Приложение А3.

Пошаговое руководство по механизму внедрения СКСР в Кыргызской Республике.

В ходе анализа текущей ситуации вокруг действующей системы классификации средств размещения, а также истории разработанных стандартов и их внедрения стало ясно, что новая предлагаемая система должна быть прозрачной и понятной для всех заинтересованных сторон. Новая СКСР должна, с одной стороны, объединить все заинтересованные стороны, а с другой - четко определить роль каждой из них.

В результате серии консультаций с государственными организациями, работающими в секторах туризма и стандартизации, бизнес-ассоциациями и частным сектором, стало ясно, что все хотят иметь прозрачную систему, дающую возможность повышать качество услуг в средствах размещения страны.

При этом практически все заинтересованные стороны отмечали важность «добровольности» и менее активного участия государственных структур в процессах принятия решений. Это может дать возможность выбора и исключать возможности коррупций в будущем. Бизнес готов улучшать сервис, имея определенные указания по четким критериям для каждого типа размещения, и опасается возможных излишних регулирований, которые могут привести к излишним обременениям для бизнеса, который и так борется с последствиями пандемии COVID-19 и экономическим кризисом со всеми другими проблемами.

Разработав в результате консультаций с заинтересованными сторонами три различных варианта схем, команда выбрала наилучший вариант, включив в него наиболее осуществимые шаги для эффективной реализации предлагаемой Национальной СКСР в Кыргызстане.

1. Кабинет Министров Кыргызской Республики утверждает Национальную систему классификации средств размещения (НСКСР), определив Департамент туризма (ДТ) в качестве владельца и держателя НСКСР:
    a. Кроме того, ДТ будет иметь право вносить изменения и дополнения в НСКСР по мере необходимости после обсуждения и принятия решений с представителями туристского бизнеса;
    b. В рамках Одобрения НСКСР будет принято Специальное положение с описанием значений и интерпретаций терминологии НСКСР.
2. ДТ организует «Запрос предложений» (конкурсы предложений) в открытых источниках на основе точно разработанного технического задания (ТЗ) среди заинтересованных консалтинговых компаний и ассоциаций туристического бизнеса для передачи административных работ по оценке и сертификации средств размещения (гостиниц, гостевых домов, юрт, курортов) на аутсорсинг:
    a. В соответствии со своими внутренними процедурами ДТ должен создать отборочный комитет, который выберет «Секретариат»;
    b. Выбранный Секретариат будет отвечать за:
        i. разработку совместно с ДТ и поддержку онлайн-платформы www.GetStar.kg (принадлежащей ДТ) и мобильного приложения, которое будет интегрировано с основной онлайн-платформой. *Мобильное приложение должно быть доступно для загрузки как в Google PlayMarket, так и в Apple Store*;
        ii. продвижение НСКСР в туристической отрасли Кыргызстана, используя все возможные средства и инструменты для

эффективного привлечения внимания туристического сектора к платформе www.GetStar.kg и мобильному приложению;
iii. обеспечение постоянной работы над SEO (оптимизация поисковых систем) сайта, защиту данных от возможных кибератак;
iv. определение приемлемого прейскуранта на услуги по консультированию представителей бизнеса и оценке процессов сертификации, проведение постоянных исследований рынка и консультаций с ДТ;
v. формирование пула аудиторов путем отбора на рынке по заслугам;
vi. постоянное наращивание потенциала аудиторов;
vii. обеспечение наиболее эффективной коммуникации между ДТ, аудиторами и рынком средств размещения (клиентами);
viii. мониторинг и анализ обобщенных результатов претендентов, оценку/аудит и процесс сертификации.

3. Секретариат отбирает наиболее подходящих кандидатов в пул аудиторов;
   a. Через отбор с рынка на основе заслуг, рекламу в открытых источниках. Лучший кандидат должен иметь:
      i. степень бакалавра в области туризма, гостеприимства, экономики, социальных наук или любой из них. Желательно наличие степени магистра;
      ii. опыт работы в сфере туризма и/или гостеприимства более 5 лет;
      iii. предпочтительно знание национальных и/или международных стандартов для систем средств размещения;
      iv. опыт использования онлайн-платформ и/или мобильных приложений в работе;
      v. быстрая обучаемость, нацеленность на результат, стремление к достижению большего, прозрачность и уважение мнения других.
   b. Отправляет их или в: 1) Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров в Центре стандартизации и метрологии КР и/или 2) вузы, которые будут определены позднее ДТ.
4. Отобранные аудиторы проходят обучение и аккредитацию в одном из институтов, указанных в подпункте 3.b. (достаточно иметь сертификат о прохождении обучения с определенным количеством часов и успешной сдачей экзамена);
5. Отобранные аудиторы получают сертификат (сертификаты), подтверждающий(ие) их знания и опыт;
6. Отобранные аудиторы должны представить «сертификаты» от институтов, указанных в пп. 3.b. в Секретариат, после чего Секретариат подписывает контракт с аудиторами и регистрирует их на онлайн-платформе; www.GetStar.kg как аудиторов НСКСР;
   a. Онлайн-система выставляет каждому аудитору 100 баллов.
7. Секретариат продвигает НСКСР в туристической отрасли Кыргызстана, используя и через:
   a. Выставки и ярмарки по туризму и путешествиям в Кыргызстане;
   b. Презентации НСКСР и всего механизма/процесса с его преимуществами для бизнеса и всего туристического сектора страны;
   c. Вещание на телевидении и радио;
   d. Специализированные статьи и рассказы в газетах, журналах и на различных интернет-платформах;
   e. Информационные листовки, брошюры и баннеры (онлайн и офлайн);
   f. Рассылку информации по электронной почте, подписку и т.д;
   g. Создание и организацию грамотно построенных аккаунтов в Facebook, Instagram, Twitter, Telegram, TikTok и др;

h. Использование различных #challenges, как офлайн, так и онлайн-конкурсов среди представителей туриндустрии, работу с лицами, формирующими общественное мнение, и блогерами;
i. Любые другие средства и инструменты, которые были бы эффективны для продвижения НСКСР.

8. Объекты размещения (гостиницы, гостевые дома, юрты, пансионаты) могут подать заявку на онлайн-платформе или в мобильном приложении через;
    a. Посещение вебсайта www.GetStar.kg и/или загрузки мобильного приложения на Google PlayMarket и/или App Store;
    b. Подписку через очень простой процесс регистрации: 1) Тип средства размещения (выбирается один из вариантов: гостиница, гостевой дом, юрта или санаторий), 2) Название выбранного типа средства размещения, 3) Имя представителя, 4) Контактные данные - e-mail и телефон, 5) Копия юридического документа (ОсОО, свидетельство о регистрации ИП в Министерстве юстиции КР), 6) Генерация пароля. *Утверждение регистрации должно быть осуществлено по ссылке, отправленной на электронную почту, указанную при регистрации. Логин и пароль необходимо надежно сохранить и использовать для дальнейшей работы*;
    c. Выбор типа средств размещения и наиболее желаемого рейтинга из (1-5 звезд, 1-4 эдельвейса, 1-4 тундука) после входа в платформу на главной странице;
    d. Заполнение / проставление галочек в заданном приложении с критериями, с ответом на каждый критерий;
    e. После заполнения / проставления галочек в графах заявки онлайн-система автоматически подсчитывает количество баллов, определяя соответствие выбранному уровню рейтинга из возможных категорий;
    f. Если заявитель удовлетворен автоматически полученными баллами и готов к дальнейшему процессу сертификации, он подает готовую заявку:
        i. При подаче заявки онлайн-система и/или мобильное приложение потребует оплатить процесс проверки индивидуальных аудиторов и предоставления сертификата (если баллы заявки и аудита совпадут);
        ii. Для оплаты заявитель должен внести:
            1. Информацию о дебетовой или кредитной карте или;
            2. Копию банковской операции;
            3. Банковскую квитанцию об оплате.
    g. После успешного выполнения пункта «8.f.» система высылает по электронной почте уведомление с описанием дальнейших действий;
    h. Результаты заявки с суммой баллов и баллами по основным разделам НСКСР будут опубликованы в специальном разделе онлайн-платформы – «Приложения»;
9. Секретариат должен подтвердить в системе www.GetStar.kg получение заявки от средства размещения (возможно, после предварительного телефонного звонка и/или переписки с заявителем по электронной почте), который:
    a. выполнит автоматическую рассылку сформированной заявки (заявок) аудиторам;
    b. Аудитор(ы) получает(ют) заказ (кто первым получит заказ, тот аудитор и отправится на проверку, чтобы верифицировать баллы заявки);
10. Аудитор выезжает на объект размещения и проводит проверку для подтверждения заявки:
    a. Аудитор просматривает критерии НСКСР выбранного типа размещения и классификационную оценку через www.GetStar.kg или мобильное приложение;

    b. После завершения проверки онлайн система автоматически выдает результаты, сравнивая результаты заявки и аудитора;
11. Аудитору остается только представить свои результаты:
    a. Система не позволит пройти по критериям еще раз;
    b. Если аудитор не подаст результаты, то система снизит его рейтинг на 10 баллов из 100, указанных в подпункте 6.а. При значении менее 50 баллов аудитор больше не будет получать уведомления о проведении аудита;
    c. После отправки результаты «Аудита для верификации» автоматически появляются в специализированном разделе онлайн-платформы «Заявки» с «зеленой галочкой»- проверено;
12. Секретариат должен поговорить с аудитором в течение 1 дня после аудита и подтвердить в онлайновой системе, что:
    a. Автоматически отправляет уведомление по электронной почте со ссылкой в ДТ для проверки;
13. ДТ должен проверять онлайн систему, в которой он имеет специальное право только верифицировать, ставя галочку – Согласовано и Принято (в качестве подписи).
    a. Онлайн-система автоматически сгенерирует «Сертификат» и отправит его в объекты размещения, как указано ниже:
       i. в отели - Звезды из возможных 1, 2, 3, 4, 5;
       ii. в гостевые дома - Эдельвейс из возможных 1, 2, 3, 4;
       iii. в юрты (юртовые лагеря) - Тундук от возможных 1, 2, 3, 4;
       iv. в санатории - звезды из возможных 1, 2, 3, 4, 5.
       Примечание: ДТ также может обрабатывать бумажные копии сертификатов с логотипом Кабинета Министров Кыргызстана, туристической индустрии и логотипом НСКСР;
    b. Срок действия сертификата составляет 3 года с момента подачи сертификата через онлайновую систему;
    c. При наличии не менее 3 письменных жалоб от клиентов в различные периоды времени на конкретную гостиницу, гостевой дом, юрту или санаторий о том, что объект размещения не соответствует присвоенному ему рейтингу, ДТ вправе создать комиссию из представителей Секретариата, 2-3-х аудиторов, представителей бизнес-ассоциаций и провести совместную оценку для ответственности. Если результаты оценки будут отрицательными и присвоенный рейтинг не будет соответствовать критериям, ДТ вправе отозвать сертификат.
14. Гостиницы, гостевые дома, юрты, санатории могут использовать сертификаты с рейтингом в любых целях, за исключением деятельности, запрещенной законодательством Кыргызской Республики.
15. Если гостиница, гостевой дом, юрта или санаторий не согласны с результатами, их представитель может подать онлайн заявку на ОБЖАЛОВАНИЕ в систему:
    a. Зайти на зарегистрированную страницу, нажать кнопку «Обжаловать», заполнить форму и ответить на несколько вопросов, например:
       i. Основные вопросы (фамилия аудитора (аудиторов), проверявшего(ших) объект, дата проверки и т.д.);
       ii. Пожалуйста, укажите точную причину Вашей заявки на обжалование.
    b. После получения ответов на все вопросы в системе необходимо подать заявку на ОБЖАЛОВАНИЕ.
16. Секретариат, направив копию заявки на ОБЖАРОВАНИЕ в ДТ, должен сформировать группу аудиторов (обычно не более 3 человек, причем без аудитора (аудиторов), уже проверявших объект размещения) и направить ее на объект для повторной проверки.

a. Отобранные для этой конкретной проверки аудиторы должны работать в группе, но проверку проводить индивидуально, выставляя оценки в Mob App и сдавая результаты;
b. Если итоговый / суммарный результат аудиторов в итоге окажется таким же, как и результат предыдущей проверки, то решение остается неизменным;
c. Если итоговый / суммарный результат аудиторов отличается от результата предыдущей проверки, Секретариат должен направить уведомление в ДТ для выпуска нового рейтинга с новыми результатами.