ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 50690— 2017

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «ВНИИС») при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации

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 31 октября 2017 г. № 1561-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 50690—2000

*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, 2017

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 УСЛУГИ

Общие требования

Tourist services. General requirements

Дата введения — 2018—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам.

Настоящий стандарт распространяется на туроператорскую, турагентскую деятельность, а также иную деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

Настоящий стандарт не распространяется на туристские услуги в области самодеятельного туризма.

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 51185 Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 53522 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 54600 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования

ГОСТ Р 54604 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

ГОСТ Р 55318 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов

ГОСТ Р 55319 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения

ГОСТ Р 56197 (ИСО 14785) Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования

ГОСТ Р 57286 Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. 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.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения, установленные Федеральным законом [1], а также следующий термин с соответствующим определением:

3.1 **туристские услуги:** Услуги по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации, в том числе в услугах перевозки, размещения, питания, экскурсий.

4 Общие положения

4.1 Туристские услуги предоставляют юридические лица, независимо от их организационно-правовой формы и индивидуальные предприниматели.

4.2 Туристские услуги должны соответствовать требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации [1], [2], а также положениям договора о реализации туристского продукта.

5 Виды туристских услуг

5.1 Туристская деятельность представляет собой туроператорскую и турагентскую деятельность, а также иную деятельность по организации путешествий.

Туристская деятельность включает в себя оказание основных и дополнительных (сопутствующих) туристских услуг.

5.2 К основным туристским услугам относят:

- услуги по размещению (проживанию) туристов;
- услуги по организации перевозки туристов (трансфер);
- экскурсионные услуги.

5.3 Дополнительные (сопутствующие) туристские услуги включают в себя:

- информационно-рекламные услуги;
- услуги по организации питания туристов;
- услуги по организации досуга туристов;
- консалтинговые (консультативные) услуги;
- услуги инструкторов-проводников;
- прочие виды услуг.

5.4 Отдельные дополнительные (сопутствующие) туристские услуги могут являться основными туристскими услугами при организации определенных путешествий. Так, услуги инструкторов-проводников являются основными в организованных туристских походах, при организации экстремального туризма.

5.5 Услуги туроператоров включают в себя услуги по формированию и/или продвижению и/или реализации туристского продукта.

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

5.7 Во внутреннем и въездном туризме услуги туроператора включают в себя услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации перевозки туристов, а также следующие отдельные или комплексные услуги:

- услуги по организации питания туристов;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;
- услуги по организации различных мероприятий;
- услуги по организации досуга туристов;
- услуги гидов-переводчиков;
- услуги инструкторов-проводников (в организованных туристских походах и экстремальном туризме);
- консалтинговые (консультативные) услуги;
- прочие виды туристских услуг.

5.8 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.

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

- услуги по организации питания туристов;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;
- услуги гидов-переводчиков;
- услуги по организации посещения различных мероприятий
- услуги по организации досуга туристов;
- услуги сопровождающих;
- услуги инструкторов — проводников (в организованных туристских походах и экстремальном туризме);
- услуги по страхованию;
- прочие виды туристских услуг.

5.10 Услуги турагентов включают в себя:

- реализацию туристского продукта, сформированного туроператором;
- продвижение туристского продукта, сформированного туроператором;
- бронирование туристского продукта, сформированного туроператором, в том числе бронирование, приобретение, оформление и реализацию билетов на пассажирский транспорт различных видов, мест (номеров) в гостиницах и других средствах размещения; мест отдыха с полным комплексом услуг; билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные мероприятия;
- бронирование и реализацию отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- доставку туристских путевок, проездных документов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и досуговые мероприятия;
- прочие услуги турагентов (в т. п. дополнительное страхование туристов и рисков, проведение дополнительных инструктажей туристов, содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма, консалтинговые услуги).

5.11 Услуги по размещению для временного проживания туристов включают в себя:

- услуги гостиниц и других средств размещения;
- услуги молодежных туристских лагерей и туристских баз, кемпингов, детских лагерей, детских оздоровительных лагерей;
- услуги по предоставлению мест для временного проживания в транспортных средствах (железнодорожных спальных вагонах, круизных и прогулочных кораблей и т. п.).

5.12 При выборе услуг проживания в различных средствах размещения, бронировании номеров в гостиницах или иных средствах размещения следует соблюдать правила предоставления гостиничных услуг [3], а также рекомендуется учитывать требования ГОСТ Р 55319, ГОСТ 51185.

5.13 Услуги по перевозке туристов (экскурсантов) транспортом различных видов включают в себя:

- перевозки пассажирским железнодорожным транспортом;
- перевозки пассажирским автомобильным транспортом (автобусами, автомобилями);
- перевозки пассажирским воздушным транспортом;
- перевозки пассажирским водным транспортом.

Услуги по перевозке туристов должны предоставляться с соблюдением законодательства Российской Федерации в сфере перевозок пассажиров автомобильным, железнодорожным, воздушным и водным транспортом.

Услуги по перевозке туристов должны предоставляться с соблюдением требований безопасности туристов.

5.14 Экскурсионные услуги включают в себя:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсоводов, гидов, гидов-переводчиков;
- услуги сопровождающих.

Экскурсионные услуги должны предоставляться с учетом ГОСТ Р 54604 и ГОСТ Р 53522.

5.15 Услуги по организации питания туристов включают услуги, оказываемые предприятиями общественного питания различных типов (рестораны, кафе, бары, столовые, буфеты и т. п.).

При организации питания туристов должны соблюдаться правила оказания услуг общественного питания [4].

5.16 Услуги по организации досуга туристов включают в себя организацию посещений мероприятий различной направленности: культурных, физкультурно-оздоровительных, спортивно-зрелищных мероприятий, организацию анимационных программ и пр.

5.17 Информационно-рекламные услуги включают в себя:

- предоставление рекламных и информационных материалов, в том числе о туристских организациях; туристских и экскурсионных услугах (путешествиях, походах, экскурсиях и т. п.); формах обслуживания туристов и экскурсантов; уровне и степени комфорта при предоставлении отдельных туристских услуг (категориях средств размещения, формах обслуживания в предприятиях питания, условиях транспортного обслуживания и т. д.);
- предоставление информации о предоставляемых туристских услугах в различных рекламных носителях (web-сайтах, журналах, каталогах, туристских схемах, картах, описаниях маршрутов путешествий);
- проведение выставок и ярмарок туристского снаряжения, оборудования и оснащения для туристских и экскурсионных организаций.

Информационно-рекламные услуги туристам предоставляют туроператоры, турагенты, а также туристские информационные центры (ТИЦ) с учетом ГОСТ Р 56197.

5.18 Консалтинговые (консультативные) услуги включают в себя:

- проведение туроператорами и турагентами консультаций туристов по вопросам заключения договоров о реализации туристского продукта и оказанию туристских услуг, оформления документов для получения виз, организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах;
- разработку туроператорами индивидуальных и групповых туристских маршрутов различных видов и категорий сложности.

5.19 Прочие услуги предоставляются в зависимости от вида и целей путешествия и включают в себя:

- содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма;
- содействие в приобретении (оформлении) страховых полисов на период путешествий или экскурсий;
- услуги по обучению основам туристских навыков включают в себя обучение туристов основам туристских навыков при проведении путешествий с активными способами передвижения;

Примечание — Услуги по обучению предоставляют субъекты туристской индустрии, обладающие соответствующими ресурсами.

- организацию проката туристского снаряжения, оборудования и оснащения.

5.20 Перечень прочих туристских услуг может быть расширен в зависимости от запросов туристов, экскурсантов и/или иных заказчиков.

6 Общие требования

6.1 Туристские услуги должны предоставляться в соответствии с [1], [2] и с учетом требований ГОСТ 32611, ГОСТ Р 53522 и настоящего стандарта. При оказании туристских услуг должны соблюдаться требования безопасности для жизни и здоровья туристов.

6.2 Туроператоры должны быть внесены в Единый Федеральный реестр туроператоров в установленном законодательством порядке [1].

6.3 Реализация туристских услуг осуществляется на основании договоров о реализации туристского продукта, заключаемых между туроператорами/турагентами и туристом или иным заказчиком [5].

6.4 Реализацию и продвижение турагентом туристского продукта, сформированного туроператором, осуществляют с учетом требований ГОСТ Р 54600.

6.5 При реализации туристского продукта туроператоры и турагенты обязаны предоставлять туристам достоверную информацию о реализуемом туристском продукте до подписания договора. Требования к информации должны соответствовать действующему законодательству [1], [2] и ГОСТ 32612.

6.6 Реализация отдельных туристских услуг (туристского продукта) может осуществляться в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи общего пользования (Интернет-связи).

6.7 При формировании и реализации туристских услуг, предназначенных для туристов с ограниченными физическими возможностями и людей пожилого возраста, рекомендуется учитывать создание специальных условий для совершения путешествий (туров) согласно ГОСТ 32613 и ГОСТ Р 57286.

6.8 Туристские организации должны располагать материально-техническими ресурсами для осуществления туристской деятельности, включая:

- наличие офиса для приема посетителей;
- применение современных информационно-коммуникационных технологий (аудиовизуальные средства, Интернет-ресурсы, наличие сайта и аккаунта в социальных сетях);
- наличие квалифицированного персонала;
- наличие методического и программного обеспечения.

6.9 Персонал в сфере туристской индустрии должен иметь уровень подготовки, необходимый для выполнения трудовых функций, с учетом требований ГОСТ Р 55318.

6.10 При организации офиса (помещений офиса) туроператоров/турагентов, реализующих туристский продукт, следует учитывать рекомендации, приведенные в таблице 1.

Таблица 1 — Рекомендации по организации офиса туроператора/турагента, предоставляющего туристские услуги

Требование к офису (помещениям офиса)	Характеристика
Внешний вид	Наличие вывески, содержащей сведения о полном фирменном наименовании туроператора/турагента, его юридическом адресе и графике работы. Удобные подходы (подъезды) к офису
Зона приема посетителей	Создание комфортных условий для приема посетителей, в том числе соблюдение санитарных требований и поддержание оптимальных параметров температуры помещения. Наличие мест для ожидающих посетителей
Оформление помещений для посетителей и персонала	Наличие оборудованных рабочих мест для персонала. Техническое обеспечение оперативной деятельности (средства связи, включая факсимильную связь, компьютеры, копировальная и множительная техника, технические средства для осуществления банковских и кассовых операций). Наличие рекламных проспектов, каталогов, брошюр и пр., расположенных в доступном для посетителей месте. Наличие мест для обслуживаемых посетителей
Информация для потребителей (расположенная в доступном для обозрения месте)	Копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица, копия свидетельства на право осуществления туроператорской деятельности для туроператоров (о внесении информации об организации в Единый Федеральный реестр туроператоров), закон РФ «О защите прав потребителей» в актуальной редакции; правила реализации туристского продукта в актуальной редакции, бланки документов, оформляемые при реализации туристского продукта, сведения о необходимости получения визы, порядок оформления загранпаспорта и визы и др., программы обслуживания туристов во время путешествия (тура), памятки, инструкции о поведении в обычных и чрезвычайных ситуациях на туристских маршрутах, письма и разъяснения о правилах пребывания в странах посещения, книга отзывов и предложений (пронумерованная и прошитая), контактные данные контролирующей организации, номера телефонов для вызова служб экстренного реагирования

7 Оценка и контроль качества туристских услуг

7.1 Качество туристских услуг на различных этапах их предоставления необходимо оценивать и контролировать.

7.2 Государственный контроль (надзор) за деятельностью организаций, предоставляющих туристские услуги, осуществляют уполномоченные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, в пределах своей компетенции [6].

7.3 Общественный контроль за качеством предоставления туристских услуг осуществляют общественные организации и объединения в сфере туризма и защиты прав потребителей.

7.4 Для оценки и контроля качества туристских услуг применяют экспертный и социологический методы.

7.5 Основными показателями качества туристских услуг являются удовлетворенность туристов, уровень доступности и надежности услуг.

Библиография

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

[2] Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»

[3] Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

[4] Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 «Правила оказания услуг общественного питания»

[5] Приказ Минкультуры России от 31 октября 2016 г. № 2386 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком», зарегистрированный в Минюсте России 13 апреля 2017 г. № 46358

[6] Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»

УДК 379.85:006.1:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: туристские услуги, туристская деятельность, туристский продукт, туроператор, турагент, общие требования

БЗ 12—2017/48

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 03.11.2017. Подписано в печать 10.11.2017. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26. Тираж 22 экз. Зак. 2240.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123001 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru