ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54604— 2022

Туризм и сопутствующие услуги

ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ

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. № 1704-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 54604—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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Виды экскурсионных услуг и экскурсий 3
5 Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям 4
6 Требования безопасности экскурсионных услуг 5
7 Требования к исполнителям экскурсионных услуг, в том числе к экскурсоводам (гидам) и гидам-переводчикам 6
8 Оценка и контроль качества исполнения экскурсионных услуг 6
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туризм и сопутствующие услуги

ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

Tourism and related services. Excursion services. General requirements

Дата введения — 2023—06—30

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к экскурсионным услугам, процессам их формирования и оказания.

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

На основе настоящего стандарта могут быть разработаны нормативные документы, устанавливающие требования к конкретным экскурсионным услугам, в том числе стандарты организаций — исполнителей экскурсионных услуг.

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 53522 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

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.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по [1], ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 53522, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **экскурсионные услуги**: Туристские услуги по разработке, организации и проведению экскурсий.

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

3.3 **экскурсант**: Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 ч без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

3.4 **экскурсовод (гид)**: Лицо, являющееся гражданином Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, прошедшее аттестацию и оказывающее услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту.

3.5 **гид-переводчик**: Лицо, являющееся гражданином Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, прошедшее аттестацию и свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для оказания туристам (экскурсантам) услуг гида-переводчика по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту.

3.6 **объекты экскурсионного показа (экскурсионные объекты)**: Материальная основа экскурсионного показа, включающая памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (заповедники, заказники, реликтовые растения и др.), промышленные и другие предприятия, экспозиции музеев, картинных галерей, выставок, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.

3.7 **демонстрация (экскурсионного) объекта**: Совокупность методических приемов и форм предоставления информации, с помощью которых проводят ознакомление экскурсантов с объектом показа в соответствии с целью и тематикой экскурсии.

3.8 **программа экскурсии (экскурсионная программа)**: Последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах.

3.9 **маршрут экскурсии**: Путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение объектов показа.

3.10 **технологическая карта экскурсии**: Документ, устанавливающий последовательность посещения и изучения объектов на маршруте экскурсии в соответствии с определенной тематикой, включающий в себя пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и т. д.

3.11 **качество экскурсионных услуг:** Совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.

Примечание — Характеристики экскурсионных услуг включают профессиональную подачу материалов экскурсии, владение методикой экскурсии, этику общения экскурсовода и экскурсантов, эстетичность и комфортность экскурсии.

3.12 **оценка качества экскурсионных услуг:** Количественное или качественное определение степени соответствия показателей качества экскурсионных услуг установленным требованиям.

3.13 **условия предоставления экскурсионных услуг:** Совокупность факторов, воздействующих на туриста (экскурсанта) в процессе предоставления экскурсионных услуг.

3.14 **экскурсионная методика (методика ведения экскурсии):** Совокупность методических приемов подготовки и проведения экскурсий, а также требований и правил, предъявляемых к экскурсии.

3.15 **контрольный текст экскурсии:** Технологический документ, включающий познавательную, историческую, научную, техническую и другую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии.

Примечание — На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности экскурсии с учетом интересов экскурсантов определенных категорий.

3.16 **«портфель экскурсовода»:** Условное наименование комплекта информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин, видео- и аудиоматериалов и др.), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии.

4 Виды экскурсионных услуг и экскурсий

4.1 Экскурсионные услуги представляют собой деятельность субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных организаций), а также экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков по разработке, организации и проведению экскурсий.

Экскурсионные услуги могут быть оказаны отдельно либо являться частью туристского продукта.

4.2 Услуги по разработке, организации и проведению экскурсий осуществляют туроператоры, турагентства, туристско-экскурсионные, экскурсионные организации, экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, а также учреждения, осуществляющие функции и регламентирующие порядок организации экскурсионных маршрутов и услуг в пределах своих объектов, территорий, в том числе, учреждения, осуществляющие функции по управлению особо охраняемыми природными территориями (ООПТ).

4.2.1 Подготовка экскурсии должна быть проведена специалистами в области экскурсионных услуг (экскурсоводом (гидом), гидом-переводчиком или группой экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков) в соответствии с экскурсионной методикой и включать в себя несколько этапов:

- определение цели и задач экскурсии;
- выбор темы и разработку концепции экскурсии;
- изучение и сбор информации по теме экскурсии;
- отбор и изучение экскурсионных объектов;
- составление маршрута экскурсии;
- объезд или обход маршрута;
- методическую разработку, определение приемов и техники ведения экскурсии, в том числе составление технологической карты экскурсии по ГОСТ Р 50681;
- подготовку текста для проведения экскурсии;
- комплектование «портфеля экскурсовода» (при наличии);
- проведение пробной экскурсии;
- представление экскурсии на рецензирование независимым экспертам в области экскурсионных услуг (при необходимости);
- утверждение экскурсии приказом экскурсионной организации.

Число этапов, указанных в 4.2.1, может быть сокращено по решению руководства экскурсионных организаций, индивидуальных предпринимателей либо самозанятых лиц.

Примечание — На особо охраняемых природных территориях для подготовки экскурсии рекомендуется привлекать специалистов экологического просвещения и научной деятельности.

4.2.2 Технические документы, необходимые для организации и проведения экскурсий, по содержанию должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50681.

4.3 Классификация экскурсий

Экскурсии классифицируют в зависимости от содержания, тематики, места проведения, категории участников, формы проведения и других признаков.

4.3.1 Экскурсии в зависимости от содержания подразделяют на обзорные и тематические.

4.3.1.1 Обзорные экскурсии представляют собой многоплановые экскурсии с использованием исторических материалов и демонстрацией различных объектов показа, находящихся на определенной территории.

4.3.1.2 Тематические экскурсии раскрывают определенную тему и подразделяются на следующие виды:

- исторические: историко-краеведческие, историко-религиозные, археологические, этнографические, военно-исторические, историко-биографические;
- производственные: производственно-исторические, производственно-экономические, производственно-технические и профессионально-ориентационные;
- искусствоведческие: историко-театральные, историко-музыкальные, этнографические, экскурсии в картинные галереи, выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов;

- литературные: литературно-биографические (по местам, связанным с биографией и творчеством писателей, поэтов, драматургов); историко-литературные (посвященные определенным периодам развития литературы), литературно-художественные (по местам, описанным в произведениях писателей) и т. п.;

- архитектурно-градостроительные: с показом памятников архитектуры определенного исторического периода и различных архитектурных стилей, связанные с творчеством какого-либо архитектора, а также знакомящие с исторической планировкой и застройкой городов и районов;

- с религиозной тематикой: с посещением объектов религиозных культов и ознакомлением с их историей;

- экологические: в том числе с посещением природных комплексов, наблюдением, а также непосредственным изучением различных объектов, явлений и процессов в естественных или искусственно созданных условиях, в частности для формирования индивидуальной экологической культуры туриста (экскурсанта) помощи туристу (экскурсанту) в процессе естественнонаучного образования;

- другие.

4.3.2 В зависимости от места проведения экскурсии подразделяют на городские, загородные, музейные, производственные, религиозные и комплексные.

4.3.3 По способу передвижения экскурсии подразделяют на пешеходные, экскурсии с использованием транспорта различных видов (автомобильного, водного, авиационного, железнодорожного, городского электрического, гужевого и др.) и комбинированные (транспортно-пешеходные).

4.3.4 В зависимости от состава и числа участников экскурсии подразделяют на экскурсии для взрослых (в том числе для пожилых людей), детей и молодежи.

4.3.5 По составу участников экскурсии подразделяют на экскурсии для российских туристов, для иностранных туристов, для религиозных паломников, для людей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе инвалидов и т. п.

4.3.6 По форме проведения экскурсии подразделяют на обычные, трассовые, учебные, игровые, интерактивные, анимационные (экскурсии-массовки, экскурсии-прогулки, экскурсии-концерты, экскурсии-спектакли и др.).

4.3.7 В зависимости от сложности маршрута экскурсии подразделяют на обычные и с активными способами передвижения.

4.3.8 В зависимости от числа участников экскурсии подразделяют на индивидуальные (от одного до четырех экскурсантов) и групповые (от пяти экскурсантов и более).

4.3.9 В зависимости от продолжительности экскурсии подразделяют на непродолжительные (до четырех часов) и продолжительные (свыше четырех часов).

4.3.10 В зависимости от времени проведения экскурсии подразделяют на утренние, дневные, вечерние, ночные.

4.4 Программа экскурсий включает в себя: вступление, основную часть и заключение.

4.5 Услуги экскурсовода (гида) представляют собой деятельность по подготовке к экскурсии, сопровождению экскурсантов, проведению экскурсий, осуществляемую в соответствии с технологической картой и тематической направленностью экскурсии.

4.5.1 Экскурсовод (гид) должен владеть подробной информацией о стране (регионе, местности), в которой проводит экскурсию, о памятниках природы, истории, культуры, о местных традициях и обычаях, об условиях пребывания, необходимости оформления документов, телефонах и адресах служб экстренной помощи и обеспечения правопорядка, государственных учреждений, о режимах существующих ООПТ (в случае прохождения маршрута по территории ООПТ).

4.5.2 Экскурсовод (гид) самостоятельно разрабатывает (проектирует) программу экскурсии в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50681.

4.6 Услуги гида-переводчика представляют собой деятельность по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту на языке туристов (экскурсантов).

5 Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям

5.1 Экскурсионные услуги предоставляют юридические лица, индивидуальные предприниматели и самозанятые (далее — исполнители экскурсионных услуг) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации [1], [2].

5.2 Основными требованиями к экскурсионным услугам являются:

- соответствие функциональному назначению (информационная наполненность);
- точность и своевременность выполнения;
- соответствие требованиям безопасности жизни и здоровья;
- качество обслуживания.

5.2.1 Экскурсионные услуги должны соответствовать правилам оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком [3], функциональному назначению (соответствие темы экскурсии, указанной в программе, доступность и полнота изложения информации для экскурсантов соответствующих категорий согласно ГОСТ 32612).

Исполнители экскурсионных услуг должны предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах в соответствии с действующим законодательством [1], [3], правилами оказания услуг по реализации туристского продукта [4], в том числе инструкции для экскурсантов, включая правила поведения во время проведения экскурсии и пр.

5.2.2 При предоставлении экскурсионных услуг следует соблюдать требования продолжительности и своевременности выполнения экскурсии в полном соответствии с программой и договором на оказание экскурсионных услуг.

5.2.3 Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности. Требования безопасности к экскурсионным услугам изложены в разделе 6.

5.2.4 Качество обслуживания обеспечивает исполнитель экскурсионных услуг с использованием материально-технической и научно-методической базы и высоким профессиональным уровнем экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков.

5.2.4.1 Материально-техническая база исполнителя экскурсионных услуг должна позволять разрабатывать и реализовать экскурсионные услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта самостоятельно или при помощи соисполнителей на основании заключенных договоров.

5.2.4.2 Основным требованием к научно-методической базе исполнителя является наличие и использование в экскурсионной работе современных экскурсионных методик, включающих применение научно обоснованных приемов и способов подготовки, организации и проведения экскурсий, а также систему подготовки и повышения квалификации кадров.

5.3 Основными требованиями к экскурсиям являются: познавательная ценность, наглядность, достоверность, доступность, качество изложения материала (текста экскурсии), дифференцированный подход к экскурсантам различных категорий.

5.4 Текст экскурсии должен соответствовать следующим критериям: ясность и доступность изложения, четкость формулировок, необходимый (достаточный) объем фактического материала и информации по теме, литературный язык.

5.5 Маршрут экскурсии должен быть сформирован в логической последовательности, обеспечивать раскрытие темы, доступность и удобство осмотра объекта показа (специально оборудованные площадки), предусматривать отсутствие длительных пауз в показе и рассказе экскурсовода, наличие санитарных и мест парковки транспортных средств.

5.6 К моменту проведения экскурсии рекомендуется иметь несколько вариантов движения экскурсионной группы с целью возможности изменения маршрута.

5.7 При предоставлении услуг людям с ограниченными физическими возможностями туристские/экскурсионные организации руководствуются ГОСТ 32613.

6 Требования безопасности экскурсионных услуг

6.1 Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, ГОСТ 32611.

6.2 При оказании экскурсионных услуг должна быть обеспечена экологическая безопасность, предусматривающая предотвращение возможности оказания вредных воздействий на окружающую среду: флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра и т. п.

6.3 При проведении транспортных экскурсий должно быть обеспечено соблюдение требований действующего законодательства Российской Федерации по транспортной безопасности [5], [6].

7 Требования к исполнителям экскурсионных услуг, в том числе к экскурсоводам (гидам) и гидам-переводчикам

7.1 Экскурсоводы (гиды) и гиды-переводчики должны обладать следующими умениями и навыками:

- профессиональной подготовкой необходимого уровня и квалификацией, соответствующей выполняемой работе;
- знанием иностранных языков для гидов-переводчиков при обслуживании иностранных экскурсантов;
- навыками и опытом предоставления информации по предмету экскурсии и экскурсионным объектам.

Экскурсоводы (гиды) и гиды-переводчики должны соблюдать профессиональную этику поведения.

7.2 Экскурсоводы (гиды) и гиды-переводчики должны проходить аттестацию в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации [1], [7].

7.3 Исполнители экскурсионных услуг должны иметь должностные инструкции работы персонала.

8 Оценка и контроль качества исполнения экскурсионных услуг

8.1 Экскурсионные услуги, оказываемые исполнителем, должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации, а также договору оказания экскурсионных услуг [3].

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

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

8.2.2 Социологический метод предполагает проведение социологических исследований (анкетирование, опрос, записи в книге отзывов экскурсантов, Интернет-отзывы) с последующим анализом полученных данных.

8.3 Контроль качества исполнения экскурсионных услуг осуществляют руководители организаций — исполнителей экскурсионных услуг, а также уполномоченные органы государственной власти в соответствии с требованиями, установленными 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 экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2022 г. № 992)

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

[5] Федеральный закон от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»

[6] Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения»

[7] Положение об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 7 мая 2022 г. № 833)

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.200.99

Ключевые слова: экскурсионные услуги, экскурсия, экскурсовод (гид), экскурсант, гид-переводчик

Редактор *Н.А. Аргунова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *С.И. Фирсова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 16.01.2023. Подписано в печать 26.01.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26.

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