой моих персональных данных Федеральным агентством по туризму согласен. Согласие на обработку персональных данных Федеральным агентством по туризму вступает в силу со дня представления настоящей справки в Федеральное агентство по туризму и действует до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию.

(фамилия, имя и отчество (при наличии) лица, в отношении которого заполнены сведения, его подпись и дата)

Полноту и достоверность указанных сведений на дату представления настоящей справки подтверждаю.

(наименование
должности)

(подпись)

(инициалы,
фамилия)

М.П.

УТВЕРЖДЕНА
приказом ФНС России
от «___» _____ 2014 г.
№ _____

**Справка
об отсутствии запрашиваемой информации**

“ ___ ” _____ г. № _____
(дата)

(Ф.И.О.¹)

родившийся(ая) “ ___ ” _____ г. место рождения _____

в Реестре дисквалифицированных лиц не значится.

Руководитель
(заместитель
руководителя)
налогового органа
(уполномоченной
организации)

(подпись)

(Ф.И.О.¹)

М.П.

¹ Отчество указывается при наличии

УТВЕРЖДЕНА
приказом ФНС России
от «___» _____
№ _____

Выписка из реестра дисквалифицированных лиц

“___” _____ г. № _____
(дата)

На основании вступившего в законную силу постановления (решения) суда

от “___” _____ г. № _____
(дата) (номер постановления
(решения) суда)

(наименование суда)

(Ф.И.О.¹)

родившийся(аяся) “___” _____ г. место рождения _____

включен(а) в реестр дисквалифицированных лиц за № _____

Срок дисквалификации _____ год(а) _____ месяцев _____ дней

Дата окончания дисквалификации “___” _____ г.

Руководитель
(заместитель
руководителя)
налогового органа
(уполномоченной
организации)

(подпись)

(Ф.И.О.¹)

М.П.

¹ Отчество указывается при наличии

Форма отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма

за _____ год*

(полное наименование туроператора)

Адрес (место нахождения) и почтовый адрес _____

ОГРН _____ ИНН _____

Отчет о деятельности туроператора по реализации им туристского продукта в сфере выездного туризма

Номер строки	Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателя
1	2	3	4
1	Количество туристов, которым в течение отчетного года туроператором оказаны услуги в сфере выездного туризма **	чел.	
2	Размер фонда персональной ответственности туроператора по состоянию на 31 декабря отчетного года	руб.	
3	Размер ежегодного взноса, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году	руб.	
4	Размер ежегодного взноса, перечисленного туроператором в резервный фонд в отчетном году	руб.	

5	Количество договоров о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных между туроператором и туристами либо иными заказчиками туристского продукта	шт.	
6	Количество договоров о реализации сформированного туроператором туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных турагентами с туристами либо иными заказчиками туристского продукта	шт.	
7	Общее количество договоров о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных с туристами либо иными заказчиками туристского продукта	шт.	

* указывается отчетный год

** В строке 1 указывается итоговое количество туристов, которым в течение отчетного года туроператором оказаны услуги в сфере выездного туризма по каждому договору о реализации туристского продукта, заключенному туроператором или турагентом с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта. Туроператор, реализующий на территории Российской Федерации туристский продукт, сформированный иностранным туроператором, при определении количества туристов в сфере выездного туризма за год учитывает тех туристов, которым иностранным туроператором оказаны услуги по договору о реализации такого туристского продукта, в соответствии со статьей 4.2 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Сведения о соблюдении туроператором нормативного соотношения собственных средств (капитала) и принятых обязательств

Номер строки	Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателя
1	2	3	4
1	Общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма	тыс.руб.	
2	Фактический размер маржи платежеспособности туроператора	тыс.руб.	
3	Нормативный размер маржи платежеспособности туроператора	тыс.руб.	
4	Размер соотношения собственных средств (капитала) и принятых обязательств	ед.	

В строке 1 указывается общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма в предыдущем году, реализованного как непосредственно туроператором, так и турагентом по каждому договору о реализации туристского продукта. Юридическое лицо, реализующее на территории Российской Федерации туристский продукт, сформированный иностранным туроператором, при определении общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма учитывает цену туристского продукта, реализованного им и сформированного иностранным туроператором, в соответствии со статьей 4.2 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В строке 2 указывается фактический размер маржи платежеспособности туроператора, который представляет собой расчетную величину, определяемую как сумма уставного капитала, добавочного капитала, резервного капитала, нераспределенной прибыли отчетного года и прошлых лет, уменьшенная на непокрытые убытки отчетного года и прошлых лет, по данным бухгалтерского учета.

В строке 3 указывается нормативный размер маржи платежеспособности туроператора, который равен 7 процентам от общей цены туристского продукта за предыдущий календарный год.

В строке 4 указывается величина соотношения собственных средств (капитала) и принятых обязательств, которое рассчитывается как отношение фактического размера маржи платежеспособности (строка 2) к нормативному размеру маржи платежеспособности (строка 3).

Полноту и достоверность указанных сведений на дату представления настоящей отчетности подтверждаю.

_____	_____	_____
(наименование должности)	(подпись)	(инициалы, фамилия)

МП (при наличии)

Приложение 6.

Индикаторы подпрограммы 3 «Туризм» государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013 — 2020 годы

Показатель	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления туристских услуг (%)	68	72	73	77	82	87	90	90	90
Показатель 3.2 «Объем платных услуг, оказанных населению в рублях в сфере внутреннего и въездного туризма (включая услуги турфирм, гостиниц и аналогичных средств размещения), а также въездного туризма (в части услуг, оказанных резидентами российской экономики выезжающим в зарубежные туры туристам)» (млрд.руб.)	263	276	321	395	512,8	660,6	916,5	1069,9	1250,2
Показатель 3.3 «Количество средств размещения, классифицированных в соответствии с системой классификации гостиниц и иных средств размещения» (единиц)	600	685	780	880	990	1110	1250	2500	4000
Показатель 3.4 «Количество иностранных граждан, человек прибывших в Российскую Федерацию» (млн.)	28,2	27,48	28,86	30,3	31,82	33,41	35,08	36,83	38,67