ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57280— 2016

Туристские услуги

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ГОРНОЛЫЖНОГО ТУРИЗМА

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

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 22 ноября 2016 г. № 1746-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Ноябрь 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, 2016, 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 Общие положения 1
5 Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма 2
6 Требования безопасности 3
7 Контроль качества и безопасности предоставляемых услуг горнолыжного туризма 3

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ГОРНОЛЫЖНОГО ТУРИЗМА

Tourism services.
General requirement for the services of mountain-skiing tourism

Дата введения — 2017—12—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма в горнолыжных комплексах различных видов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 32611—2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 54601—2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения

ГОСТ Р 55881—2016 Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов

ГОСТ Р 56643 Туристские услуги. Личная безопасность туриста

ГОСТ Р 57279 Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов

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—2014, ГОСТ Р 54601—2011, ГОСТ Р 55881—2016.

4 Общие положения

4.1 Горнолыжный туризм представляет собой разновидность горного туризма, включающую спуски с гор и катание на горных лыжах, сноубордах, скволах, сноускутах, монолыжах, телемарках и т. п. по естественным снежным склонам или специально подготовленным горнолыжным трассам.

Издание официальное

Горнолыжный туризм относят к активным видам туризма, который включает элементы лечебно-оздоровительного, рекреационного, спортивно-любительского и экологического туризма.

4.2 Услуги горнолыжного туризма предоставляются в горнолыжных комплексах (ГК) различных видов: горнолыжных туристско-рекреационных курортах, горнолыжным туристских центрах и на горнолыжных трассах с зонами отдыха.

В конкретных горнолыжных комплексах могут предоставляться услуги активных и пассивных видов отдыха.

Типовые пакеты базовых услуг в горнолыжных комплексах (ГК) различных видов включают 4 блока:

- основные, обеспечивающие и дополнительные услуги активных видов отдыха ГК (блоки услуг 1—3);
- услуги пассивных видов отдыха ГК (блок услуг 4).

Перечни типовых пакетов базовых услуг ГК с указанием необходимых условий для предоставления этих услуг приведены в приложении Б ГОСТ Р 55881—2016.

5 Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма

5.1 Предоставление услуг горнолыжного туризма характеризуется следующими параметрами:

- привлекательность услуг для туристов;
- доступность пакетов базовых услуг;
- ассортимент и полнота перечня дополнительных и обеспечивающих услуг.

5.2 К параметру привлекательности услуг горнолыжного туризма относят:

- доступность горнолыжных комплексов по удаленности от мест проживания основных потребителей услуг (географический радиус доступности);
- продолжительность горнолыжных сезонов;
- возможность обучения и совершенствования катания для туристов различных категорий;
- регулярность проведения плановых развлекательных мероприятий и их уровень;
- популярность и эксклюзивность отдельных оказываемых туристских услуг;
- полноценность и достаточность внутреннего информационного обеспечения горнолыжного комплекса;
- достаточность информации о горнолыжном комплексе и предоставляемых услугах на рекламных носителях (Интернет-сеть, Call-центры, туристские информационные центры, презентации, радио, ТВ, информационные щиты, стенды и др.).

5.3 К параметру доступности пакетов базовых услуг (услуг активных и пассивных видов отдыха) относят:

- отсутствие ограничений по возрасту, полу, антропологическим данным, показаниям здоровья в доступе к потреблению конкретных туристских услуг;
- доступность цен;
- дифференцированную оплату услуг в зависимости от сезона, дней недели и времени суток (тарифная политика);
- предоставление разовых услуг и услуг по абонементам, клубным картам;
- предоставление скидок потребителям льготных категорий;
- предоставление выбора удобного времени для посещения горнолыжного комплекса;
- возможность оформления предварительной заявки и бронирования;
- свободный доступ к информации о горнолыжном комплексе (времени работы, ценах, web-данных, предоставляемых услугах);
- управление доступом для общего потока туристов, членов клуба, VIP-клиентов, почетных гостей, участников соревнований и др.;
- формирование аудитории постоянного клиента (член клуба, накопительные скидки и др.);
- предоставление услуг горнолыжного туризма для туристов с ограниченными физическими возможностями.

5.4 К параметрам ассортимента и полноты перечня дополнительных и обеспечивающих услуг относят:

- наличие возможности тренинга по профильным дополнительным услугам (специализированные тренажеры и другое спортивное оборудование);
- возможность проведения занятий по общефизической подготовке в специально оборудованных спортивных залах;

- обследование здоровья (различные виды тестирования здоровья, изучение анамнеза и др.) и получение консультаций у специалистов, составление индивидуальных программ оздоровления на объектах горнолыжного комплекса;
- услуги предприятий питания различных типов (кафе, бары, рестораны) на склонах или в физкультурно-оздоровительных объектах и возможность их посещения в спортивном снаряжении;
- предоставление туристам бальнеологических услуг;
- предоставление туристам экскурсионных услуг;
- наличие зоны коммерческой торговли с соответствующим ассортиментом товаров в зонах проживания туристов в шаговой доступности (торговые предприятия, в т. ч. объекты мелкорозничной торговли, торговые автоматы);
- предоставление туристам охраняемых автостоянок с достаточным количеством мест на территории горнолыжных комплексов;
- предоставление туристам транспортных услуг;
- предоставление туристам бизнес- и конгресс-услуг.

Определение и выбор перечня предоставляемых услуг ГК (основных, дополнительных и обеспечивающих) для конкретного горнолыжного комплекса осуществляет самостоятельно исполнитель услуг — управляющая компания ГК, владелец ГК, администрация — в зависимости от специфики обслуживаемых категорий посетителей, покупательского спроса и условий функционирования ГК.

6 Требования безопасности

6.1 Предоставляемые услуги горнолыжного туризма должны обеспечить приемлемый для туристов уровень риска. Снижение рисков до приемлемого уровня достигается путем соблюдения основных мер безопасности, по ГОСТ 32611—2014 (разделы 6, 7), выполнения требований безопасности по ГОСТ Р 54601—2011 (разделы 5, 6).

6.2 Требования к обеспечению безопасности предоставления услуг активных видов отдыха приведены по ГОСТ Р 55881—2016 (раздел 5).

6.3 Требования к обеспечению безопасности предоставления услуг пассивных видов отдыха приведены по ГОСТ Р 55881—2016 (раздел 6).

6.4 Требования к обеспечению личной безопасности туристов должны соответствовать разделу 7 ГОСТ Р 54601—2011, ГОСТ Р 56643.

7 Контроль качества и безопасности предоставляемых услуг горнолыжного туризма

7.1 Для контроля качества и безопасности предоставляемых услуг горнолыжного туризма используют следующие методы:

- визуальный метод, включающий осмотр горнолыжного комплекса в целом и его туристской инфраструктуры;
- инструментальный метод, включающий измерение качества воздуха и воды в помещениях, оценку технического состояния туристского и спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря, измерение уровня освещенности открытых и крытых горнолыжных трасс, прочности крепления страховочных средств на любительских альпинистских маршрутах, трассах скалолазания и веревочных парках и т. д.;
- социологические исследования, включающие проведение анкетирования (опросов) или интервьюирования потребителей услуг и оценку результатов опроса;
- аналитический метод, включающий анализ документации: паспортов спортивных сооружений и оборудования, горнолыжных трасс и туристских маршрутов и др.

7.2 Оценку качества и безопасности предоставления услуг активных видов отдыха в ГК осуществляют по методике ГОСТ Р 57279.

УДК 658.514.3:006.354 ОКС 03.100.01

Ключевые слова: трансфер технологий, результаты интеллектуальной деятельности, объект интеллектуальной собственности

Редактор *О.В. Рябиничева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *А.А. Ворониной*

Сдано в набор 05.11.2019. Подписано в печать 19.11.2019. Формат 60×84 1/8 Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,74.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

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