**ГОСТ Р 57279-2016 Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов**

ГОСТ Р 57279-2016

Группа Т50

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

ОКС 03.080.30
ОКСТУ 0131

Дата введения 2017-10-01

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. N 1745-ст](http://docs.cntd.ru/document/456033140)

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в* [статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/420284277)*. 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 (www.gost.ru)*

     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](http://docs.cntd.ru/document/1200138357).

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](http://docs.cntd.ru/document/1200124393) Система менеджмента качества. Основные положения и словарь

[ГОСТ Р ИСО 9004](http://docs.cntd.ru/document/1200082555) Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества

[ГОСТ Р 50646](http://docs.cntd.ru/document/1200102288) Услуги населению. Термины и определения

[ГОСТ Р 55881-2016](http://docs.cntd.ru/document/1200138357) 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](http://docs.cntd.ru/document/1200102288), [ГОСТ Р ИСО 9000](http://docs.cntd.ru/document/1200124393) и [ГОСТ Р 55881](http://docs.cntd.ru/document/1200138357).

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](http://docs.cntd.ru/document/1200082555).

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](http://docs.cntd.ru/document/1200138357);

- 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 квадроциклахи 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| N | Зона предоставления (оказания) услуг | Номера блоков услуг типовых пакетов услуг по [ГОСТ Р 55881-2016](http://docs.cntd.ru/document/1200138357) |
| 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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| N | Услуга или группа услуг  из зоны предоставления услуг | Показатели качества в приоритетном порядке | Примечание |
| 1 |  = "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 |  = "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  документируются в колонках 7 и 8 таблицы 3.

Таблица 3 - Количественные показатели качества предоставления услуг ГК

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пара-метры качества услуги  | Степень значимости услуги | Коли-чест-во отве-тов | Сум-ма бал-лов,  | Коэф-фици-ент значи-мости,  | Степень удовлетворенности в баллах | Коли-чест-во отве-тов | Сум-ма бал-лов,  | Ин-декс ка-чест-ва,  | Комп-лекс-ный показа-тель качес-тва,  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| =1. Наличие службы спасе-ния и оказа-ния довра-чебной помощи в зонах оказа-ния услуг | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |
| =2. Наличие лыжного патруля для обеспе-чения контро-ля за безопас-ностью катания и соблю-дением правил поведе-ния потреби-телями услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

,

где  - коэффициент значимости -го показателя услуги,

 - балльная оценка клиентом -го показателя,

 - количество выбранных характеристик услуги.

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

.

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  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**

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

,

где  - индекс  - показателя качества услуги,

 - сумма в баллах из колонки 16,

 - 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 , с учетом возникновения возможных ошибок при оценке значимости параметров услуги, вычисляют как среднеквадратичное по формуле

,

где  - комплексный показатель качества услуг,

 - коэффициент значимости -го показателя услуги,

 - количество выбранных характеристик услуг,

 - индекс  - 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 () | 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

Приложение А
(рекомендуемое)

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| N 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 |
| **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 | + | - | - | + |
| **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) | + | - | - | + |