

Чек-лист
«Требования к туроператорам,
оказывающим услуги в сфере въездного и/или внутреннего туризма,
определяющие соответствие потенциальных участников Программы «Знак качества»
(форма)

В данной форме используются требования следующих стандартов:
 СТ РК СТБ 1352-2008 Услуги туристские. Основные положения
 СТ РК ГОСТ Р 50690-2010 Туристские услуги. Общие требования
 ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
 ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
Обязательные требования			
1	Наличие лицензии на осуществление туристской деятельности	Проверка наличия лицензии при приеме заявки	М
2	Во въездном туризме формирование тура осуществляется на основании заключенных договоров с направляющей стороной (иностранной туристской организацией в рамках международного сотрудничества с данной стороной) или с туристом	Для туроператоров, оказывающих услуги в сфере въездного туризма - проверка наличия не менее 1 договора с направляющей стороной (копия договора с исключением (удалением в копии) пунктов, составляющих коммерческую тайну)	М

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
3	<p>Во въездном и внутреннем туризме предоставление услуг на территории РК осуществляет на основе договоров с туроператорами и юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими/организующими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - услуги средств размещения; - услуги питания; - услуги по перевозке пассажиров; - экскурсионные услуги; - услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий в соответствии с программой пребывания; - комплекс вышеназванных услуг. 	<p>Проверка наличия не менее 1 договора с организациями, предоставляющими перечисленные услуги (копия договора с исключением (удалением в копии) пунктов, составляющих коммерческую тайну)</p>	М
4	<p>По услугам, подлежащим обязательной сертификации, договора заключают с организациями или индивидуальными предпринимателями, имеющими сертификаты соответствия требованиям безопасности</p>	<p>При наличии договоров на оказание услуг, подлежащим обязательной сертификации, проверяется наличие сертификата у организации, с которым заключен договор</p>	М
5	<p>Продвижение тура может осуществляться на основе, включающей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рекламу тура; - участие в специализированных выставках, ярмарках; - организацию (участие) в ознакомительных (рекламных) турах; - издание каталогов, буклетов и др. 	<p>Фото-подтверждения не менее 2 из перечисленных пунктов</p>	М
6	<p>Реализацию туров осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора/турагента с туристом, юридическим лицом и индивидуальным предпринимателем.</p>	<p>Проверка наличия не менее 1 договора с покупателем (<i>копия договора с исключением (удалением в копии) пунктов, составляющих коммерческую тайну, но показывающая наличие условий согласно п.8 данной формы</i>)</p>	М

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
7	<p>Договор между туроператором и турагентом должен предусматривать</p> <ul style="list-style-type: none"> - ответственность туроператора перед турагентом за: <ol style="list-style-type: none"> 1) информационное обеспечение каждого тура, 2) качество и безопасность предоставляемых туристских услуг, 3) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине туроператора после подтверждения заявки турагентом, 4) предоставление турагенту необходимой и достоверной информации о потребительских свойствах туристских услуг, обеспечивающей туристам возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой, а также предоставление недостоверной информации; - ответственность турагента перед туроператором за: <ol style="list-style-type: none"> 1) предоставление туристам необходимой и достоверной информации, обеспечивающей последним возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой, 2) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине турагента после подтверждения заявки туроператором 	<p>При наличии договора с турагентом у туроператора, прикладывается не менее 1 договор (копия договора с исключением (удалением в копии) пунктов, составляющих коммерческую тайну, но показывающая наличие перечисленных пунктов)</p>	М

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
8	<p>Договор между туроператором/турагентом (продавцом) и туристом, юридическим лицом и индивидуальным предпринимателем включает ответственность туроператора/турагента за предоставление всех предусмотренных договором услуг вне зависимости от того, предоставляются ли эти услуги самим туроператором/турагентом или третьей стороной.</p> <p>К существенным условиям договора относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информация о туроператоре/турагенте (продавце), включая данные лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес, банковские реквизиты; - Сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта; - Вид тура; - Дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность; - Розничная цена тура и порядок его оплаты; - Права, обязанность и ответственность сторон; - Порядок встречи, проводов и сопровождения туристов; - Достоверная информация о виде тур, потребительских свойствах услуг, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, о условиях безопасности туристов*; - Минимальное количество туристов в группе**, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы; - Условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникающих в связи с этим споров и возмещения убытков сторон; - Условия возможного изменения стоимости тура; - Порядок и сроки предъявления претензий туристом. <p>Иные условия договора определяются по соглашению сторон.</p> <p>* Данная информация может содержаться в приложении к договору (туристской путевке, программе, туристском ваучере).</p> <p>** Только для групповых путешествий</p>		М

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
9	Конкретные условия путешествия, розничную цену тура указывают в туристской путевке (ваучере), выдаваемой туристу туроператором/турагентом.	Проверяется пример путевки, ваучера или иного документа, подтверждающего факт приобретения тура (при предоставлении копии, с исключением (удалением в копии) пунктов, составляющих коммерческую тайну)	М

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
10	<p>Требования к информации о туре для потребителей:</p> <p>Наличие информации о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средствах размещения и наборе предоставляемых услуг; - условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности); - условиях питания; - условиях трансфера; - программе тура; - экскурсионном обслуживании; - наличии гида, сопровождающего; - дополнительных услугах <p>Памятка</p> <p>Необходимая и достоверная информация о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правилах въезда в страну (место) временного пребывания; - условиях пребывания; - таможенных правилах; - обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; - состоянии окружающей природной среды; - часовом поясе и климатических условиях на маршруте; - опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий; - факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий; - правилах личной безопасности; - особенностях путешествий; - курсе валют и порядке их обмена; - правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки; - прочая полезная информация 	<p>Проверка подтверждений/примера памятки</p>	М

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
11	<p>Офис (помещение) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги, должен соответствовать следующим требованиям:</p> <p>Внешний вид:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие вывески: полное фирменное название туроператора/турагента, юридический адрес, график работы. <p>Близкие подходы к офису (помещению)</p> <p>Наличие документа на право пользования офисом (помещением):</p> <p>Микроклимат</p> <p>Устройство помещений для посетителей и персонала</p> <p>Наличие оборудованных рабочих мест для персонала.</p> <p>Техническое обеспечение оперативной деятельности (средства связи, включая факсимильную связь, компьютер, копировальную и множительную технику, технические средства для осуществления банковских и кассовых операций).</p> <p>Наличие оборудования для хранения денежных средств</p> <p>Рекламные проспекты, каталоги и пр. должны быть расположены в доступном для посетителей месте и подобраны по турам.</p> <p>Наличие стульев (кресел) для обслуживаемых посетителей. Наличие мест для ожидающих посетителей</p>	<p>При отсутствии офиса, данный пункт не применим.</p> <p>Проверяется путем выезда и осмотра офиса туроператора и фото-фиксации</p> <p>Микроклимат в офисе может определяться без применения специальных приборов, на основе личных ощущений проверяющих</p>	М
12	<p>Туристские организации должны быть укомплектованы профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.</p>	<p>Проверка наличия договора с не менее 1 профессионально подготовленным персоналом</p>	М
13	<p>Предоставление туристских услуг (внутренний и въездной туризм) должно осуществляться в соответствии с законодательством по охране окружающей среды.</p>	<p>Проверка с помощью интервьюирования руководителя</p>	М

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
14	<p>Организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь инструкции, включающие правила действий сопровождающих и экскурсоводов по обеспечению безопасности при проведении экскурсий, и журнал проведения с ними инструктажа.</p> <p>При организации автобусных экскурсий организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструкцию об обязанностях водителя по обеспечению безопасности; - правила поведения экскурсантов при нахождении в автобусе; - договор с транспортным предприятием об ответственности за безопасность экскурсантов. 		М
15	<p>Сопровождающие групп, гиды, инструкторы-проводники и другие специалисты, оказывающие туристские услуги, должны иметь документы, подтверждающие их квалификацию.</p>	Наличие соответствующих документов	М
16	<p>При формировании и реализации маршрутов повышенной опасности, связанных с прохождением горной и труднопроходимой местности итд, исполнитель туристских услуг обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов специализированные службы по чрезвычайным ситуациям МЧС, органы местного самоуправления муниципальных образований, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности; - предоставить туристам (экскурсантам) необходимую информацию о сложностях и сроках прохождения маршрута; - до начала путешествия необходимо осуществить оценку подготовленности группы к прохождению маршрута; - составить паспорт маршрута в соответствии с требованиями нормативных документов; - иметь маршрутный лист, в котором указываются опасности и категории сложности маршрута и их уровень, а также "тактический план" и "план безопасности" маршрута, где подробно описываются действия группы, инструктора-проводника; - привлекать профессионально подготовленных специалистов, имеющих специальную квалификацию; 	Применяется при наличии туров повышенной опасности	М

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
Дополнительные требования к туроператорам, оказывающим услуги людям с ограниченными возможностями			
1	<p>При формировании, продвижении и реализации туристского продукта туристские организации и индивидуальные предприниматели должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предусматривать для туристов с ограниченными физическими возможностями условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности при совершении путешествий; - учитывать особенности физического и психологического состояний туристов с ограниченными физическими возможностями; - в обязательном порядке обеспечивать транспортную доступность объектов туристской индустрии для людей с ограниченными физическими возможностями; 	Интервью, представление одного примера тура для людей с ограниченными возможностями, с подтверждением соответствию требований (фотографии, документы и пр.)	
2	<p>При организации туров в зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на категории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>туристы 1-й категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (инвалиды-колясочники и т. п.);</i> - <i>туристы 2-й категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;</i> - <i>туристы 3-й категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю и 2-ю категории.</i> <p>Требования для туристов 1-й категории</p> <p>При разработке маршрута путешествия/экскурсии предусматривать возможность беспрепятственного передвижения с помощью кресла-коляски, трости, костылей, собаки-проводника, а также при использовании и транспортных средств (индивидуальных, специализированных или общественных).</p>	Интервью, примеры с подтверждениями	

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
3	Требования для туристов 2-й категории Объекты туристской индустрии оборудуются аудиовизуальной информационной системой, предусматривающей наличие отдельных звуковых маяков, регулярных звуковых сообщений или радиофикации всей площади и территории объекта туристской индустрии, а также оборудуются специальными информационными табло в соответствии с требованиями нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.	Интервью, примеры с подтверждениями	
4	Требования для туристов 3-й категории Оказываемые туристские услуги должны исключать физические и психологические нагрузки, приводящие к ухудшению самочувствия туристов-инвалидов по общему заболеванию.	Интервью, примеры с подтверждениями	
5	При организации путешествия/экскурсии необходимо формировать маршруты с отсутствием значительных перепадов высот, длительностью прохождения не более 1 ч при благоприятном температурном режиме с предоставлением периодического отдыха.	Интервью, примеры с подтверждениями	
6	При продвижении и реализации туристского продукта туроператоры, турагенты и объекты туристской индустрии должны соблюдать следующие рекомендации. Рекомендации для туристов 1-й категории Информация о маршруте путешествия/экскурсии, объектах туристского показа, включенных в программу путешествия, должна содержать данные о приспособленности маршрута к особенностям физического состояния туристов.	Интервью, примеры с подтверждениями	
7	Рекомендации для туристов 2-й категории Туроператоры, турагенты представляют информацию о туристском продукте/услуге с помощью методов слухового, тактильного (рельефно-точечным шрифтом Брайля) доведения, с помощью сурдоперевода, а также с использованием текстофонов и тифлопечатающих средств в соответствии с требованиями нормативных правовых и нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.	Интервью, примеры с подтверждениями	

№	Требования к туроператорам	Примечания	Статус
8	При оказании туристских услуг туроператоры, турагенты, экскурсионные бюро должны обеспечивать обслуживание туристов сурдопереводчиками и другими специалистами по обслуживанию маломобильных групп населения.	Интервью, примеры с подтверждениями	
9	Требования к подготовке персонала Персонал туристской организации, оказывающих туристские услуги, должен: - обладать специальными знаниями, умениями и учитывать в процессе формирования и оказания туристских услуг индивидуальные особенности туристов с ограниченными физическими возможностями (физическое и психическое состояние), а также владеть навыками оказания первой медицинской помощи; - иметь необходимые лекарственные и другие медицинские средства для оказания помощи туристам; - обеспечивать оказание всесторонней помощи в обычных и чрезвычайных ситуациях; - создавать атмосферу благожелательности и гостеприимства, уметь разрешать конфликтные ситуации.	Интервью, примеры с подтверждениями	
10	При оказании туристских и экскурсионных услуг для туристов с ограниченными физическими возможностями туристская организация предоставляет специально подготовленных инструкторов, гидов и сопровождающих лиц (например, сурдопереводчиков для глухих и глухонемых).	Интервью, примеры с подтверждениями	

М – требование обязательное для выполнения в данной категории (must have).

Организации соответствующие всем обязательным стандартам получают знак качества «**Nice**», организации которые соответствуют обязательным и дополнительным стандартам (хотя бы одному) получают знак качества «**Very Nice**».