

Государственные стандарты Российской Федерации в сфере туристской деятельности.

Подготовил

Студент 2 курса

Направления подготовки Туризм

Группы С/Т-б-о-211

Богданов Ростислав Игоревич

Содержание

1. Общие положения
2. Безопасность туристов
3. Достоверность информации
4. Регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха
5. Высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций
6. Право потребителя на качественную и безопасную услугу

Общие положения

Вся туристическая индустрия полагается на четыре основных государственных стандарта:

- ▶ ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»,
- ▶ ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Классификация гостиниц»,
- ▶ ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Проектирование туристских услуг» и
- ▶ ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

В них изложены обязательные требования к туристско-экскурсионному обслуживанию. Каждый из стандартов имеет одинаковую структуру, и после изучения каждого из них можно вынести некоторые общие положения, которые являются очень важными и применимыми к каждой туристической организации:

- ▶ безопасность туристов;
- ▶ достоверность информации, предоставляемая клиентам;
- ▶ регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми / безопасными для здоровья;
- ▶ высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций.

Безопасность туристов

Под безопасностью туристов подразумевается, что Туристическая организация, оформляющая тур, несет ответственность за каждого участника, купившего турпакет или индивидуальный тур в ту или иную страну / регион. Туристическая фирма должна уведомлять клиента заранее о возможных психических или физических нагрузках, которые могут угрожать безопасности туристов во время поездки (и информировать во взаимосвязи с чем: особые природные условия, биологические факторы и т.п.); предоставлять информацию о том, как действовать при наступлении ЧС и предоставить всю контактную информацию для связи с помощью в случаях ЧС в той или иной стране / регионе.

Транспортные средства, места проживания и весь туристский инвентарь должен соответствовать мерам безопасности или требованиям, установленным действующей нормативной документацией на те или иные виды снаряжения / инвентаря. Весь туристический персонал, участвующий в сопровождении участников тура во время поездки, должен быть подготовлен к ЧП и информирован, как действовать в экстренных случаях.



Достоверность информации

Под достоверностью информации подразумевается, то что Турагентская или операторская фирма обязана заранее предоставить клиенту достоверную информацию о своей фирме, всю необходимую информацию для обеспечения возможности выбора (соотношение цена-качество); о возможных проблемах / задержках сопряженных с оформлением документов (при выборе определенных стран); всю контактную информацию для разрешения проблем при возникновении у клиента вопросов с аннуляцией договора, претензиями и т.п.; о рисках во время поездки.



Регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха

- ▶ Регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми и безопасными для здоровья, то есть Туристическая фирма должна быть уверена, перед продажей тура, что экологическая и политическая обстановки в выбранной стране не угрожают психологическому и физическому здоровью клиента. Если контракт уже оформлен, и на этой стадии в выбранном регионе произошли какие-либо происшествия, которые могут угрожать здоровью клиента, то туристическая фирма обязана проинформировать клиента о возможном риске при поездке, и в случае желания клиента расторгнуть контакт.
- ▶ При составлении трасс для туристических маршрутов должны быть учтены природные условия, которые также должны быть безопасны для здоровья клиента. Паспорт трассы должен быть согласован с органами санитарно-эпидемиологической службы; организациями, контролирующими перемещение транспортных средств (авто и / или водная инспекция и т. п.), и органами управления (собственниками) земельными угодьями, по которым проходит трасса туристского похода.

Высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций

- ▶ Под высокой профессиональной подготовкой сотрудников туристических организаций подразумевается, что каждый сотрудник той или иной туристической фирмы обязан быть высоко квалифицированным специалистом в области туристического обслуживания; владеть всей необходимой информацией, которая может понадобиться клиенту; быть честным в отношении предоставления информации о туре, компании и возможных рисках; знать какие действия предпринимать в ЧС (необходимо для сотрудников туристических организации, сопровождающих / обслуживающих клиентов непосредственно в стране временного пребывания).
- ▶ Все стандарты могут, и должны, быть использованы, как основополагающие моменты для работы с клиентами, организацией туров.

Право потребителя на качественную и безопасную услугу

- ▶ Право потребителя на получение качественной и безопасной услуги обеспечивается законодательными актами РФ. Термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению, определяются ГОСТ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения», разработанным Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению», внесенным Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России, утвержденным и введенным в действие Постановлением Госстандарта России от 21 февраля 1994 г. №34.
- ▶ Термины, установленные этим стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы (по данной научно-технической отрасли), входящих в сферу работ по стандартизации и / или использующих их результаты.

Стандарт определяет следующие понятия и термины в области оказания услуг:

- ▶ **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;
- ▶ **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.;
- ▶ **сфера обслуживания населения** - совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
- ▶ **обслуживание** - деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- ▶ **исполнитель** - предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю;
- ▶ **потребитель** - гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд;

- ▶ **предоставление услуги** - деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги;
- ▶ **заказ на услугу** - договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон;
- ▶ **время обслуживания** - период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги;
- ▶ **время исполнения услуги** - установленный норматив времени на исполнение услуги;
- ▶ **правила обслуживания** - документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания;
- ▶ **условия обслуживания** - совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания;
- ▶ **качество услуги** - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

- ▶ **качество обслуживания** - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя;
- ▶ **показатель качества услуги (обслуживания)** - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество;
- ▶ **уровень качества услуги (обслуживания)** - относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей;
- ▶ **система качества услуг** - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

Спасибо за внимание!