ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57279— 2016

Туристские услуги

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ГОРНОЛЫЖНЫХ КОМПЛЕКСОВ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») при участии Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Учебный центр Федерации горнолыжного спорта и сноуборда России», Акционерного общества «Курорты Северного Кавказа»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2016 г. № 1745-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2016

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общие положения 2
5 Методика оценки качества и безопасности услуг, предоставляемых в ГК. 2
Приложение А (рекомендуемое) Показатели качества и безопасности предоставления услуг активных и пассивных видов отдыха в ГК 9
Приложение Б (рекомендуемое) Показатели качества и безопасности при обучении активным видам услуг ГК 18

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ГОРНОЛЫЖНЫХ КОМПЛЕКСОВ

Tourism services. Quality and safety assessment of mountain-skiing resorts services

Дата введения — 2017—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает метод оценки качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов в соответствии с номенклатурой услуг, установленной ГОСТ Р 55881—2016.

Настоящий стандарт распространяется на метод оценки качества и безопасности услуг горнолыжных комплексов, в том числе услуг горнолыжного туризма, любительского альпинизма, горного туризма, физкультурно-оздоровительных услуг на плоскостных спортивных площадках и в спортивных залах, на туристских маршрутах (пеших, велосипедных, конных, на квадроциклах в горных местностях и т. п.), услуг досуга и развлечения.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р ИСО 9000 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9004 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 55881—2016 Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р ИСО 9000 и ГОСТ Р 55881.

Издание официальное

4 Общие положения

4.1 Оценку качества услуг, предоставляемых в горнолыжных комплексах (ГК), осуществляют в целях достижения устойчивого успеха организации на основе менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9004.

Под качеством предоставления услуги горнолыжных комплексов понимают способность удовлетворять потребности потребителей в полной мере, по доступной цене и в конкретное время, когда они нуждаются в услуге ГК. Качество услуги относят к субъективным понятиям.

Восприятие качества предоставления услуги ГК — это оценка качества услуги потребителем через сравнение его ощущений от ожидаемого и полученного результатов при первом контакте в процессе обслуживания и получения услуги.

4.2 Оценка качества предоставления услуг ГК представляет собой процесс сравнения показателей качества анализируемой услуги (группы услуг) с эталонными показателями качества предоставления услуги по степени удовлетворенности потребителя услуг. Оценка качества осуществляется с учетом достоверности и точности количественных значений. Эталонные показатели качества предоставления услуги формируются экспертами в соответствии с потребностями и пожеланиями потребителя услуг (клиентоориентированность услуги), техническими условиями и ассортиментом услуг в конкретных горнолыжных комплексах.

4.3 Показатели качества оказания услуги включают количественные характеристики ключевых потребительских свойств услуги, представляющих существенно значимый интерес для потребителя в конкретных условиях. Ключевые свойства услуги выбираются потребителем при анкетировании (опросе). Показатели качества оказания услуги могут выражаться качественными характеристиками.

4.4 Количественные характеристики ключевых свойств услуги выражаются при оценке каждой характеристики через коэффициенты значимости.

4.5 Уровень качества услуги ГК является относительной характеристикой качества услуги, основанной на сравнении фактических значений показателей ее качества с эталонными значениями этих показателей.

5 Методика оценки качества и безопасности услуг, предоставляемых в ГК

5.1 Порядок оценки качества услуг с использованием количественных характеристик показателей качества включает следующие основные этапы:

- выбор зоны предоставления (оказания) услуг в горнолыжных комплексах для экспертной оценки;
- выбор блока или блоков услуг, предоставляемых в оцениваемой зоне, с характеристиками согласно приложению Б ГОСТ Р 55881—2016;
- документирование перечня желаемых показателей качества потребителей услуг ГК с помощью анкетирования (опроса) потребителей на основе предлагаемой номенклатуры показателей качества согласно приложениям А или Б настоящего стандарта и выбор из них ключевых, наиболее значимых показателей;

Примечание — Допускается принятие дополнительных показателей качества по желанию потребителей услуг; при этом упорядочение групп показателей качества проводят по их значимости с соблюдением следующих приоритетов: безопасность, доступность услуг, качество процессов предоставления услуг, имидж ГК.

- определение коэффициентов значимости выбранных показателей качества для потребителей услуг путем их анкетирования (опроса) с выбором значений по заданной шкале;
- оценка выбранных показателей по шкале удовлетворенности путем анкетирования (опроса) потребителей,
- выбор или формирование эталона (условного образца услуги), обладающего наилучшими значениями выбранных для оценки показателей качества;
- сопоставление показателей качества оцениваемых услуг с их эталонными значениями, расчет итоговой оценки показателя качества или группы показателей качества;
- комплексная количественная и/или качественная оценка уровня качества услуги в целом или по отдельным аспектам;
- итоговая оценка приемлемого качества услуги или группы услуг;
- оформление заключения о результатах оценки.

5.2 Выбор зоны предоставления (оказания) услуг для экспертной оценки

Выбор зоны предоставления (оказания) услуг осуществляется в соответствии с составом действующего эксплуатационного или рекомендуемого базового пакета услуг для следующих видов услуг ГК:

- услуги активных видов отдыха при катании с гор: услуги горнолыжных туристских трасс и снежных парков, услуги обучения;
- услуги активных видов отдыха при подъеме в горы: основные физкультурно-оздоровительные и развлекательные услуги при занятиях альпинизмом, скалолазанием, ледолазанием, услуги обучения;
- услуги активных видов отдыха при движении по горному рельефу: горный туризм, туристские маршруты, пешие, конные, велосипедные, на квадроциклах и т. п., услуги обучения;
- обеспечивающие услуги активных видов отдыха ГК;
- дополнительные физкультурно-оздоровительные и развлекательные услуги на плоскостных спортивных площадках, в спортзалах и т. п.
- услуги пассивных видов отдыха в ГК: услуги досуга и развлечений.

5.3 Выбор блока или блоков услуг ГК, соответствующих оцениваемой зоне предоставления услуг

Каждой зоне предоставления (оказания) услуг соответствуют блоки услуг типовых пакетов базовых услуг ГК.

Взаимосвязь между зонами предоставления (оказания) услуг и блоками услуг установлена в таблице 1.

Таблица 1

№	Зона предоставления (оказания) услуг	Номера блоков услуг типовых пакетов услуг по ГОСТ Р 55881—2016
1	Услуги активных видов отдыха при катании с гор: услуги горнолыжных туристских трасс и снежных парков, услуги обучения	1
2	Услуги активных видов отдыха при подъеме в горы: основные физкультурно-оздоровительные и развлекательные услуги при занятиях альпинизмом, скалолазанием, ледолазанием, услуги обучения	3
3	Услуги активных видов отдыха при движении по горному рельефу: горный туризм, туристские маршруты, пешие, конные, велосипедные, на квадроциклах и т. п., услуги обучения	3
4	Обеспечивающие услуги активных видов отдыха ГК	2
5	Дополнительные физкультурно-оздоровительные и развлекательные услуги на плоскостных спортивных площадках, в спортивных залах и т. п.	3
6	Услуги пассивных видов отдыха в ГК: услуги средств размещения на территории ГК, услуги досуга и развлечений	4

5.4 Документирование перечня желаемых показателей качества потребителей услуг ГК

Документирование перечня желаемых показателей качества потребителей услуг осуществляется в виде таблиц. Пример оформления для конкретных выбранных услуг представлен в таблице 2.

Таблица 2 — Пример документирования желаемых показателей качества услуг ГК

№	Услуга или группа услуг U_i из зоны предоставления услуг	Показатели качества в приоритетном порядке	Примечание
1	U_i = «Предоставление горнолыжных и сноубордических туристских трасс для самодеятельного катания на горных лыжах, сноубордах, скволах, сноускутах и т. п.»	**Безопасность услуг**	
		Наличие службы спасения и оказания доврачебной помощи в зонах катания	
		Наличие лыжного патруля для обеспечения контроля за безопасностью катания и соблюдением правил поведения потребителями услуг	
		Доступность услуг	
		Отсутствие ограничений по возрасту, полу, антропологическим данным, здоровью в доступе к потреблению данной услуги	
		Доступность цен	
2	U_t = «Обучение катанию на горных лыжах/сноубордах»	**Безопасность услуг**	
		Подготовленность снежного покрытия трасс для катания	
		Постоянный контроль выполнения дисциплины обучения и правил безопасного поведения обучающихся	
		Доступность услуг	
		Отсутствие ограничений по возрасту, полу, антропологическим данным, здоровью в доступе к потреблению данной услуги	
		Наличие на трассах зон для обучения катанию	
		Наличие индивидуального обучения	

5.5 Определение коэффициентов значимости выбранных показателей качества для конкретной услуги или группы услуг путем анкетирования (опроса) потребителей с выбором значений по заданной шкале

Значимость выбранных показателей качества для конкретной услуги или группы услуг определяется непосредственно потребителями путем анкетирования (опроса) в соответствии со следующей шкалой:

5 баллов — исключительно важно,

4 балла — очень важно,

3 балла — довольно важно,

2 балла — не очень важно.

Результаты анкетирования (опроса) потребителей услуги U_i документируются в колонках 7 и 8 таблицы 3.

Таблица 3 — Количественные показатели качества предоставления услуг ГК

Параметры качества услуги i	Степень значимости услуги					Количество ответов	Сумма баллов, a_i	Коэффициент значимости, q_i	Степень удовлетворенности в баллах					Количество ответов	Сумма баллов, P_i	Индекс качества, Q_i	Комплексный показатель качества, Q_k
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
i = 1. Наличие службы спасения и оказания доврачебной помощи в зонах оказания услуг	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5				
i = 2. Наличие лыжного патруля для обеспечения контроля за безопасностью катания и соблюдением правил поведения потребителями услуг																	

Определение коэффициента значимости q_i каждого показателя качества услуги a_i определяется на основе оценок, полученных от потребителей по формуле

$$q_i = \frac{a_i}{\sum_{i=1}^{n} a_i},$$

где q_i — коэффициент значимости i-го показателя услуги,

a_i — балльная оценка клиентом i-го показателя,

n — количество выбранных характеристик услуги.

Контрольная сумма количественных значений всех показателей услуги с учетом погрешности вычислений принимается равной 1, т. е.

$$\sum_{i=1}^{n} q_i = 1.$$

Результаты расчета коэффициента значимости каждого показателя услуги заносят в колонку 9 таблицы 3.

По результатам расчета коэффициентов значимости все показатели каждой услуги в таблице 3 упорядочивают по убыванию коэффициентов, что выявляет порядок предпочтений потребителей данной услуги.

5.6 Оценка выбранных показателей по шкале удовлетворенности путем анкетирования потребителей

Выбранные показатели качества для услуги или группы услуг U_n оценивают в баллах в соответствии с таблицей 3 по степени удовлетворенности потребителей согласно следующей шкале оценок:

5 баллов — потребитель полностью удовлетворен (колонка 14),

4 балла — потребитель удовлетворен (колонка 13),

3 балла — потребитель не может сказать определенно: да или нет (колонка 12),

2 балла — потребитель не удовлетворен (колонка 11),

1 балл — потребитель полностью не удовлетворен (колонка 10).

Результаты анкетирования (опроса) потребителей заносят в колонки 15 и 16 таблицы 3.

5.7 Выбор или формирование эталона услуги U_n

В качестве базы для сравнения эталона услуги принимают условный образец услуги, обладающий наилучшими значениями выбранных для оценки показателей и удовлетворяющий потребность потребителя на 100 %, т. е. то, к чему должен стремиться исполнитель услуги.

Примечание — Ориентация в данном подходе на запросы и удовлетворенность потребителя услуг является более объективной, чем сравнение этих показателей с другими конкурентными поставщиками и исполнителями аналогичных услуг.

5.8 Сопоставление показателей качества оцениваемых услуг с их эталонными значениями, расчет итоговой оценки показателя качества или группы показателей качества

На данном этапе проводится последовательное сравнение каждого из показателей услуги, полученных путем анкетирования (опроса) потребителей (колонка 16 таблицы 3), с эталонными значениями этих показателей.

Эталонные значения показателей вычисляют как суммарное количество ответов, полученных по каждому соответствующему показателю, умноженное на максимальный балл, данный потребителями для этой услуги или группы услуг.

Итоговая оценка показателя качества, индекс качества, вычисляется по формуле

$$Q_i = \frac{P_i}{P_{эi}},$$

где Q_i — индекс i — показателя качества услуги,

P_i — сумма в баллах из колонки 16,

$P_{эi}$ — вычисленная сумма эталонного показателя качества в баллах.

Вычисленный показатель качества услуги заносят в колонку 17 таблицы 3.

5.8.1 Комплексная количественная и/или качественная оценка уровня качества услуги

Формирование комплексной оценки уровня качества услуги осуществляется путем сопоставления значений совокупности показателей оцениваемой услуги с их эталонными значениями как по всем показателям качества, так и по группе значимых показателей на усмотрение исполнителя услуг.

Комплексная оценка уровня качества услуги может быть выражена как в количественном, так и в качественном виде.

При комплексной оценке уровня качества услуги необходимо учитывать возможность возникновения ошибок при анкетировании (опросе) потребителей.

Примечание — Различают три основных вида ошибок: систематические, грубые и случайные. Систематические ошибки либо преувеличивают, либо преуменьшают результаты опроса потребителей. Систематическая ошибка часто известна заранее и легко устраняется при первом анализе результатов. Грубые ошибки возникают в результате просчета, неправильного понимания ответа потребителя и т. п. Такие ошибки рекомендуется исключать при первичном анализе результатов. Случайные ошибки возникают непредвиденным образом в сторону уменьшения или увеличения показателей, такие ошибки следует коррелировать при общей количественной оценке показателей качества.

5.8.2 Определение комплексного показателя качества услуг

Комплексный показатель качества услуг Q_k, с учетом возникновения возможных ошибок при оценке значимости параметров услуги, вычисляют как среднеквадратичное по формуле

$$Q_k = \sqrt{\sum_{i=1}^{n} q_i \cdot Q_i^2},$$

где Q_k — комплексный показатель качества услуг,

q_i — коэффициент значимости i-го показателя услуги,

n — количество выбранных характеристик услуг,

Q_i — индекс i — показателя качества услуги.

Результаты оценки по этой формуле заносят в колонку 18 таблицы 3.

5.9 Оформление заключения о результатах оценки

Для итоговой оценки качества оказываемой услуги или группы услуг применяют шкалу приемлемости, представленную в таблице 4.

Таблица 4 — Итоговая оценка приемлемого качества услуги или группы услуг

Расчетное значение комплексного показателя качества услуг (Q_k)	Уровень качества услуги	Уровень приемлемости качества услуги
0,8—1,0	Высокое	Высокий
0,6—0,8	Среднее	Средний
0,5—0,6	Удовлетворительное	Удовлетворительный
0,4—0,5	Низкое	Неприемлемый
0—0,4	Очень низкое	Полностью неприемлемый

Итоговая оценка оформляется в виде заключения о степени приемлемости качества услуги или группы услуг.

Заключение содержит выводы о том, соответствует ли в целом услуга или группа услуг по совокупности параметров качества уровню требований потребителей этих услуг, превосходит ли их или не соответствует требованиям и ожиданиям потребителей.

Приложение А
(рекомендуемое)

Показатели качества и безопасности предоставления услуг активных и пассивных видов отдыха в ГК

Таблица А.1 — Показатели качества и безопасности предоставления услуг активных и пассивных видов отдыха в ГК

№ п/п	Общие показатели качества предоставления услуг	Применяемость показателей качества для базовых услуг активных и пассивных видов отдыха			
		Горно-лыжный туризм	Развлекательный альпинизм и горный туризм	Туристские маршруты	Оздоровительные занятия и процедуры
1 Доступность услуг					
1	Отсутствие ограничений по возрасту, полу, антропологическим данным, здоровью в доступе к потреблению данной услуги	+	–	+	+
2	Доступность цен	+	+	+	+
3	Дифференцированная оплата услуги в зависимости от сезона, дня недели и временного интервала	+	+	+	+
4	Возможность оплаты наличными и по банковским картам	+	+	+	+
5	Наличие разовых услуг	+	+	+	+
6	Наличие услуг по абонементам	+	–	–	–
7	Предоставление сезонных и иных скидок	+	+	+	+
8	Снижение стоимости услуг для льготных категорий потребителей (дети, учащиеся, студенты, инвалиды, пенсионеры, ветераны и др.) от общих прейскурантных цен не менее 30 %	+	+	+	+
9	Возможность выбора удобного времени посещения	+	+	+	+
10	Возможность оформления предварительных заявок и бронирования	+	+	+	–
11	Свободный доступ к информации о ГК (времени работы, ценах, web-данных, предоставляемых услугах и пр.)	+	+	+	+
12	Снижение доступности из-за наличия приоритетов в клиентских потоках (общий поток, члены спортклуба, VIP-клиенты, почетные гости, участники соревнований и др.)	+	–	–	+
13	Привлекательность роли постоянного клиента (членство в клубе, накопительная скидка и др.)	+	+	+	+
14	Возможность быстрой оплаты/доплаты при нахождении потребителя в зоне оказания услуг	+	–	–	+
15	Возможность быстрой смены услуги внутри зоны оказания группы услуг с оплатой/доплатой	+	–	–	+

Продолжение таблицы А.1

№ п/п	Общие показатели качества предоставления услуг	Применяемость показателей качества для базовых услуг активных и пассивных видов отдыха			
		Горно-лыжный туризм	Развлекательный альпинизм и горный туризм	Туристские маршруты	Оздоровительные занятия и процедуры
2 Безопасность оказания услуг					
1	Уровень террористической опасности пребывания в ГК и доставки (трансфера) потребителей	+	+	+	+
2	Наличие службы спасения и оказания доврачебной помощи в зонах оказания услуг	+	+	+	+
3	Наличие лыжного патруля для обеспечения контроля за безопасностью катания и соблюдением правил поведения потребителями услуг	+	+	–	+
4	Наличие знаков и схем навигации с описанием трасс безопасного катания (маршрутов)	+	+	+	+
5	Наличие стендов с правилами безопасного поведения потребителей услуг в ГК	+	+	+	+
6	Обеспечение безопасной эксплуатации стационарного оборудования и инвентаря согласно нормативной и технической документации	+	+	+	+
7	Обеспечение безопасного перемещения мобильного оборудования (ратраки, снегоходы, подъемники, квадроциклы и т. п.) в зонах оказания услуг согласно нормативной документации	+	+	+	+
8	Обеспечение средствами спасения и оказания доврачебной помощи потребителям услуг в зонах оказания услуг и на туристских маршрутах	+	+	+	+
9	Организация непересекающихся потоков катающихся на горнолыжных склонах, трассах и катках	+	–	+	–
10	Наличие страхования потребителей услуг от несчастных случаев	+	+	+	+
11	Управление потоками катающихся на горнолыжных трассах и площадках согласно требованиям безопасности	+	–	+	–
12	Разделение зон активного отдыха по видам оказания услуг (горнолыжные трассы, катание на тюбингах, санках, снегоходах и квадроциклах, снежные парки и т. п.) с целью недопустимости их совместного использования	+	–	–	–
13	Наличие входного контроля в зоны активного отдыха	+	+	+	–
14	Наличие средств пожарной безопасности и путей эвакуации из всех закрытых помещений	+	+	+	+
15	Контроль состояния снежного покрытия на склонах и снежных сооружениях, состояния льда на катке (достаточность толщины, наличие бугров, качество скольжения)	+	–	–	+

Продолжение таблицы А.1

№ п/п	Общие показатели качества предоставления услуг	Применяемость показателей качества для базовых услуг активных и пассивных видов отдыха			
		Горно-лыжный туризм	Развлекательный альпинизм и горный туризм	Туристские маршруты	Оздоровительные занятия и процедуры
3 Материально-техническая оснащенность процессов оказания услуг					
1	Наличие просторных, удобных комфортных раздевалок с индивидуальными шкафами и ключами	+	+	+	+
2	Наличие и достаточное количество душевых и раздевалок	+	+	+	+
3	Достаточное количество электрофенов для сушки волос и зеркал в раздевалках	+	+	+	+
4	Достаточное количество стоек для спортивного инвентаря и снаряжения в раздевалках	+	–	–	–
5	Достаточное количество туалетов	+	+	+	+
6	Наличие мест для хранения ценных вещей клиентов в зоне приема туристов (ресепшн) или администрации	+	+	+	+
7	Наличие мест для долгосрочного хранения спортинвентаря и одежды потребителей с сушкой в зонах оказания услуг (на станциях горнолыжных подъемников, в холлах раздевалок, местах временного проживания и т. п.)	+	+	–	–
8	Наличие и достаточное количество мест в холлах и около объектов питания для временного хранения спортивного инвентаря на закрывающихся стойках	+	+	–	–
9	Нескользкое покрытие пола в раздевалках, вестибюлях	+	–	–	–
10	Достаточность вентиляции и освещенности в помещениях согласно санитарно-гигиеническим нормам	+	+	+	+
11	Обеспечение комфортных режимов влажности и температуры в помещениях согласно санитарно-гигиеническим нормам	+	+	+	+
12	Наличие комфортной фоновой музыки	+	+	+	+
13	Достаточность пропускной способности трасс, подъемников, для обеспечения краткосрочного ожидания в очереди	+	–	–	–
14	Наличие и достаточность мест отдыха и ожидания и обогрева вне раздевалок (холлов)	+	+	+	+
15	Наличие, достаточность и полноценность досуговых детских комнат для детей, ожидающих катающихся родителей	+	+	+	+

Продолжение таблицы А.1

№ п/п	Общие показатели качества предоставления услуг	Применяемость показателей качества для базовых услуг активных и пассивных видов отдыха			
		Горно-лыжный туризм	Развлекательный альпинизм и горный туризм	Туристские маршруты	Оздоровительные занятия и процедуры
16	Наличие и достаточность спортивных сооружений, тренажеров и залов для проведения разминки, общефизической подготовки и специального обучения для выхода на туристский или альпинистский маршруты	+	+	+	+
17	Наличие спортивных сооружений, залов, бассейнов и площадок для проведения физкультурно-оздоровительных занятий	+	+	+	+
18	Наличие и достаточное количество прокатного снаряжения для обеспечения пропускной способности зон оказания услуг	+	+	+	+
19	Наличие тестовых моделей прокатного снаряжения от ведущих производителей и поставщиков	+	+	+	+
20	Наличие службы сервиса и ремонта спортивного инвентаря	+	+	+	+
21	Уровень износа спортивных сооружений и помещений — не более 50%	+	+	+	+
4 Показатели имиджа горнолыжных комплексов при оказании услуг					
1	Общая длина горнолыжных, сноубордических и других спусковых трасс в км, в том числе:				
	зеленых	+	–	–	–
	синих	+	–	–	–
	красных	+	–	–	–
	черных	+	–	–	–
	учебные трассы для горных лыж и сноуборда	+	–	–	–
	спортивные зоны экстремального катания типа Ski-Cross	+	–	–	–
	родельбаны	+	–	–	–
	трасс для горных велосипедов	+	–	–	–
	детских городков	+	–	–	–
	парков (снежные парки, фристайл-парки)	+	–	–	–
2	Общая длина трасс и их профиль для тюбингов и санок	+	–	–	+

Продолжение таблицы А.1

№ п/п	Общие показатели качества предоставления услуг	Применяемость показателей качества для базовых услуг активных и пассивных видов отдыха			
		Горно-лыжный туризм	Развлекательный альпинизм и горный туризм	Туристские маршруты	Оздоровительные занятия и процедуры
3	Общая длина горнолыжных подъемников в км, из них:				
	на горнолыжных трассах	+	–	–	–
	на трассах тюбингов	+	–	–	+
	в зонах обучения	+	–	–	–
4	Общая длина трассы развлекательного альпинизма	–	+	–	–
5	Общая длина и сложность любительских маршрутов альпинизма	–	+	–	–
6	Общая длина и категории трудности маршрутов пешего горного туризма, в т. ч. 1А, 1Б, 2А, 2Б	–	–	+	–
7	Общая длина и категория трудности маршрутов ски-тур	–	–	+	–
8	Общая длина и категория трудности пеших туристских маршрутов	–	–	+	–
9	Общая длина и категория трудности велосипедного туристского маршрута (сафари)	–	–	+	–
10	Общая длина и категория трудности туристского маршрута на квадроциклах (сафари)	–	–	+	–
11	Общая длина полос препятствий в веревочном парке	–	–	–	+
12	Площадь ледового катка	–	–	–	+
13	Центр обучения активным видам отдыха, в т. ч.:				
	- катанию на горных лыжах и сноуборде	+	–	–	–
	- альпинизму	–	+	–	–
	- горному туризму	–	–	+	–
	- катанию на коньках	–	–	–	+
	- ледолазанию и скалолазанию	–	+	–	–
	- верховой езде	–	–	–	+
14	Детские развлекательные парки и центры, в т. ч.:				
	снежный и ледяной с аттракционами и спусками	+	–	–	+
	летний с аттракционами и каруселями	–	–	–	+
	досуговый с активными и пассивными видами отдыха и развлечений	+	+	+	+

Продолжение таблицы А.1

№ п/п	Общие показатели качества предоставления услуг	Применяемость показателей качества для базовых услуг активных и пассивных видов отдыха			
		Горно-лыжный туризм	Развлекательный альпинизм и горный туризм	Туристские маршруты	Оздоровительные занятия и процедуры
15	Наличие местных природно-климатических объектов для оздоровительных процедур (СПА-центр), в т. ч.:	+	+	+	+
	- лечебные грязи	+	+	+	+
	- бальнеотерапия	+	+	+	+
	- климатотерапия	+	+	+	+
	- ландшафтотерапия	+	+	+	+
16	Киноконцертный зал и зал для дискотек	+	+	+	+
17	Крытый и открытый бассейн для оздоровительного плавания	+	+	+	+
18	Комплекс летних и зимних открытых спортивных игровых площадок	+	+	+	+
19	Комплекс спортивных залов для общефизической подготовки	+	+	+	+
20	Конно-спортивная база	+	+	+	+
21	Дополнительные развлечения, в т. ч.:				
	программы созерцания горных вершин на горнолыжном подъемнике	+	+	+	+
	полеты на параплане или дельтаплане	+	+	+	+
	катание на горных лыжах или сноуборде за парусом по равнине	+	+	+	+
	катание на квадроциклах и снегоходах по замкнутым маршрутам детей и взрослых	+	+	+	+
22	Экскурсионные маршруты по местным природным достопримечательностям и культурным центрам	+	+	+	+
23	Услуги средств размещения, в т. ч. с категорией:	+	+	+	+
24	Места парковки и автостоянки в зонах размещения и при въезде в ГК	+	+	+	+
25	Известность и популярность, эксклюзивность зон оказания услуг и видов туризма	+	+	+	+
26	Чистота уборки территорий и помещений	+	+	+	+
27	Интерьер всех помещений и обустроенная территория зон оказания услуг	+	+	+	+
28	Полнота, достаточность и достоверность внутреннего информационного обеспечения ГК (Интернет-связь, Call-центры, радио, ТВ и др.)	+	+	+	+

Продолжение таблицы А.1

№ п/п	Общие показатели качества предоставления услуг	Применяемость показателей качества для базовых услуг активных и пассивных видов отдыха			
		Горнолыжный туризм	Развлекательный альпинизм и горный туризм	Туристские маршруты	Оздоровительные занятия и процедуры
29	Полноценность, достаточность и достоверность информации о ГК и услугах на наружных рекламных носителях (информационные щиты, баннеры, растяжки, указатели и знаки навигации, Интернет-связь, Call-центры, радио, ТВ и др.)	+	+	+	+
30	Возможность участия всех желающих потребителей в различных спортивных соревнованиях в ГК	+	+	+	+
31	Проведение спортивных международных, всероссийских и региональных соревнований с участием ведущих спортсменов	+	+	+	–
32	Посещение зон оказания услуг известными спортсменами, политическими деятелями и т. п.	+	+	–	+
33	Наличие клубных услуг (VIP, альпинистов, туристов, горнолыжных и т. п.)	+	+	+	+
5 Показатели качества процессов оказания услуг					
1	Возможность проведения разминки в спортивных залах (наличие, полноценность)	+	+	+	+
2	Наличие организованных развлекательных мероприятий в любой момент получения услуги (игры, соревнования)	+	–	–	+
3	Наличие организованных развлекательных мероприятий согласно планам ГК (игры, соревнования)	+	+	+	+
4	Проведение мастер-классов ведущих тренеров и инструкторов	+	+	+	–
5	Возможность получения консультаций в зоне оказания услуг у дежурных специалистов	+	+	+	+
6	Привлекательность услуги с позиции полученного удовольствия	+	+	+	+
7	Краткосрочность ожидания в очереди на горнолыжные подъемники	+	–	–	+
8	Краткосрочность ожидания в очереди при подборе и сдаче прокатного оборудования, инвентаря и снаряжения	+	+	+	+
9	Автоматизация процессов оказания услуг	+	+	+	+
10	Функциональная, программная, технологическая совместимость выполнения однотипных услуг	+	+	+	+

Продолжение таблицы А.1

№ п/п	Общие показатели качества предоставления услуг	Применяемость показателей качества для базовых услуг активных и пассивных видов отдыха			
		Горно-лыжный туризм	Развлекательный альпинизм и горный туризм	Туристские маршруты	Оздоровительные занятия и процедуры
11	Регулярный мониторинг проверок качества оказания услуг с регистрацией в книге (журнале) отзывов и предложений на качество услуг	+	+	+	+
12	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию (не менее 90 %)	+	+	+	+
13	Уровень совместительства кадров (не более 25 %)	+	+	+	+
6 Показатели качества персонала при оказании услуг					
1	Уровень профессиональной подготовки и квалификация персонала: - рейтинги учебного заведения, - общая и профильная подготовка, - общие навыки (категория, класс, стаж работы), - знание и соблюдение требований руководящих документов, - способность к руководству для управленческого персонала и менеджеров	+	+	+	+
2	Вежливость, обходительность, уважение к посетителям при консультировании, продаже и оплате услуг (менеджеры, сотрудники Call-центра, кассиры, операторы проката и другой обслуживающий персонал)	+	+	+	+
3	Вежливость, помощь, уважение к посетителям контролерами доступа (выход в зону оказания услуг, проход на подъемник, проход в спортивные и развлекательные объекты и помещения и др.)	+	+	+	+
4	Вежливость, помощь, уважение к посетителям сотрудников служб лыжного патруля	+	+	+	+
5	Внешний вид сотрудников	+	+	+	+
6	Наличие и достаточность на одежде внешней атрибутики принадлежности сотрудника к виду деятельности, легкость распознавания	+	+	+	+
7	Знание правил оказания услуг в обслуживаемой зоне и общих правил поведения посетителей на территории ГК	+	+	+	+
8	Возможность оказания любой консультации по оказанию услуг, правилам и расположению помещений и зон оказания услуг в ГК	+	+	+	+
9	Квалификация, вежливость и обходительность персонала при работе по претензиям	+	+	+	+

Окончание таблицы А.1

№ п/п	Общие показатели качества предоставления услуг	Применяемость показателей качества для базовых услуг активных и пассивных видов отдыха			
		Горно-лыжный туризм	Развлекательный альпинизм и горный туризм	Туристские маршруты	Оздоровительные занятия и процедуры
7 Предоставление дополнительных услуг					
1	Наличие и полноценность автономного тренинга по профилю услуги в отдельном помещении (тренажеры-симуляторы, батуты и др.)	+	+	+	+
2	Возможность проведения общефизической подготовки и занятий другими видами спорта по профилю услуги в отдельном спортивном зале	+	+	+	+
3	Возможность посещения СПА-центра, бассейнов, бальнеологического комплекса, бань и т. п.	+	+	+	+
4	Возможность обследования (анамнез, различные виды тестирования здоровья и др.) и получения консультаций специалистов, составление индивидуальных программ оздоровления	+	+	+	+
5	Организация питания и обеспечение напитками в зонах предоставления услуг	+	+	+	+
6	Возможность получения услуг фито-бара после оказания услуг активных видов отдыха в помещениях	+	+	+	+
7	Прокат и сервисное обслуживание спортивного снаряжения, инвентаря и средств защиты от травм	+	+	+	+
8	Услуги торговли новым спортивным снаряжением, аксессуарами, спортивной литературой по тематике услуг	+	+	+	+
9	Услуги торговли бывшим в употреблении спортивным снаряжением и аксессуарами согласно правилам торговли	+	+	+	+
10	Хранение спортивного снаряжения и одежды на период пребывания в ГК	+	+	+	–
11	Краткосрочное суточное хранение одежды и вещей потребителей в зонах оказания услуг	+	+	+	+
12	Краткосрочное хранение ценных вещей на период получения услуги	+	+	+	+
13	Наличие склада забытых вещей	+	+	+	+
14	Экскурсии по близлежащим достопримечательностям	+	+	+	+
15	Охраняемые автостоянки	+	+	+	+
16	Доставка (трансфер) потребителей по их адресам	+	+	+	+

Примечание — Знак «+» означает применяемость, знак «–» — неприменяемость показателей качества услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(рекомендуемое)

Показатели качества и безопасности при обучении активным видам услуг ГК

Таблица Б. 1 — Показатели качества и безопасности при обучении услугам активных видов отдыха

№ п/п	Общие показатели качества оказания услуг по обучению активным видам услуг ГК	Применяемость показателей качества услуг при обучении активным видам отдыха					
		Горные лыжи и сноуборд	Альпинизм	Горный туризм	Катание на коньках	Ледолазание	Верховая езда и т. п.
1 Доступность услуг обучения							
1	Отсутствие ограничений по возрасту, полу, антропологическим данным, здоровью в доступе к потреблению данной услуги	+	–	+	+	–	–
2	Наличие специализированных групп начинающих	+	+	+	+	+	+
3	Наличие индивидуального обучения	+	+	+	+	+	+
4	Доступность цен	+	+	+	+	+	+
5	Дифференцированная оплата услуги в зависимости от дня недели и временного интервала	+	–	–	+	+	+
6	Возможность оплаты наличными и по банковским картам	+	+	+	+	+	+
7	Услуга разовая	+	–	–	+	+	+
8	Услуга по абонементам	+	–	–	+	+	+
9	Предоставление скидок	+	+	+	+	+	+
10	Возможность выбора удобного времени посещения	+	+	+	+	+	+
11	Возможность тестирования исходного уровня физической подготовленности	+	+	+	+	+	+
12	Возможность выбора программы обучения, в т. ч. в зависимости от исходного уровня физической подготовленности	+	+	+	+	+	+
13	Возможность первого бесплатного пробного занятия	+	–	–	+	+	+
14	Возможность смены инструктора (тренера)	+	+	+	+	+	+
15	Возможность долгосрочного, многолетнего совершенствования уровня катания	+	+	–	–	+	+
16	Возможность оформления предварительных заявок и бронирования на обучение	+	+	+	+	+	+
17	Свободный доступ к информации об обучении (расписание, цены, программы обучения, тренерско-преподавательский состав и др. услуги)	+	+	+	+	+	+

Продолжение таблицы Б.1

№ п/п	Общие показатели качества оказания услуг по обучению активным видам услуг ГК	Применяемость показателей качества услуг при обучении активным видам отдыха					
		Горные лыжи и сноуборд	Альпинизм	Горный туризм	Катание на коньках	Ледолазание	Верховая езда и т. п.
18	Снижение доступности из-за наличия приоритетов среди клиентов (общий поток, члены спортклуба, VIP-клиенты, почетные гости, участники соревнований и др.)	+	–	–	–	+	+
2 Безопасность оказания услуг обучения							
1	Подготовленность снежного покрытия трасс и льда при обучении	+	–	–	+	+	–
2	Постоянный контроль выполнения дисциплины обучения и правил безопасного поведения обучающихся	+	+	+	+	+	+
3	Проведение инструктором первичного инструктажа по технике безопасности пользования подъемниками и катания на учебном склоне, учебных маршрутах с регистрацией в журнале учета	+	+	+	–	–	–
4	Контроль инструктором у клиента исправности инвентаря, снаряжения, усилий безопасного срабатывания креплений и наличия защиты от получения травм	+	+	+	–	–	–
5	Проведение инструктором тестирования потребителя от его физического состояния, координации движений и др.	+	+	+	+	+	+
6	Требование наличия медицинской справки о состоянии здоровья для занятий по выбранному виду услуги	–	+	+	–	–	–
7	Визуальная оценка инструктором общего состояния здоровья обучающегося	+	–	–	+	+	+
8	Выбор инструктором безопасных обучающих упражнений в соответствии с уровнем физической подготовки клиента	+	+	+	+	+	+
9	Оказание помощи персоналом и контроль соблюдения клиентами правил пользования учебными подъемниками	+	–	–	–	–	–
10	Управление безопасным количеством обучающихся на учебных склонах и площадках	+	–	–	+	+	+
11	Запрет на проведение учебных занятий посторонними инструкторами на всех склонах и маршрутах	+	+	+	+	+	+
12	Запрет на присутствие посторонних лиц на учебных площадках, в том числе родителей обучающихся детей	+	–	–	+	–	–

Продолжение таблицы Б.1

№ п/п	Общие показатели качества оказания услуг по обучению активным видам услуг ГК	Применяемость показателей качества услуг при обучении активным видам отдыха					
		Горные лыжи и сноуборд	Альпинизм	Горный туризм	Катание на коньках	Ледолазание	Верховая езда и т. п.
3 Материально-техническая оснащенность услуг обучения							
1	Наличие изолированного места для встречи и переговоров клиента с менеджерами и инструкторами при продаже услуг	+	+	+	+	+	+
2	Достаточность уровня и качества освещенности на учебных склонах и площадках	+	+	+	+	+	+
3	Наличие и достаточность мест отдыха и ожидания родителей обучающихся детей с возможностью наблюдения за учебными склонами	+	–	–	+	+	+
4	Наличие и достаточность учебных склонов, трасс и площадок с последовательным повышением их сложности	+	+	+	–	+	–
5	Наличие и достаточность специализированного учебного инвентаря (колпаки, вешки, система хронометража, пластиковые ворота, игрушки и др.)	+	–	–	–	–	–
6	Наличие и достаточность специализированных тренажеров и спортивного оборудования для тренинга по профилю оказания услуги	+	+	–	–	–	–
7	Наличие современных телевизионных средств контроля выполнения движений обучающимися	+	+	+–	+	+	+
8	Наличие учебного класса с набором учебных фильмов и демонстрацией наглядных пособий	+	+	+	+	+	+
4 Имидж горнолыжного комплекса при оказании услуг обучения							
1	Известность, авторитетность, популярность и престижность учебного центра ГК по тренерско-инструкторскому составу	+	+	+	+	+	+
2	Полнота, достаточность и достоверность внутреннего информационного оформления учебного центра по оказанию услуг обучения	+	+	+	+	+	+
3	Уровень обучения, соответствующий международным или российским стандартам	+	+	+	+	+	+
4	Возможность обучения и повышения уровня катания у приглашенных инструкторов из ведущих зарубежных центров обучения (французская, андоррская, итальянская школы и др.)	+	–	–	–	–	–
5	Возможность совместных тренировок с ведущими спортсменами в качестве мастер-класса	+	+	+	+	+	+
5 Показатели качества процессов обучения							
1	Первичное ознакомление со спецификой выбранного вида спорта, целями обучения, а также спортивным инвентарем, безопасным поведением и пользованием инвентарем	+	+	+	+	+	+

Продолжение таблицы Б.1

№ п/п	Общие показатели качества оказания услуг по обучению активным видам услуг ГК	Применяемость показателей качества услуг при обучении активным видам отдыха					
		Горные лыжи и сноуборд	Альпинизм	Горный туризм	Катание на коньках	Ледолазание	Верховая езда и т. п.
2	Наличие утвержденных ГК программ обучения	+	+	+	+	+	+
3	Установление физической нагрузки, соответствующей уровню физической подготовленности обучающихся	+	+	+	+	+	+
4	Эталлонный уровень демонстрации упражнений инструктором	+	+	+	+	+	+
5	Доступность упражнений	+	+	+	+	+	+
6	Индивидуальный подход к обучающимся	+	+	+	+	+	+
7	Оптимальная скорость обучения в соответствии с программой обучения выбранного уровня	+	+	+	+	+	+
8	Использование тренажеров, тренажеров-симуляторов и оборудования для тренинга по профилю обучения	+	+	+	–	–	–
9	Применение на занятиях спортивных игр и соревнований	+	–	–	+	–	+
10	Занятия в составе группы 4—8 чел на одного инструктора	+	+	+	+	–	–
11	Индивидуальные занятия на всех стадиях обучения (1—3 человека)	+	+	+	+	+	+
12	Наличие контрольных занятий	+	+	+	+	+	+
13	Длительность занятия в соответствии с психофизиологическими особенностями обучающихся детей и взрослых, а также текущими погодными условиями и требованиями санитарных правил	+	+	+	+	+	+
14	Периодические плановые занятия по общефизической подготовке по профилю обучения	+	+	+	+	+	+
15	Регулярное участие в различных любительских соревнованиях	+	–	–	–	–	+
16	Возможность получения тренинга в виде мастер-классов	+	+	+	+	+	+
6 Требования к персоналу							
1	Вежливость, обходительность, уважение к клиентам при консультировании, продаже, оплате и оказании услуг обучения (менеджеры, сотрудники Call-центра, кассиры, инструкторы и др.)	+	+	+	+	+	+
2	Вежливость, помощь, уважение к обучающимся со стороны контролеров доступа на учебные склоны, площадки и подъемники	+	–	–	+	+	+

Окончание таблицы Б.1

№ п/п	Общие показатели качества оказания услуг по обучению активным видам услуг ГК	Применяемость показателей качества услуг при обучении активным видам отдыха					
		Горные лыжи и сноуборд	Альпинизм	Горный туризм	Катание на коньках	Ледолазание	Верховая езда и т. п.
3	Постоянное внимание инструктора к обучающимся на занятии	+	+	+	+	+	+
4	Индивидуальный подход в группе	+	+	+	+	+	+
5	Высокий уровень экспертной оценки обучающегося	+	+	+	+	+	+
6	Высокий уровень демонстрационной техники инструктора и объяснений упражнений	+	+	+	+	+	+
7	Опрятный внешний вид инструктора (тренера) и наличие специальной одежды	+	+	+	+	+	+
8	Наличие и достаточность на одежде инструктора внешней атрибутики принадлежности к виду деятельности, легкость распознавания	+	+	+	+	+	+
9	Знание правил оказания услуг по обучению и правил поведения на территории ГК	+	+	+	+	+	+
10	Получение рекомендаций по подбору спортивного снаряжения	+	+	+	+	+	+
11	Квалификация, вежливость и обходительность персонала при работе по претензиям	+	+	+	+	+	+
12	Число тренеров-преподавателей и инструкторов без категории от общей численности преподавательского состава — не более 10 %	+	+	+	+	+	+
13	Доля инструкторов в ГК, имеющих специальное дополнительное образование и стаж работы не менее трех лет — не менее 50 %	+	+	+	+	+	+
7 Возможность получения дополнительных услуг при обучении							
1	Наличие, полноценность автономного тренинга по профилю услуги в отдельном помещении (тренажеры-симуляторы, батуты и др.)	+	+	+	–	+	+
2	Возможность видео- и фотосъемки для оценки уровня освоения катания	+	+	+	+	+	+
3	Возможность проведения общефизической подготовки и занятий другими видами спорта по профилю услуги в отдельном спортивном зале	+	+	+	+	+	+

Примечание — Знак «+» означает применяемость, знак «–» — неприменяемость показателей качества услуг.

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: горнолыжный комплекс, качество, оценка качества

Редактор *А.И. Малечкович*
Технический редактор *В.Ю. Фотиева*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 25.11.2016. Подписано в печать 01.12.2016. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,26. Уч.-изд. л. 2,93. Тираж 26 экз. Зак. 3009.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru