ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54602— 2022

Туризм и сопутствующие услуги

УСЛУГИ ИНСТРУКТОРОВ-ПРОВОДНИКОВ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2023

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным агентством по туризму (Ростуризм) и Автономной некоммерческой организацией Научно-информационный центр «Полярная инициатива» (АНО НИЦ «Полярная инициатива»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 401 «Туризм и сопутствующие услуги»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 декабря 2022 г. № 1700-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 54602—2011

*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

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2023

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туризм и сопутствующие услуги

УСЛУГИ ИНСТРУКТОРОВ-ПРОВОДНИКОВ

Общие требования

Tourism and related services. Services of instructors-conductors.
General requirements

Дата введения — 2023—06—30

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, индивидуальными предпринимателями и самозанятыми, оказывающими услуги на туристских маршрутах, требующих специального сопровождения.

Действия настоящего стандарта не распространяются на туристские мероприятия, проводимые в рамках спортивного и самодеятельного туризма, а также на туристские мероприятия, проводимые в образовательных учреждениях любой формы собственности.

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

ГОСТ Р 70582 Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования по обеспечению безопасности туристов

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 документа 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.

Издание официальное

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:** Лицо, прошедшее аттестацию, сопровождающее туристов (экскурсантов) и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов, требующих специального сопровождения (далее — туристский маршрут, требующий сопровождения инструктором-проводником).

3.2 **услуги инструкторов-проводников:** Услуги, предоставляемые инструкторами-проводниками на туристских маршрутах, требующих специального сопровождения, 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 [1].

4 Основные положения

4.1 Услуги инструкторов-проводников являются составной частью туристского продукта или туристских услуг, предоставляемых туроператорами/турагентами, индивидуальными предпринимателями и самозанятыми (далее — исполнители услуг инструкторов-проводников).

4.2 Услуги инструкторов-проводников оказываются на туристских маршрутах, требующих сопровождения инструктором-проводником. Перечень видов туристских маршрутов, требующих сопровождения инструктором-проводником, и категории их сложности, а также критерии отнесения туристского маршрута к соответствующей категории сложности, в том числе с учетом обеспечения безопасности туристов устанавливается [8].

4.3 К основным услугам инструктора-проводника относят:

- услуги по обеспечению безопасного прохождения туристских маршрутов, требующих сопровождения инструктором-проводником;
- проверку снаряжения туристов, проведение инструктажей туристов (экскурсантов), в том числе по обеспечению безопасности;
- обучение навыкам при занятиях активными видами туризма и отдыха и при прохождении по туристским маршрутам с активными способами передвижения, включая обучение основам альпинистских навыков, навыков горно-лыжного туризма, водных видов туризма, спелеологического туризма и др.

4.4 К дополнительным услугам инструкторов-проводников относят:

- информационные услуги, включая вопросы прохождения туристских маршрутов с активными способами передвижения и обеспечения безопасности на маршруте, минимизации рисков для туристов (экскурсантов), проката туристского снаряжения, оборудования и инвентаря и др.;
- предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов и естественных препятствий;
- индивидуальное обслуживание туристов (экскурсантов) на маршрутах, требующих сопровождения инструктором-проводником, в том числе туристов (экскурсантов) с ограниченными физическими возможностями;
- услуги фото- и видеосъемки по просьбе туристов (экскурсантов);
- обустройство мест группового и индивидуального отдыха и/или ночевок туристов (экскурсантов).

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 (экскурсантов) и окружающей среды и соответствовать требованиям, установленным [1], [2], [3].

5.2 Инструкторы-проводники должны пройти аттестацию в соответствии с [4].

5.3 Сведения об инструкторах-проводниках должны содержаться в едином федеральном реестре инструкторов-проводников в соответствии с [5].

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

5.5 Инструкторы-проводники при оказании услуг должны соблюдать правила оказания услуг инструктором-проводником, в том числе иметь при себе нагрудную идентификационную карточку инструктора-проводника, доступную для всеобщего обозрения, оказывать первую помощь сопровождаемым туристам (экскурсантов).

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

- безопасности в соответствии с ГОСТ 32611, ГОСТ Р 70582;
- точности и своевременности исполнения;
- эргономичности;
- комфортности;
- эстетичности;
- информативности в соответствии с ГОСТ 32612;
- доступности в соответствии с ГОСТ 32613.

5.7 Инструкторы-проводники оказывают услуги по прохождению туристских маршрутов в соответствии с договором о реализации туристского продукта или договором возмездного оказания услуг.

5.8 Инструкторы-проводники заблаговременно предоставляют туристам (экскурсантам) полную, необходимую и достоверную информацию о туристском маршруте, климатических и погодных условиях, необходимом минимальном перечне экипировки в соответствии с [6]. Требования к содержанию информации для потребителей туристских услуг также определены в ГОСТ 32612, ГОСТ Р 70582.

5.9 До выхода на туристский маршрут инструктор-проводник должен:

- информировать территориальные органы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по соответствующему субъекту Российской Федерации о планируемом прохождении туристского маршрута в соответствии с [7];
- изучить план прохождения туристского маршрута (основной, запасной маршрут, аварийные выходы с туристского маршрута), информацию о его продолжительности, об участках повышенной сложности, о местах ночлега, приютах, местах расположения укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и др., информацию о климатических и погодных условиях по пути следования по туристскому маршруту;
- провести инспекционный осмотр маршрута;
- обеспечить туриста (экскурсанта) групповым и индивидуальным снаряжением и оборудованием в соответствии с условиями договора и (или) проверку индивидуального снаряжения и оборудования туриста (экскурсанта);
- провести анализ возможных рисков для туристов (экскурсантов) на маршруте и предусмотреть меры для снижения выявленных рисков до приемлемого уровня;
- иметь аттестат инструктора-проводника;
- предоставить каждому туристу (экскурсанту) полную, достоверную и необходимую информацию (в том числе картографическую продукцию) о туристском маршруте, состоянии природных объектов, расположенных на маршруте, о возможности возникновения чрезвычайных ситуаций на маршруте (паводки, оползни, камнепады, сели, снежные лавины и др.), объектов транспортной, инженерной и туристской инфраструктуры (дорог, мостов, коммуникаций, приютов, объектов питания и т. д.), а также о границах и режимах особо охраняемых природных территорий (ООПТ) (в случае прохождения маршрута по ООПТ) и других природоохранных зон в данной местности (при наличии);
- предоставить иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов) и предотвращения травматизма;
- провести в очной форме инструктаж туристов (экскурсантов), в том числе по обеспечению безопасности в соответствии с ГОСТ 32611 с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута), а также о соблюдении режима ООПТ в случае прохождения маршрута по ООПТ, включая пропускной режим, рекомендаций по наблюдению за животным и растительным миром и других природоохранных правил;
- проверить в случае необходимости документы о проведении профилактических медицинских прививок туристам и/или наличие справки о состоянии здоровья туриста;
- проверить наличие и исправность минимально необходимого снаряжения на маршруте;

- с учетом количества туристов (экскурсантов) в группе, вида и категории сложности туристского маршрута обеспечить привлечение к оказанию услуг дополнительного количества инструкторов-проводников.

Безопасность туристов при занятии экологическим туризмом обеспечивается в соответствии с ГОСТ Р 70582.

5.10 Информация о туристском маршруте, направляемая представителями туристских организаций, инструкторами-проводниками в территориальные органы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в форме уведомления о туристском мероприятии, должна содержать следующие сведения:

- наименование, адрес, контактный номер телефона туристской организации (при проведении туристского мероприятия туристской организацией);
- фамилию, имя, отчество (при наличии) и контактный номер телефона инструктора-проводника, контактный номер телефона иного контактного лица;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) и контактный номер телефона туриста, фамилию, имя, отчество (при наличии) и контактный номер телефона его близкого родственника или иного контактного лица (для туриста, совершающего одиночный маршрут);
- список участников туристского мероприятия с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), даты рождения, адреса места жительства контактного номера телефона каждого из участников;
- планируемые даты выхода на маршрут и возвращения с маршрута, а также срок и способ информирования территориального органа МЧС России о его окончании;
- информацию о маршруте передвижения (месте начала и окончания маршрута, протяженности маршрута, предполагаемых местах ночлега и отдыха), маршрутах аварийных выходов (для маршрутов, имеющих категории сложности в соответствии с перечнем видов туристских маршрутов, требующих сопровождения инструкторов-проводников с указанием категории сложности, утвержденных [8]), наличии опасных участков на маршруте (речных порогов, водопадов, ледников, переходов по льду и иных участков);
- информацию об индивидуальном и групповом снаряжении, а также об оборудовании, включая средства индивидуальной защиты (страховочные веревки, каски, ледорубы и другое страховочное, спортивное и походное снаряжение и др.);
- наличие у участников туристского мероприятия средств оказания первой помощи, средств связи, применение которых обеспечит организацию связи с учетом особенностей маршрута передвижения или маршрута с сопровождением, и заряженных запасных элементов питания к ним, а также сигнальных средств;
- сроки (дату и время) и способы организации сеансов связи на туристском мероприятии, маршруте передвижения или маршруте с сопровождением;
- применяемые средства передвижения (при наличии);
- фамилию, имя, отчество (при наличии) и контактный телефон лица, предоставившего сведения;
- дополнительную информацию, которую желает сообщить ответственный представитель (при наличии).

5.11 Инструктор-проводник на туристском маршруте должен иметь:

- список туристов (экскурсантов) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), возраста и контактной информации (номер телефона) каждого туриста (экскурсанта);
- схему туристского маршрута с указанием категории сложности маршрута (основной, запасной маршрут, аварийные выходы с туристского маршрута), категорий трудности локальных препятствий, точек эвакуации, пунктов медицинской помощи, мест пополнения запасов питьевой воды, а также план действий туристов (экскурсантов), 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;
- аптечку для оказания первой помощи;
- данные о рационах питания (для туристского маршрута) с информацией о возможных местах пополнения продуктов;

- карту района туристского маршрута 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 маршрута с указанием способов и путей их преодоления;

- информацию о включенных в состав участников туристского мероприятия несовершеннолетних гражданах, не достигших 14-летнего возраста, на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних;

- информацию о включенных в состав участников туристского мероприятия несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

5.12 На туристском маршруте, требующем сопровождения инструктором-проводником, инструктор-проводник должен:

- постоянно контролировать соблюдение туристами (экскурсантами) требований личной безопасности;

- информировать туристов (экскурсантов) о возникновении угрозы жизни и (или) здоровью;

- оказывать помощь туристам (экскурсантам) при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев в соответствии с планом действий;

- оказывать первую помощь пострадавшим туристам (экскурсантам) и организовывать доставку потерпевших в медицинские учреждения;

- принимать меры для обеспечения сохранности имущества туристов;

- применять специальные средства индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения и связи в случае возникновения угрозы безопасности;

- незамедлительно информировать руководителя туристской организации, федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, аварийно-спасательные службы и (или) МЧС России и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на туристском маршруте;

- приостановить прохождение по маршруту в случае угрозы возникновения чрезвычайного происшествия (ситуации) и вывести туристов (экскурсантов) 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 умения по видам и категориям сложности туристских маршрутов, соответствующих профилю работы инструктора-проводника.

6.2 Инструкторы-проводники должны пройти аттестацию в организациях, включенных в реестр организаций, уполномоченных на проведение аттестации инструкторов-проводников по видам туристских маршрутов, требующих сопровождения инструктором-проводником, и категориям их сложности.

Примечание — Виды туристских маршрутов, требующих сопровождения инструктором-проводником, категории их сложности, а также критерии отнесения туристского маршрута к соответствующей категории сложности, в том числе с учетом обеспечения безопасности туристов, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

6.3 Инструкторы-проводники, являющиеся сотрудниками юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере туризма, осуществляют свою деятельность на основании должностных инструкций либо являются индивидуальными предпринимателями или самозанятыми.

6.4 Инструкторы-проводники должны иметь опыт прохождения туристских маршрутов и восхождений, соответствующих требованиям для присвоения второго спортивного разряда или выше по видам спорта «Спортивный туризм» или «Альпинизм» в качестве руководителя или участника.

6.5 Инструкторы-проводники должны обладать необходимыми знаниями и навыками по оказанию медицинской помощи, иметь документ, подтверждающий подготовку по оказанию первой помощи, владеть основами психологии малых групп и основами экскурсионной работы.

6.6 Представители Федерации спортивного туризма России (ФСТР) участвуют в обучении и стажировке инструкторов-проводников.

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

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.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

[2] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

[3] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852)

[4] Положение об аттестации инструкторов-проводников (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 1 июня 2022 г. № 1003)

[5] Правила ведения единого федерального реестра инструкторов-проводников и перечня сведений, содержащихся в едином федеральном реестре инструкторов-проводников, размещаемых на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 29 апреля 2022 г. № 780)

[6] Правила оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2022 г. № 991)

[7] Постановление Правительства Российской Федерации от 3 марта 2017 г. № 252 «О некоторых вопросах обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации»

[8] Распоряжение Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2021 г. № 744-р «Об утверждении перечня видов туристских маршрутов, требующих сопровождения инструктором-проводником, категорий их сложности и критериев отнесения туристского маршрута к соответствующей категории сложности, в том числе с учетом обеспечения безопасности туристов»

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.200.99

Ключевые слова: инструктор-проводник, окружающая среда, туристские услуги, организатор путешествия, общие требования

Редактор *З.А. Лиманская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 16.01.2023. Подписано в печать 19.01.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

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