ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53522— 2022

ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ

Основные положения

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. № 1701-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 53522—2009

*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

ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ

Основные положения

Tourist and excursion services. Main provisions

Дата введения — 2023—06—30

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на туристские и экскурсионные услуги, оказываемые юридическими лицами, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, и (или) индивидуальными предпринимателями и (или) самозанятыми.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 32611 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

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

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 50681 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг

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

ГОСТ Р 54604 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

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 Р 50646, [1], а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **туристские услуги:** Результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица, индивидуального предпринимателя, самозанятого) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста, экскурсанта) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации.

Издание официальное

3.2 **экскурсионные услуги:** Туристские услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий.

3.3 **экскурсия:** Коллективное или индивидуальное посещение и изучение определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода (гида), гида-переводчика продолжительностью менее 24 часов без ночевки.

3.4 **(туристское) путешествие:** Коллективное или индивидуальное передвижение/перемещение туриста (экскурсанта) с постоянного места жительства с познавательными, оздоровительными, профессионально-деловыми, физкультурно-спортивными и другими целями в течение определенного времени.

3.5 **туристский поход:** Вид путешествия, осуществляемого пешком или активными способами передвижения (согласно ГОСТ Р 54601), предусматривающими продолжительное интенсивное использование мускульной силы туриста (экскурсанта), по определенному маршруту, под руководством квалифицированных специалистов или самостоятельно (силами и средствами самих участников похода).

3.6 **маршрут путешествия:** Путь следования туриста (экскурсанта), включающий посещение объектов, географических пунктов и иных мест при совершении путешествия.

3.7 **программа путешествия:** Информация о времени и последовательности посещения объектов, географических пунктов и иных мест, входящих в маршрут путешествия.

3.8 **условия путешествия:** Содержание, виды и категории услуг проживания, питания, перевозки, экскурсионного обслуживания и иных услуг, оказываемых туристу (экскурсанту).

3.9 **памятка туристу:** Необходимая, полная и достоверная информация о стране (месте) временного пребывания и особенностях путешествия.

3.10 **перевозчик:** Организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие услуги по перевозке туристов пассажирским транспортом различных видов.

3.11 **трансфер:** Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место) временного пребывания до места размещения и обратно.

Примечание — Программой путешествия могут быть предусмотрены также дополнительные внутренние перевозки в пределах страны (места) временного пребывания туристов.

3.12 **качество туристских услуг:** Совокупность свойств и характеристик услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности туристов (экскурсантов).

3.13 **оценка качества туристских услуг:** Количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества туристских/экскурсионных услуг установленным требованиям.

3.14 **свидетельство о присвоении категории:** Документ, удостоверяющий соответствие услуги или объекта туристской индустрии требованиям системы классификации, утвержденной органом исполнительной власти в сфере туризма.

Примечание — Использованные в тексте дополнительные термины «туризм», «туристская деятельность», «туроператорская деятельность», «турагентская деятельность», «туроператор», «турагент», «субагент», «туристский продукт», «туристская индустрия», «формирование туристского продукта», «продвижение туристского продукта», «реализация туристского продукта», «внутренний туризм», «въездной туризм», «выездной туризм», «международный туризм», «заказчик туристского продукта», «туристская путевка», «турист», «экскурсант», «экскурсовод (гид)», «гид-переводчик», «инструктор-проводник» применены в значениях, установленных федеральным законом [1].

4 Основные положения

4.1 Туристские услуги, входящие в туристский продукт, оказываются физическим лицам (туристам, экскурсантам) туроператорами, турагентами, предприятиями туристской индустрии, операторами информационных систем, а также организациями, предоставляющими услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников в соответствии с заключенными договорами, либо самозанятыми.

4.2 Туроператоры в соответствии со сферой туроператорской деятельности могут быть:

- туроператорами по организации международного туризма (въездного/выездного);
- туроператорами по организации внутреннего туризма;
- туроператорами по организации международного (въездного и/или выездного) и внутреннего туризма.

4.3 Туроператоры и турагенты (субагенты) осуществляют свою деятельность на основании [1], [2] (ст. 160), [3], [4] и в соответствии с [5].

4.4 Деятельность туроператоров заключается в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

4.5 Формирование туристского продукта осуществляется туроператорами по их усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка, или по заказу туриста или иного заказчика туристского продукта и состоит из следующих этапов:

- анализа конъюнктуры рынка;
- проектирования туристских услуг в соответствии с установленными требованиями ГОСТ Р 50681 и ГОСТ 32613;
- планирования туристского продукта;
- ценообразования туристского продукта.

4.5.1 Во внутреннем и въездном туризме формирование туристского продукта осуществляется путем разработки программы путешествия по определенному маршруту, включающей комплекс услуг, предоставляемых на основании договоров, заключаемых между туроператором и субъектами туристской индустрии.

4.5.2 В выездном туризме формирование туристского продукта осуществляется на основании договоров, заключаемых туроператором с перевозчиком и принимающей стороной — иностранным туроператором или иным субъектом туристской индустрии иностранного государства.

4.6 Продвижение туристского продукта осуществляется туроператором самостоятельно или турагентом (субагентом) на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом и предусматривающего:

- проведение рекламных кампаний в соответствии с действующим законодательством [6];
- организацию и участие в специализированных выставках, ярмарках, рекламных турах, информационных конференциях;
- проведение PR-акций, в том числе распространение информации о туроператоре и его туристском продукте в прессе, на радио и телевидении, организация презентаций, корпоративных мероприятий и др.;
- работу с турагентствами по стимулированию сбыта.

Примечание — В целях стимулирования сбыта через турагентства используются комиссионные вознаграждения, бонусная система поощрений, совместная реклама, on-line бронирование, регулярная рассылка каталогов, проведение семинаров, организация ознакомительных туров и др.;

- стимулирование потребителей.

Примечание — В целях стимулирования потребителей применяются бонусно-накопительная система реализации туристского продукта постоянным потребителям, призы и подарки с фирменной символикой, проведение конкурсов, викторин, использование системы скидок и др.

4.7 Реализация туристского продукта осуществляется туроператором на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом или иным заказчиком, или турагентом (субагентом) на основании договора о реализации турпродукта, заключаемого между турагентом (субагентом) и туристом или иным заказчиком.

4.7.1 Исполнитель и потребитель туристских услуг до заключения окончательного договора о реализации туристского продукта могут заключить в письменной форме предварительный договор, в котором указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора (маршрут путешествия, вид транспорта, сроки поездки и ее продолжительность, категория средства размещения и пр.), а также сроки заключения сторонами договора о реализации туристского продукта.

4.7.2 Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем (туристом или иным заказчиком) считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем его существенным условиям и договор подписан обеими сторонами.

4.8 Реализация туристского продукта включает:

- предоставление информации о реализуемых туристских услугах, входящих в туристский продукт;
- принятие заказа и бронирование туристских услуг;
- заключение договора о реализации туристского продукта;
- страхование туристов;

- проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности;
- предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором;
- оценку и контроль качества исполнения туристских услуг.

4.8.1 Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт

Туроператоры и/или турагенты (субагенты), реализующие туристский продукт в соответствии с агентским договором, заблаговременно предоставляют туристам или иным заказчикам полную, необходимую и достоверную информацию о реализуемых туристских услугах, входящих в туристский продукт.

Требования к содержанию информации для потребителей определяются [1], [4] и [5].

4.8.2 Принятие заказа и бронирование туристских услуг

Заказ на приобретение туристского продукта от потребителей принимается, как правило, в письменной форме и оформляется в виде предварительного договора.

4.8.3 Заключение договора о реализации туристского продукта

Договор о реализации туристского продукта заключается в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, и подписывается обеими сторонами или уполномоченными лицами. Договор должен содержать все существенные условия, определенные [4] и [5].

Договоры о реализации туристского продукта, заключаемые турагентами (субагентами), могут содержать дополнительные условия в соответствии с [2].

Обязательной и неотъемлемой частью договора является туристская путевка установленного образца [7].

4.8.4 Страхование туристов и проведение инструктажа

Туроператор или турагент (субагент), реализующие туристский продукт, информируют туристов и экскурсантов об условиях договора добровольного страхования, возможности страхования дополнительных рисков, а также обеспечивают проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности в соответствии с требованиями ГОСТ 32611.

Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на руководителя туристской организации, оказывающей туристские и экскурсионные услуги (далее — туристской организацией).

4.8.5 Предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором

Туроператоры несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение всех туристских услуг, предоставление которых предусмотрено договором о реализации туристского продукта в соответствии с [1] и [4].

5 Виды туристских и экскурсионных услуг

5.1 Деятельность туристских организаций включает оказание туристских услуг следующих видов:
- услуг туроператора, осуществляющего деятельность в сфере внутреннего туризма;
- туроператора, осуществляющего деятельность в сфере въездного туризма;
- туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма;
- турагента (субагента) по продвижению и реализации туристского продукта;
- отдельных дополнительных услуг туроператора;
- отдельных дополнительных услуг турагента (субагента);
- экскурсионных услуг;
- информационно-рекламных услуг;
- услуг по организации перевозки туристов;
- по размещению (проживанию) туристов;
- по организации питания туристов;
- по организации досуга туристов;
- консультационных услуг;
- услуг экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников;
- услуг по обучению специальным туристским навыкам;
- прочих видов услуг.

5.2 Во внутреннем и въездном туризме услуги туроператора включают услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации перевозки туристов, а также следующие отдельные или комплексные услуги:
- по организации питания туристов;

- экскурсионные;
- информационно-рекламные;
- экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков;
- по организации конференций;
- по организации досуга туристов;
- инструкторов-проводников;
- консалтинговые;
- по обучению специальным туристским навыкам;
- прочие виды услуг.

5.3 Услуги туроператора в выездном туризме включают в себя услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации перевозки и трансфера туристов, а также следующие отдельные или комплексные услуги:

- по организации питания туристов;
- экскурсионные;
- информационно-рекламные;
- гидов-переводчиков;
- по организации конференций;
- по организации досуга туристов;
- инструкторов-проводников;
- посреднические услуги по страхованию;
- посреднические визовые услуги;
- прочие виды услуг.

5.4 Экскурсионные услуги оказываются в соответствии с ГОСТ Р 54604.

5.5 Туристские путешествия в зависимости от основной цели подразделяют на познавательные, лечебно-оздоровительные, курортно-рекреационные, профессионально-деловые, физкультурно-спортивные, религиозные (паломнические), событийные, круизные, активные, экстремальные, приключенческие, экологические, сельские, спелеотуры, водные и другие путешествия.

5.6 Услуги турагентов (субагентов) включают:

- реализацию туристского продукта, сформированного туроператором;
- бронирование туристских услуг, в том числе бронирование, приобретение, оформление и реализацию билетов на пассажирский транспорт различных видов;
- бронирование мест в гостиницах и иных средствах размещения;
- бронирование мест отдыха с полным комплексом услуг;
- бронирование, приобретение и реализацию билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные мероприятия различных видов;
- реализацию экскурсионных услуг;
- доставку туристских путевок, билетов на транспорт различных видов и на различные развлекательные, спортивно-зрелищные и другие мероприятия.

5.7 Информационно-рекламные услуги включают в том числе:

- предоставление рекламных и информационных материалов, в том числе о туристских организациях; о туристских и экскурсионных услугах (путешествиях, походах, экскурсиях, и т. п.); о формах обслуживания туристов и экскурсантов; об уровне и степени комфорта при предоставлении отдельных туристских услуг (категориях средств размещения, формах обслуживания в предприятиях питания, условиях транспортного обслуживания и т. д.);
- предоставление схем, карт, описаний маршрутов путешествий и другой информации, в том числе по обеспечению безопасности на маршрутах и минимизации рисков для туристов;
- проведение туристских выставок, ярмарок, праздников, вечеров с целью рекламы и продвижения туристского продукта;
- проведение выставок и ярмарок туристского снаряжения, оборудования и оснащения для туристских и экскурсионных организаций;
- проведение инструктажей туристов и экскурсантов, в том числе по обеспечению безопасности.

5.8 Услуги по перевозке и трансферу туристов (экскурсантов) транспортом различных видов включают перевозки:

- авиационным транспортом, в том числе вертолетным;
- пассажирским железнодорожным транспортом;
- пассажирским автомобильным транспортом (автобусами, автомобилями, квадроциклами и др.);

- водным транспортом (морскими, речными судами для перевозки пассажиров, в том числе маломерными судами);
- санным транспортом с использованием технических средств;
- транспортом других видов.

5.9 Услуги по размещению и проживанию туристов включают:
- гостиничные услуги в соответствии с [8];
- услуги организаций отдыха детей и их оздоровления;
- услуги, предоставляемые на круизных судах;
- услуги иных средств размещения.

5.10 Услуги по организации питания туристов оказывают предприятия общественного питания (рестораны, кафе, бары, столовые и предприятия других типов).

5.11 Услуги по организации досуга туристов включают в том числе:
- проведение туристских слетов, фестивалей, празднований и пр.;
- организацию концертов, спектаклей и других развлекательных мероприятий, анимационных программ;
- предоставление настольных спортивных игр, биллиарда, боулинга, игровых автоматов и т. п.;
- проведение физкультурно-оздоровительных и спортивно-зрелищных мероприятий;
- другие мероприятия по организации досуга.

5.12 Консультационные услуги включают в том числе:
- проведение консультаций по вопросам заключенных договоров о реализации туристского продукта и оказанию туристских услуг, оформления документов для получения виз, организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах;
- разработку индивидуальных и групповых туристских маршрутов различных видов и категорий сложности.

5.13 Услуги по обучению специальным туристским навыкам включают обучение:
- основам туристских навыков при проведении путешествий с активными способами передвижения (согласно ГОСТ Р 54601) и спортивных туров;
- основам альпинистских навыков;
- навыкам катания на горных лыжах и сноуборде;
- навыкам водных видов туризма;
- обучение основам безопасности в туризме.

5.14 Услуги прочих видов предоставляются в зависимости от вида и целей путешествия и включают в себя в том числе:
- содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма;
- содействие в приобретении (оформлении) страхового полиса на период путешествия или экскурсии;
- организацию трансфера туристов (экскурсантов);
- обеспечение безопасности массовых туристских мероприятий;
- услуги проката туристского оборудования, инвентаря и снаряжения;
- индивидуальное обслуживание туристов (экскурсантов) на маршрутах;
- обустройство мест массового и индивидуального отдыха туристов (экскурсантов);
- услуги по реализации сопутствующих товаров, в том числе сувенирной продукции.

6 Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг

6.1 Туристские и экскурсионные услуги, оказываемые исполнителем, должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

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

6.2 Оценку и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг осуществляют с помощью экспертного и социологического методов.

6.2.1 Экспертный метод предполагает проведение оценки деятельности на основе опроса и анализа суждений (качественных и количественных оценок) экспертов, специалистов отрасли, в том числе руководителей, менеджеров туристских и экскурсионных организаций, а также проверки технологических документов исполнителя туристских и экскурсионных услуг.

6.2.2 Социологический метод предполагает проведение социологических обследований (анкетирование, опрос, записи в книге отзывов туристов, интернет-отзывы) с последующим анализом полученных данных.

Библиография

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

[2] Гражданский кодекс Российской Федерации

[3] Федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»

[4] Закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

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

[6] Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»

[7] Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 9 июля 2007 г. № 60н «Об утверждении формы бланка строгой отчетности»

[8] Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г.)

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.200.99

Ключевые слова: туристские услуги, турагент, услуги турагентов, турпродукт, договор о реализации турпродукта

Редактор *З.А. Лиманская*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *С.В. Смирнова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 16.01.2023. Подписано в печать 24.01.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,20.

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

gost.e-ecolog.ru