ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 21103— 2015

ПРИКЛЮЧЕНЧЕСКИЙ ТУРИЗМ

Информация для участников

ISO 21103:2014
Adventure tourism — Information for participants
(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода на русский язык международного стандарта, указанного в пункте 4

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 28 сентября 2015 г. № 1395-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 21103:2014 «Приключенческий туризм. Информация для участников» (ISO 21103:2014 «Adventure tourism — Information for participants»)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2016

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

Введение IV
1 Область применения 1
2 Термины и определения 1
3 Контактная информация 2
4 Информация, предоставляемая до начала деятельности приключенческого туризма 2
4.1 Цель информации 2
4.2 Предварительная информация 2
5 Информация, предоставляемая в период деятельности приключенческого туризма 4
5.1 Цель информации 4
5.2 Предоставляемая информация 4
6 Информация, предоставляемая по окончании деятельности приключенческого туризма 4
6.1 Цель информации 4
6.2 Предоставляемая информация 4
Библиография 5

Введение

0.1 Приключенческий туризм

Приключенческий туризм является глобальной индустрией, которая приобретает все большее значение. Деятельность приключенческого туризма, осуществляемая на коммерческой, не коммерческой или благотворительной основе, включает признанный и неотъемлемый элемент риска. Принятие рисков может принести успех, но может сопровождаться опасностью. В целях максимального успеха поставщики приключенческого туризма должны работать настолько безопасно, насколько это возможно.

ISO 21101, ISO/TR 21102 и настоящий стандарт обеспечивают основу для деятельности приключенческого туризма, ее планирования поставщиками и безопасного предоставления по возможности.

Эффективное внедрение ISO 21101, ISO/TR 21102 и настоящего стандарта будет способствовать потребителям в осуществлении осознанного выбора в отношении деятельности и поставщиков.

0.2 Стандарты приключенческого туризма

Целью стандартов приключенческого туризма является установление минимальных требований к системе управления безопасностью и коммуникации с участниками. Они являются независимыми субъектами, так как применяются для различных аспектов приключенческого туризма.

- ISO 21101 устанавливает, как организация в сфере приключенческого туризма управляет своею деятельностью с позиций безопасности;
- ISO/TR 21102 устанавливает данные о минимальной компетенции лидеров, ответственных за организацию приключенческого туризма;
- Настоящий стандарт устанавливает минимальную информацию по безопасности, которая будет доведена до участников и потенциальных участников до начала, в период и по окончании деятельности приключенческого туризма.

0.3 Цели настоящего стандарта

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к информации, которая должна быть приведена в договоре об осуществлении деятельности приключенческого туризма и включает в себя перечень мероприятий, с целью ее предоставления потенциальным участникам и другим заинтересованным сторонам.

Предоставление достоверной информации для участников в соответствии с настоящим стандартом, поможет участникам и потенциальным участникам сделать информированный выбор деятельности приключенческого туризма на стадии заказа, в период и по окончании деятельности. Эта информация должна помочь участникам понять риск и быть предоставлена с целью снижения риска опасностей для людей и/или повреждения оборудования. Это увеличивает вероятность безопасной деятельности.

В контексте туризма поставщикам приключенческого туризма необходимо учитывать риски коммуникации, такие как языковые различия, которые могут вызвать неправильную интерпретацию информации. Необходимо предоставить информацию об имеющихся рисках в период активного отдыха. В целях обеспечения эффективной коммуникации информация, предоставленная участникам, должна содержать указания о передаче ими поставщику перечня сведений.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКЛЮЧЕНЧЕСКИЙ ТУРИЗМ

Информация для участников

Adventure tourism. Information for participants

Дата введения — 2016—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает минимальные требования к информации, которая должна быть предоставлена участникам до начала, в период и по окончании деятельности приключенческого туризма.

Настоящий стандарт может быть использован для всех поставщиков деятельности приключенческого туризма, работающих в различных географических, культурных и социальных условиях.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

2.1 **деятельность приключенческого туризма** (adventure tourism activity): Деятельность в целях организации приключенческого туризма, предполагающая определенную степень подготовки или руководства и преднамеренно принятый элемент риска (см. 2.8).

Примечание — Принятый элемент риска означает, что участник имеет минимальное представление о риске.

2.2 **уровень сложности** (level of difficulty): Оценка физической и психологической сложности, возникающей в период деятельности приключенческого туризма и связанной с необходимыми техническими возможностями, местностью, высотой или климатом.

2.3 **маршрут** (itinerary): Описание составных элементов, характерных для деятельности приключенческого туризма (см. 2.1), в котором перечислены расписания, места посещения и сферы деятельности.

2.4 **участник** (participant): Лицо, принимающее участие в деятельности приключенческого туризма (см. 2.1), но не являющееся членом руководства команды.

Примечания

1 Участник также может определяться как «клиент» или синонимом.

2 Руководство команды состоит из нескольких лидеров.

2.5 **поставщик деятельности приключенческого туризма** (adventure tourism activity provider): Физическое лицо или организация, имеющие общую ответственность за все аспекты осуществления деятельности приключенческого туризма (см. 2.1).

Примечание — Деятельность приключенческого туризма, может быть, предоставлена за оплату и без оплаты.

2.6 **поставщик третьей стороны** (third-party provider): Внешняя организация или физическое лицо, которое предоставляет услуги поставщикам деятельности приключенческого туризма.

2.7 **свободное время** (free time): Период в рамках общей продолжительности деятельности приключенческого туризма (см. 2.1) вне договорных обязательств поставщика деятельности приключенческого туризма (см. 2.5).

Издание официальное

2.8 **риск** (risk): Эффект неопределенности.

Примечания

1 Эффект является отклонением от ожидаемого — положительный или отрицательный эффект.

2 Неопределенность — это состояние дефицита информации, связанной с пониманием или знанием о событии, его последствиях или вероятности его возникновения.

3 Риск часто связывают с потенциальными «событиями» (определено в Руководстве ИСО 73:2009, 3.5.1.3) и «последствиями» (определено в Руководстве ИСО 73:2009, 3.6.1.3), или их комбинации.

4 Риск часто выражается в терминах комбинации последствий события (в том числе измененные обстоятельства) и связанной с этим «вероятности» (как определено в Руководстве ИСО 73:2009, 3.6.1.1) возникновения.

3 Контактная информация

Коммуникация с участниками должна быть точной и доступной.

При общении с участниками поставщики деятельности приключенческого туризма должны учитывать:

a) язык;

b) грамотность;

c) речевые, слуховые и зрительные нарушения.

Кроме того, поставщики деятельности приключенческого туризма должны обосновать место и формат (например печатный или электронный) предоставления информации.

Следует определять риски, связанные с коммуникациями в процессе деятельности приключенческого туризма (например языковые барьеры или шум) и реагировать на них, чтобы убедиться в том, что участники понимают указания лидера приключенческого туризма.

Примечание — Реагирование на коммуникационные риски в период деятельности могут включать, например использование знаков, сигналы рук или свист.

4 Информация, предоставляемая до начала деятельности приключенческого туризма

4.1 Цель информации

Этот подраздел включает информацию, которая должна быть предоставлена перед бронированием деятельности приключенческого туризма.

Информация должна быть доведена до потенциальных участников до начала деятельности приключенческого туризма, чтобы они могли осуществить осознанный выбор участия в деятельности.

Из-за рисков, свойственных приключенческому туризму, информация, предоставленная до начала деятельности, должна содержать информацию об источниках риска и соответствующих требованиях безопасности.

4.2 Предварительная информация

4.2.1 **Поставщик**

Предварительная информация о поставщике деятельности приключенческого туризма должна содержать:

a) наименование поставщика, юридическое наименование, юридический статус, контактные данные (адрес, номера телефонов, адреса электронной почты) и часы приема;

b) какие-либо стандарты, применяемые поставщиком деятельности приключенческого туризма, сертификаты и аккредитация, имеющиеся у поставщика;

c) любые необходимые лицензии и свидетельства о квалификации.

4.2.2 **Деятельность приключенческого туризма**

Предварительная информация о деятельности приключенческого туризма должна содержать:

a) описание деятельности приключенческого туризма, ее составных элементов и стоимости;

b) минимальное и максимальное число участников, лидеров и другого персонала;

c) услуги, предоставляемые в рамках деятельности приключенческого туризма, которые будут заказаны, в том числе:

1) виды транспорта и степень комфорта, предлагаемая участникам, а также идентификационная информация о поставщиках третьей стороны;

2) типы и уровень средств размещения;

3) блюда и напитки, которые должны быть предоставлены, в том числе специальное питание и диеты;

4) предоставляемое оборудование;

5) персонал для переноски оборудования в случае необходимости для труднопроходимой местности.

d) уровень сложности (с оценкой критериев) деятельности приключенческого туризма. При оценке уровня сложности следует принимать во внимание следующие факторы:

1) определенный уровень физической подготовки или психологической устойчивости, необходимых участнику;

2) продолжительность деятельности как в период тура, так и ежедневно;

3) необходимые знания и навыки;

4) любое требование для признания конкретной квалификации;

5) ожидаемые климатические условия;

6) трудности, связанные с местностью маршрута;

7) уровень сложности и оценка критериев, если это уместно.

e) маршрут деятельности приключенческого туризма, включая.

1) места посещения;

2) расчетное время отправления и прибытия в различные места;

3) расчетная продолжительность деятельности;

4) продолжительность свободного времени.

f) доступность экстренных служб;

g) доступность специально предназначенных объектов для инвалидов, детей и пожилых людей;

h) пол, число и функции лидеров или других наблюдателей, например родителей в случае, если группа состоит из несовершеннолетних участников в деятельности, осуществляемой в течение продолжительного периода;

i) информация о пригодности места для осуществления деятельности приключенческого туризма, в которой включены определенные группы людей, например по возрасту, полу или по способностям;

j) подробная информация о местных обычаях и политической обстановке;

k) подробная информация о местных законах, например.

1) запреты, касающиеся числа посетителей, например, в охраняемой природной территории, чтобы уменьшить ущерб от посещений человека;

2) запреты, касающиеся разжигания огня или применения аэрозолей, которые могут нарушить баланс природной среды.

4.2.3 **Договор**

Предварительная информация в договоре между поставщиком деятельности приключенческого туризма и участником должна включать:

a) содержание деятельности приключенческого туризма;

b) страховые данные поставщика, касающиеся участника;

c) вид страховки, необходимой для участника, и ее наличие;

d) факторы, которые могут привести к нарушению, изменению или отмене деятельности приключенческого туризма;

e) признание и принятие риска;

f) обязанности поставщика и участника;

g) процедуры рассмотрения жалоб;

h) процедуры отмены деятельности приключенческого туризма, включая альтернативные.

4.2.4 **Участник**

Предварительная информация об участнике должна содержать:

a) описание любой предварительной подготовки, ориентации и квалификации, связанных с деятельностью;

b) медицинские требования, например вакцинация, прививки, профилактика;

c) оборудование или одежда, которые будут предоставлены участникам, необходимые для участия в деятельности приключенческого туризма, должны быть настолько безопасными, насколько это возможно;

d) данные, которые должны быть запрошены у участников;

e) минимальный уровень физической подготовки.

5 Информация, предоставляемая в период деятельности приключенческого туризма

5.1 Цель информации

Этот подраздел включает информацию, которая должна быть предоставлена после бронирования и до окончания деятельности приключенческого туризма.

Целью предоставления этой информации является:

a) выдавать участникам четкое указание для того, чтобы их участие в деятельности было максимально безопасным;

b) ввести участников в курс о любых изменениях в деятельности, о свободном времени и обо всех обязанностях.

Примечание — Изменения могут происходить из-за проблем, возникающих в окружающей среде, таких как неблагоприятные погодные условия, несчастные случаи или болезни участников, повреждения или выход из строя оборудования и т. д. Важно предусмотреть, чтобы участники были должным образом проинформированы о возможности решения возникающих проблем. Для решения проблем можно использовать новые инструкции от лидеров в отношении управления проблемами и связанными с этим рисками, или участникам могут быть предоставлены другие варианты, например, прервать тур.

5.2 Предоставляемая информация

Минимальная информация, предоставляемая в период деятельности, включает:

a) указание о том, что произойдет на каждом этапе деятельности и то, что участники должны выполнять;

b) любые изменения в ранее предоставленной информации о деятельности — такие как риски, лидерство, сроки, свободное время, места или перевозка;

c) реагирование на инциденты и аварийные ситуации.

6 Информация, предоставляемая по окончании деятельности приключенческого туризма

6.1 Цель информации

Этот подраздел включает информацию, которая должна быть предоставлена по окончании деятельности приключенческого туризма.

Цель информации, предоставляемой по окончании деятельности приключенческого туризма, заключается в том, чтобы сделать участников осведомленными о возможных последствиях каких-либо проблем, возникших в период деятельности.

6.2 Предоставляемая информация

Минимальная информация, предоставляемая по окончании деятельности, включает:

a) описание проблемы;

b) последствия этой проблемы;

c) любые дополнительные данные или действия по решению проблемы, которая может возникнуть у участников.

Библиография

[1] ISO 21101, Приключенческий туризм. Системы управления безопасностью. Требования

[2] ISO/TR 21102, Приключенческий туризм. Лидеры. Компетентность персонала

[3] Руководство ISO 73:2009, Управление рисками — Словарь

УДК 658.386:006.354

ОКС 03.080.30
03.200

Ключевые слова: деятельность приключенческого туризма, участники, информация

Редактор *А.В. Липскюк*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Подписано в печать 08.02.2016. Формат 60 ×84 1/8.
Усл. печ. л. 1,40. Тираж 32 экз. Зак. 3852.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ». 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru