

СТАНДАРТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
туроператоров, турагентов и коллективных средств размещения в сфере
обслуживания многодетных путешественников и членов их семей

1. Общие положения и нормативно-правовая база

1.1. Настоящие Стандарты деятельности (далее — Стандарты) определяют единые требования к качеству, безопасности, технологическим процессам, договорным отношениям и уровню сервиса туроператоров, туристических агентств, а также коллективных средств размещения (гостиниц, отелей, санаториев, пансионатов и др.) при обслуживании многодетных семей.

1.2. Нормативно-правовую основу Стандартов составляют Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132-ФЗ, «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», Закон РФ «О защите прав потребителей», а также национальные стандарты серии ГОСТ Р 54600 (Услуги туроператоров и турагентов) и ГОСТ Р 51185 (Средства размещения. Общие требования). Настоящие Стандарты расширяют указанные нормативные акты на основе международной практики семейного гостеприимства в части защиты интересов многодетных граждан.

1.3. Внедрение и соблюдение настоящих Стандартов осуществляется участниками туристического рынка на исключительно добровольной основе путем подписания Протокола присоединения к Общероссийской Хартии защиты интересов многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей и Национальной программе поддержки многодетных авиапассажиров, путешественников и членов их семей.

2. Стандарты деятельности туроператоров и турагентов (на базе ГОСТ Р 54600)

2.1. Формирование и реализация туристского продукта

- **Специализированные семейные пакеты:** Туроператорам рекомендуется формировать эксклюзивные комплексные предложения для больших семей (включая фиксированные скидки на экскурсионные программы при групповом бронировании от 5 человек) на условиях финансовой доступности и без скрытых сборов.
- **Прозрачность ценообразования:** Исключается практика навязывания скрытых доплат за детские трансферы, обязательные групповые страховки или

топливные сборы после подписания договора и фиксации стоимости на этапе бронирования.

- **Упрощенная рассрочка:** Предоставление многодетным клиентам систем беспроцентной рассрочки на этапе раннего бронирования туров (при наличии возможности).

2.2. Сервисное сопровождение и досудебное разрешение споров

- **Верификация отельной базы:** При подборе и реализации туров турагенты отдают предпочтение туроператорам и средствам размещения туристов – участникам Хартии и осуществляют приоритетный подбор отелей, реально соответствующих критериям семейного гостеприимства и детской безопасности.
- **Досудебное урегулирование и лояльный возврат:** Внедрение регламентов максимально быстрого, лояльного и конструктивного досудебного разрешения конфликтных ситуаций с потребителями. Установление прозрачных правил аннуляции, вынужденного возврата или обмена туров для всей семьи без взимания дополнительных штрафных санкций и сборов

2.3. Страхование и квалификация персонала

- **Профильная страховая защита:** Предоставление многодетным туристам возможности приобретать страховую защиту в полном соответствии со стандартами Хартии и Национальной программы (включая расширенное страхование рисков отмены поездки, задержки рейса и медицинского обеспечения детей), реализуемую через верифицированных партнеров без скрытых комиссий.
- **Профессиональное образование персонала:** Обеспечение обязательного обучения и повышения квалификации персонала в соответствии со стандартами, рекомендованными Координационным советом. Менеджеры по продажам, гиды и сопровождающие проходят регулярную подготовку по программам этики семейного сервиса и психологии взаимодействия с многодетными семьями..

3. Стандарты деятельности коллективных средств размещения (на базе ГОСТ Р 51185)

3.1. Бронирование, ценообразование и правила размещения семей

- **Специальные условия для детей:** Разработка сеток тарифов, предусматривающих специальные условия и тарифов длительного размещения больших семей на условиях финансовой доступности.

- **Гарантия технологического единства семьи:** Гарантия предоставления смежных номеров (*connect-rooms*) или просторных семейных номеров (*family-rooms*) без скрытых доплат при заселении, исключая принудительное разделение родителей и несовершеннолетних детей по разным этажам или корпусам средства размещения.
- **Фиксация стоимости:** Конечная стоимость проживания фиксируется на этапе бронирования, навязывание дополнительных платных услуг за детей при заселении категорически запрещено.

3.2. Инфраструктура, детская безопасность и безбарьерная среда

- **Доступные парковочные зоны:** Выделение на территории средства размещения доступных, расширенных парковочных мест в непосредственной близости от входа для многодетных путешественников без скрытых тарифов.
- **Детская безопасность и добросовестность:** Строгое соблюдение стандартов детской безопасности внутри номерного фонда (наличие заглушек на розетках, блокираторов окон, детских кроваток, ванночек и защитных бортиков, предоставляемых по запросу без скрытых наценок). Обеспечение чистоты и регулярной санитарной обработки зон общего пользования, предназначенных для детей.
- **Семейный сервис:** Наличие игровых комнат, детской анимации, проката колясок и приветственных подарков для юных гостей при заезде. Обеспечение безбарьерной среды (пандусы, подъемники, лифты) для беспрепятственного перемещения с колясками.
- **Организация питания:** Наличие детской шведской линии или сбалансированного, финансово доступного детского меню в службе питания гостиницы (*Room Service*).

3.3. Рассмотрение споров, страхование и квалификация персонала в отелях

- **Досудебное разрешение споров:** Создание и внедрение эффективных внутренних регламентов и механизмов быстрого досудебного разрешения споров с потребителями силами менеджмента и службы приема и размещения (в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»). Обеспечение оперативного и лояльного рассмотрения конфликтных ситуаций с предоставлением альтернативных вариантов размещения или компенсационных пакетов услуг без бюрократических преград.

- **Профильное страхование в отелях:** Предоставление многодетным туристам возможности приобретать страховую защиту в полном соответствии со стандартами Хартии и Национальной программы непосредственно при бронировании проживания (включая страхование гражданской ответственности отеля перед гостями, страхование здоровья детей в период отдыха и рисков вынужденной досрочной аннуляции проживания), реализуемую через верифицированных партнеров без скрытых наценок и комиссий.
- **Обучение и повышение квалификации персонала:** Обеспечение обязательного профильного образования, обучения и регулярного повышения квалификации персонала отеля в соответствии со стандартами, рекомендованными Координационным советом. Администраторы службы приема и размещения, работники ресторанных служб, хаускипинг и аниматоры проходят систематическую подготовку по программам этики семейного гостеприимства, специфики обслуживания больших семей и бесконфликтного досудебного урегулирования споров.

4. Взаимодействие с цифровой платформой контрольтуризм.рф и информационное обеспечение

4.1. Туроператоры и средства размещения обеспечивают технологическую интеграцию своих служб контроля качества с официальным цифровым ресурсом Уполномоченного и платформой контрольтуризм.рф в целях оперативного досудебного разрешения любых возникающих претензий.

4.2. Назначенные Отраслевые и Корпоративные координаторы туристических компаний и отелей обязаны в течение 24 часов реагировать на поступающие через платформу обращения многодетных путешественников, принимая исчерпывающие меры для их досудебного урегулирования.

4.3. Информационное обеспечение на объектах и ресурсах:

- **На цифровых ресурсах:** Туроператоры и средства размещения обеспечивают постоянное размещение сквозных баннеров или прямых ссылок на платформу **контрольтуризм.рф** на главной странице своего официального сайта и в мобильных приложениях.
- **На объектах и в точках контакта:** Информационные стенды, плакаты и памятки с QR-кодами, ведущими на платформу **контрольтуризм.рф**, в обязательном порядке размещаются на стойках приема и размещения гостиниц (ресепшн), в офисах продаж туроператоров/турагентов, детских игровых комнатах, а также включаются в автоматические рассылки,

направляемые многодетным семьям при бронировании и подтверждении туров.