ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ЕН 15565 — 2012

Туристские услуги
ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ТУРИСТСКИХ ГИДОВ И ПРОГРАММАМ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

EN 15565:2008
Tourist services – Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes
(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2013

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов в Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе аутентичного перевода на русский язык

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 29 ноября 2012 г. № 1596-ст

4 Настоящий стандарт идентичен европейскому региональному стандарту ЕН 15565—2008 «Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации» (EN 15565:2008 «Tourist services — Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes»).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования европейского регионального стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2004 (п. 3.5).

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2013

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
2 Нормативные ссылки
3 Термины и определения
4 Требования к профессиональным качествам
5 Структура программ подготовки
5.1 Общие положения
5.2 Продолжительность обучения
5.3 Методология
6 Общая тематика
6.1 Теоретические знания
6.2 Методы и навыки проведения экскурсий
6.3 Деловые знания и навыки
7 Специализированная тематика
7.1 Теоретические знания
7.2 Условия работы
8 Практическая подготовка
9 Оценка квалификации
10 Организаторы обучения
10.1 Общие положения
10.2 Обеспечение качества
10.3 Требования к преподавателям
10.4 Учебная зона
Приложения
Приложение А (нормативное) Языковые навыки, требуемые для проведения экскурсий
Приложение В (нормативное) Языковые навыки, требуемые для общения на уровне квалификационных требований
Приложение С (справочное) Отклонения типа А
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации
Библиография

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги
ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ТУРИСТСКИХ ГИДОВ И ПРОГРАММАМ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Tourist services
Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes

Дата введения – 2014–01–01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает минимальные требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации.

Примечание – Требования к программам подготовки, устанавливаемые настоящим стандартом, являются минимальными, но не исключают предоставления дополнительной подготовки или оценки дополнительных способностей туристских гидов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ЕН 13809 — 2003 Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология (EN 13809:2003 Tourism services – Travel agencies and tour operators – Terminology)

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 ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем документе используются термины и определения, содержащиеся в стандарте ЕН 13809 — 2003, а также нижеприведенные термины:

3.1 **туристский гид; гид-переводчик:** Лицо, ведущее экскурсии на выбранном туристами языке и разъясняющее культурное и природное наследие какой-либо территории; данное лицо, как правило, обладает необходимой квалификацией, подтверждаемой и (или) признаваемой соответствующим компетентным органом. [ЕН 13809 — 2003]

3.2 **демонстрационный тур:** Организованная экскурсия или поездка, проводимая квалифицированным туристским гидом, в ходе которой лица, проходящие подготовку, осуществляют наблюдение для овладения навыками и приобретения знаний, требуемых по программе подготовки.

3.3 **выездные занятия:** Организованная интерактивная экскурсия или поездка, проводимая в полевых условиях квалифицированными туристскими гидами и (или) специалистами, в ходе которой лица, проходящие подготовку, отрабатывают навыки и применяют приобретенные знания.

4 Требования к профессиональным качествам

4.1 Программа подготовки должна быть спланирована таким образом, чтобы дать возможность туристским гидам в пределах своей квалификации:

- представлять природные достопримечательности и памятники исторического наследия, страну (местность), в которой проводится экскурсия;
- сопровождать туристские группы и/или индивидуальных туристов (включая лиц с особыми запросами) во время осмотра природных достопримечательностей и памятников исторического наследия того или иного района;
- собирать и анализировать информацию, чтобы давать точные и уместные комментарии;
- давать туристам пояснения по вопросам культурного и природного наследия, а также окружающей среды;

- помочь туристам прочувствовать и понять те природные достопримечательности и памятники исторического наследия, с которыми они знакомятся, и (или) те места, которые они посещают;

- информировать туристов обо всех аспектах жизни данного района;

- формировать туристские группы для организованных экскурсий по своей территории;

- владеть соответствующим иностранным языком (гиды-переводчики).

4.2 Программа подготовки должна быть спланирована таким образом, чтобы дать возможность туристским гидам:

- оценить своих слушателей;

- приспособиться к их соответствующим интересам и требованиям путем подбора соответствующей информации;

- предоставлять соответствующую информацию всесторонним и коммуникативным образом.

4.3 Программа подготовки должна быть спланирована таким образом, чтобы дать возможность туристским гидам получить необходимую информацию:

- о туристской отрасли и тех туристах, которые посещают их регион;

- о соответствующих правилах и нормах, включая охрану здоровья и обеспечение безопасности;

- о порядке налогообложения и страхования;

- о маркетинге и проведении организованных экскурсий и туров.

5 Структура программ подготовки

5.1 Общие положения

Программа подготовки должна содержать следующие элементы:

- общие темы в соответствии с разделом 6;

- специализированные темы в соответствии с разделом 7;

- практическую подготовку в соответствии с разделом 8.

5.2 Продолжительность обучения

Программа подготовки должна состоять, как минимум, из 600 учебных единиц. Каждая учебная единица эквивалентна 60 минутам.

К учебным единицам могут относиться:

- лекции, консультации;

- удаленное (дистанционное) обучение;

- практические занятия;

- частные занятия и домашние задания.

Примечание – В некоторых случаях продолжительность подготовки, оговоренная в настоящем разделе, может быть увеличена с учетом исторических, географических и иных аспектов; в любом случае минимальная продолжительность практических занятий должна составлять 40% от общей подготовки.

Программа подготовки по общей тематике в соответствии с разделом 6 должна состоять, как минимум, из 180 учебных единиц. Минимальная продолжительность отдельных категорий должна быть следующей:

- теоретические знания в соответствии с подразделом 6.1 - 54 учебных единиц;

- методы и навыки проведения экскурсий и туров в соответствии с подразделом 6.2 - 108 учебных единиц;

- деловые знания и навыки в соответствии с подразделом 6.3 - 18 учебных единиц.

Программа подготовки по специализированной тематике согласно разделу 7 должна включать в общей сложности 180 учебных единиц. Минимальная продолжительность отдельных категорий занятий должна быть следующей:

- теоретические знания в соответствии с подразделом 7.1 - 162 учебных единиц;

- условия работы в соответствии с подразделом 7.2 - 18 учебных единиц.

Программа практической подготовки в соответствии с разделом 8 должна включать, как минимум, 240 учебных единиц.

В соответствии с вышеприведенными временными рамками в программе подготовки должна быть определена соответствующая продолжительность каждой из нижеследующих категорий:

- лекции, консультации;

- удаленное (дистанционное) обучение;

- практические занятия;

- время, которое обучаемые собираются потратить на частные занятия и домашние задания.

В отношении домашних заданий и частных занятий в программе подготовки должен быть указан род предполагаемой деятельности.

5.3 Методология

Программа подготовки должна быть построена таким образом, чтобы обеспечить получение как теоретических, так и практических знаний и навыков, оговоренных в разделах 6 и 7.

6 Общая тематика

6.1 Теоретические знания

Программа подготовки должна содержать введение в следующие теоретические предметы:

- история и культура;

- правовая и политическая система государства;

- религии и философские течения;

Пример — Просвещение, либерализм, гуманизм

- история искусства и архитектуры;

- виды искусства (изобразительное искусство, музыка и т.д.);

- мировая география и геология;

- профессиональная этика.

6.2 Методы и навыки проведения экскурсий

6.2.1 Общие положения

Программа подготовки должна быть построена таким образом, чтобы лица, проходящие подготовку:

- обучались методам и навыкам в соответствии с подпунктами 6.2.2, 6.2.3 и 6.2.4;

- демонстрировали группе методы на практике в соответствии с подпунктами 6.2.2, 6.2.3 и 6.2.4, находясь в автобусе или ином транспортном средстве, на территории объекта и в ходе пешеходной экскурсии.

6.2.2 Методы подачи материала

Программа подготовки должна включать:

- постановку голоса, тренировку дикции, пользование микрофоном, тренировку дыхания;

- зрительный контакт, принятие соответствующей позы, язык мимики и жестов, отработку осанки;

- внешний вид и поведение;

- стиль и словарный запас.

6.2.3 Способы общения

Программа подготовки должна включать:

- адаптацию к требованиям аудитории и окружающим условиям;

Пример 1: Комментарии и материал.

- навыки межличностного общения;

- отбор, структурирование и увязку информации;

- рассмотрение и использование вопросов;

- управление стрессовыми ситуациями;

- планирование времени;

Пример 2: Дача кратких пояснений в отведенное для этого время.

- четкое разъяснение и описание основных достопримечательностей.

6.2.4 Умение управлять группой

Программа подготовки должна включать:

- позиционирование гида и группы;

- нейтральный подход и вежливое отношение;

- динамику группового поведения;

- оценивание риска;

- урегулирование кризисных и конфликтных ситуаций.

6.2.5 Проведение экскурсий с учетом особых потребностей

Программа подготовки должна включать:

- осознание потенциальных особых потребностей туристов (например, доступность и планирование для всех и каждого);

- адаптацию организованных экскурсий в целях обеспечения участия в экскурсии инвалидов или пожилых людей;

- адаптацию организованных экскурсий в целях обеспечения безопасности детей.

6.3 Деловые знания и навыки

Программа подготовки должна включать:

- основы экономики;

- туристский бизнес в мировом масштабе, его значимость и развитие;

- профессию туристского гида, положение данной профессии в туристском бизнесе;

- устойчивый туризм;

- коммерческие аспекты профессии туристского гида;

Пример 1: Бухгалтерский учет, маркетинг и администрирование.

- правовые аспекты профессии туристского гида;

Пример 2: Права интеллектуальной собственности, электронный бизнес и защита данных.

- изучение, планирование, формирование и доработку организованных экскурсий;

- правила охраны здоровья и обеспечения безопасности, управление в чрезвычайных ситуациях;

- подведение итогов и управление качеством.

Пример 3: Документирование, оценка, мониторинг, сохранение клиентской базы, удовлетворенность клиентов.

7 Специализированная тематика

7.1 Теоретические знания

7.1.1 Общие положения

Программа подготовки должна быть построена таким образом, чтобы позволить лицам, проходящим подготовку, получить правильное представление о культурном и историческом наследии того или иного места и его устойчивом развитии. Она должна содержать определенные элементы в соответствии с подпунктами 7.1.2 – 7.1.6.

7.1.2 История

Программа подготовки должна включать:

- вопросы политической, социальной и экономической истории;

- вопросы археологии;

- историю искусств;

- вопросы архитектуры.

7.1.3 Окружающая среда

Программа подготовки должна включать:

- вопросы географии и геологии;

- природное наследие;

Пример: Экосистемы и заповедные зоны.

- сведения о флоре и фауне;

- вопросы экологии;

- вопросы воздействия промышленности и сельского хозяйства на окружающую среду;

- вопросы погоды и климата.

7.1.4 Культура

Программа подготовки должна включать:

- виды искусства (виды актерского искусства и изобразительное искусство);

- литературу и лингвистику;

- обычаи, фольклор, традиции и мифологию;

- известные исторические личности.

Пример: местные ученые, местные герои.

7.1.5 Экономика

Программа подготовки должна включать сведения о:

- сельском хозяйстве;

- производстве;

- сфере услуг.

7.1.6 Современная жизнь

Программа подготовки должна включать информацию о:

- правовой и политической системе;

- социальной демографии;

- системе образования;

- системе социального обеспечения и здравоохранения;

- науке;

- культуре;

- досуге, отдыхе, развлечениях, спорте;
- пищевых продуктах и напитках;
- знаменитостях.

7.2 Условия работы

Программа подготовки должна включать:

- условия работы туристского гида;

Примечание – Следует уделять особое внимание гражданскому, торговому, трудовому и налоговому законодательству, а также социальному обеспечению.

- государственные и частные профессиональные организации, имеющие отношение к профессии туристского гида;
- законодательство в сфере туризма и культурного наследия.

8 Практическая подготовка

Программа подготовки должна включать демонстрационные туры и посещения достопримечательностей и памятников, которые относятся к основным объектам культурного или исторического наследия страны (местности), включенной в программу подготовки туристских гидов.

Выезды на местность предполагают использование автобуса или других транспортных средств, проведение обзорных и пеших экскурсий. Выезды на местность связаны с посещением сельских и городских районов, включенных в программу подготовки туристских гидов, а также включают посещения:

- музеев;
- художественных галерей;
- исторических объектов;
- археологических памятников;
- мест, представляющих архитектурную и культурную значимость, включая святые места;
- объектов природного наследия.

Практическая подготовка требует от лиц, проходящих подготовку, отработки навыков в ходе выездов на местность и применения приобретенных знаний.

9 Оценка квалификации

9.1 Независимая оценка осуществляется следующими способами:

- путем проведения письменных и устных экзаменов;
- путем практической демонстрации на месте, в ходе пешеходных экскурсий, в автобусе или другом транспортном средстве во время, по крайней мере, одной организованной экскурсии;
- путем привлечения преподавателей, имеющих соответствующую квалификацию.

9.2 При оценке языковых навыков лица, проходящие подготовку, должны демонстрировать свою способность:

- свободно владеть и общаться на родном для туристов языке;
- создавать атмосферу взаимопонимания путем использования соответствующей терминологии.

Оценка владения иностранным языком при проведении экскурсий должна осуществляться в соответствии с Приложением А.

9.3 При оценке языковых навыков лица, проходящие подготовку, должны демонстрировать свою способность эффективно общаться (например, в чрезвычайных ситуациях) на языке местности, включенной в программу подготовки туристских гидов.

Оценка способности общаться на иностранном языке в регионе, включенном в программу подготовки, должна осуществляться в соответствии с Приложением В.

9.4 Подтверждение компетентности требуется в отношении способности оказания первой медицинской помощи.

10 Организаторы обучения

10.1 Общие положения

Организатор обучения должен отвечать за:

- определение задач и обязанностей;
- назначение лица, несущего ответственность за программу подготовки;
- содержание программы подготовки с учетом потребностей туристского бизнеса;

- актуализацию методологии и дидактики программы подготовки;

- актуализацию подходов, используемых в программе подготовки.

До набора лиц, проходящих подготовку, организатор обучения должен убедиться в том, что они прошли обучение на соответствующем уровне, отвечающем требованиям программы подготовки.

Организатор обучения может учитывать свидетельства о предыдущей подготовке лиц, проходящих подготовку, и может в индивидуальном порядке предоставлять им освобождение от определенных разделов программы подготовки.

Организатор обучения требует от лиц, проходящих подготовку, выполнения программы подготовки, включая участие в практических занятиях.

10.2 Обеспечение качества

Организатор обучения разрабатывает и реализует внутренние процедуры, направленные на обеспечение качества осуществляемой программы подготовки, включая:

- содержание, методологию и дидактику;

- оборудование, административное управление, ресурсы и учебные материалы;

- выполнение преподавателями своих обязанностей.

Организатор обучения принимает соответствующие меры на основании оценки каждой реализуемой программы подготовки.

10.3 Требования к преподавателям

10.3.1 Общие положения

Для выбора преподавателей организатор обучения устанавливает объективные критерии отбора. Такие критерии обусловливают:

- сбалансированный преподавательский состав;

- проведение соответствующей аттестации преподавателей на предмет их квалификации и опыта работы в отношении частей программы подготовки, за которые они отвечают;

- соответствие знаний и навыков преподавателей действующим требованиям.

10.3.2 Квалификация преподавателей в области практической подготовки

Критерии отбора преподавателей, проводящих практические занятия, предполагают, что:

- преподаватели, проводящие демонстрационные туры, должны быть туристскими гидами;

- преподаватели, осуществляющие другую практическую подготовку, должны быть достаточно опытными туристскими гидами;

- преподаватели, осуществляющие выездные занятия на местности, должны быть специалистами в данной области.

10.4 Учебная база

Организатор обучения должен обеспечивать доступ к соответствующим средствам обучения, которые создают по мере необходимости условия для работы лиц, проходящих подготовку (например, помещения для обучения, столы для записи, планшеты, справочные материалы, компьютеры, визуальные или аудио-учебные пособия).

Учебная база должна быть пригодна для выполняемой деятельности и не должна создавать угрозы для здоровья и безопасности.

Приложение А

(нормативное)

Языковые навыки, требуемые для проведения экскурсий

- **Диапазон языковых средств**: Владение широким диапазоном языковых средств, позволяющим гиду четко изъясняться в определенном стиле по широкому кругу общих теоретических, профессиональных или досуговых тем, излагая свои мысли без каких-либо ограничений.

- **Отсутствие ошибок**: Постоянное сохранение высокой степени грамматической точности, редко допускаемые ошибки, которые гид, как правило, исправляет сам, когда они возникают.

- **Беглость речи**: Умение свободно и непринужденно выражать свои мысли практически без каких-либо усилий; только концептуально трудная тема может нарушить гладкое течение речи.

- **Общение**: Умение выбирать подходящую фразу для формирования своих замечаний с целью поддержания общения или вступления в разговор и умелой увязки своих высказываний с высказываниями других выступающих.

- **Связность речи**: Умение воспроизводить четкую, гладко текущую, хорошо структурированную речь, демонстрируя контролируемое использование организационных шаблонов, соединителей и связующих механизмов.

Примечание1 – В рамках социально-бытовой и туристской тематики пользователи на данном уровне могут самостоятельно решать многие повседневные проблемы, в частности, те, которые возникают в магазинах, ресторанах, банках и гостиницах. Они могут участвовать в продолжительных неофициальных беседах и могут свободно и достаточно выразительно обсуждать абстрактные или культурные темы. Они могут свободно, почти без усилий, делать сообщения, с помощью ударений и интонации точно передавая тончайшие оттенки значения. Они в состоянии четко и вразумительно изложить сложную тему, детализируя и обосновывая различные точки зрения. Им в принципе доступны нюансы значений и суждений, но у них могут возникать затруднения при обсуждении деликатных или сложных вопросов. При такой подготовленности они могут организовывать культурный отдых или участвовать в культурной программе в качестве

гостя. Пользователи на данном уровне в состоянии принимать довольно активное участие в различных культурных мероприятиях и наслаждаться чужой культурой. Находясь на рабочем месте, они в состоянии понимать инструкции, положения регламентов и отчеты, коль скоро в большинстве случаев тематика будет совпадать с областью знаний самих обучающихся и если не будут использоваться особо сложные понятия и доводы или необычный лексикон. Они в состоянии понимать большую часть из того, о чем идет речь на лекциях, презентациях или семинарах, если это не выходит за рамки их собственной области деятельности, хотя определенные трудности могут вызывать незнакомый акцент, культурные аллюзии и шутки, незнакомая или сложная тематика и разговорный язык. Такие профессиональные знания и навыки соответствуют Уровню С 1 Общеевропейских критериев степени владения иностранным языком [1].

Примечание 2 – Настоящий стандарт не требует от туристских гидов знания многих языков.

Приложение В

(нормативное)

Языковые навыки, требуемые для общения на уровне квалификационных требований

- **Диапазон языковых средств:** Владение достаточно широким диапазоном языковых средств, позволяющим гиду давать четкие описания, выражать мнение по самым общим темам, без какого-либо явного поиска слов, с использованием для этого достаточно сложных синтаксических форм.

- **Отсутствие ошибок:** Демонстрация относительно высокой степени контроля грамматических навыков; недопущение ошибок, которые приводят к недопониманию, и способность исправлять большинство из своих ошибок.

- **Беглость речи:** Способность придания словам более широкого смысла в довольно ровном темпе, хотя ему (или ей) приходится искать для этого словообразовательные модели и языковые выражения; иногда возникают довольно длинные паузы.

- **Общение:** Умение начать разговор, вступить в дискуссию по мере необходимости и прекратить разговор, когда ему (или ей) это требуется, хотя это не всегда выходит изящно; умение развивать дискуссию на знакомые темы, подтверждая понимание предмета дискуссии, вовлекая в нее других участников и т.п.

- **Связность речи:** Умение использовать ограниченное количество связующих механизмов для увязки своих высказываний с четкой, последовательной структурой беседы, хотя длинному высказыванию может быть присуща некоторая «скачкообразность».

Примечание 1 – В рамках социально-бытовой и туристической тематики пользователи на данном уровне могут самостоятельно решать большинство проблем, возникающих в магазинах, ресторанах и гостиницах. Например, они могут потребовать возврата денег или замены дефектных товаров и выразить удовольствие или

неудовольствие по поводу предоставленных услуг. Аналогичным образом они могут «разруливать» повседневные ситуации в поликлинике, банке, на почте, в аэропорту или на вокзале. Они в состоянии понимать устные и письменные указания в своей области, включая действующие положения и предупреждения об опасности, знаки и уведомления в общественных местах. Они могут осуществлять надежную передачу информации и могут давать разъяснения по возникшей проблеме. Они могут запрашивать дополнительные разъяснения и задавать дополнительные вопросы для проверки правильности понимания того, что докладчик намеревался сказать, и уточнять двусмысленные моменты. Находясь на рабочем месте, пользователи на данном уровне могут предоставлять информацию по знакомой тематике и могут принимать ограниченное участие в заседаниях. Они могут принимать и передавать послания, хотя со сложными посланиями могут возникать определенные трудности и могут проводить простые переговоры. Они могут задавать вопросы и с некоторыми затруднениями принимать участие в семинарах или консультациях. Они в состоянии читать простые учебные пособия и статьи, но не могут делать это достаточно быстро, чтобы справиться с программой курса теоретической подготовки. Такие профессиональные знания и навыки соответствуют Уровню В 2 Общеевропейских критериев степени владения иностранным языком [1].

Примечание 2 – Настоящий европейский стандарт не требует от туристских гидов знания многих языков.

Приложение С

(справочное)

Отклонения типа А

Отклонение типа А – это национальное отклонение действующих нормативных актов.

Настоящий стандарт не подпадает ни под одну директиву Европейского Союза. В тех или иных странах будут действовать такие отклонения типа А вместо положений европейского стандарта до тех пор, пока они не будут отменены.

№ п/п	Раздел стандарта	Страна	Отклонение
1	6.2	Греция	Постановлением Министерства развития и Министерства образования за № Т/7662/2002 (статьи 1, 2, 3, 13) определено, что обязательных курс подготовки Школы туристских гидов должен включать 1090 часов теоретических занятий (по общей и специализированной тематике) и минимум 100 полных дней практической подготовки, предполагающей регулярные выезды в места культурного или исторического наследия по всей Греции.
	6.2	Испания	В Статье 2 Королевского Указа R.D. 2217/1993, опубликованного в официальном государственном бюллетене 21 февраля 1994 года, говорится, что продолжительность курса подготовки установлена в подпункте 1 Приложения и составляет 1400 часов.
	6.2	Португа-лия	В соответствии с постановлением Министерства торговли и туризма и Министерства образования (№ 26-О/80 от 9 января 1980 года), которое регулирует порядок профессиональной подготовки туристских гидов в Португалии, установлена следующая минимальная продолжительность теоретической и практической подготовки: Для общенациональных туристских гидов – 3 года, или, приблизительно, 3000 часов согласно Статье 28. Для региональных туристских гидов – 1,5 года, или, приблизительно, 1300 часов согласно Статье 26.
2	9.2	Греция	Постановлением Министерства развития и Министерства образования за № Т/7662/2002 (Статья 10.3) определено, что в Греции для языковой подготовки туристических гидов, проводящих экскурсии, принят Уровень С2 в качестве уровня профессиональной квалификации (в соответствии с Общеевропейскими критериями степени владения иностранным языком).

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ЕН 13809 — 2003	IDT	ГОСТ Р ЕН 13809 — 2012 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология»
Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов: - IDT — идентичные стандарты.		

Библиография

[1] Совет Европы: Общеевропейские критерии степени владения иностранным языком

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т50 ОКСТУ 01.31

Ключевые слова: туристский гид, профессиональная подготовка, программы повышения квалификации, требования к профессиональным качествам, оценка квалификации, организаторы обучения

Разработчики:

Генеральный директор

ОАО «ВНИИС» В.Г. Версан

Исполнители:

Руководитель разработки,

Зав. отделом

ОАО «ВНИИС», к.т.н. Е.А. Лежина

Главный эксперт ОАО «ВНИИС» В.А. Ковалевская

Инженер ОАО «ВНИИС» Д.В. Акутина

Инженер ОАО «ВНИИС» А.В. Липсюк

gost.e-ecolog.ru