

**ПОЛОЖЕНИЕ
О НАЦИОНАЛЬНОМ ТУРИСТИЧЕСКОМ РЕЙТИНГЕ «RU TRAVEL PRO»**

г. Москва

Стр. 1 из 12

Раздел 1. Общие положения

1. Национальный туристический рейтинг «RU TRAVEL PRO» составлен на основе «Общественных требований потребителей туристских услуг к туристскому продукту внутреннего и выездного направлений «RU TRAVEL PRO» и представляет собой независимую оценку соответствия актуальных требований большинства туристов к российским и иностранным участникам туристического рынка, формирующим и реализующим туристский продукт или его отдельные составляющие элементы, а также предоставляющие иные услуги для туристов (услуги по перевозке туристов, по размещению в гостиницах или иных средствах размещения, по организации питания, по организации экскурсионных программ и предоставления услуг гидов, по страхованию туристов и оказания им медицинской помощи, по визовой поддержке, иные услуги, оказываемые туристам – далее – туристские услуги) их фактическому состоянию.
2. Общественные требования сформированы общественными объединениями туристов, некоммерческими организациями и потребителями туристских услуг. Свод Общественных требований потребителей туристских услуг к туристскому продукту внутреннего и выездного направлений «RU TRAVEL PRO» прошел обсуждение в Общественной палате Российской Федерации, в Общественном совете при Федеральном агентстве по туризму, а также общероссийское общественное обсуждение в сети Интернет. На основе Свода общественных требований потребителей туристских услуг к туристскому продукту внутреннего и выездного направлений «RU TRAVEL PRO» будет формироваться Конвенция добросовестного и безопасного туризма, присоединиться к которой может любое юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, легально осуществляющий свою деятельность, на территории Российской Федерации и (или) за ее пределами.
3. Генеральным оператором составления Национального туристического рейтинга и интеграции общественных требований потребителей туристских услуг к туристскому продукту внутреннего и выездного направлений «RU TRAVEL PRO» в существующие бизнес и общественные процессы на российском и иностранных туристических рынках выступает Общероссийская общественная организация содействия защите прав туристов «Всероссийское объединение туристов» (далее – Генеральный оператор рейтинга). Оператором составления разделов рейтинга,

связанным с вопросами пассажирских авиаперевозок, выступает Общероссийская общественная организация «Российская национальная ассоциация авиапассажиров». Операторами также могут выступать иные общественные объединения и некоммерческие организации, осуществляющие деятельность в сфере защиты прав туристов и оказания им помощи.

4. Национальный туристический рейтинг «RU TRAVEL PRO» определяет критерии оценки, применяемые к:
 - 4.1. гостиницам и иным средствам размещения туристов на территории Российской Федерации (далее – средства размещения);
 - 4.2. гостиницам и иным средствам размещения туристов за пределами Российской Федерации (далее – средства размещения);
 - 4.3. туроператорам внутреннего и выездного направлений, осуществляющих свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – туроператоры);
 - 4.4. иностранным туристическим компаниям, предоставляющих туристические, экскурсионные услуги российским туристам, осуществляющих свою деятельность в соответствии с законодательством страны местонахождения (далее – туристические компании);
 - 4.5. к российским и иностранным авиаперевозчикам (далее – авиаперевозчики)
 - 4.6. к аэропортам в Российской Федерации и за ее пределами (далее – аэропорты);
 - 4.7. к страховым продуктам российских страховых компаний для российских туристов (далее – страховой полис);
 - 4.8. к предприятиям туристического, ресторанного и сопутствующего сервиса, другим объектам туристской индустрии;
 - 4.9. к историческим и культурным памятникам, музеям и иным туристским ресурсам;
 - 4.10. к оборудованию природных объектов, массово посещаемых туристами;
 - 4.11. к пляжам естественных водных объектов;
 - 4.12. к оборудованию горнолыжных спусков.
5. Национальный туристический рейтинг «RU TRAVEL PRO» определяет критерии оценки услуг, предоставляемых туристам, по следующим основным категориям:
 - 5.1. Безопасность. Под безопасностью понимается обеспечение сохранности от угроз жизни, здоровья и имущества потребителя туристских услуг.

- 5.2. Доброжелательность. Под доброжелательностью понимается создание лицом, предоставляющим туристскую услугу, атмосферы внутреннего комфорта, дружелюбности и взаимного уважения для потребителя туристской услуги.
 - 5.3. Добросовестность. Под добросовестностью понимается честное исполнение лицом, предоставляющим туристскую услугу, своих обязательств перед потребителем туристской услуги.
 - 5.4. Защита прав туриста. Под защитой прав туристов понимается комплекс мер, предпринимаемых лицом, предоставляющим туристскую услугу, направленных на недопущение нарушения права потребителя туристской услуги либо на восстановление права потребителя туристской услуги.
 - 5.5. Безбарьерность. Под безбарьерностью понимается возможность получения туристской услуги инвалидом или представителем иной маломобильной группы граждан.
 - 5.6. Влияние окружающей природной среды. Под влиянием окружающей природной среды понимается совокупное влияние природных условий и экологического состояния места временного пребывания потребителя туристской услуги.
6. Настоящий перечень не является исчерпывающим и может быть изменен и дополнен. Изменения и дополнения проходят процедуру общероссийского общественного обсуждения в сети Интернет.

Раздел 2. Основные критерии оценки туристской услуги и категории.

Параграф 1 – Критерии оценки гостиниц и иных средств размещения туристов на территории Российской Федерации.

- 1. Безопасность.
 - 1.1. обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителя туристской услуги;
 - 1.2. обеспечение безопасности сохранности имущества потребителя туристской услуги;
 - 1.3. обеспечение неприкосновенности личной и семейной тайны;
 - 1.4. обеспечение защиты персональных данных потребителя туристской услуги;
 - 1.5. наличие информационных щитов (стендов) по вопросам безопасности на природных и искусственных водных объектах, в том числе пляжах и зонах бассейна, знаков в местах перехода автомобильных дорог общего и локального пользования;

- 1.6. наличие спасателей в зонах бассейнов, в зонах детских бассейнов, на пляжах природных водных объектов;
 - 1.7. наличие финансового (страхового, банковского или иного) механизма компенсации потребителю туристской услуги вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу в случае террористического акта, стихийного бедствия, техногенной или экологической катастрофы, иного чрезвычайного происшествия, вызванного силой природы или действиями человека.
2. Доброжелательность.
 - 2.1. ориентированность работников средства размещения на удовлетворение возникающих запросов потребителя туристской услуги, на выявление его потребностей в соответствии с его ментальностью, возрастом, семейным и социальным статусом;
 - 2.2. выписка итогового чека на русском языке;
 - 2.3. профессиональная подготовка работников средства размещения, позволяющая обеспечить получение потребителем туристской услуги всего комплекса предоставляемых (заявленных) услуг;
 - 2.4. доброжелательное отношение к потребителям туристской услуги со стороны работников средства размещения, отсутствие с их стороны хамского или панибратского отношения.
 3. Добросовестность.
 - 3.1. фактическое соответствие категории средства размещения заявленному в рекламных и информационных материалах и на входной вывеске;
 - 3.2. полнота и достоверность информации о средстве размещения, предоставляемой потребителю туристской услуги;
 - 3.3. наличие возможности устранить неблагоприятную ситуацию, возникшую у потребителя туристской услуги, произошедшую по вине средства размещения, третьего лица или в силу обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает;
 - 3.4. доступность предоставляемой потребителю туристской услуги информации;
 - 3.5. наличие возможности у потребителя туристской услуги производить расчеты с использованием платежной карты «Мир».
 4. Защита прав туристов.
 - 4.1. соблюдение прав и охраняемых законом интересов потребителя туристской услуги, предусмотренных законодательством и вытекающих из договора;

- 4.2. информирование потребителя туристской услуги о месте расположения и времени работы ближайших религиозных объектов различных конфессий;
 - 4.3. возможность обеспечения потребителя туристской услуги неотложной медицинской помощью;
 - 4.4. наличие возможности обращения потребителя туристской услуги к медиатору, осуществляющему свою деятельность на профессиональной или непрофессиональной основе.
5. Безбарьерность
- 5.1. приспособленность средства размещения к приему инвалидов и представителей иной маломобильной группы граждан;
 - 5.2. наличие возможности для инвалида и представителя иной маломобильной группы граждан воспользоваться всеми заявленными услугами в средстве размещения, исключая услуги, имеющими возрастные ограничения;
 - 5.3. наличие специально оборудованного номера (номеров) для инвалидов-колясочников и лиц с заболеваниями опорно-двигательного аппарата;
 - 5.4. возможность предварительного заказа номеров на первом этаже (при отсутствии лифта) для инвалидов, лиц пожилого возраста и родителей с малолетними детьми;
 - 5.5. наличие парковки для автомобилей, предназначенных для передвижения инвалидов.
6. Влияние окружающей природной среды
- 6.1. чистота зоны пляжа и парковых зон;
 - 6.2. наличие в доступной близости предприятий, производящих выбросы отработанных материалов в атмосферу или воду;
 - 6.3. наличие в непосредственной близости автомагистрали в интенсивным движением, парковок грузового транспорта;
 - 6.4. наличие в доступной близости муниципального или иного полигона для утилизации отходов;
 - 6.5. организация вывоза мусора с территории средства размещения;
 - 6.6. наличие у средства размещения «зеленого паспорта».

Параграф 2 – Критерии оценки гостиниц и иных средств размещения туристов за пределами Российской Федерации

1. Безопасность.
 - 1.1. обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителя туристской услуги;

- 1.2.обеспечение безопасности сохранности имущества потребителя туристской услуги;
 - 1.3.обеспечение неприкосновенности личной и семейной тайны;
 - 1.4. обеспечение защиты персональных данных потребителя туристской услуги;
 - 1.4.наличие информационных объявлений на русском языке, информационных щитов (стендов) по вопросам безопасности на природных и искусственных водных объектах, в том числе пляжах и зонах бассейна, знаков в местах перехода автомобильных дорог общего и локального пользования;
 - 1.5.наличие спасателей в зонах бассейнов, в зонах детских бассейнов, на пляжах природных водных объектов;
 - 1.6.наличие финансового (страхового, банковского или иного) механизма компенсации потребителю туристской услуги вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу в случае террористического акта, стихийного бедствия, техногенной или экологической катастрофы, иного чрезвычайного происшествия, вызванного силой природы или действиями человека.
2. Доброжелательность.
- 2.1.ориентированность работников средства размещения на удовлетворение возникающих запросов потребителя туристской услуги, на выявление его потребностей в соответствии с его ментальностью, возрастом, семейным и социальным статусом;
 - 2.2.наличие в основном ресторане меню на русском языке;
 - 2.3.наличие на стойке регистрации (регистратуре, ресепшене) информации на русском языке о правилах заселения, проживания и выселения из гостиницы или иного средства размещения;
 - 2.4.наличие на стойке регистрации (регистратуре, ресепшене) информационного листа на русском языке с телефонами и адресом ближайшего врача;
 - 2.5.наличие в номере средства размещения листа прачечной-химчистки на русском языке;
 - 2.6.наличие кабельных или спутниковых русскоязычных телевизионных информационных и развлекательных телеканалов;
 - 2.7.наличие русскоязычной клавиатуры в бизнес-центре средства размещения;
 - 2.8.профессиональная подготовка работников средства размещения, позволяющая обеспечить получение потребителем туристской услуги всего комплекса предоставляемых (заявленных) услуг;

- 2.9. наличие в штате средства размещения сотрудников, в чьи функциональные обязанности входит работа с туристами, сотрудников, владеющих русским языком на втором квалификационном уровне;
 - 2.10. доброжелательное отношение к потребителям туристской услуги со стороны работников средства размещения, отсутствие с их стороны хамского или панибратского отношения;
 - 2.11. наличие возможности у потребителя туристской услуги производить расчеты с использованием платежной карты «Мир» (с 01 июня 2018 г).
3. Добросовестность.
 - 3.1. фактическое соответствие категории средства размещения заявленному в рекламных и информационных материалах и на входной вывеске;
 - 3.2. полнота и достоверность информации о средстве размещения, предоставляемой потребителю туристской услуги;
 - 3.3. наличие возможности устранить неблагоприятную ситуацию, возникшую у потребителя туристской услуги, произошедшую по вине средства размещения, третьего лица или в силу обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает;
 - 3.4. наличие практики оставления в залог паспорта потребителя туристской услуги в средстве размещения;
 - 3.5. доступность предоставляемой потребителю туристской услуги информации.
 4. Защита прав туристов.
 - 4.1. соблюдение прав и охраняемых законом интересов потребителя туристской услуги, предусмотренных законодательством и вытекающих из договора;
 - 4.2. информирование потребителя туристской услуги о месте расположения и времени работы ближайших религиозных объектов различных конфессий;
 - 4.3. возможность обеспечения потребителя туристской услуги неотложной медицинской помощью;
 - 4.4. наличие возможности обращения потребителя туристской услуги к медиатору, осуществляющему свою деятельность на профессиональной или непрофессиональной основе.
 5. Безбарьерность
 - 5.1. приспособленность средства размещения к приему инвалидов услуги представителей иной маломобильной группы граждан;

- 5.2. наличие возможности для инвалида и представителя иной маломобильной группы граждан воспользоваться всеми заявленными услугами в средстве размещения, исключая услуги, имеющими возрастные ограничения;
 - 5.3. наличие специально оборудованного номера (номеров) для инвалидов-колясочников и лиц с заболеваниями опорно-двигательного аппарата;
 - 5.4. возможность предварительного заказа номеров на первом этаже (при отсутствии лифта) для инвалидов, лиц пожилого возраста и родителей с малолетними детьми;
 - 5.5. наличие парковки для автомобилей, предназначенных для передвижения инвалидов.
6. Влияние окружающей природной среды
- 6.1. чистота зоны пляжа и парковых зон;
 - 6.2. наличие в доступной близости предприятий, производящих выбросы отработанных материалов в атмосферу или воду;
 - 6.3. наличие в непосредственной близости автомагистрали в интенсивным движением, парковок грузового транспорта;
 - 6.4. наличие в доступной близости муниципального или иного полигона для утилизации отходов;
 - 6.5. организация вывоза мусора с территории средства размещения;
 - 6.6. наличие наград национальных или международных организаций в сфере экологии и защиты окружающей среды.

Параграф 3 – Критерии оценки туристических операторов внутреннего и выездного направлений

- 1. Безопасность.
 - 1.1. наличие у туристического оператора механизмов обеспечения неприкосновенности личной и семейной тайны;
 - 1.2. наличие у туристического оператора механизмов обеспечения защиты персональных данных потребителя туристской услуги;
 - 1.3. наличие у туристического оператора финансового (страхового, банковского или иного) механизма компенсации потребителю туристской услуги вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу в случае террористического акта, стихийного бедствия, техногенной или экологической катастрофы, иного чрезвычайного происшествия, вызванного силой природы или действиями человека;
 - 1.4. полнота и качество страхового продукта, предоставленного страховой компанией – партнером туристического оператора, включенного в общий пакет документов, выдаваемых потребителю туристской

- услуги, по программам страхования расходов туриста на оплату медицинской помощи в Российской Федерации и за её пределами (индексирование осуществляется отдельно по каждому направлению);
- 1.5. наличие механизма оказания юридической помощи туристу и обеспечения беспрепятственного доступа к правосудию за пределами Российской Федерации (индексирование осуществляется отдельно по каждому направлению);
 - 1.6. осуществление (отказ от осуществления) экскурсионных автобусных программ в ночное время (индексирование осуществляется отдельно по каждому направлению).
2. Доброжелательность.
- 2.1. ориентированность работников туристического оператора (гидов-переводчиков, представителей в аэропортах, трансфер-менеджеров, работников службы работы с туристами и пр.) на удовлетворение возникающих запросов потребителя туристской услуги, на выявление его потребностей в соответствии с его ментальностью, возрастом, семейным и социальным статусом;
 - 2.2. профессиональная подготовка работников туристического оператора, позволяющая обеспечить получение потребителем туристской услуги всего комплекса предоставляемых (заявленных) услуг, в том числе подготовка по образовательным программам русского языка для иностранных граждан;
 - 2.3. доброжелательное отношение к потребителям туристской услуги со стороны работников туристического оператора, отсутствие с их стороны хамского или панибратского отношения.
3. Добросовестность.
- 3.1. фактическое соответствие категории средства размещения заявленному в рекламных и информационных материалах и на входной вывеске;
 - 3.2. полнота и достоверность информации о средстве размещения, предоставляемой потребителю туристской услуги;
 - 3.3. наличие возможности устранить неблагоприятную ситуацию, возникшую у потребителя туристской услуги, произошедшую по вине средства размещения, третьего лица или в силу обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает;
 - 3.4. наличие практики оставления в залог паспорта потребителя туристской услуги в средстве размещения;
 - 3.5. доступность предоставляемой потребителю туристской услуги информации.

Раздел 3. Присвоение индекса Национального туристического рейтинга «RU TRAVEL PRO».

1. При генеральном операторе рейтинга формируется Экспертный совет из числа членов Общественной палаты Российской Федерации, членов общественных палат субъектов Российской Федерации, членов Общественного совета при Федеральном агентстве по туризму, известных общественных деятелей, деятелей культуры и искусства, науки, спорта, представителей средств массовой информации, представителей иностранных некоммерческих организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере туризма и (или) защиты прав туристов.
2. Экспертный совет Национального туристического рейтинга «RU TRAVEL PRO» (далее-Экспертный совет) формируется на основании Положения об Экспертном совете, с учетом результатов общероссийского интернет - голосования. Состав Экспертного совета не ограничен по численности. Экспертный совет осуществляет свою деятельность на безвозмездной основе. Деятельность Экспертного совета является открытой для средств массовой информации, потребителей и представителей туристического бизнеса.
3. Члены Экспертного совета проводят аудит туристской услуги, представленной на рынке на ее соответствие категориям Национального туристического рейтинга «RU TRAVEL PRO», в соответствии с «Методикой индексирования туристской услуги Национального туристического рейтинга «RU TRAVEL PRO», согласованной Общественным советом при Федеральном агентстве по туризму, утвержденной генеральным оператором рейтинга и опубликованной в сети Интернет.
4. После получения заключений по итогам проведенного аудита туристской услуги от членов Экспертного совета, специально сформированной при генеральном операторе рейтинга Комиссией по индексированию, с участием членов Общественного совета при Федеральном агентстве по туризму, определяется индекс участника туристического рынка, который публикуется в средствах массовой информации и иным способом доводится до потребителей туристских услуг.
5. Индекс Национального туристического рейтинга «RU TRAVEL PRO» отражает соответствие предлагаемой туристской услуги категориям Национального туристического рейтинга «RU TRAVEL PRO» и определяется в следующем выражении:
 - А++ - самый высокий уровень соответствия;
 - А+ - высокий уровень соответствия;
 - В+ - средний уровень соответствия, стремящийся к улучшению;

- В- - средний уровень соответствия, стремящийся к ухудшению;
 - С+ – низкий уровень соответствия, стремящийся к улучшению;
 - С - очень низкий уровень соответствия без стремления к улучшению.
6. Индекс Национального туристического рейтинга «RU TRAVEL PRO» присваивается на один календарный год (сезон) в зависимости от содержания туристской услуги.
 7. Лицам, предоставляющим туристские услуги, Комиссией по индексированию генерального оператора рейтинга выдаются отличительные знаки в виде смайликов с надписью «RU TRAVEL PRO», изображенных на различных цветных основах. Лицо, предоставляющее туристскую услугу вправе без специального разрешения разместить полученный знак на своей рекламе и вывеске.
 8. Лицу, предоставляющему туристскую услугу, имеющую рейтинги А+ или А++ может быть вручена Национальная премия в сфере туризма «5 звезд гостеприимства». Вручение Национальной премии «5 звезд гостеприимства» производится в соответствии с Положением о Национальной премии.
 9. Лицо, предоставляющее туристскую услугу с рейтингами А+ и А++, лауреату Национальной премии «5 звезд гостеприимства» по 5 из 6 основных номинаций вручается Национальный знак качества в туризме, выпускаемый в соответствии с Положением о нем.

Раздел 4. Программы содействия российским и иностранным туристам

1. Национальный туристический рейтинг «RU TRAVEL PRO» является основой для создания и продвижения программ «Tourist friendly», в первую очередь программе содействия российским туристам в Российской Федерации «Русское гостеприимство», программе содействия российским туристам за рубежом «Russian friendly» и программам содействия иностранным туристам в Российской Федерации.
2. При взаимодействии или присоединении программ содействия российским туристам за рубежом и иностранным туристам в Российской Федерации к Национальному туристическому рейтингу «RU TRAVEL PRO» генеральный оператор рейтинга разрабатывает, согласовывает и утверждает дополнительное приложение к настоящему Положению, в котором устанавливаются дополнительные (иные) критерии, обусловленные культурными традициями, религией и социальным укладом страны - партнера.