ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54602— 2011

Туристские услуги

УСЛУГИ ИНСТРУКТОРОВ-ПРОВОДНИКОВ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Некоммерческим партнерством «Национальный центр независимой экспертизы», Департаментом туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. № 736-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2019 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Основные положения 2
5 Общие требования к услугам инструкторов-проводников 2
6 Требования к инструкторам-проводникам 4
7 Оценка и контроль качества оказания услуг инструкторов-проводников 4
Библиография 6

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

УСЛУГИ ИНСТРУКТОРОВ-ПРОВОДНИКОВ

Общие требования

Tourism services. Services of instructors-conductors. General requirements

Дата введения — 2013—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам инструкторов-проводников и рекомендован для применения юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности и индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 32611 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ 32612 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ 32613 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 50681 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг

ГОСТ Р 53522 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 32611, ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 53522, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **инструктор-проводник:** Физическое лицо (гражданин), имеющее специальную подготовку и навыки, сопровождающее организованную туристскую группу или одного туриста на туристском/экскурсионном маршруте, обеспечивающее их безопасность и действующее в соответствии с договором, заключенным с туроператором или экскурсионной организацией, с указанием полномочий и ответственности.

Издание официальное

3.2 **услуги инструкторов-проводников:** Услуги, предоставляемые инструкторами-проводниками на туристских маршрутах, включая подготовку, организацию и проведение путешествий с активными способами передвижения, осуществляемые в соответствии с договором, заключенным с туроператором или экскурсионной организацией, с указанием их полномочий и ответственности.

Примечание — Термины «туризм», «туристская деятельность», «туроператор», «турагент», «туристский продукт», «туристская индустрия», «реализация туристского продукта», «турист» применены в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [1].

4 Основные положения

4.1 Услуги инструкторов-проводников являются составной частью туристского продукта или туристских услуг, реализуемых туроператорами/турагентами и индивидуальными предпринимателями.

4.2 Услуги инструкторов-проводников оказываются на туристских маршрутах, представляющих повышенную опасность, с активными способами передвижения, в том числе пешеходных, горно-пешеходных, лыжных, велосипедных, комплексных туристских маршрутах с использованием различных транспортных средств, а также при организации активного отдыха.

4.3 К основным услугам инструктора-проводника относят:

- услуги по обеспечению безопасности туристов на туристских маршрутах;
- проведение инструктажей туристов, в том числе по обеспечению безопасности;
- обучение навыкам при занятиях активными видами туризма и отдыха и при совершении туристами путешествий по маршрутам с активными способами передвижения, включая обучение основам альпинистских навыков, навыков горнолыжного туризма, навыков водных видов туризма и др.;
- услуги по организации на маршруте перевозок транспортом различных видов, размещения (проживания), питания, досуга и др.

4.4 К дополнительным услугам инструкторов-проводников относят:

- консалтинговые, включая вопросы организации путешествий с активными способами передвижения и обеспечения безопасности на маршруте;
- информационно-рекламные услуги, в том числе по вопросам безопасности, страхования и минимизации рисков для туристов, услуги проката туристского снаряжения, оборудования и инвентаря;
- предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов и естественных препятствий;
- услуги по организации досуга, в том числе проведение развлекательных мероприятий, анимационных программ и т. п.;
- проведение физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий (утренняя зарядка, пробежки, соревнования по плаванию и др.);
- пропаганду здорового образа жизни;
- индивидуальное обслуживание туристов на маршрутах, в том числе туристов с ограниченными физическими возможностями;
- услуги фото- и видеосъемки по просьбе туристов/экскурсантов;
- обустройство мест группового и индивидуального отдыха и/или ночевок туристов.

5 Общие требования к услугам инструкторов-проводников

5.1 Услуги инструкторов-проводников и условия их оказания должны быть безопасны для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды и соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации, [1]—[3].

5.2 В процессе оказания услуг активных видов туризма инструкторы-проводники должны обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов.

5.3 Туристские услуги, оказываемые инструкторами-проводниками, должны соответствовать назначению и отвечать следующим требованиям:

- безопасности в соответствии с ГОСТ 32611;
- точности и своевременности исполнения;
- эргономичности;
- комфортности;

- эстетичности;
- информативности в соответствии с ГОСТ 32612;
- доступности в соответствии с ГОСТ 32613.

5.4 Инструкторы-проводники оказывают туристские услуги в соответствии с договором о реализации туристского продукта или договором возмездного оказания туристских услуг.

5.5 Инструкторы-проводники заблаговременно предоставляют туристам полную, необходимую и достоверную информацию о маршруте путешествия, климатических и погодных условиях. Требования к содержанию информации для потребителей туристских услуг определены в ГОСТ 32612.

5.6 До выхода на туристский маршрут инструктор-проводник должен:

- изучить паспорт туристского похода с указанием плана прохождения маршрута, информацию о его продолжительности, участках повышенной сложности, местах ночлега, приютах, местах расположения укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т. д.;
- провести инспекционный осмотр маршрута;
- провести анализ возможных рисков для туристов на маршруте и предусмотреть меры для снижения выявленных рисков до приемлемого уровня (обеспечить туристов необходимым снаряжением, оборудованием и т. п.);
- предоставить организатору путешествия информацию о своей квалификации с предъявлением соответствующих документов;
- проверить наличие медицинского страхования у туристов и при необходимости — страхования дополнительных рисков (например, при проведении экстремальных путешествий страхование от несчастных случаев или страхование имущества и т. п.);
- предоставить каждому туристу полную, достоверную и необходимую информацию (в том числе картографическую продукцию) о туристском маршруте, состоянии природных объектов, расположенных на маршруте (паводки, оползни, камнепады), объектов транспортной, инженерной и туристской инфраструктуры (дороги, мосты, коммуникации, приюты, объекты питания и т. д.);
- предоставить иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;
- провести инструктаж туристов, в том числе по обеспечению безопасности в соответствии с ГОСТ 32611 с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута);
- проверить в случае необходимости документы о проведении профилактических медицинских прививок туристам и/или наличие справки о состоянии здоровья туриста.

5.7 Информация о туристском маршруте должна содержать следующие сведения:

- дату, место (населенный пункт) начала и окончания маршрута (трассы туристского похода), количество, виды и сложность препятствий, особенности рельефа, климатические условия и т. п.;
- телефоны экстренной связи, радиочастоты и позывные, схемы оповещения и сеансы связи, места дислокации региональных служб Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС);
- информацию о возможностях проведения спасательных мероприятий, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи;
- информацию о категории сложности маршрута (для категорийных маршрутов);
- информацию о применяемом индивидуальном и групповом снаряжении и экипировке, включая средства индивидуальной защиты;
- правила пользования средствами индивидуальной защиты (страховочными веревками, шлемами, ледорубами и другим страховочным, спортивным и походным снаряжением и пр.);
- медицинские противопоказания к физическим и психическим нагрузкам при прохождении туристами маршрута;
- реальные и прогнозируемые климатические, барометрические, погодные условия на маршруте, возможные опасности и меры по их предотвращению.

5.8 Инструктор-проводник на маршруте путешествия или туристского похода должен иметь:

- паспорт трассы туристского похода;
- список туристов с указанием возраста и контактной информации;
- схему маршрута с указанием уровня опасности и категории сложности маршрута, а также «тактический план» и «план безопасности» маршрута с подробным описанием действий туристов, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, включая телефоны экстренной связи, частоты радиосвязи, время выхода на связь и пр.;

- списки личного и группового туристского снаряжения;
- рекомендации по комплектованию туристского снаряжения и инвентаря;
- расписание работы транспорта, узлов связи, адреса расположения пунктов медицинской помощи;
- медицинскую аптечку с набором медикаментов;
- данные о рационах питания (для туристского похода) с информацией о возможных местах пополнения продуктов;
- смету расходов на туристский поход;
- карту района туристского похода с нанесенными на ней основным и вспомогательными маршрутами, обозначенными направлениями движения, местами ночлегов, основными местами для проведения фото-, видеосъемок и другими ориентирами. Карту дополняют эскизами наиболее сложных участков похода с указанием способов и путей их преодоления.

5.9 На туристском маршруте инструктор-проводник должен:

- постоянно контролировать соблюдение туристами требований личной безопасности;
- информировать туристов о возникновении угрозы безопасности на маршруте;
- оказывать помощь туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев в соответствии с «планом безопасности» маршрута;
- оказывать первую медицинскую помощь пострадавшим туристам и организовывать доставку потерпевших в медицинские учреждения;
- принять меры для обеспечения сохранности имущества туристов;
- применять специальные средства индивидуальной защиты туристов и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- незамедлительно информировать руководителя туристской организации, федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, службы МЧС и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на маршруте;
- приостановить путешествие в случае угрозы возникновения чрезвычайного происшествия (ситуации) и вывести туристов в безопасную зону.

6 Требования к инструкторам-проводникам

6.1 К оказанию услуг инструктора-проводника допускаются лица не младше 18 лет, имеющие специальную подготовку, знания и владеющие навыками прохождения маршрутов повышенной опасности и организации путешествий с активными способами передвижения.

6.2 Инструкторы-проводники должны пройти аттестацию в региональных органах государственной власти в сфере туризма или уполномоченных ими организациях на соответствие квалификации и по конкретным направлениям активных видов туризма.

6.3 Инструкторы-проводники, являющиеся сотрудниками туристских организаций, осуществляют свою деятельность на основании должностных инструкций.

6.4 Инструкторы-проводники должны иметь опыт работы по организации путешествий с активными способами передвижения.

При отсутствии опыта работы инструктор-проводник должен пройти стажировки на туристских маршрутах.

6.5 Инструкторы-проводники должны обладать необходимыми знаниями и навыками по оказанию доврачебной медицинской помощи, владеть основами психологии малых групп и основами экскурсионной работы.

6.6 Представители Туристского спортивного союза России (ТСС) проводят обучение и стажировки в соответствии с требованиями ТСС и сдают экзамен маршрутно-квалификационной комиссии.

6.7 Инструкторы-проводники должны повышать свою квалификацию и профессиональное мастерство с периодичностью не реже одного раза в два года.

7 Оценка и контроль качества оказания услуг инструкторов-проводников

7.1 Качество туристских и экскурсионных услуг на различных этапах их оказания оценивают в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52113.

7.2 Оценку и контроль качества оказания туристских и экскурсионных услуг осуществляют уполномоченные органы (организации) в пределах своей компетенции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3 Установление нормируемых характеристик/показателей для каждой услуги, оказываемой инструктором-проводником, осуществляется туристской организацией в зависимости от ее вида и назначения. Для каждой характеристики/показателя услуги должны быть указаны приемлемые для потребителя и исполнителя значения.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями

[2] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями

[3] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждены Постановлением Правительства РФ от 18 июня 2007 г. № 452

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: инструкторы-проводники, туристские услуги, услуги инструкторов-проводников, туристский маршрут

Редактор *Е.И. Мосур*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *С.В. Сухарева*

Сдано в набор 21.10.2019. Подписано в печать 25.11.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,05.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru