ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Издание официальное

БЗ 10—92/1032

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Техническим комитетом по стандартизации ТК № 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание»
ВНЕСЕН Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 29.06.94 № 180

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© Издательство стандартов, 1994

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Определения 1
4 Общие требования 2
5 Методы контроля 4

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристско-экскурсионное обслуживание
ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ
Общие требования

Tourist and excursion service.
Tourist service.
General requirements

Дата введения 1995—01—01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает обязательные и рекомендуемые требования к качеству туристских услуг, оказываемых туристскими предприятиями независимо от их ведомственной принадлежности и организационно-правовой формы.

Обязательные требования к качеству туристских услуг, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья и имущества населения, охраны окружающей среды, изложены в пунктах 4.2, 4.2.1, 4.2.2.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

ГОСТ 12.0.004—90 ССБТ. Организация обучения безопасности труда. Общие положения.

ГОСТ 28681.0—90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте использованы следующие термины:

3.1 **Туристская услуга** — результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов (по ГОСТ 28681.0).

Издание официальное

3.2 **Экскурсия** — туристская услуга, обеспечивающая удовлетворение духовных, эстетических, информационных потребностей туристов.

3.3 **Поход** — туристская услуга, обеспечивающая удовлетворение оздоровительных и познавательных потребностей туристов при активных способах передвижения по маршруту.

3.4 **Путешествие** — комплексная туристская услуга, обеспечивающая удовлетворение оздоровительных, познавательных потребностей туристов при определенных условиях их жизнеобеспечения.

4 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

4.1 Требования к туристским услугам (экскурсиям, походам, путешествиям) и условиям обслуживания подразделяют на обязательные и рекомендуемые.

4.2 В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» обязательными для всех видов туристских услуг являются следующие требования:

— безопасность жизни и здоровья;

— сохранность имущества туристов и экскурсантов;

— охрана окружающей среды.

4.2.1 Безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов

Все виды туристических услуг должны быть безопасны для здоровья, жизни и имущества потребителей. Безопасность туристских услуг должна быть обеспечена как при нормальных условиях обслуживания, так и в условиях чрезвычайных (стихийных бедствиях и прочих).

Туристские трассы должны размещаться в районах с благоприятными экологическими и санитарно-эпидемиологическими условиями.

Помещения, транспортные средства, в которых предоставляются туристские услуги, туристское снаряжение и инвентарь, предоставляемый туристам напрокат, должны соответствовать требованиям, установленным в действующей нормативной документации (санитарных нормах и правилах, строительных нормах и правилах, правилах пожарной безопасности и др.).

Обслуживающий персонал туристских предприятий должен быть обучен действиям по обеспечению безопасности туристов по ГОСТ 12.0.004.

4.2.2 Охрана окружающей среды

Представление туристских услуг не должно сопровождаться ухудшением характеристик окружающей природной среды (засоре-

нием территории, вытаптыванием растительного покрова, повреждением и выжиганием кустарников и деревьев, и т. п.).

4.3 **Рекомендуемые требования к туристским услугам, включая условия обслуживания**

Предоставляемые туристские услуги должны соответствовать требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для потребителей, привлекательность и престижность услуг.

К рекомендуемым требованиям к туристским услугам и условиям обслуживания относятся:

— соответствие назначению;
— точность и своевременность исполнения;
— комплексность;
— этичность обслуживающего персонала;
— комфортность;
— эстетичность;
— эргономичность.

4.3.1 Соответствие назначению

Туристские услуги должны соответствовать ожиданиям и физическим возможностям потребителей, которым адресуется услуга.

4.3.2 Точность и своевременность исполнения

Предоставляемые потребителю туристские услуги по объему, срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям, предусмотренным в путевке, билите, квитанции и т. п.

4.3.3 Комплектность

Предоставление туристских услуг должно обеспечивать возможности получения не только основных услуг, но и дополнительных услуг (бытовых, связи, торговых), создающих нормальные условия жизнеобеспечения потребителей.

4.3.4 Этичность обслуживающего персонала

Обслуживающий персонал должен соблюдать этические нормы поведения. Потребителю должны быть гарантированы вежливость, доброжелательность, коммуникабельность персонала.

4.3.5 Комфортность

Туристские услуги должны предоставляться в комфортных условиях обслуживания, созданных для потребителя: удобной планировке помещений, их рациональном оборудовании, отделке, оснащении и т. п.

4.3.6 Эстетичность

Художественное решение зданий, территории туристского предприятия, пространственная организация маршрута, оформление интерьеров помещений обслуживания должны соответствовать требованиям композиционной, в т. ч. архитектурной целостности, гармоничности.

Внешний вид и культура речи обслуживающего персонала должны соответствовать требованиям эстетичности.

4.3.7 Эргономичность

Продолжительность обслуживания, протяженность и сложность туристских и экскурсионных маршрутов, конструкции предоставляемого туристам снаряжения и инвентаря, используемые транспортные средства, мебель, другие предметы оснащения для обслуживания должны соответствовать физиологическим и психологическим возможностям туристов.

5 МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

5.1 Контроль за соблюдением требований к туристским услугам осуществляется органами государственного управления в пределах их компетенции в соответствии с действующей нормативной документацией.

5.2 Контроль качества услуг и обслуживания, предоставляемых туристскими предприятиями, проводится на основе использования различных методов:

— визуального контроля (путем осмотра объекта — его интерьеров, оборудования, инвентаря, посуды, столового белья и пр.);

— аналитического (анализа документации — бракеражных журналов, санитарных книжек персонала и пр.);

— медицинского контроля (медицинских осмотров персонала, санитарно-эпидемиологических анализов);

— инструментальных (определения качества воды, воздуха и т. д., проверки технического состояния и режимов работы оборудования и т. д.);

— социологических (путем опроса туристов и обслуживающего персонала).

УДК 379.85:006.1:006.354 Т50 ОКСТУ 010131

Ключевые слова: обслуживание туристско-экскурсионное, услуги туристские, общие требования, методы контроля

Редактор *В. П. Огурцов*
Технический редактор *О. Н. Никитина*
Корректор *Е. Ю. Гебрук*

Сдано в наб 21.07.94. Подп. в печ. 11.08.94. Усл. п. л. 0,58. Усл. кр.-отт. 0,58. Уч.-изд. л. 0,56.
Тир. 278 экз. С 1567.

Ордена «Знак Почета» Издательство стандартов, 107076, Москва, Колодезный пер., 14.
Калужская типография стандартов, ул. Московская, 256. Зак. 1450

gost.e-ecolog.ru