Сертификация туристских услуг.

- сертификацией туристских услуг - процедура, подтверждающая соответствие квалификационного уровня и качества услуг установленным требованиям государственного стандарта

Цели сертификации

- развитие рыночных отношений в этой сфере экономики;
- ориентация потребителей на выбор качественных услуг;
- защита туристов от недобросовестных туроператоров;
- контроль безопасности туристских услуг для жизни, здоровья, имущества туристов и окружающей среды;
- подтверждения показателей качества туристских услуг

Сертификация туристских услуг проводится в соответствии с

- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 23001 «О защите прав потребителей»
- Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184ФЗ «О техническом регулировании»

Сертифицируемые туристские и экскурсионные услуги и их характеристики, необходимые для процесса сертификации

№п/п	Наименование услуги	Характеристика (показатель услуги, подтвержденный при сертификации)
1	Туристский отдых и путешествия по туристским маршрутам	Безопасность жизни и здоровья туристов Пожарная безопасность Оборудование трассы Оснащенность снаряжением и инвентарем
2	Экскурсии	Оформление документации на маршрут Функциональность Безопасность
3	Туристские походы выходного дня	Безопасность Функциональность
4	Проживание туристов	Безопасность Соответствие категории Гигиена персонала Санитарные требования к территории Освещение помещений Шум Пожаробезопасность
5	Услуги гостиниц, мотелей	Соответствие категории Пожаробезопасность

Схемы проведение сертификации

Схема 1 предусматривает:

- -проверку мастерства исполнителя услуги, знаний технологической и нормативной документации, правил обслуживания;
- выборочную проверку результата услуги;
- последующий инспекционный контроль качества услуг у исполнителя услуги путем социологической (экспертной) оценки.

Схемы проведение сертификации

Схема 2 предусматривает:

- оценку процесса оказания услуги, включая все этапы от продажи путевки и формирования группы до окончания тура;
- проверку результата услуги (выборочно);
- последующий инспекционный контроль.

Схемы проведение сертификации

- Схема 3 предусматривает аттестацию предприятий с выборочной проверкой результата услуги и последующий инспекционный контроль.

Схемы проведение сертификации

- Схема 4 предусматривает сертификацию системы качества и последующий инспекционный контроль стабильности функционирования схемы сертификации.

Порядок проведения сертификации включает следующие этапы:

- - подача заявки на проведение сертификации услуг;
- - принятие решения по заявке, в том числе выбор схемы;
- - разработка методики проведения проверки;
- - проведение сертификационной проверки;
- - выдача сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия;
- - заключение договора на проведение инспекционного контроля соответствия качества услуг предъявляемым требованиям;
- - осуществление инспекционного контроля соответствия сертификационной услуги требованиям нормативных документов.

Работа по сертификации проводится по следующей программе:

- - анализ организационной структуры турфирмы;
- - анализ уровня квалификации персонала, сведений о повышении квалификации;
- - проверка наличия необходимой нормативной и технологической документации;
- - проверка знаний работниками нормативной и технологической документации;
- - анализ ассортимента предоставляемых услуг;
- - анализ договоров с партнерами, наличие копий сертификатов фирмпартнеров;
- - оценка соблюдения предоставления туристам достоверной и необходимой информации об оказываемых услугах;
- - проверка документов, подтверждающих обучение персонала туристского предприятия мерам но обеспечению безопасности туристов на маршрутах;
- - анализ претензий и пожеланий туристов;
- - проверка результата услуги путем выборочного анкетирования туристов.