



Сервисные стандарты и развитие систем добровольной сертификации в туризме

Вапнярская Ольга Игоревна,

ведущий научный сотрудник ФГБОУ ВО
«РГУТИС», директор Всероссийского
центра туристского образования

var.olga@gmail.com

Сервисный стандарт и предпосылки его разработки



Высокие темпы
роста объемов
турпотоков



Расширение
географии туризма



Усиливающаяся
конкуренция между
действующими
субъектами рынка



Появление новых
агентов рынка,
расширение
участников
известных
турпродуктов



Поиск новых форм
обслуживания и
направлений
развития



Высокая
чувствительность
туристов и
экскурсантов к
наличию, полноте,
качеству и
безопасности
продукта и сервиса

Сервисный стандарт – документ, в котором определены требования к наличию, составу и качеству отдельных элементов сервиса объекта / территории.

Сервисные стандарты:

- используются как инструменты гарантий и контроля приемлемого уровня качества комфортной среды пребывания туриста / экскурсанта
- являются основой разработки систем добровольной сертификации
- выступают объективным инструментом отбора
- могут быть корпоративными, отраслевыми, внутрифирменными, территориальными

Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года

- Конкурентоспособность туристского продукта определяется **качеством** и доступностью транспортной инфраструктуры, **качеством** обеспечивающей инфраструктуры, **качеством** обслуживания
- Необходимо развивать **системы классификации** объектов инфраструктуры детского туризма, сети детских лагерей, центров детского туризма.....
- ...**сертификации** экологических троп и туристских маршрутов на особо охраняемых природных территориях и разработки правил....

Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года

-реализация к 2035 году на территории не менее чем половины национальных парков модели экологического туризма с учетом разработанных совместно с Министерством природных ресурсов и экологии Российской Федерации **стандартов ведения туристской деятельности** в границах особо охраняемых природных территорий...
- Улучшению качества туристского продукта будут способствовать распространение лучших практик и **стандартов сервиса**....
-совместно с профессиональными объединениями (ассоциациями), организациями туристской индустрии провести **актуализацию существующих и разработку новых стандартов оказания услуг**
-разработать программы повышения качества услуг на федеральном и региональном уровнях, включающие обучение **стандартам качества** всех участников туристской отрасли...
- актуализация государственных **стандартов** в сфере туризма с учетом международных требований...

Ростуризм: национальные брендовые маршруты

- Приказ № 291-ПР-19 от 02 сентября 2019 "Об образовании при Федеральном агентстве по туризму Экспертного совета по реализации программы продвижения туристских маршрутов в сфере внутреннего и въездного туризма"
- Положение "Об экспертном совете по реализации программ продвижения туристских маршрутов в сфере внутреннего и въездного туризма при Федеральном агентстве по туризму"

СДС «Живые уроки»

- подтверждение соответствия качества туристских и экскурсионных услуг, предоставляемых в рамках проекта «Живые уроки», положениям национальных стандартов, стандартов организаций, устанавливающим требования к качеству услуг, нормам и правилам, регламентирующим характеристики объектов в сфере туристских услуг, подтверждаемых при добровольной сертификации, а также документам, представленным заявителем и включенным в условия договора на проведение добровольной сертификации;
- обеспечение выполнения требований безопасности при оказании туристских услуг и проведении экскурсий для детей и подростков методами подтверждения соответствия услуг требованиям действующих нормативных документов;
- защите интересов потребителей и заинтересованных сторон в услугах и работах в рамках проекта «Живые уроки»;
- подтверждение соответствия туристских и экскурсионных мероприятий в образовательных программах общего и профессионального образования, в том числе, для детей и молодежи с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов.



Система добровольной сертификации соответствия туроператоров в сфере организации детского туризма

- Главная цель добровольной сертификации туроператоров по детскому туризму, которую инициирует Российский союз туриндустрии, – дать дорогу компаниям, умеющим успешно, качественно и, главное, безопасно работать с детьми. Сертификация призвана также решить проблему, которая сейчас все чаще выходит на первый план и тормозит развитие детского туризма в стране – сложность взаимодействия с региональными органами управления в сфере образования.
- О. Санаева: «Нам нужно, чтобы школы и другие учебные заведения разрешали групповые выезды детей, не мешали учителям ездить с детьми на экскурсии».

1

ЭТО ЕДИНСТВЕННАЯ В РОССИИ СЕТЬ

объектов туриндустрии, удовлетворяющих потребностям китайских граждан в качественных туристических услугах

2

ЭТО ПРОГРАММА ПО ПРОДВИЖЕНИЮ

российского национального туристического продукта на китайском туристском рынке

3

ЭТО ПРОГРАММА ПО РАСШИРЕНИЮ

географии путешествий китайских туристов по России и вовлечению новых регионов в туристические программы

4

ЭТО ПРОГРАММА ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ

туристов из Китая и стимулированию повторных продаж

5

ЭТО ДОБРОВОЛЬНАЯ АТТЕСТАЦИЯ,

подтверждающая, что услуги, предоставляемые участником проекта, соответствует критериям программы

6

ЭТО ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ

Знака Качества и свидетельства соответствия потребностям туристов из КНР

Программа China Friendly



- China Friendly («Дружественный Китаю») – это программа, призванная создать комфортную среду пребывания для китайских туристов, и направленная на продвижение российского турпродукта на международном рынке, привлечение клиентов и увеличение доходов турбизнеса.

Система добровольной сертификации «Одобрено VISITTULA!»

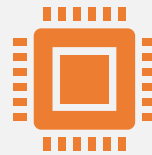


- Для каждой категории туристических объектов будут разработаны стандарты, при соблюдении которых и получении соответствующего сертификата организация может подтвердить высокий уровень обслуживания.
- Участник получит широкие возможности для продвижения: через региональную сеть частных туристско-информационных центров, горячую линию консультирования туристов, туристический портал региона и группы Visittula в социальных сетях.



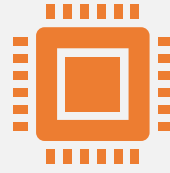
СОВМЕСТНЫЙ
ПРОЕКТ
«ЭКСПЕРТ-
АНАЛИТИК В СФЕРЕ
ТУРИЗМА»

Экспертно-аналитическая деятельность в сфере туризма

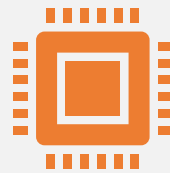


предназначена для оценки информации и подготовки принятия решений по повышению эффективности различных направлений деятельности в сфере туризма.

Эксперт-аналитик в сфере туризма



опытный профессионал, обладающий специальными знаниями по развитию туристской отрасли, способный выполнять и организовывать аналитическую работу в сфере туризма, в т.ч. исследовательскую, а также владеющий навыками подготовки экспертного заключения



человек нового времени, который обучается и осваивает новые компетенции на протяжении всей жизни

Влияние на перезагрузку в индустрии



создание и реализация непрерывных персональных траекторий развития лидеров индустрии с использованием цифровых платформ и инструментов фиксации полученных компетенций



повышение профессионального уровня и совершенствование компетенций работников сферы туризма



усиление кадрового потенциала региона



формирование пула региональных экспертов - аналитиков в сфере туризма

Программа профессиональной переподготовки «Экспертно-аналитическая работа в сфере туризма»

- Обучение в ведущем российском вузе в сфере туризма - РГУТИС
- Программа от 370 часов, 5 модулей по 72 часа каждый
- После каждого модуля – удостоверение о повышении квалификации
- При условии успешного прохождения всех модулей и защиты итоговой аттестационной работы слушатели получают государственный Диплом о профессиональной переподготовке с присвоением квалификации «Эксперт в сфере туризма»
- Дистанционный формат
- Наряду с традиционным обучением используются современные образовательные технологии и технологии онлайн обучения
- Максимальное погружение в профессию
- Преподают практикующие специалисты и эксперты в области туристских практик



РОССИЙСКАЯ ШКОЛА
ЭКСПЕРТНОЙ РАБОТЫ В
СФЕРЕ ТУРИЗМА
РГУТИС



Программа профессиональной переподготовки «Экспертно-аналитическая работа в сфере туризма»

МОДУЛЬ I. Тенденции развития индустрии туризма в Российской Федерации.

- Слушателям предоставляется доступ к пяти видеолекциям, рабочей тетради с учебным материалом и двенадцатью аналитическими заданиями для самостоятельного выполнения.

МОДУЛЬ II. Стандартизация и сертификация в сфере туризма.

- В рамках модуля слушателям предоставляется рабочая тетрадь, предусматривающая шесть учебных материалов и шесть аналитических заданий для самостоятельного выполнения.

МОДУЛЬ III. Маркетинговое и аналитическое сопровождение туристской деятельности.

- В рамках модуля проводится вебинар с видеотренингом, слушателям направляется рабочая тетрадь, предусматривающая два учебных материала, доступ к четырем видеолекциям и шести аналитическим заданиям для самостоятельного выполнения.

МОДУЛЬ IV. Проектная и аналитическая деятельность в сфере туризма.

- Слушателям представляется доступ к двум учебным материалам и шести видеолекциям. Для самостоятельной работы слушателей разработаны шесть аналитических заданий.

МОДУЛЬ V. Туристская интерпретация территорий, пространств, объектов.

- Рабочая тетрадь модуля содержит четыре учебных материала и шесть аналитических заданий для самостоятельного выполнения. В рамках модуля проводится вебинар и видеоконференция, с использованием технологии форсайт-лаборатории по теме «Обновленные смыслы туристского продукта и территории».

В случае успешного выполнения заданий пяти модулей, слушатели допускаются к защите итоговых аттестационных работ. Каждому слушателю прикрепляется консультант – коуч и выдается рабочая тетрадь с методическими материалами и основными требованиями к итоговой аттестационной работе

По всем вопросам о программе можно обратиться: expertrguts@yandex.ru; 8-903-294-38-90



Объективность отбора экспертов-аналитиков в сфере туризма

Объективность требований:

- требования к подготовке, в т.ч. наличию актуальных знаний по развитию сферы туризма в Российской Федерации, стандартизации, сертификации в сфере туризма, маркетинговому и аналитическому сопровождению туристской деятельности, проектной деятельности в сфере туризма, туристской интерпретации территорий, пространств, объектов
- требования к стажу общей трудовой деятельности, профильной работе, выполнению трудовых функций, связанных с экспертно-аналитической работой
- требования к квалификации в части подтвержденного опыта исследовательских (аналитических) работ в сфере туризма

Независимость сертификационных процедур:

- экзамена по проверке теоретических знаний
- экзамена по проверке практических навыков

Правила реестра экспертов-аналитиков в сфере туризма

- Регулярное подтверждение ведения экспертно-аналитической работы
- Регулярное повышение квалификации по актуальным вопросам развития туризма
- Успешное прохождение инспекционного контроля
- Размещение актуальной информации об участнике реестра
- Публичность и открытость реестра

The image shows a blank certificate form for the SDC 'Expert-Analyst in Tourism' system. The form is framed by a decorative border and contains the following elements:

- Logo:** A logo at the top center featuring a globe and the text 'РГУТИС СДС ЭКСПЕРТ-АНАЛИТИК В СФЕРЕ ТУРИЗМА'.
- System Name:** 'СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА' and 'ЭКСПЕРТ-АНАЛИТИК В СФЕРЕ ТУРИЗМА'.
- Registration Info:** 'Зарегистрировано в Едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации РОСС RU' followed by a blank line.
- Fields:** Two blank lines for '(1) Орган по сертификации' and '(2) '.
- Certificate Title:** 'СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ'.
- Number:** '(3) № XXXXXX'.
- Validity:** Two blank lines for '(4) Дата выдачи:' and 'Срок действия до:'.
- Issued To:** A blank line for '(5) Выдан:'.
- Statement:** 'Удостоверяет соответствие требованиям СДС «Эксперт-аналитик в сфере туризма»'.
- Signature:** Two blank lines for '(6) Руководитель органа:' with 'подпись' and 'расшифровка подписи' labels.
- Initials:** 'М.П.'.
- Footnote:** A paragraph explaining the certificate's purpose and the holder's obligations.



Спасибо за внимание

Вапнярская Ольга Игоревна,

ведущий научный сотрудник ФГБОУ ВО
«РГУТИС», директор Всероссийского
центра туристского образования

var.olga@gmail.com