

## Главная тема: **Сертификация туристских услуг – основа здоровой конкуренции!**

В связи с отменой лицензий с 01.06.2007г. на право оказания туристских услуг (как для туроператоров, так и для турагентов), единственным документом, подтверждающим соответствие услуг туристических фирм требованиям государственных стандартов и законодательных актов, является сертификат соответствия. С вступлением в силу Федерального закона от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» сертификация для туристской деятельности носит добровольный характер.



*В настоящее время сертификация туристских услуг в России носит добровольный характер, что позволяет соответствующим коммерческим организациям самостоятельно принимать решение о необходимости получения того или иного сертификата. И наверняка, многие турфирмы задаются вопросом — есть ли польза от сертификации туристских услуг? Итак, давайте узнаем это у руководителя ООО «Центра сертификации и экспертизы «Омск-Тест» Светланы Леонидовны.*

### Зачем нужно сертифицировать туристские услуги?

На сегодняшний день в турагентствах нет ни лицензирования, ни каких-либо заключенных контролирующих органов, т.е. этот бизнес могут открыть мошенники, и потребителю, приходится догадываться обманет тебя агентство или нет.

Сертификация туристских услуг дает документальное подтверждение третьей независимой стороны - органа по сертификации -, что турагентство выполняет все требования национальных стандартов, качественно и добропорядочно осуществляет свои обязанности, соответственно клиент может доверять той фирме, которая прошла эту услугу.

Необходимость и достоверность оценки качества туристского продукта усиливаются по мере все большего вовлечения стран в международный туристский рынок. Сертификация услуг туристской организации позволяет расширить круг надежных партнеров, повысить конкурентоспособность, дать гарантию качества и безопасности туруслуг, привлечь новых клиентов, создать имидж порядочной организации, которая выполняет все требования стандартов.

### Исключение туристских услуг из обязательной процедуры сертификации является обоснованным выбором правительства?

Правительство оставило только продукцию в перечне обязательной сертификации, и предполагало, что рынок услуг будет саморегулироваться, и потребитель будет требовать от турагентств, от гостиниц, чтобы они предоставляли сертификаты, и им бы стало необходимо в добровольном порядке его получить. Я могу сказать, что исключение обязательной сертификации услуг неоправданно, потому что от этого страдают потребители, потому что им не оказывают качественное обслуживание, и турагентства от фирм «однодневок», которые делают необоснованно низкие цены, за счет чего происходит отток клиентов. Но во всяком случае «Омск-Тест» предлагает механизмы по сертифицированию туристских услуг, и создал все необходимые для этого условия, т.е. есть аккредитованный орган, эксперты по сертификации туруслуг, также большим плюсом является то, что эту процедуру пройти не будет затруднительно.

## В этом выпуске:

- Зачем нужно сертифицировать туристские услуги?
- Стандарты, регулирующие туристический рынок
- Преимущества сертификации туристских услуг



**Туристические услуги – представляют собой целый комплекс мер по временному размещению клиента в гостиницах, организацию питания, обеспечение транспортом, страхование жизни и здоровья туристов, а также его ответственность перед третьими лицами.**





Основная цель внедрения стандартов качества на фирме — формирование у клиента доверия к фирме и уверенности в том, что намеченное качество услуги будет достигнуто.

Как Вы считаете, поможет ли бороться с недобросовестными компаниями сертификации?

Конечно поможет, только это нужно донести до потребителя. Ведь сейчас создается множество фирм, которые не отличаются качеством услуг, и если сами фирмы будут продвигать на рынок идею, что именно сертификат дает гарантии, и что в фирмы где нет сертификата не стоит идти, то тогда фирмам «однодневкам» придется либо уйти с рынка, либо совершенствоваться. Я надеюсь, что это будет так. Поэтому необходимо создать такой прецедент на рынке, нужно рассказывать потребителю об опасностях, которые его подстерегают.

В Казахстане, Украине, Белоруссии также отменили лицензирование, а в других западных странах это произошло?

Дело в том, что во многих западных странах сертификация услуг предоставляется также аккредитованными организациями, и саморегулируемыми организациями на рынках. Поскольку западные рынки более развиты в этом направлении, то они создают различные сообщества, например, предприятия туристической индустрии, рестораторов, гостиниц, которые сами сертифицируют участников рынка, у нас этого нет пока. Поэтому в нашей стране добровольная сертификация у аккредитованных организаций, является показателем качества на рынке услуг.



Есть ли альтернатива сертификации туристических услуг?

На сколько мне известно нет, ничего другого не придумано. Причем сертификация туристических услуг — это национально признанная процедура,

которая соответствует требованиям нормативных документов, национальным стандартам, правилам реализации туристского продукта.

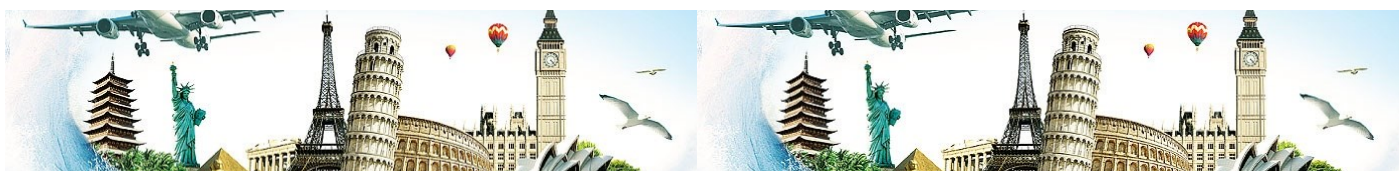
Как Вы думаете на омском рынке будет огромным спросом пользоваться сертификация туристических услуг?

Я думаю, что эта услуга должна пользоваться спросом, тем более, что администрация Омской области в рамках концепции развития туризма России разработало план по усовершенствованию туризма в Омской области, и одним из пунктов этого положения, как раз является поддержание процедур сертификации с целью соответствия наших туроператоров, турагентств, гостиниц различным требованиям стандартов, потому что это определенный уровень качества безопасности, в том числе для тех туристов, которые въезжают к нам в область, и в страну, и конечно, для тех кто выезжает из страны.

*Туристская фирма обязана указывать в документации (в техническом паспорте, на этикетке, в наряд-заказе, в описании работы или услуги и т.д.) сведения о проведении сертификации - номере сертификата, сроке действия, органе, его выдавшем.*



**Сертификация туристических услуг осуществляется на основе требований определённой группы государственных стандартов, а сам процесс регулируется положениями закона о сертификации и техническом регулировании.**



Сертификация в туризме свидетельствует о следующих преимуществах конкретного бизнеса:

1. Повышенный уровень безопасности жизни и здоровья туристов.
2. Постоянный рост качественной составляющей туристического сервиса.
3. Минимальные расходы времени, необходимые для офисного обслуживания клиентов.
4. Наличие передовых программных решений в системе контроля и учёта.
5. Внедрение инновационных технологий в систему подбора и обслуживания маршрутов.
6. Работа с туристами на договорной основе.
7. Наличие работающих схем страхования туристов.
8. Эффективная рекламная политика.
9. Комплексная информационная поддержка туристов.
10. Работающий механизм компенсаций убытков за неиспользованные туры.
11. Действенная поддержка туристов в зарубежных турах.



Сертификацией туристических услуг занимаются аккредитованные региональные организации, изучающие документы соискателей, на основании которых принимается решение о выдаче сертификата.

**Подводя итог, какие плюсы сертификации туристских услуг можно выделить?**

- Соблюдение, Существенно повышает имидж и конкурентоспособность фирмы, т.к. сертификат подтверждает, что качество услуги соответствует требованиям Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» «О защите прав потребителей», государственных стандартов ГОСТ Р 50644-2009, ГОСТ Р 50681-2010, ГОСТ Р 50690-2000. Применяемая документация юридически выверена и фирма, самостоятельно выходящая на сертификацию, предполагает серьезное и долговременное функционирование в туристской индустрии и, в целом, должна обеспечивать безопасность потребителя услуги, т.е. дает ему возможность рационального выбора услуги, защиту здоровья, имущества и природной среды обитания.

- Сертификат является своего рода «охранным» документом фирмы для контролирующих органов и потребителей услуги.

- Сертификат оказывает положительное влияние при решении различных спорных вопросов, при рассмотрении претензий к фирме со стороны потребителей туристского продукта или сторонних организаций. В обоснованных случаях фирма может получить правовую поддержку Органа по сертификации продукции и услуг (далее — ОСПиУ).

- На протяжении действия сертификата ОСПиУ бесплатно оказывает консультационные услуги, а также дает актуальные версии действующих и новых документов, необходимых в деятельности турфирмы.

- Сертификат в существенной мере способствует успешному взаимодействию турфирмы с иностранными и российскими партнерами.

- Сертификат поднимает внутреннюю дисциплину среди сотрудников фирмы, является мобилизирующим фактором.

- Позволяет оценить не только туристские услуги, но и туристский продукт, т.к. рассматривается в процессе сертификации по документам конкретный тур.



## Уважаемые руководители туристического агентства!

Центр сертификации и экспертизы «Омск-Тест» приглашает принять участие в презентации услуги «Сертификация туристических услуг».

Количество туристических агентств постоянно растёт (так в Омске их сегодня насчитывается более 200), что приводит к ужесточению конкуренции.

Сертификация в туризме в настоящее время становится одним из эффективных инструментов продвижения в собственной региональной нише, который позволяет опережать конкурентов, не имеющих каких-либо сертификатов. С учётом того, что современный туристический бизнес тесно связан с иностранными партнёрами, наличие определённых сертификатов (например, ISO 9001) является не просто желаемым фактором, а требованием времени.

**Место и дата проведения:** 20 июня, в 11 часов,  
г. Омск, ул. 10 лет Октября, 193/2, оф. 400, бизнес-класс ЦСЭ «Омск-Тест»

*Внимание!!! Участникам мероприятия будет предоставлен бонус-скидка на стоимость проведения сертификации!*

**Зарегистрироваться на мероприятие вы можете по следующим контактам:**

Тел.: + 7 (3812) 25-02-82, e-mail: [magazininfo55@mail.ru](mailto:magazininfo55@mail.ru).

**Рассчитываем увидеть вас в числе наших гостей на презентации!**

---

**ООО «ЦСЭ «Омск-Тест» приглашает Вас принять участие 24 июня в 13.00 в круглом столе «Безопасность и качество туристических услуг в г. Омске. Нормативная база».**

На конференции будет рассматриваться проблема качества оказываемых турагентствами услуг и пути ее решения, способы привлечения к проблеме общественно – значимых лиц. Изменения произошедшие в нормативной базе, касающиеся туристической деятельности.

**Место проведения:** ул. 70 лет Октября, 25/2, ТРЦ «Континент - 2», 1 этаж – конференц – зал.

Этот круглый стол будет интересен профессионалам своего дела!

По всем вопросам и регистрации обращаться по следующим контактам:

Тел.: + 7 (3812) 25-02-82, e-mail: [magazininfo55@mail.ru](mailto:magazininfo55@mail.ru)



## Координаты:

644009, г. Омск, ул. 10 лет Октября 193-2, оф. 400

тел.: (3812) 900-234, 957-727

e-mail:  
[omsk-test@yandex.ru](mailto:omsk-test@yandex.ru)

Сайт: [www.omsktest.ru](http://www.omsktest.ru)



*В 2013 году рост только выездного туризма составил более 20%, что наглядно демонстрирует очевидную перспективность работы в этой сфере. Поэтому количество туроператоров и мелких туристических агентств постоянно растёт, что приводит к ужесточению конкуренции. Сертификация в туризме в настоящее время становится одним из эффективных инструментов продвижения в собственной региональной нише, который позволяет опережать конкурентов, не имеющих каких-либо сертификатов.*