ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57854— 2017

УСЛУГИ ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ТУРИЗМА

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «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 31 октября 2017 г. № 1560-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*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

УСЛУГИ ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ТУРИЗМА

Общие требования

Health tourism services. General requirements

Дата введения — 2018—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам оздоровительного туризма.

Положения настоящего стандарта распространяются на услуги оздоровительного туризма, предоставляемые субъектами туристской индустрии в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Настоящий стандарт не распространяется на медицинские услуги.

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 50690 Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 51142 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия

ГОСТ Р 52024 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования

ГОСТ Р 52025 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей

ГОСТ Р 52493 Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия

ГОСТ Р 53522 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 54599 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха

ГОСТ Р 54604 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

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

ГОСТ Р 55321 Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования

ГОСТ Р 55699 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 56644 Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие 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 ежемесяч-

Издание официальное

ного 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 [1], [2], ГОСТ Р 53522, ГОСТ Р 54599, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **оздоровительный туризм:** Туристская деятельность, основной целью которой является оказание туристам оздоровительных, профилактических и рекреационных услуг, предоставляемых в лечебно-оздоровительных местностях и на курортах.

Примечание — Лечебно-оздоровительные местности и курорты, как правило, находятся вне мест постоянного проживания туристов.

3.2

природные лечебные ресурсы: Минеральные воды, лечебные грязи, рапа лиманов и озер, лечебный климат, другие природные объекты и условия, используемые для лечения и профилактики заболеваний и организации отдыха.

[[2], статья 1]

3.3

лечебно-оздоровительная местность: Территория, обладающая природными лечебными ресурсами и пригодная для организации лечения и профилактики заболеваний, а также для отдыха населения.

[[2], статья 1]

3.4

курорт: Освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объекты инфраструктуры.

[[2], статья 1]

4 Общие положения

4.1 Оздоровительный туризм представляет собой туризм в лечебно-оздоровительных и рекреационных целях.

Услуги оздоровительного туризма оказывают объекты туристской индустрии, расположенные в лечебно-оздоровительных местностях и на курортах и располагающие необходимыми природными, материальными и человеческими ресурсами.

К объектам туристской индустрии, предоставляющим услуги оздоровительного туризма, относят санатории, дома и центры отдыха, пансионаты, профилактории, отели, специализирующиеся на оздоровительных и СПА-программах, и другие аналогичные организации.

Особенности оказания услуг оздоровительного туризма заключаются в использовании природных лечебных ресурсов для оздоровления населения в сочетании с отдыхом, развлечениями и экскурсиями.

5 Классификация курортов

5.1 Курорты классифицируют по степени значимости и природно-климатическим особенностям.

5.2 По степени значимости различают курорты федерального, регионального значения, курорты местного значения, курортные регионы (районы).

Примечание — Присвоение курорту определенного статуса осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации [2], [3].

5.3 По природно-климатическим особенностям различают курорты:

- бальнеологические, где в качестве основных курортных факторов используется минеральная вода (для внутреннего и наружного применения);
- бальнеоклиматические, где основными курортными факторами выступают климат и минеральные воды;
- грязевые, на которых основными курортными факторами являются грязи (пелоиды);
- климатические (приморские, горные, лесные, степные), где основным курортным фактором является климат;
- переходные/смешанные курорты, на которых используют одновременно несколько курортных факторов.

5.4 В зависимости от географического расположения и характера климатических условий на курорте или в лечебно-оздоровительной местности при оказании услуг оздоровительного туризма может присутствовать и использоваться один или несколько природных лечебных факторов.

6 Объекты инфраструктуры курортов и лечебно-оздоровительных местностей

6.1 К объектам инфраструктуры курортов и лечебно-оздоровительных местностей относят следующие объекты:

- средства размещения;
- медицинские, лечебные, лечебно-профилактические организации.

Примечание — Деятельность медицинских (лечебных, лечебно-профилактических) организаций, а также деятельность санаторно-курортных организаций в части предоставления медицинских услуг не является предметом настоящего стандарта;

- общеоздоровительные объекты;
- предприятия питания;
- туристские и экскурсионные организации;
- физкультурно-оздоровительные и спортивные объекты и организации;
- объекты для досуга и развлечений;
- предприятия (организации) бытового обслуживания.

6.2 Средства размещения, используемые для временного проживания туристов на курортах и в лечебно-оздоровительных местностях, подразделяют на следующие виды:

- санатории (санаторно-оздоровительные и санаторно-курортные комплексы);
- центры (дома) отдыха;
- пансионаты;
- курортные гостиницы/отели;
- иные аналогичные средства размещения.

6.2.1 Центры (дома отдыха), оздоровительные комплексы, пансионаты являются объектами туристской индустрии, реализующими ограниченный набор общеоздоровительных услуг, направленных на оздоровление и организацию досуга туристов, в том числе по специальным программам, а также предоставляют дополнительные услуги.

6.2.2 К курортным гостиницам/отелям относят средства размещения, расположенные на курортах у моря, на берегу рек, водоемов, в горах, на особо охраняемых территориях и в других природных кластерах и субкластерах. Курортные гостиницы/отели, расположенные на морских курортах, могут предлагать услуги талассотерапии с использованием морской воды и продуктов моря.

6.2.3 К аналогичным средствам размещения относят СПА-гостиницы/отели, СПА-центры и СПА-комплексы с проживанием, велнесс-отели/центры/комплексы с проживанием; оздоровительные комплексы с проживанием и др.

6.2.4 К СПА-центрам относят общеоздоровительные объекты, расположенные обычно на бальнеологических курортах вблизи термоминеральных источников, что позволяет использовать воду определенного химического состава и температуры для различных оздоровительных и косметических процедур.

Примечание — СПА-процедуры, как правило, дополняют специальными программами питания, физкультурно-оздоровительными услугами, в том числе плаванием или купанием в бассейнах.

6.2.5 К велнесс-отелям (центрам, комплексам) относят общеоздоровительные объекты, в которых реализуется концепция здорового образа жизни, основанная на сочетании физического и ментального здоровья, правильного питания, разумных физических нагрузок и отказа от вредных привычек с целью предотвращения и профилактики заболеваний, а также признаков старения.

6.3 К общеоздоровительным объектам на курортах и в лечебно-оздоровительных местностях относят также водолечебницы, грязелечебницы, лечебные бани и сауны, бюветы с питьевой минеральной водой, бассейны с минеральной и обычной водой, пляжи, терренкуры и др.

6.4 К предприятиям питания, в которых предоставляют услуги питания для туристов, относят столовые, кафе и рестораны, бары, буфеты и предприятия питания других типов.

6.5 К объектам, предоставляющим туристские услуги, относят туристские и экскурсионные организации, компании, фирмы, бюро, в том числе отделения или филиалы.

6.6 К физкультурно-оздоровительным и спортивным объектам относят спортивные и физкультурно-оздоровительные центры, фитнес-объекты при санаториях, пансионатах, центрах отдыха, спортивные и тренажерные залы и студии, спортивные площадки для занятий различными видами спорта, бассейны для плавания, лыжные и горнолыжные трассы и т. п.

6.7 К объектам для досуга и развлечений относят клубы, киноконцертные залы, видеотеки, танцполы, библиотеки, читальные залы, конференц-залы, игровые залы и комнаты и др.

6.8 К предприятиям (организациям) бытового обслуживания на курортах и в лечебно-оздоровительных местностях относят салоны красоты и парикмахерские, прачечные, бани, душевые и пр.

6.9 Количество объектов инфраструктуры курортов и оказываемых ими услуг устанавливается самостоятельно администрацией и зависит от вида курорта, используемых природных ресурсов, количества оздоровительных программ, категории, присвоенной объектам туристской индустрии (средству размещения, пляжу, горнолыжной трассе) в соответствии с порядком классификации [4].

7 Общие требования к услугам оздоровительного туризма

7.1 Услуги оздоровительного туризма должны соответствовать нормативным правовым актам Российской Федерации, нормативным документам федеральных органов исполнительной власти [1], [2], [5], [6].

7.2 При оказании услуг оздоровительного туризма следует соблюдать требования безопасности для жизни и здоровья туристов в соответствии с законодательством Российской Федерации и с учетом ГОСТ 32611.

7.3 Проектирование оздоровительных туров рекомендуется осуществлять в соответствии с ГОСТ Р 50681 с учетом специфики оздоровительного туризма.

7.4 При оказании услуг оздоровительного туризма туристам с ограниченными физическими возможностями и людям пожилого возраста рекомендуется учитывать требования ГОСТ 32613, ГОСТ Р 55699, ГОСТ Р 57286.

7.5 Услуги специализированных средств размещения на курортах и в лечебно-оздоровительной местности: санаториев, пансионатов и центров (домов) отдыха, следует оказывать с учетом ГОСТ Р 54599.

7.6 Средства размещения, имеющие свидетельство о присвоении категории, должны соответствовать требованиям, установленным Порядком классификации [4].

7.7 Услуги питания являются одним из основных компонентов оздоровления туристов. На каждом предприятии общественного питания должен быть организован комплекс мер по обеспечению безопасности готовых блюд и изделий.

Питание в лечебно-оздоровительной местности и на курортах может быть организовано в предприятиях питания различных типов по системе «шведский стол», системе «а-ля карт» или по предварительным заказам блюд на выбор из предлагаемого меню или без выбора.

7.8 Оздоровительные услуги, оказываемые туристам, должны быть безопасными для жизни и здоровья туристов и способствовать улучшению состояния здоровья.

При разработке и предоставлении оздоровительных услуг необходимо использовать современные методики, учитывающие передовой зарубежный и отечественный опыт.

Общие требования и требования безопасности к физкультурно-оздоровительным услугам — по ГОСТ Р 52024, ГОСТ Р 52025, фитнес-услугам — по ГОСТ Р 56644, к СПА-услугам — по ГОСТ Р 55321.

7.9 Предоставление туристских услуг — по ГОСТ Р 50690, экскурсионных услуг — по ГОСТ Р 54604.

7.10 Бытовые услуги (услуги парикмахерских, бань, саун) следует оказывать с учетом ГОСТ Р 51142, ГОСТ Р 52493.

7.11 Обслуживающий персонал в сфере услуг оздоровительного туризма должен отвечать нормативным документам [7] и ГОСТ Р 55318.

8 Требования к информационному обеспечению

8.1 Информационное обеспечение услуг оздоровительного туризма должно соответствовать требованиям законодательства [1], [5], правилам оказания услуг [6], ГОСТ 32612 и содержать сведения о туроператоре, а также об исполнителях услуг оздоровительного туризма, перечне услуг, предоставляемых на курорте.

8.2 Информация должна быть доведена до туристов доступным и наглядным способом и дополнительно должна содержать следующие сведения:

- правила оказания услуг;
- перечень предоставляемых услуг, входящих в стоимость туристского продукта или туристской путевки;
- сведения о классификации средств размещения, пляжей, горнолыжных трасс (копия свидетельства о присвоении категории);
- перечень дополнительных платных услуг, их стоимость и порядок оплаты;
- справочную и контактную информацию о территориальных органах Роспотребнадзора, органах государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере туризма.

9 Контроль качества услуг оздоровительного туризма

9.1 Основными показателями качества услуг оздоровительного туризма являются удовлетворенность потребителей услуг, уровень доступности и надежности услуг.

Контроль качества предоставления услуг оздоровительного туризма осуществляют с помощью экспертного и социологического методов.

9.2 Экспертный метод оценки качества оказания услуг предполагает проведение оценки соответствия объектов или исполнителей услуг на основе изучения документов, визуального осмотра состояния объекта и анализа суждений экспертов и специалистов (качественных и количественных оценок).

9.3 Социологический метод предполагает проведение социологических исследований потребителей санаторно-курортных услуг (анкетирование, опросы, записи в книге отзывов и предложений, Интернет-отзывы) с последующим анализом и обобщением полученных данных.

Библиография

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

[2] Федеральный закон от 23 февраля 1995 г. № 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»

[3] Положение о признании территорий лечебно-оздоровительными местностями и курортами федерального значения, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 г. № 1426

[4] Приказ Минкультуры России от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями», зарегистрированный в Минюсте России 29 декабря 2014 г. № 35473

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

[6] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452

[7] Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 220н «Об утверждении «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма»

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги оздоровительного туризма, общие требования

БЗ 12—2017/49

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *А.А. Ворониной*

Сдано в набор 03.11.2017. Подписано в печать 07.11.2017. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,74. Тираж 24 экз. Зак. 2206.

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