



**Министерство
экономического развития
Ростовской области**
(минэкономразвития области)

ул. Социалистическая, д. 112,
г. Ростов-на-Дону, 344050
E-mail: minecon_ro@donland.ru
<https://mineconomikiro.donland.ru>
тел. (863) 240-53-85, факс (863) 240-54-80

Участникам совещания
по вопросу вовлечения предприятий
туристской индустрии в процедуру
сертификации в системе
«Сделано на Дону»

Руководителям организаций
и предприятий сферы туризма
Ростовской области

21 октября 2024 года состоялось совещание по вопросу вовлечения предприятий туристской индустрии Ростовской области в процедуру сертификации в системе «Сделано на Дону».

По результатам проведения указанного мероприятия направляем справочно-информационные материалы о сертификации в системе «Сделано на Дону» согласно приложению.

Указанные материалы дополнительно размещены по ссылке:
<https://disk.yandex.ru/d/mdsY8idiQKsJHQ>.

Приложение: на 25. л. в 1 экз.

Заместитель министра

С.В. Глущенко

Мелешко Дмитрий Сергеевич
+7 (863) 240-54-71



**О мерах поддержки для
предприятий, прошедших
сертификацию в системе
«Сделано на Дону»**

Сахранов Виктор Романович
Заместитель директора департамента
потребительского рынка
Ростовской области



Система добровольной сертификации «Сделано на Дону»



**Создана по поручению
Губернатора Ростовской
области В.Ю. Голубева
в 2013 году**



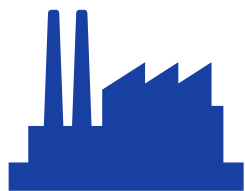
ОДНА ИЗ ОСНОВНЫХ ЦЕЛЕЙ СИСТЕМЫ «СДЕЛАНО НА ДОНУ»
формирование положительного имиджа Ростовской области , в том числе путем
создания ассоциативной связи качества продукции и услуг и знака системы



Меры поддержки участников системы «Сделано на Дону»

ЕЖЕГОДНАЯ ОПЛАТА УСЛУГ ПО МАРКЕТИНГОВОМУ ПРОДВИЖЕНИЮ ЗА СЧЕТ БЮДЖЕТА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ (ПРОДВИЖЕНИЕ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ, РАЗРАБОТКА ФИРМЕННОГО СТИЛЯ, ИЗГОТОВЛЕНИЕ БРЕНДИРОВАННОЙ ПРОДУКЦИИ, РАЗРАБОТКА САЙТА И СТРАНИЦ В СОЦ.СЕТЯХ И МНОГО ДРУГОЕ	МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ В РАМКАХ СОГЛАШЕНИЯ С РЭЦ ВЫДАЧА СЕРТИФИКАТА «СДЕЛАНО В РОССИИ» НА ОСНОВАНИИ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ СООТВЕТСТВИЯ В СИСТЕМЕ «СДЕЛАНО НА ДОНУ»
ЛЫГОТНЫЙ МИКРОФИНАНСОВЫЙ ПРОДУКТ «ДОНСКОЙ БРЕНД» – ДО 5 000 000 РУБЛЕЙ ОТ 4% ГОДОВЫХ	УЧАСТИЕ В ТЕМАТИЧЕСКИХ СОБЫТИЙНЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ С ПРИВЛЕЧЕНИЕМ СМИ

Система «Сделано на Дону» постоянно РАЗВИВАЕТСЯ И РАСШИРЯЕТСЯ



96

предприятий-
участников



204

сертификата



4719

наименований





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Справочная информация
о мерах поддержки для предприятий прошедших сертификацию
в системе «Сделано на Дону» и об условиях и порядке прохождения системы
добровольной сертификации
«Сделано на Дону»

Участие предприятий сферы туризма в процедуре сертификации может стать отличным подспорьем и преимуществом в продвижении конкурентоспособного туристского продукта.

Это возможность официально подтвердить, что деятельность компании отвечает самым строгим стандартам качества.

На результаты сертификации можно ссылаться в ходе текущей деятельности. Указывать в документах, рекламных и маркетинговых акциях знак соответствия системы. Поэтому клиенты непременно отметят, что турфирма прошла сертификацию, а значит придерживается высоких стандартов обслуживания отдыхающих и гарантирует удовлетворение сервисом и квалификацией персонала.

Кроме того, так как для оценки соответствия нужно внедрить и приступить к использованию определенных стандартов, компания автоматически сокращает издержки и оптимизирует бизнес-процессы, снижает количество претензий и нареканий, устраняет причины для наложения штрафов со стороны контролирующих органов. Наличие добровольной сертификации может оказаться решающим фактором для потребителя при выборе компании для оформления путевки или организации путешествия.

Вместе с тем, в целях развития системы «Сделано на Дону» и продвижения продукции и услуг предприятий-участников системы **разработаны механизмы дополнительного стимулирования и поддержки.**

Так, для субъектов малого и среднего предпринимательства, прошедших добровольную сертификацию «Сделано на Дону» предусмотрена финансовая поддержка в виде льготного микрозайма на сумму от 100 тысяч до 5 миллионов рублей по ставке от 4 до 8% годовых на срок до 36 месяцев, предоставляемая «Ростовским региональным агентством поддержки предпринимательства».

Кроме того, в текущем году департаментом потребительского рынка было обеспечено оказание комплексных услуг, направленных на продвижение предприятий, продукция и услуги которых маркированы знаком соответствия системы добровольной сертификации «Сделано на Дону».

Важно отметить, что для участников системы данная помощь предоставлялась на безвозмездной основе, кроме того, предприятия самостоятельно могли выбрать пакет услуг, в зависимости от своих потребностей. Всего было предусмотрено 11 комплексов, включающих создание различных рекламных материалов, оформление аккаунтов в социальных сетях, изготовление презентационных материалов, рекламных вывесок, печатной и сувенирной брендовой продукции, разработку фирменного стиля компании и многое другое.

С предприятиями работала профессиональная команда маркетологов, дизайнеров и SMM-специалистов.

Получателями комплексной услуги стали 50 предприятий-участников системы «Сделано на Дону». В следующем году планируется продолжить данную практику.

Между тем, в целях создания условий для повышения узнаваемости товаров и услуг, маркированных знаком «Сделано на Дону», осуществляется привлечение предприятий к участию в различных событийных мероприятиях, организация выездных мероприятий с привлечением средств массовой информации. Продолжает свою работу официальный сайт «Сделано на Дону», на котором представлена основная информация о системе, её участниках, порядке и правилах прохождения сертификации, новостных событиях, касающихся развития системы.

В августе текущего года состоялось подписание соглашения о сотрудничестве между департаментом потребительского рынка и Акционерным обществом «Российский экспортный центр» (РЭЦ).

В рамках данного соглашения предусмотрена выдача сертификата «Сделано в России» на основании подтверждения соответствия в системе «Сделано на Дону». Это означает, что предприятию-участнику системы «Сделано на Дону» необходимо лишь направить в РЭЦ соответствующую заявку с приложением сертификата, после чего компания становится полноправным участником программы и получает доступ ко всем актуальным инструментам экспортного центра и право маркировки знаком соответствия «Сделано в России». При этом предприятие не подвергается никаким дополнительным проверкам и инспекциям со стороны РЭЦ.

Центральным органом системы (ГКУ РО «Ростсистема»), совместно с экспертными организациями обеспечен прием заявок на проведение сертификации продукции и услуг в системе «Сделано на Дону».

На сайте системы (donmade.ru) можно ознакомиться с правилами системы; направить в Центральный орган заявку на проведение сертификации; выбрать экспертную организацию для проведения работ и услуг по добровольной сертификации ознакомиться с перечнем мер поддержки для предприятий.

Сертификация в Системе осуществляется по инициативе Заявителя.

Порядок проведения сертификации включает:

- подачу Заявителем заявки на сертификацию;
- рассмотрение заявки и предоставленных документов;
- формирование группы экспертов с учетом перечня объектов;
- составление программы обследования и согласование ее с Заявителем;
- оценку состояния стабильности производства (оказания услуг) Заявителя на соответствие требованиям Системы;
- направление образцов продукции на испытания в аккредитованную лабораторию, являющуюся участником Системы;
- анализ полученных протоколов испытаний;
- подготовку экспертного заключения;
- анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия Системы;
- выдачу сертификата соответствия Системы;

- подготовку предложений по награждению знаком соответствия Системы и направлению его в Совет;
- подготовку комплекта документов, регламентирующих право применения знака соответствия Системы;
- инспекционный контроль сертифицированных объектов.

Ознакомиться с более подробной информацией можно на сайте системы donmade.ru или по телефону 8(863) -242-29-28.

Справочно:

По состоянию на 01.10.2024 общее количество действующих участников системы добровольной сертификации «Сделано на Дону» **составляет 96 предприятий**, из них:

- **81** участник – производители продукции, в том числе **34** производителя продовольственной продукции и **47** промышленной;

- **9** участников – предприятия сферы общественного питания, включающие **23** объекта.

- **6** участников – предприятия сферы бытовых и иных услуг.

Действующими являются **204** сертификата на **4 719** наименований.

**Чек-лист
мониторинга гостиниц**

« _____ » _____ 202 _____

_____ (населенный пункт)

П.1 Общая информация по предприятию (заполняется экспертом предварительно)

1.	Наименование предприятия, адрес	
2.	Контактная информация (телефон, e-mail)	
Классификация предприятия:		
3.	по системе звезд	- «пять звезд», - «четыре звезды», - «три звезды», - «две звезды», - «одна звезда», - «без звезд». (нужное подчеркнуть)
4.	по виду	а) городская гостиница (отель) - вид гостиниц, расположенных в городе, не обладающих признаками гостиниц, указанных в подпунктах «б» - «з» настоящего пункта; б) гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия, и (или) выявленным объектом культурного наследия, и (или) объектом, составляющим предмет охраны исторического поселения, - вид гостиниц, имеющих в силу этого ограничение при проведении реставрации и ремонтных работ; в) курортный отель, дом отдыха, центр отдыха, пансионат - вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов; г) апарт-отель - вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий «студия» и «апартамент»; д) комплекс апартаментов - вид гостиниц, расположенных в одном или нескольких зданиях (корпусах, строениях), объединенных одной территорией, или в части здания, с номерным фондом, состоящим из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и санузелом (душ и (или) ванная, туалет); е) мотель - вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля); ж) хостел - вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера (но не более 12 мест в одном номере), с возможностью предоставления проживающим как номера целиком, так и отдельных мест, помещения для совместного

		использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для приема пищи и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги; з) загородный отель, туристская база, база отдыха, гостиничные номера при визит-центре - вид гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу (в том числе на земельных участках в пределах особо охраняемых природных территорий и охранных зон особо охраняемых природных территорий в соответствии с законодательством Российской Федерации об особо охраняемых природных территориях (далее - земельные участки особо охраняемых природных территорий), на берегу водоема, не относящихся к лечебно-оздоровительным местностям или курортам. (нужное подчеркнуть)
5.	по категории гостиничных номеров	- номера «высшей категории» - номера категорий «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит», «студия»; - номера «первой категории» (стандарт); - номера «второй категории»; - номера «третьей категории»; - номера «четвертой категории»; - номера «пятой категории». (нужное подчеркнуть)

№ п/п	Исследуемые показатели	Оценка эксперта (соответствует/ не соответствует)	Комментарии	Фотофиксация
1. Соответствие требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.				
1	Наличие доступной и наглядной информации для потребителей:			
	а) наименования организации, тип предприятия 1. Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) ч.1 2. Раздел II. Информация об услугах (работах) п.2			
	б) информации о госрегистрации 1. Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) ч.1 2. Раздел II. Информация об услугах (работах) п.2			
	в) места нахождения (адрес) 1. Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) ч.1 2. Раздел II. Информация об услугах (работах) п.2			
	г) режима работы 1. Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) ч.1 2. Раздел II. Информация об услугах (работах) п.2			
	д) наличие Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1			
	ж) наличие СП 2.1.3678 - 20			
	з) наличие книги отзывов и предложений Раздел II. Информация об услугах (работах) п.3			
	и) наличие адреса и телефона подразделения по защите прав потребителей			
	к) наличие перечня услуг, в том числе дополнительных, и их стоимости 1. Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах) ч.1 2. Раздел II. Информация об услугах (работах) п.3			
	л) наличие перечня категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации 2. Раздел II. Информация об услугах (работах) п.3			
2. Соответствие требованиям постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860				
3. СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»				
1.	Требования к помещению, территории:			
	а) к территории: 2. постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 Приложение 5			
	б) к помещениям в целом: 3. СП 2.1.3678 – 20 пп. 7.1-7.9			

	в) к уборке 3. СП 2.1.3678 – 20 пп. 7.7-7.23			
2.	Требования к работникам:			
	Образование: Наличие высшего образования для руководителей высшего звена управления гостиницы (директор, управляющий, генеральный менеджер) Наличие среднего профессионального или высшего образования для руководителей среднего звена управления гостиницы Наличие высшего образования по следующим направлениям: "Гостиничное дело", "Туризм" и (или) "Менеджмент" по профилю "Гостиничный и туристский бизнес" (или их зарубежные аналоги) или прошедших переподготовку по указанным направлениям по программе дополнительного образования (подтверждается дипломом о профессиональной переподготовке) для руководителей высшего звена управления гостиницы (директор, управляющий, генеральный менеджер)			
	Стаж работы: Стаж работы для руководителя высшего звена управления гостиницы - не менее 1 года на руководящей позиции начальника любой службы Стаж работы для руководителей среднего звена управления гостиницы - не менее 1 года на позиции старшего смены или супервайзера			
	Повышение квалификации: - Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена - не реже 1 раза в 3 года - Переподготовка или повышение квалификации, внутреннее обучение персонала (кроме руководителей высшего и среднего звена) - не реже 1 раза в 3 года			
	Общие требования к персоналу: - Знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка - Знание и соблюдение стандартов предприятия, фиксирующих функциональные обязанности и технологии обслуживания работниками всех служб (в объеме, необходимом для исполнения служебных обязанностей) в части: внешнего вида работников поведения работников - знания и соблюдения работниками требований охраны труда - технологий обслуживания - Знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил - Знание и соблюдение мер пожарной безопасности - Знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях - Умение оказать первую помощь при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях и заболеваниях, угрожающих их жизни и здоровью - Знание требований нормативных документов на услуги средств размещения - Знание и умение работать с используемыми в различных службах средства размещения компьютерными системами			

	Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 Приложение 1			
	Требования к номерам:			
	Площадь номера, не менее: - номера «высшей категории» - номера категорий «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит», «студия»; - номера «первой категории» (стандарт); - номера «второй категории»; - номера «третьей категории»; - номера «четвертой категории»; - номера «пятой категории».			
	Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с намотасником, две подушки с наволочками (для каждого гостя), одеяло, дополнительное одеяло (по просьбе гостя), простыня, пододеяльник белье из натуральных тканей (лен, хлопок, шелк)			
	Покрывание пола (ковры, ковровое покрытие, ламинат, паркет, кварц-виниловая плитка)			
	Информационные материалы о работе средства размещения (на русском и английском языках), в том числе: телефонный справочник с номерами служб отеля (при наличии телефонной связи в номере) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере) перечень и цены иных платных услуг, не входящие в цену номера (места в номере), условия их приобретения и оплаты рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией			
	Меню: завтрака (на русском и английском языках) меню рум-сервис			
	Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера Приложение 1 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 раздел III			
	Требование к состоянию номеров:			
	1. Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (во всех номерах) напольное покрытие мебель занавеси постельные принадлежности, полотенца стены, потолок, окна, двери освещение 2. Качество, состояние оборудования ванных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой, второй и третьей категорий (для номеров четвертой категории - сантехническое оборудование и краны, для номеров пятой категории - баллы не присваиваются) стены, пол, потолок сантехническое оборудование краны, лейки душевые			
	Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 Приложение 4			
3.	Наличие парковки			
	Наличие аварийного освещения			
	Водоснабжение: круглосуточное горячее, холодное горячее от резервной системы горячего водоснабжения на время аварии, профилактических работ			

	бутилированная питьевая вода в номере (бесплатно, по одной бутылке емкостью 0,5 л на каждого гостя, ежедневная комплектация при использовании) бутилированная питьевая вода в номере или питьевая вода в кулере в коридоре (бесплатно)			
	Система отопления, обеспечивающая допустимую температуру воздуха в номерах гостиницы			
	Кондиционирование воздуха в номерах и общественных помещениях при среднесуточной температуре (за последние 5 дней) наружного воздуха не ниже 8 градусов по Цельсию			
	Вентиляция: система вентиляции (естественная и (или) принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключая проникновение посторонних запахов в жилые помещения; система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключая проникновение посторонних запахов в общественные помещения			
	Наличие лифта Время ожидания лифта (при наличии): не более 45 сек. не более 30 сек. Круглосуточная работа лифта (при наличии)			
	Наличие телефона: связь с персоналом из номера телефонная внутренняя связь (без выхода за пределы средства размещения) или кнопка вызова обслуживающего персонала (100 процентов номеров) телефонная внутренняя связь (без выхода за пределы средства размещения) (100 процентов номеров) телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле), телефонная связь внутренняя и городская			
	Туалет: оборудование: туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, мыло (диспенсер с жидким мылом), туалетная бумага бумажные полотенца (или электрополотенце) крючки для одежды, корзина для мусора диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза диспенсер с кремом для рук махровые салфетки для рук диспенсер с пакетами для предметов гигиены корзина для использованных махровых салфеток для рук общий туалет для проживающих в номерах без туалета не менее 2 (мужской и женский) на этаж из расчета: для мужчин одна туалетная кабина (унитаз) на 10 человек или по одному унитазу и писсуару на 18 человек; для женщин одна туалетная кабина (унитаз) на 10 человек			
	Ванная комната (душевая): из расчета одна душевая кабина (душевая стойка) на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа оборудование (душевая кабина (душевой поддон с душевой лейкой, душевая стойка), умывальник с горячей и холодной водой			

(смеситель), зеркало, туалетный стол, мыло (диспенсер с жидким мылом), крючки для одежды, корзина для мусора)			
Предприятия питания: ресторан бар (лобби-бар) предприятия питания любого типа банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с оборудованием, необходимым для проведения презентаций (системы отображения информации и управления, звуковая аппаратура)			
Обслуживание: возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (2-разовое, 3-разовое питание) завтрак "шведский стол" расширенный завтрак континентальный завтрак круглосуточное предоставление услуг питания			
Обслуживание в номере в часы завтрака и в период с 12.00 до 23.00 круглосуточно			
Смена постельного белья: 1 раз в 5 дней 1 раз в 3 дня 1 раз в 2 дня 1 раз в 2 дня (по просьбе - ежедневно) Смена использованных полотенец: 1 раз в 3 дня ежедневно			
Стирка: исполнение в течение суток экспресс-обслуживание (срок исполнения не более 2 часов) Глажение: исполнение в течение 1 часа предоставление утюга, гладильной доски и (или) гладильная комната			
Услуги досуга: услуги тренажерного зала или зала для фитнеса СПА-услуги (плавательный или купальный бассейн, уходы с применением косметических средств за лицом и телом, в том числе бальнеоуходы, гидромассаж и бани различных видов - количество и виды услуг по выбору гостиницы)			
Иные услуги: мелкий ремонт одежды автомат для чистки обуви хранение багажа обмен валюты либо банкомат с возможностью обмена валюты или возможность оплаты услуг банковской картой организация встреч и проводов, включая транспортную доставку гостей и багажа вызов такси аренда (прокат) автомашины без водителя бронирование и (или) продажа билетов на различные виды транспорта (в том числе с помощью интернет-сервисов) бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия (в том числе с помощью интернет-сервисов) услуги доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			

	услуги конференц-зала с оборудованием, необходимым для проведения презентаций (системы отображения информации и управления, звуковая аппаратура) услуги охраняемой автостоянки с неограниченным временем парковки или подземного паркинга на территории гостиницы или прилегающей территории			
	Наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы Форменная одежда персонала, служебные значки			
Критерии оценки качественного состояния зданий, оборудования и оснащения гостиницы				
	Здание, оборудование и оснащение, территория: внешний вид - качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон, ставней состояние прилегающей территории (деревьев, кустарников, декоративных растений, травяного покрова, проездов, дорожек, тропинок, береговой пляжной зоны) состояние навесов, беседок, спортивных площадок, зон отдыха, уличной мебели (шезлонгов, скамеек) для отдыха качество и состояние помещений, кухонного оборудования, мест для самостоятельного приготовления и приема пищи (при наличии мест для самостоятельного приготовления и приема пищи) состояние автостоянки (парковки): покрытие, разметка, парковочные аппараты			
	Качество и состояние интерьера холлов (салонов и других общественных помещений) и их оборудования: напольное покрытие стены, потолок, окна, двери занавеси освещение мебель			
	Качество и состояние оборудования и оснащения туалетов вблизи общественных помещений, общих туалетов и ванных комнат: стены, пол, потолок, кабины, перегородки сантехническое оборудование краны, лейки душевые			
Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 Приложение 5				
	Номерной фонд (наличие):			

	Трансляция телевизионных каналов, специализирующихся на показе материалов об истории и культуре народов, туристском потенциале Российской Федерации, а также зарубежных (не менее 2) информационных и спортивных каналов Плотные занавеси на окнах (в многокомнатных номерах - в спальне), обеспечивающих 100 процентов затемнения Выключатель дистанционного управления основного источника света у изголовья кровати Прикроватная лампа для чтения с возможностью изменять направление света Розетка рядом с кроватью в 100 процентах номеров Дополнительная розетка рядом с письменным столом (столешницей) в 100 процентах номеров Корзина для бумажного мусора Функционирующий мини-бар Чайник с чашками (чайная станция) с комплектом чайных и кофейных пакетированных заварок Кофейная станция Швейный набор Щетки - одежная, сапожная (губка для обуви), рожек для обуви Табурет или стульчик в ванной комнате Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны) Специальное покрытие в ванне или в душе, предохраняющее от падения при скольжении Подогрев пола в ванной комнате Баннй халат Биде или гигиенический душ (не менее 25 процентов ванных комнат номеров) Фен			
--	---	--	--	--

	Услуги (наличие): Транспортное обслуживание с доставкой проживающих и багажа Парикмахерская или косметический салон Массажный салон: на два массажных кабинета на один массажный кабинет Постоянные или временные торговые точки Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки или подземный паркинг на территории гостиницы или прилегающей территории, количество машино-мест: не менее 30 процентов количества номеров в гостинице от 10 до 30 процентов количества номеров в гостинице выделенное(ые) место(а) для автомобилей инвалидов Оборудование и помещения для обслуживания людей с ограниченными возможностями: наклонный пандус при входе в гостиницу, широкие двери лифта туалет в общественной зоне с необходимыми приспособлениями оборудованный номер и ванная комната с необходимыми приспособлениями Экскурсии, гиды и гиды-переводчики Досуг: игровая комната, читальный зал, библиотека и иные услуги Тренажерный зал или зал для фитнеса: площадью более 30 кв. м с не менее чем 6 тренажерами площадью от 15 до 30 кв. м с не менее чем 3 тренажерами площадью от 10 до 15 кв. м с не менее чем 3 тренажерами Плавательный бассейн: крытый плавательный бассейн с площадью водной поверхности: от 10 кв. м до 25 кв. м (включительно) 26 кв. м и более открытый плавательный бассейн с подогреваемой водой с площадью водной поверхности не менее 60 кв. м открытый плавательный бассейн с неподогреваемой водой с площадью водной поверхности не менее 60 кв. м Сауна и (или) русская баня, хаммам (с бассейном, купелью или водопадом) Детская кроватка (установка по просьбе) Детский стульчик (установка по просьбе) Гардероб вблизи общественных помещений Конференц-зал (банкетный зал) с оборудованием, необходимым для проведения презентаций (системы отображения информации и управления, звуковая аппаратура) Комната переговоров			
--	---	--	--	--

Эксперт _____
ФИО

подпись

**Чек-лист
мониторинга реализации туристских услуг**

« _____ » _____ 202__

_____ (населенный пункт)

П.1 Общая информация по предприятию (заполняется экспертом предварительно)

1.	Наименование предприятия, адрес	
2.	Контактная информация (телефон, e-mail)	
Классификация предприятия:		
3.	по видам деятельности	- туроператор; - турагент (нужное подчеркнуть)
4.	по виду туризма	-внутренний -выездной (нужное подчеркнуть)
5.	по видам предоставляемых услуг	- услуги по организации питания туристов; - экскурсионные услуги; - информационно-рекламные услуги; - услуги по организации различных мероприятий; - услуги по организации досуга туристов; - услуги гидов-переводчиков; - услуги инструкторов-проводников (в организованных туристских походах и экстремальном туризме); - консалтинговые (консультативные) услуги; - услуги сопровождающих; - услуги по страхованию; - реализация туристского продукта, сформированного туроператором; - продвижение туристского продукта, сформированного туроператором; - бронирование туристского продукта, сформированного туроператором, в том числе бронирование, приобретение, оформление и реализацию билетов на пассажирский транспорт различных видов, мест (номеров) в гостиницах и других средствах размещения; мест отдыха с полным комплексом услуг; билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные мероприятия; - бронирование и реализацию отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных; - доставка туристских путевок, проездных документов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и досуговые мероприятия; - прочие услуги (нужное подчеркнуть)

№ п/п	Исследуемые показатели	Оценка эксперта (соответствует/ не соответствует)	Комментарии	Фотофиксация
1. Соответствие требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1				
2. Соответствие требованиям постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852				
1	Наличие доступной и наглядной информации для потребителей:			
	а) наименования организации, тип предприятия 1. Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) ч.1 2. Раздел II. п.5			да, (1. фото вывески; 2. фото информации о наименовании и типе предприятия в уголке для потребителя)
	б) информации о госрегистрации 1. Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) ч.1 2. Раздел II. п.5			да
	в) места нахождения (адрес), номер телефона и адрес электронной почты 1. Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) ч.1 2. Раздел II. п.5			да (1. фото вывески; 2. фото информации об адресе в уголке для потребителя)
	г) режима работы 1. Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) ч.1 2. Раздел II. п.4			да (фото вывески)
	д) наличие Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1			да, наличие закона в уголке потребителя
	е) наличие Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 №132-ФЗ			да, наличие закона в уголке потребителя
	е) наличие постановления Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1852			да, наличие правил в уголке потребителя
	ж) наличие книги отзывов и предложений Раздел II. п.7			да
	и) для туроператоров: наличие информации о номере туроператора в едином федеральном реестре туроператоров; о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, номере, дате и сроке действия каждого договора страхования гражданской ответственности за неисполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) номере, дате и сроке действия каждой банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта), наименовании, адресе, месте нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора (за исключением туроператоров, указанных в части пятой статьи 41 Федерального закона			да (2. фото информации в уголке для потребителя)

	«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»); о членстве туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма). Раздел II. п.6			
2	Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта			
	а) о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах; 2. Раздел III п.8			да
	б) об общей цене туристского продукта в рублях 2. Раздел III п.8			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	в) о конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт; 2. Раздел III п.9			да (при необходимости)
	г) об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия); 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	д) о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.); 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	е) о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)

	из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований; 2. Раздел III п.9			
	ж) об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика; 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	з) о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в

				информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
	и) о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя; 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	й) об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	к) о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).
	л) о возможности потребителя добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	м) о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений; 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).
	н) о возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)

	туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи И6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»); 2. Раздел III п.9			
	о) о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего потребителю права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма расходов на оказание экстренной помощи туристу. 2. Раздел III п.9			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	п) о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта; 2. Раздел III п.10			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	р) о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 174 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора; 2. Раздел III п.10			да (наличие в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
	с) о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, на основании которого турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором. 2. Раздел III п.10			да (по требованию потребителя)
3. Соответствие требованиям ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования».				
1.	Материально-технические ресурсы			
	а) наличие офиса для приема посетителей 3. ГОСТ Р 50690-2017 п.6.8			да
	б) применение современных информационно-коммуникационных технологий (аудиовизуальные средства, Интернет-ресурсы, наличие сайта и аккаунта в социальных сетях) 3. ГОСТ Р 50690-2017 п.6.8			да

	в) наличие методического и программного обеспечения 3. ГОСТ Р 50690-2017 п.6.8			да
2.	Требования к персоналу			
	а) наличие квалифицированного персонала 3. ГОСТ Р 50690-2017 п.6.8			да
	б) наличие оборудованных рабочих мест 3. ГОСТ Р 50690-2017 п.6.10			да
3.	Оценка и контроль качества услуг 3. ГОСТ Р 50690-2017 п. 7			

Эксперт _____
ФИО

подпись