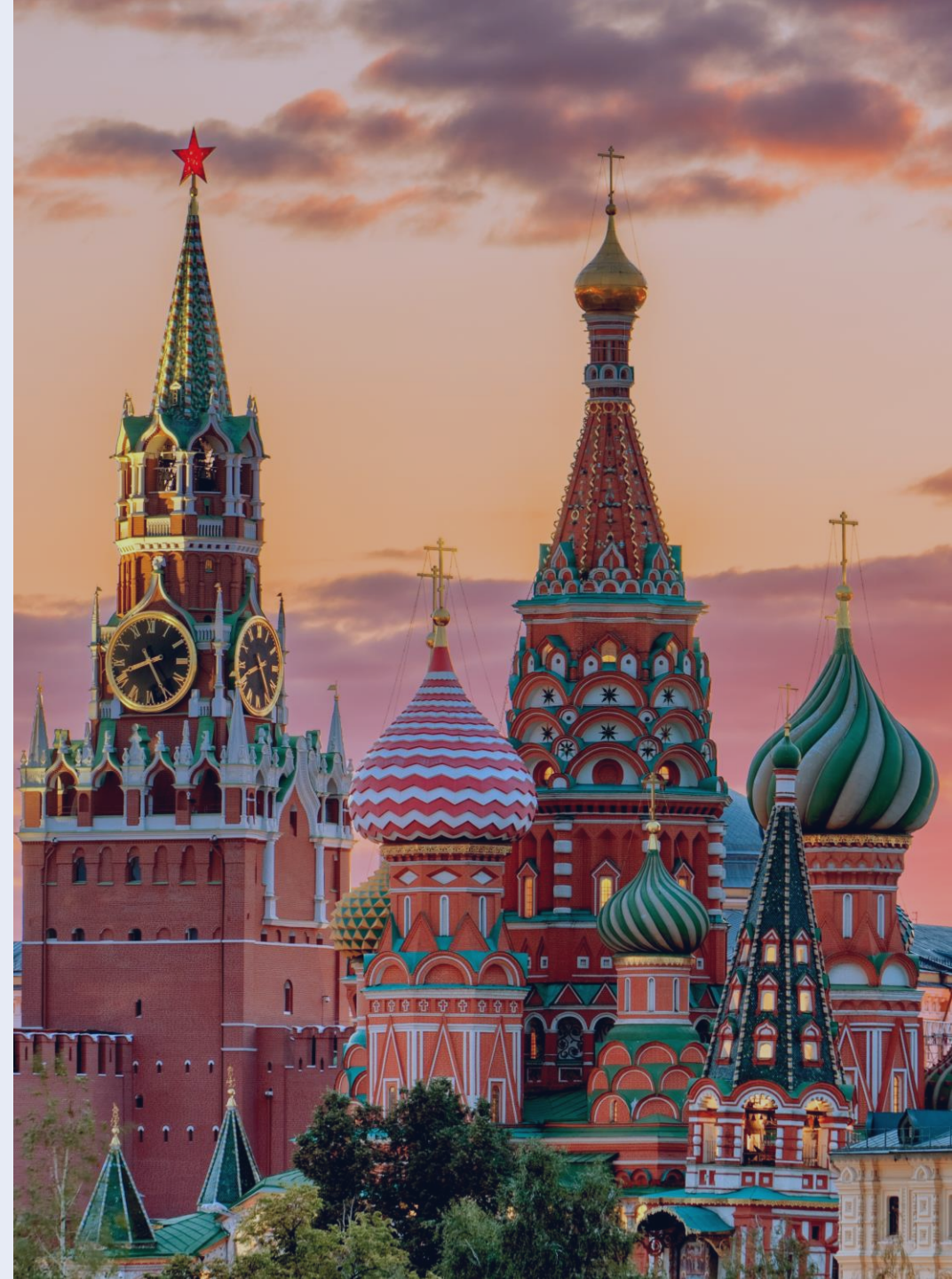


# ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА



# ПРИОРИТЕТ НА КАЧЕСТВО



Решение задач..., связанных с **повышением качества продукции и услуг**, внедрением эффективных методов управления..., напрямую определяет конкурентоспособность нашей экономики.

В.В. Путин, Президент России

**Роскачество** выполняет очень важную функцию – **формирует национальную систему качества**. А качество – это в первую очередь то, когда люди доверяют нашим товарам, продуктам, услугам.

М.В. Мишустин, Председатель Правительства России



Люди готовы платить, для этого надо дать качество.

Наша задача – сделать так, чтобы жители нашей страны **любили и хотели путешествовать по России**.

М.Г. Решетников, Министр экономического развития России



# ТУРИСТИЧЕСКАЯ ОТРАСЛЬ В МИРЕ ПРОГНОЗ 2019 VS 2033

**50** % рост

**15,5** трлн. \$

**11,6** % ВВП

*\*По данным WTTC 2023 г.*

# ТУРИСТСКАЯ ИНДУСТРИЯ РОССИИ

5

место по природному  
и культурному потенциалу

\*по оценке UNWTO 2019 г.

2,6

% ВВП России

\*в 2022 г. по данным Statista

39

место в рейтинге  
конкурентоспособности

\*T&T Competitiveness Index 2019 г.

7,6

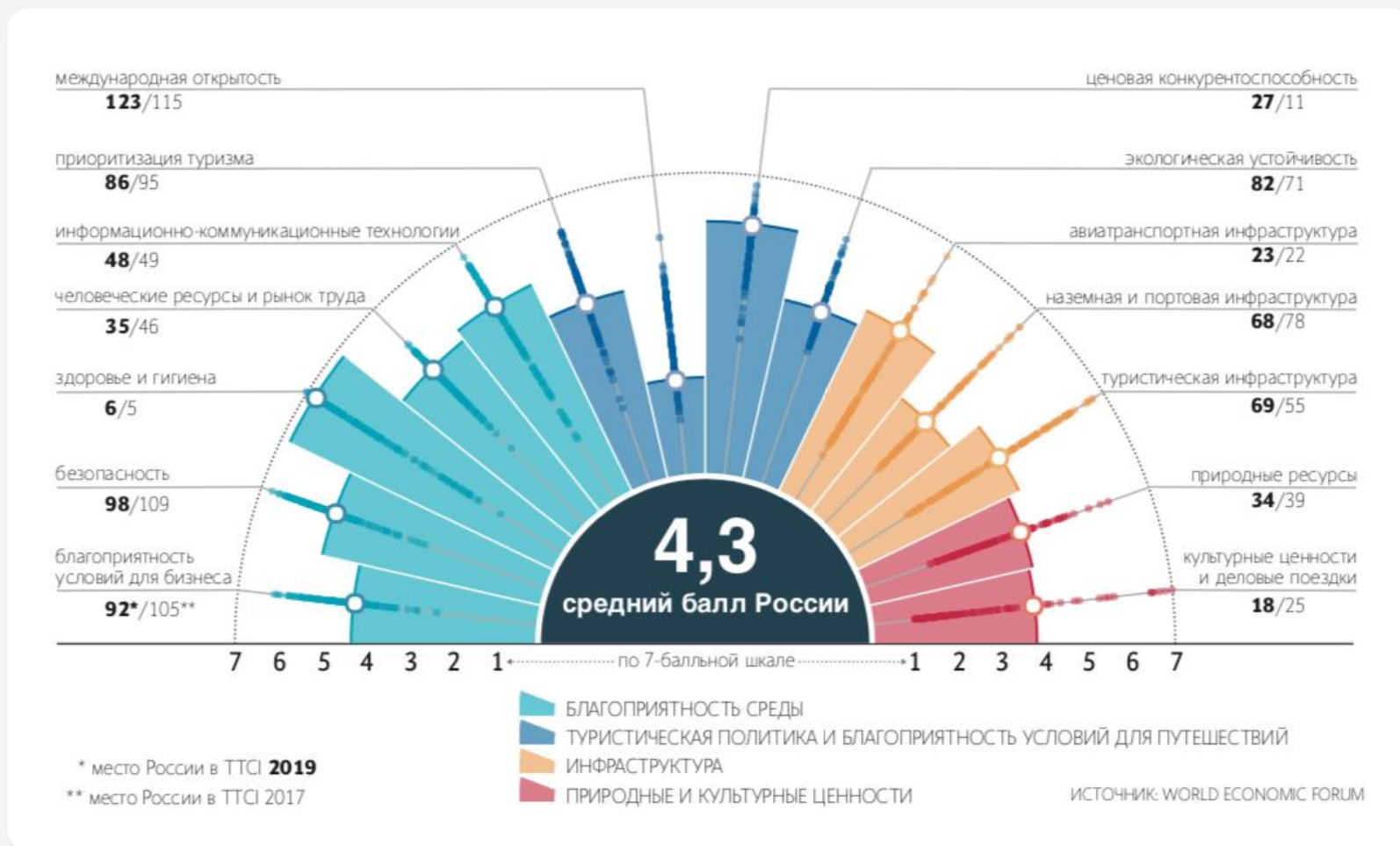
% мирового ВВП

\*в 2022 г. по данным  
WTTC & Oxford Economics





# TRAVEL & TOURISM COMPETITIVENESS INDEX. ПОЗИЦИИ РОССИИ



\* По данным  
World Economic Forum 2019

# ЛУЧШИЕ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Самая доходная



США

**1105**

млрд \$ —  
внутреннее  
потребление  
туриндустрии

Самая посещаемая



ФРАНЦИЯ

**90**

млн  
посещений

Самая конкурентоспособная



ИСПАНИЯ

**5,4**

балла  
из 7,0



РОССИЯ

**Какова  
наша  
роль?**

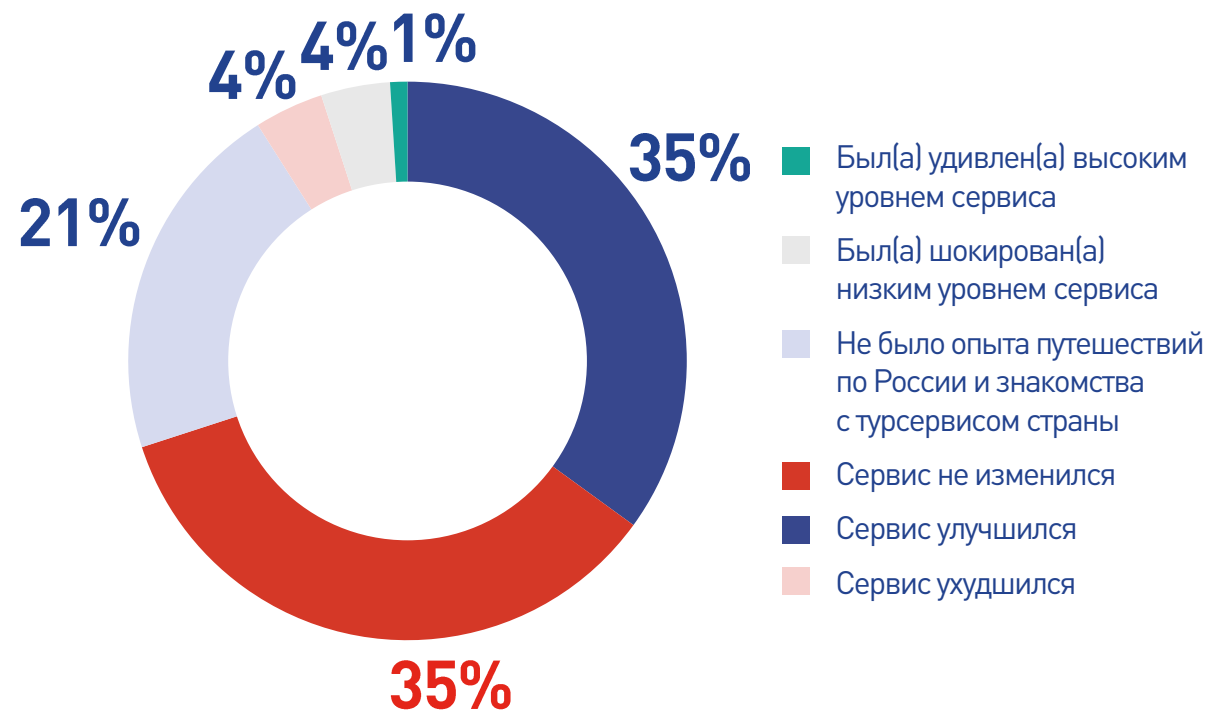
*\* В 2019 г. согласно данным UNWTO  
и World Economic Forum*

# ПОТРЕБИТЕЛИ ЦЕНЯТ КАЧЕСТВО

НА ЧТО, ПО-ВАШЕМУ, ЧАЩЕ  
ВСЕГО ОБРАЩАЛИ ВНИМАНИЕ  
ВАШИ ГОСТИ / КЛИЕНТЫ?\*



КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ РОССИЙСКИЙ  
ТУРИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС В 2022 г.  
ПО СРАВНЕНИЮ С ПРЕДЫДУЩИМИ  
ПЕРИОДАМИ?\*



\* В 2022 г. согласно исследованиям АСИ и Б1

# ТУРИНДУСТРИЯ ГЛАЗАМИ ГОСУДАРСТВА

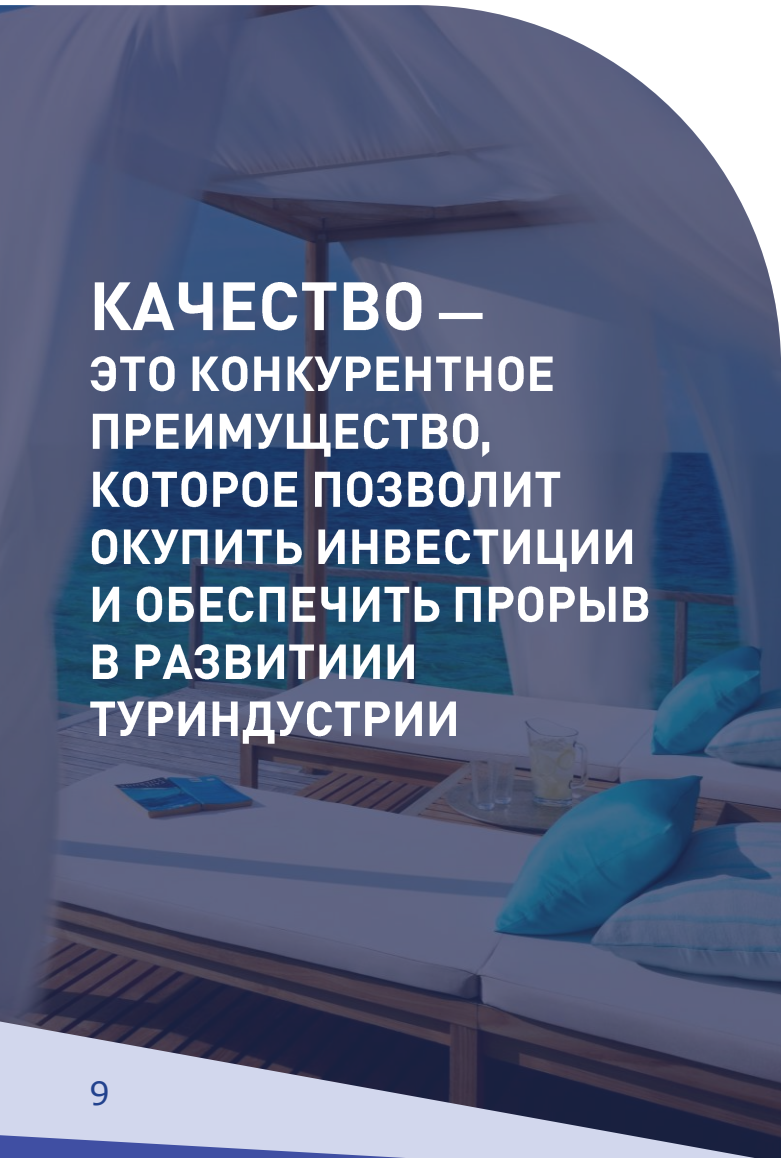
## ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ УСКОРЕНИЯ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В ПЛОСКОСТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА:

- 1 Создание конкурентоспособного туристского продукта
- 2 Стимулирование спроса и повышение доступности туристского продукта
- 3 Обеспечение необходимого разнообразия через формирование туристского продукта с учетом половозрастных, этнических, религиозных и иных особенностей
- 4 Совершенствование нормативно-правового регулирования в сфере туризма
- 5 Совершенствование системы управления туризмом





# КАЧЕСТВО В ГОСПРОГРАММЕ И НАЦПРОЕКТЕ



**КАЧЕСТВО —  
ЭТО КОНКУРЕНТНОЕ  
ПРЕИМУЩЕСТВО,  
КОТОРОЕ ПОЗВОЛИТ  
ОКУПИТЬ ИНВЕСТИЦИИ  
И ОБЕСПЕЧИТЬ ПРОРЫВ  
В РАЗВИТИИ  
ТУРИНДУСТРИИ**

## СРЕДИ ОСНОВНЫХ ПРОБЛЕМ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ОТСУТСТВУЕТ ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА:

- **Санкционное давление** снижает положительный эффект от продвижения туристского продукта на международном рынке
- **Опережающее развитие туризма** в зарубежных странах негативно отражается на динамике въездного туристского потока
- **Снижение уровня доходов** российских граждан сокращает спрос на внутренние туристские поездки

## ЕСТЬ АКЦЕНТЫ НА КАЧЕСТВО:

- 1** СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ  
ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ  
И ПРОДВИЖЕНИЯ  
КАЧЕСТВЕННОГО ТУРИСТСКОГО  
ПРОДУКТА
- 2** РЕАЛИЗАЦИЯ ПОТЕНЦИАЛА  
РОСТА ОТРАСЛИ ВО МНОГОМ  
БУДЕТ ЗАВИСЕТЬ ОТ КАЧЕСТВА  
ИНФРАСТРУКТУРЫ
- 3** СООТВЕТСТВИЕ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКИМ  
ОЖИДАНИЯМ ТУРИСТОВ,  
ОРИЕНТИРОВАННЫХ  
НА МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
УРОВЕНЬ СЕРВИСА

# СИТУАЦИЯ В ОТРАСЛИ







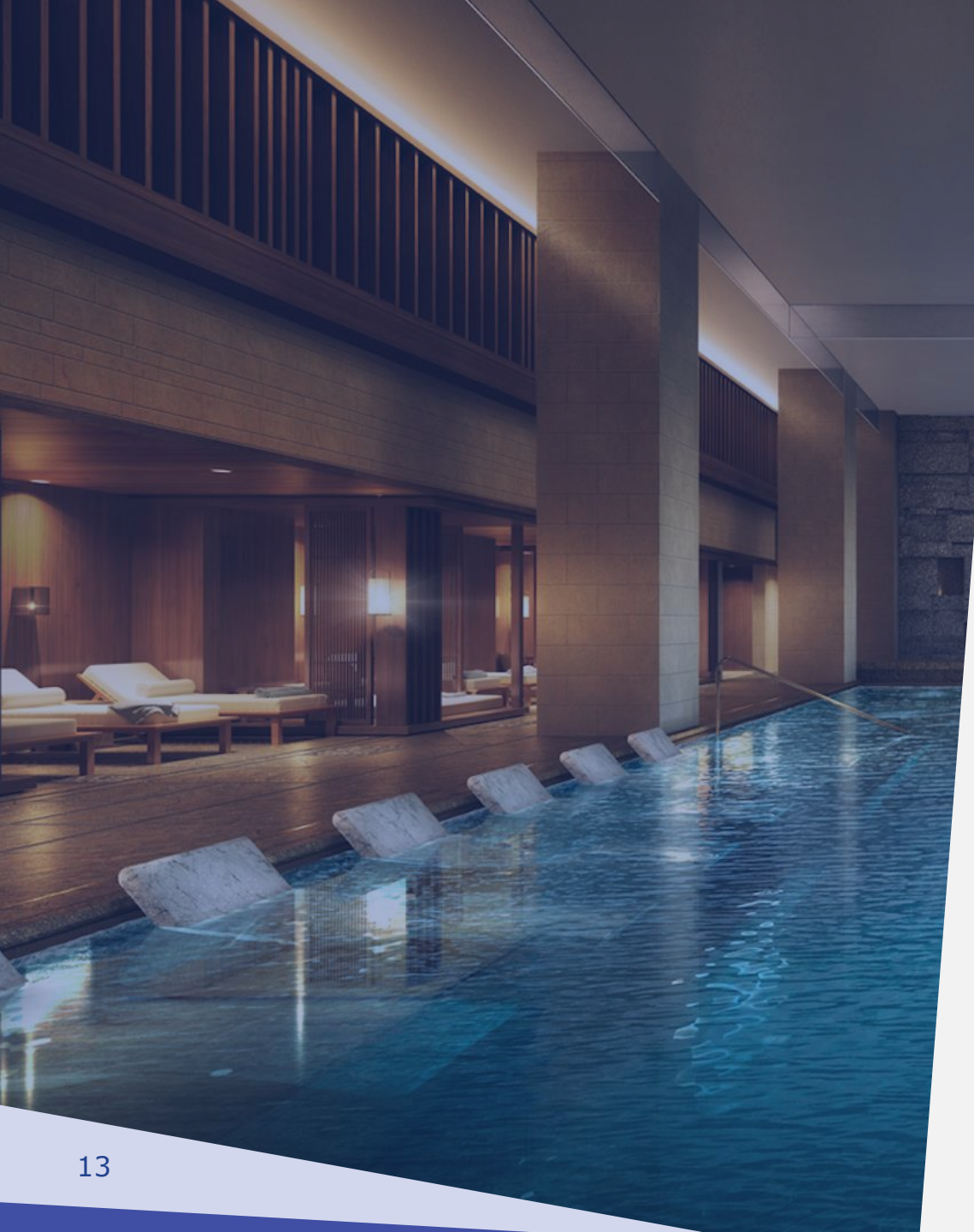
# ЧТО ПРЕДЛАГАЕМ?





# ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА





# ПОМОГАЕМ В РЕШЕНИИ ЗАДАЧ ГОСПРОГРАММЫ И НАЦПРОЕКТА

- 1 Содействие совершенствованию стандартов в сфере туризма
- 2 Повышение прозрачности отрасли
- 3 Проведение профессиональных конкурсов и вручение премий
- 4 Разработка и запуск цифровых решений, направленных на защиту прав потребителей туруслуг
- 5 Продвижение национального и региональных туристских продуктов
- 6 Разработка системы оценки компетенций специалистов отрасли
- 7 Создание системы курсов для повышения квалификации специалистов отрасли



# ПРОДВИЖЕНИЕ ТУРПРОДУКТОВ С ПОМОЩЬЮ ИНСТРУМЕНТОВ РОСКАЧЕСТВА



> 2,5 **МЛН**

ПОСЕТИТЕЛЕЙ  
ПОРТАЛА РОСКАЧЕСТВА  
ЕЖЕМЕСЯЧНО

100+

**МЛН**

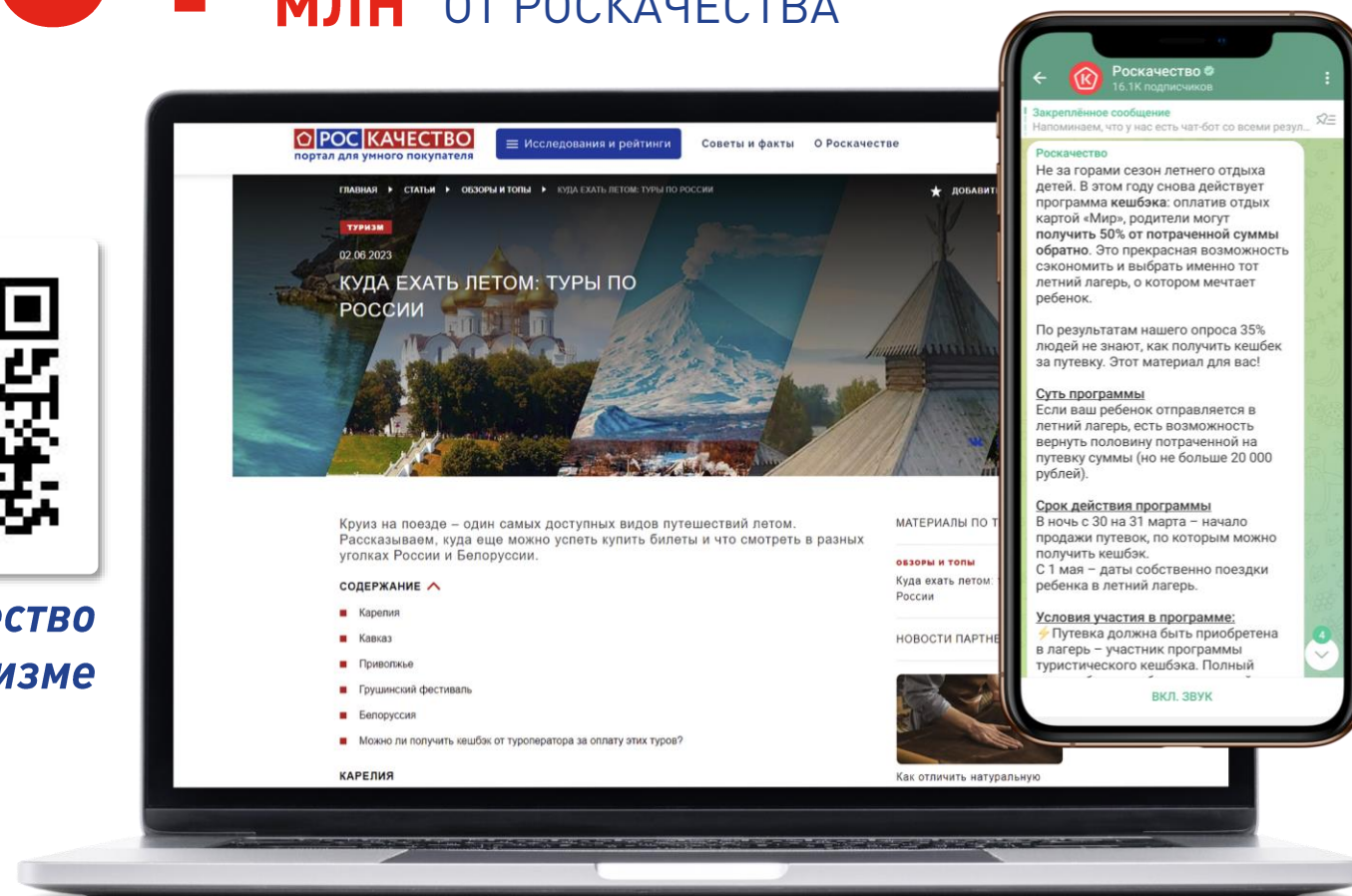
ГРАЖДАН – ОХВАТ ИНФОРМАЦИИ  
ОТ РОСКАЧЕСТВА

> 500 **ТЫС.**

ПОДПИСЧИКОВ СОЦСЕТЕЙ  
РОСКАЧЕСТВА



*Росkachество  
о туризме*





# ПРИМЕР ПРОДВИЖЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ. ВИННЫЙ ГИД РОССИИ



>80%

РОСТ ПРОДАЖ  
РОССИЙСКОГО ВИНА  
В ПЕРИОД АКЦИИ

>20 тыс.

ТОРГОВЫХ ТОЧЕК  
УЧАСТНИКОВ  
АКЦИИ

3-18

РОСТ КОЛИЧЕСТВА  
ТОРГОВЫХ СЕТЕЙ  
ЗА ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ  
АКЦИИ

>23 млн.

СУММАРНЫЙ ОХВАТ  
СООБЩЕНИЙ  
ОБ АКЦИИ

- Промо каталог с российскими винами
- Выделение акции POSM
- Мастер-классы в магазинах от амбассадоров ведущих виноделен
- Дегустации в магазинах с привлечением кавистов и промоутеров



Дни  
российских  
вин



# ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ ОТ РОСКАЧЕСТВА



# РЕЙТИНГОВАНИЕ ТУРУСЛУГ НА ОСНОВЕ ВЕЕРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ КАЧЕСТВА

73+ %

ДОВЕРИЯ К ИССЛЕДОВАНИЯМ  
РОСКАЧЕСТВА

13+ млн

АУДИТОРИЯ КАЖДОГО  
ИССЛЕДОВАНИЯ



Бронирование отелей



Покупка авиабилетов



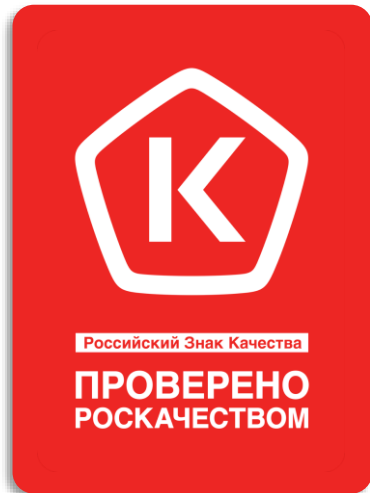
Бронирование туров



Сервис такси



# ЗНАК ДОВЕРИЯ ПОВЫШАЕТ ПРОДАЖИ



# 30%

РОСТ ПРОДАЖ  
СО ЗНАКОМ КАЧЕСТВА



# 82%

ДОВЕРИЯ РЕЙТИНГУ  
РОСКАЧЕСТВА



# ПРОСВЕЩЕНИЕ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## 1 ПРОСВЕЩЕНИЕ И ПОВЫШЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ГРАМОТНОСТИ:

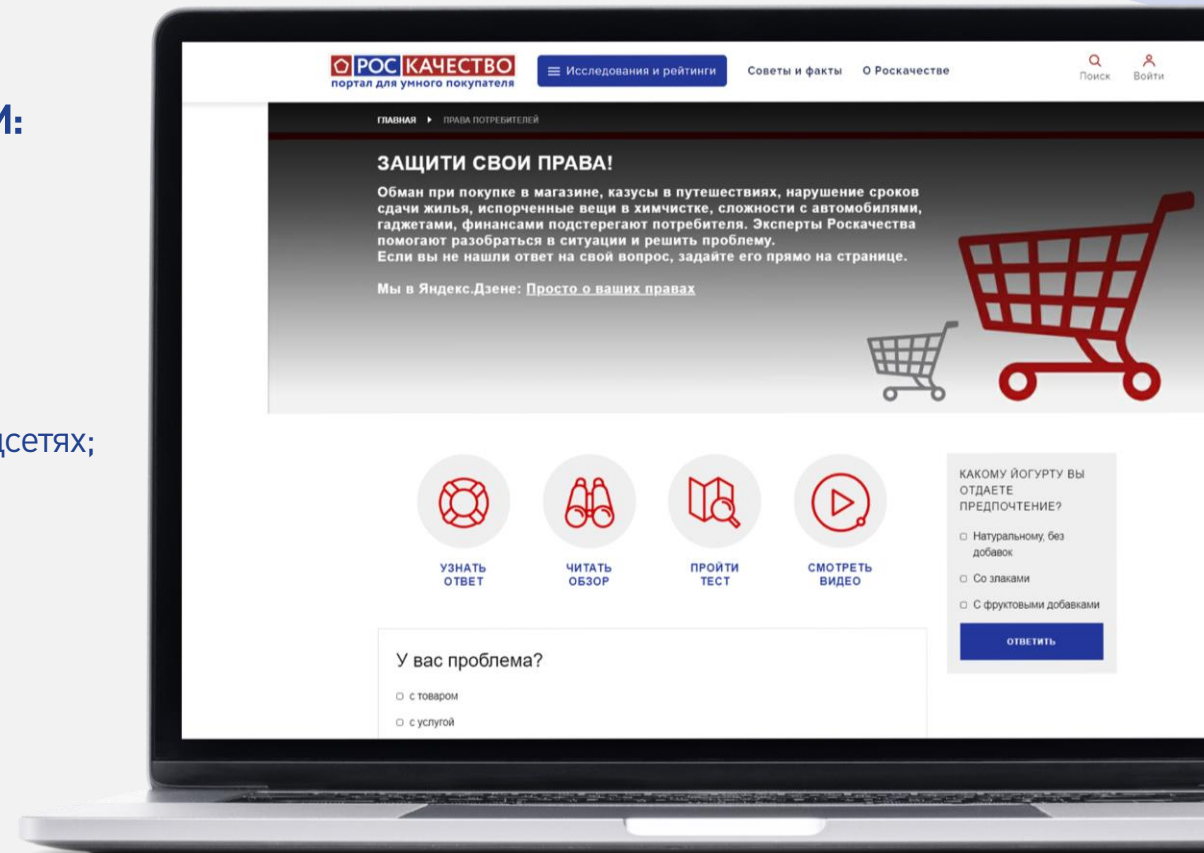
- Регулярные публикации на портале и в соц. сетях;
- Распространение в СМИ;
- Уроки качества и видеоролики для детей.

## 2 КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ:

- Ответы на вопросы по электронной почте, на портале, комментарии в соцсетях;
- Письменные обращения;
- Телефонные звонки.

## 3 ДОСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ:

- Запросы организациям;
- Предоставление шаблонов претензий;
- Сотрудничество с объединениями ЗПП.



ПОСЕТИТЕЛИ РАЗДЕЛА  
«ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

**РОС КАЧЕСТВО**  
портал для умного покупателя

2021

570 тыс.

2022

3,1 млн

# РЕЕСТР ДОВЕРЕННЫХ ОНЛАЙН-ПЛОЩАДОК И СОТРУДНИЧЕСТВО С АГРЕГАТОРАМИ ТУРИНДУСТРИИ



2022



Запущен в ноябре Роскачеством и Росаккредитацией

2023



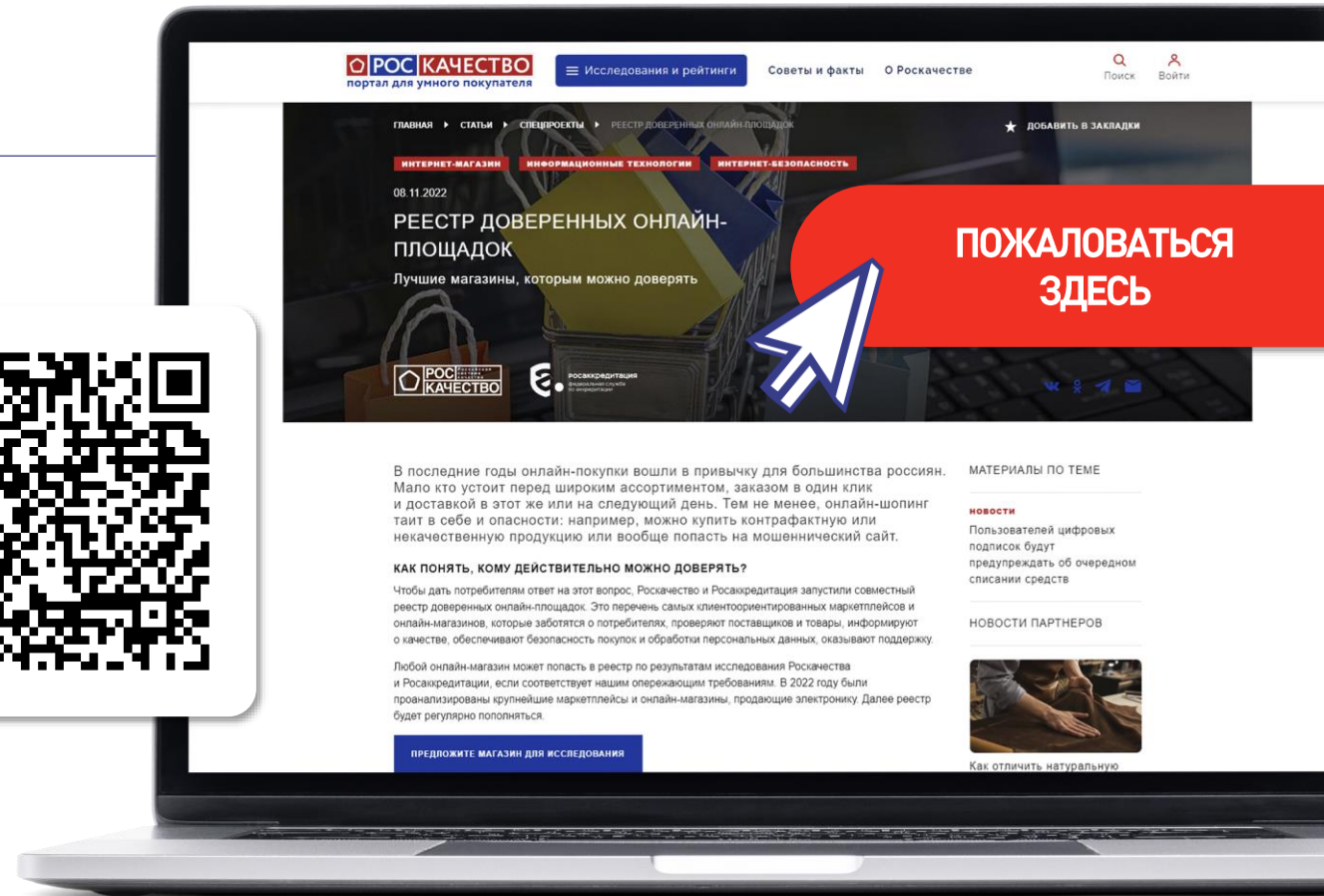
Добавлены критерии «Честного знака»

**7** ГРУПП КРИТЕРИЕВ

**5** ПЛОЩАДОК В РЕЕСТРЕ

**80+** КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ

**21** ЗАЯВКА НА ВКЛЮЧЕНИЕ





# ОБУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ

 **РОС КАЧЕСТВО**

БИЗНЕС АКАДЕМИЯ

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ ПЛОЩАДКА,**  
ОБЪЕДИНЯЮЩАЯ ПОТЕНЦИАЛ  
ОБЩЕСТВА, ГОСУДАРСТВА  
И БИЗНЕСА ТРАНСЛЯЦИИ  
ЛУЧШИХ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ  
И ДЕЛОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ  
В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА



**01**

УРОКИ КАЧЕСТВА

**02**

КУРСЫ ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ, ВЕБИНАРЫ

**03**

СПЕЦПРОЕКТ  
«УСТОЙЧИВАЯ ПЯТНИЦА»

 УСТОЙЧИВАЯ  
ПЯТНИЦА

**04**

КЛУБ КАЧЕСТВА

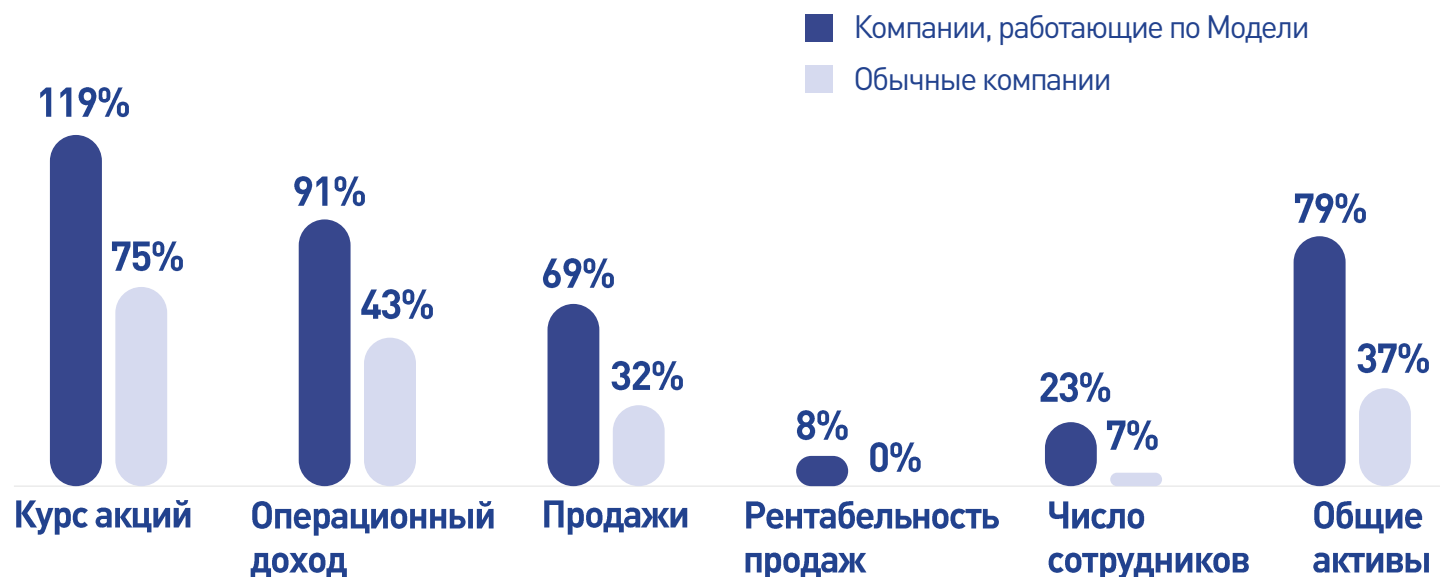
**05**

ОБУЧЕНИЕ К2 - КЛИЕНТОКРАТИЯ

- 1 АУДИТ КАЧЕСТВА ПРЕМИУМ СЕРВИСА
- 2 ОЦЕНКА ПРОЕКТНЫХ РЕШЕНИЙ НА КАТЕГОРИЮ
- 3 ХАССП
- 4 КОМПЛЕКСНОЕ РАЗВИТИЕ ПО МОДЕЛИ ДЕЛОВОГО СОВЕРШЕНСТВА

## ПРИМЕНЕНИЕ МОДЕЛИ ДЕЛОВОГО СОВЕРШЕНСТВА

СРЕДНИЙ % ИЗМЕНЕНИЙ В ПОКАЗАТЕЛЯХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



# ДИАГНОСТИКА ПРОЦЕССОВ ПО МОДЕЛИ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



**4 500+**  
УЧАСТНИКОВ

**80+**  
РЕГИОНОВ

**30+**  
ОТРАСЛЕЙ

**19 000 000 000**  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ

ПРЕМИЯ ПРИСУЖДАЕТСЯ **12 КОМПАНИЯМ**, ВНЕДРИВШИМ НАИЛУЧШИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬЮ ТРУДА

- Бесплатная **оценка бизнес-процессов**
- Рекомендации по **повышению эффективности** принятия управленческих решений
- Возможность **участия** в мировых премиях (EFQM, GPEA)



# СОДЕЙСТВИЕ ОТРАСЛЕВОЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ

> 200

ФОНД ОПЕРЕЖАЮЩИХ  
СТАНДАРТОВ

11

ТЕХНИЧЕСКИХ КОМИТЕТОВ  
ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

УЧАСТИЕ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СМЕЖНЫХ КОМИТЕТОВ,  
СОГЛАСОВАНИЕ СТАНДАРТОВ  
ПО СМЕЖНЫМИ ТК

УЧАСТИЕ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
МЕЖДУНАРОДНЫХ ТЕХНИЧЕСКИХ  
КОМИТЕТОВ ISO

ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ НА ЗАПРОСЫ  
РОССТАНДАРТА

ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

ПЕРЕВОД И РЕГИСТРАЦИЯ  
МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ  
И ИНЫХ МЕЖДУНАРОДНЫХ  
ДОКУМЕНТОВ



# СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛЬЮ

**1** Содействие в разработке ФЗ О туризме, соответствующих подзаконных НПА и реализации дорожной карты по актуализации связанных с туризмом НПА

**2** Гармонизация и внедрение опережающих международных стандартов

**3** Маркетинговое продвижение туристической России в дружественных странах

**4** Расширение трансляции достоверной информации о качественных КСР, ресторанах, достопримечательностях на русском и английском языках

**5** Повышение качества сервиса через систему добровольной сертификации востребованных услуг и продуктов отрасли

**6** Содействие развитию в России всемирно известных регулярных мероприятий

**7** Популяризация отраслевых профессий



# Спасибо за внимание

