ГОСТ 28681.0—90

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СФЕРЕ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Издание официальное

БЗ 8—2004

Москва
Стандартинформ
2005

gost.e-ecolog.ru

УДК 006.1:796:006.354 Группа Т50

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СФЕРЕ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Основные положения

ГОСТ 28681.0—90

Standardization in the field of tourist-excursion service.
Basic provisions

МКС 03.080.30
ОКСТУ 0001

Дата введения 01.04.91

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает цель, задачи, объекты стандартизации и структуру комплекса стандартов и других документов по стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.

Стандарт распространяется на организации и предприятия, занимающиеся вопросами стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания, независимо от их ведомственной принадлежности.

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте использованы следующие термины и их определения:

1 **Туристско-экскурсионное обслуживание** — деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах.

2 **Туристская услуга** — результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов/экскурсантов (далее — туристов).

Примечание — Получение/потребление туристской услуги осуществляется при определенных условиях обслуживания.

3 **Вид туристской услуги** — совокупность однородных туристских/экскурсионных (далее — туристских) услуг, характеризующихся общими технологическими признаками.

4 **Условия обслуживания** — совокупность факторов, воздействующих на туриста в процессе получения услуги.

5 **Процесс туристско-экскурсионного обслуживания** — совокупность всех действий людей и средств труда на туристском предприятии, обеспечивающих получение туристской услуги.

6 **Качество туристского обслуживания** — совокупность свойств туристских услуг и процессов обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов.

Примечание — Качество туристского обслуживания характеризуется качеством услуг и культурой обслуживания.

7 **Качество туристской услуги** — совокупность свойств туристской услуги, обусловливающих ее пригодность к удовлетворению определенной потребности туриста.

Примечание — Качество услуги характеризуется точностью и своевременностью исполнения, эргономичностью, эстетичностью и другими показателями потребительских свойств услуги.

Издание официальное Перепечатка воспрещена

© Издательство стандартов, 1990
© Стандартинформ, 2005

8 **Культура обслуживания** — характеристика условий обслуживания туристов, выражающихся в этике общения обслуживающего персонала с потребителями услуг, комфортности и эстетичности среды обслуживания.

9 **Стандарт на услугу** — Руководство ИСО 2.

10 **Стандарт на процесс обслуживания** — Руководство ИСО 2.

11 **Технический документ** — документ, устанавливающий технические, технологические и другие характеристики туристских услуг и процессов обслуживания.

Примечание — К техническим документам относятся: технические описания, технологические инструкции, регламенты (карты), схемы, чертежи.

12 **Уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания** — относительная характеристика качества обслуживания, основанная на сравнении фактических значений показателей качества с показателями, установленными в стандартах.

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Цель стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания — нормативно-техническое обеспечение повышения уровня качества и эффективности туристского и экскурсионного обслуживания и защита интересов потребителей услуг.

3.2 Основными задачами стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания являются:

- установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов;
- установление прогрессивных требований к качеству услуг и обслуживания туристов и методов их контроля;
- установление прогрессивных требований к технологии и типовым технологическим процессам оказания туристских услуг;
- установление требований, обеспечивающих безопасность услуг, охрану здоровья населения, охрану окружающей среды, точность и своевременность исполнения, эргономичность и эстетичность услуг и условий обслуживания;
- установление требований к сертификации туристских услуг;
- обеспечение координации деятельности туристских предприятий с предприятиями других отраслей, участвующих в процессах туристско-экскурсионного обслуживания;
- установление терминов и определений основных понятий в области стандартизации и управления качеством в сфере туристско-экскурсионного обслуживания населения.

3.3 Общее руководство работами и проведение единой технической политики в области стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания осуществляет Центральный совет по туризму и экскурсиям (ЦСТЭ) ВЦСПС.

Организационно-методическое руководство, координацию работ по стандартизации и разработку государственных стандартов в сфере туристско-экскурсионного обслуживания осуществляет Технический комитет по стандартизации «Туристско-экскурсионное обслуживание», в состав которого включают представителей Федерации обществ потребителей, и Всесоюзная научно-исследовательская лаборатория по туризму и экскурсиям (ВНИЛТЭ).

3.4 Планирование, разработка, оформление и утверждение стандартов осуществляются в порядке, установленном стандартами Государственной системы стандартизации ГОСТ 1.0, ГОСТ 1.5.

Для наиболее полного учета интересов потребителей к участию в разработке проектов стандартов на услуги привлекаются общества (союзы, ассоциации) потребителей.

3.5 Контроль за соблюдением требований стандартов в сфере туристско-экскурсионного обслуживания населения обеспечивают сертификационные центры системы ЦСТЭ, службы контроля качества предприятий, предоставляющих туристские и экскурсионные услуги, органы государственного надзора Госстандарта с привлечением обществ (союзов, ассоциаций и др.) потребителей, профессиональных союзов, местных Советов народных депутатов.

4 ОБЪЕКТЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И ДОКУМЕНТЫ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ В ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОЙ ОТРАСЛИ

4.1 Объектами стандартизации в туристско-экскурсионном обслуживании населения являются:

- туристские услуги;
- процессы туристского и экскурсионного обслуживания.

4.1.1 Услуги в сфере туристско-экскурсионного обслуживания подразделяют на следующие виды однородных услуг:

- реализация туристских и экскурсионных услуг;
- туристские путешествия;
- экскурсии;
- туристские походы;
- рекламно-информационные услуги;
- транспортные услуги;
- бытовые услуги;
- услуги проживания;
- услуги питания;
- культурно-массовые услуги;
- физкультурно-оздоровительные услуги.

Стандарты на определенные виды однородных услуг должны содержать общие требования к основным характеристикам услуг и условий обслуживания:

- назначению;
- безопасности;
- точности и своевременности исполнения;
- эргономичности;
- эстетичности;
- экологичности;
- комфортности;
- комплексности;
- гарантии и др.

4.1.2 Процессы туристско-экскурсионного обслуживания подразделяются на:

- процессы организации и управления;
- технологические процессы оказания услуг и обслуживания;
- обеспечивающие процессы.

4.2 В сфере туристско-экскурсионного обслуживания используют следующие категории стандартов:

- государственные стандарты (ГОСТ);
- республиканские стандарты (РСТ);
- стандарты предприятий и объединений (далее — предприятий) (СТП).

4.2.1 Государственные стандарты устанавливают обязательные общие требования к туристскому обслуживанию, обеспечивающие безопасность, охрану здоровья и жизни населения, охрану окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения, а также рекомендательные требования (назначения, комфортности, эргономические, эстетические и др.) к видам услуг, включая условия обслуживания.

Государственные стандарты, устанавливающие общие требования к туристско-экскурсионному обслуживанию, обязательны к применению всеми предприятиями, учреждениями и организациями, оказывающими туристско-экскурсионные услуги, независимо от их ведомственной подчиненности, в том числе, кооперативными, совместными предприятиями, гражданами, занимающимися индивидуальной трудовой деятельностью в части оказания туристско-экскурсионных услуг населению.

4.2.2 Республиканские стандарты устанавливают обязательные нормы, обеспечивающие безопасность, охрану здоровья и жизни населения, охрану окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения и рекомендательные требования к видам туристских услуг и технологическим процессам их оказания, учитывающие республиканские особенности.

Республиканские стандарты распространяются на все предприятия и организации, оказывающие туристско-экскурсионные услуги на территории данной союзной республики.

4.2.3 Стандарты предприятий/объединений устанавливают требования на конкретные туристские услуги, включая условия обслуживания, к организации управления производством, к техническому оснащению, технологическим процессам и методам, применяемым только на данном предприятии (объединении).

4.2.4 Допускается на технологические процессы исполнения конкретных услуг, наряду со стандартами предприятий, разрабатывать технологические инструкции, регламенты, карты, технические описания.

4.3 Показатели, устанавливаемые государственными и республиканскими стандартами, должны обеспечивать высокое качество услуг и учитывать передовой отечественный и зарубежный опыт.

4.4 Основными видами стандартов в сфере туристско-экскурсионного обслуживания населения являются:

- основополагающие стандарты;
- общетехнические стандарты;
- стандарты на производственные процессы (технологические, обеспечивающие организации, управления);
- стандарты на услуги.

4.4.1 Основополагающие и общетехнические стандарты устанавливают требования, направленные на обеспечение технического, организационного единства и взаимосвязи в процессах маркетинга, разработки, исполнения и реализации услуг предприятиями сферы туристско-экскурсионного обслуживания населения.

4.4.2 Стандарты процессов устанавливают требования к технологическим процессам оказания услуг, процессам обслуживания, управления и организации производства.

4.4.3 Стандарты на услуги устанавливают основные требования к качеству видов однородных туристских услуг, конкретных услуг, включая условия обслуживания.

Структура фонда стандартов и других документов по стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания населения представлена в приложении.

5 ОБОЗНАЧЕНИЕ СТАНДАРТОВ

5.1 Обозначение стандартов, действующих в сфере туристско-экскурсионного обслуживания, включает индекс категории стандарта, регистрационный номер комплекса, порядковый номер стандарта в комплексе, отделенный точкой, и две последние цифры года утверждения:



Пример — ГОСТ 28000.01—90 СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ. Основные положения

ПРИЛОЖЕНИЕ
Информационное

Структура фонда документов по стандартизации в туристско-экскурсионном обслуживании населения

Вид стандарта	Содержание стандарта	Категория и вид документа
Стандарты основополагающие	Требования к организации и порядку проведения работ по:	
	стандартизации	Государственный стандарт (ГОСТ). Основные (общие) положения
	маркетингу	Рекомендации (Р)
	сертификации	Методические указания (МУ)
	управлению качеством	Рекомендации (Р)
Стандарты общетехнические	Термины	Словарь-справочник
	номенклатура показателей качества	ГОСТ
	классификация услуг	Классификатор
	общие требования к услугам и условиям обслуживания	ГОСТ
	унифицированная система документации	ГОСТ
	методы контроля	РСТ
Стандарты на процессы туристско-экскурсионного обслуживания	Требования к типовым технологическим процессам оказания услуг	РСТ
	процессам исполнения услуг и обслуживания	СТП, инструкции
	управления и организации производства	СТП
Стандарты на туристские (экскурсионные) услуги	Требования к качеству:	РСТ
	однородных видов туристских услуг, конкретных услуг, включая условия обслуживания	СТП, техническая документация (техническое описание, регламенты, карты, альбомы)

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ

1. **РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Центральным советом по туризму и экскурсиям**

2. **УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Государственного комитета СССР по управлению качеством продукции и стандартам от 02.10.90 № 2609**

3. **ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ**

4. **ССЫЛОЧНЫЕ НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ**

Обозначение НТД, на который дана ссылка	Номер раздела, пункта
ГОСТ 1.0—92	3.4
ГОСТ 1.2—97	3.4
ГОСТ 1.5—2001	3.4
Руководство ИСО 2	2

5. **ПЕРЕИЗДАНИЕ. Апрель 2005 г.**

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.С. Черная*
Компьютерная верстка *С.В. Рябовой*

Подписано в печать 14.05.2005 . Усл.печ.л. 0,93. Уч.-изд.л. 0,60.Тираж 43 экз. С 1034. Зак. 71.

ФГУП «Стандартинформ». 123995 Москва. Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru
Набрано и отпечатано в филиале ФГУП «Стандартинформ»

gost.e-ecolog.ru