ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56643— 2015

Туристские услуги

ЛИЧНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТА

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «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 14 октября 2015 г. №1563-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в годовом (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, 2016

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 1
4 Классификация мер личной безопасности туристов 2
5 Общие положения 2
6 Общие требования к обеспечению личной безопасности туристов при совершении путешествий 4
Приложение А (рекомендуемое) Меры личной безопасности туриста в зависимости от объекта охраны 7
Приложение Б (рекомендуемое) Меры личной безопасности туриста в зависимости от целей путешествия 10
Библиография 12

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

ЛИЧНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТА

Tourist services.
Tourist's personal security

Дата введения — 2016—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, личной неприкосновенности, а также имущества туристов (экскурсантов) при совершении путешествий и экскурсий.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ 32611—2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
ГОСТ 32612—2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
ГОСТ Р 50646—2012 Услуги населению. Термины и определения
ГОСТ Р 54601—2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
ГОСТ Р 54602—2011 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования
ГОСТ Р 54605—2012 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
ГОСТ Р 55881—2013 Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма

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 ежегодно издаваемому 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 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 50646, ГОСТ 32611, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **личная безопасность туриста:** Состояние защищенности туриста и/или отдельных охраняемых объектов его безопасности от внутренних и внешних угроз безопасности, что позволяет свободно

Издание официальное

и беспрепятственно реализовывать право туриста на отдых, свободу передвижения и иные права при совершении путешествий и экскурсий.

Примечания

1 К туристам относят также экскурсантов.

2 К охраняемым объектам безопасности туриста относят жизнь, здоровье, имущество, неприкосновенность частной жизни, в том числе личная неприкосновенность, персональные данные, честь, доброе имя, достоинство, свобода совести и вероисповедания и другие духовные ценности

3.2 **угроза личной безопасности туриста:** Прямая или косвенная возможность причинения физического или морального вреда туристу либо иного ущемления его личных имущественных прав и нематериальных благ.

3.3 **меры личной безопасности туристов:** Комплекс мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение угрозы личной безопасности до приемлемого уровня путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг и соблюдением туристами требований личной безопасности.

4 Классификация мер личной безопасности туристов

4.1 Меры личной безопасности туристов классифицируют по следующим признакам:

- по видам охраняемых объектов личной безопасности туриста;
- по способу организации путешествий;
- по целям путешествий;
- по области применения.

4.2 В зависимости от видов охраняемых объектов личной безопасности туристов все меры подразделяют:

- на меры, направленные на защиту жизни и здоровья туристов;
- меры, направленные на защиту неприкосновенности частной жизни, в том числе личную неприкосновенность, персональные данные, честь, доброе имя, достоинство, свобода совести и вероисповедания и другие духовные ценности;
- меры, направленные на обеспечение сохранности имущества туристов.

Примечание — К имуществу туристов относят их личные денежные средства, в т. ч. передаваемые туристским организациям в счет оплаты услуг по договорам, предметы личного обихода, туристского снаряжения и инвентаря, сувенирную продукцию, драгоценности и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом во время путешествия.

4.3 В зависимости от способа организации путешествий меры личной безопасности туристов подразделяют:

- на обеспечение личной безопасности организованных туристов (групповые и индивидуальные туры);
- обеспечение личной безопасности неорганизованных (в т. ч. самодеятельных) туристов.

4.4 По целям путешествий меры личной безопасности туристов подразделяют:

- при организации рекреационного, пляжного туризма;
- при организации лечебно-оздоровительного туризма;
- при организации активного (приключенческого) туризма;
- при организации экологического (сельского, аграрного) туризма;
- при организации горнолыжного туризма;
- при организации религиозного туризма и туризма других видов.

4.5 По области применения меры личной безопасности подразделяют:

- на меры многофункционального (общего) характера;
- меры специализированного (специального) характера.

4.6 Классификация мер личной безопасности может осуществляться и по другим признакам.

5 Общие положения

5.1 К объектам личной безопасности туристов относят жизнь, здоровье, имущество (материальные ценности) туристов и личную неприкосновенность, и иные нематериальные блага туристов.

5.2 Обеспечение личной безопасности туристов осуществляется туристами самостоятельно, а также уполномоченными органами государственной власти и местного самоуправления и/или исполнителями услуг (далее — субъекты личной безопасности).

5.3 Субъектами, участвующими в обеспечении личной безопасности туристов (далее — субъекты личной безопасности туристов), являются:

- субъекты самозащиты — туристы;
- уполномоченные органы государственной власти и муниципальной власти в пределах своих полномочий;
- государственные органы в области обеспечения личной безопасности туристов (МЧС России);
- исполнители услуг средств размещения (владельцы гостиниц и иных средств размещения, арендаторы, управляющие компании, персонал);
- исполнители услуг по перевозке туристов различными видами транспорта (владельцы средств транспорта, авиационные предприятия, эксплуатанты воздушных судов, судовладельцы и др.);
- исполнители услуг общественного питания (владельцы предприятий общественного питания, арендаторы, управляющие компании, персонал предприятий питания);
- исполнители прочих услуг — объекты делового, познавательного, оздоровительного, спортивного и иного назначения (например, владельцы объектов культурного наследия, культурные центры, санаторно-курортные организации, физкультурно-спортивные объединения и организации, спортивные клубы и т. д.);
- туроператоры и турагенты;
- операторы туристских информационных систем;
- страховые организации;
- субъекты, предоставляющие услуги по обеспечению безопасности на активных туристских маршрутах и маршрутах повышенной сложности/опасности (например, инструкторы-проводники);
- исполнители экскурсионных услуг (юридические и физические лица — экскурсоводы, гиды, гиды-переводчики);
- частные охранные организации, вневедомственная охрана в соответствии с действующим законодательством.

5.4 При применении субъектами личной безопасности, а также самими туристами мер личной безопасности необходимо учитывать совокупность всех факторов и условий, направленных на снижение влияния угроз личной безопасности до приемлемого уровня.

5.5 К таким факторам относят следующие:

- особенности целей путешествия (рекреационный туризм, экстремальный туризм, лечебно-оздоровительный туризм и др.);
- уровень качества и безопасности оказываемых туристу услуг;
- продолжительность путешествия (необходимость акклиматизации, адаптации организма туриста к новым условиям, психологическая совместимость участников туристской группы и т. д.);
- природная среда и географический ландшафт страны (места) временного пребывания (городская, сельская, морская, горная, пустынная местность и т. д.);
- санитарно-эпидемиологическая обстановка и гидрометеорологические особенности страны (места) временного пребывания (экваториальный, тропический, умеренный и полярный тип, континентальный, морской, высокогорный, солярный климат, качество воды и пищи, наличие специфических животных и насекомых и др.);
- социально-культурная, религиозная и этнографическая среда (язык, культурные, этические традиции и обычаи местного населения);
- состояние законности и правопорядка в стране (месте) временного пребывания, уровень туристского сознания местного населения и т. д.

5.6 Каждый субъект личной безопасности туристов должен четко знать и выполнять свои полномочия и обязанности по обеспечению личной безопасности туристов и осуществлять контроль за их выполнением.

5.7 Личная безопасность несовершеннолетних туристов должна соответствовать требованиям ГОСТ Р 54605. Родители и другие лица, сопровождающие несовершеннолетних туристов, должны нести полную ответственность за их личную безопасность.

5.8 Туристам рекомендуется ознакомиться с мерами личной безопасности до совершения путешествия и соблюдать рекомендуемые требования/меры личной безопасности.

5.9 При организованном туризме субъектам личной безопасности туристов следует соблюдать требования [3], [4], [5].

5.10 К мерам личной безопасности для организованных туристов относят меры, направленные на защиту туристов от неправомерных действий со стороны исполнителей услуг.

К таким мерам относят:

- финансовое обеспечение туроператоров;
- страхование гражданской ответственности перевозчиков;
- ответственность за предоставление недостоверной и/или неполной информации на всех этапах оказания туристских услуг и т. п.

5.11 Мерами личной безопасности для неорганизованных (в т. ч. самодеятельных) туристов является соблюдение туристами правил безопасности при нахождении в стране (месте) временного пребывания, транспорте, гостинице или ином средстве размещения, на маршрутах, в т. ч. повышенной опасности и т. д.

5.12 Меры личной безопасности по видам охраняемых объектов личной безопасности туристов приведены в приложении А.

5.13 Меры личной безопасности в зависимости от целей путешествия приведены в приложении Б.

5.14 К мерам личной безопасности многофункционального (общего) характера относят меры, которые применяют в отношении туристов как в отношении любого другого субъекта права Российской Федерации.

Мерами личной безопасности общего характера являются следующие меры:

- оказание консульской помощи гражданам Российской Федерации, находящимся за пределами территории Российской Федерации;
- выработка мер неотложной медицинской, правовой и иной помощи в стране (месте) временного пребывания;
- предоставление рекомендаций о нежелательности въезда в страну (место) временного пребывания в связи с действием угрозы личной безопасности;
- предоставление охраны персональных данных туриста при заключении и исполнении договоров/мер по обеспечению сохранности персональной и иной конфиденциальной информации туристов, правовую охрану чести, достоинства и доброго имени туристов и т. п.

5.15 Специальные меры обеспечения личной безопасности в туризме тесно связаны с правовым статусом туриста.

К специальным мерам относят следующие меры:

- страхование на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев, страхование имущества туриста и другие виды страхования;
- финансовое обеспечение ответственности туроператоров;
- оказание услуг инструкторов-проводников, обеспечивающих безопасность туристов при прохождении туристских маршрутов повышенной опасности;
- проведение предварительных и периодических медицинских освидетельствований обслуживающего персонала, непосредственно контактирующего с туристами при предоставлении услуг;
- регистрация групп экстремальных туристов при выходе на маршрут в подразделениях МЧС России;
- знание общих основ безопасности жизнедеятельности, четкое следование инструкциям (рекомендациям) специалистов по соблюдению мер личной безопасности/субъектов личной безопасности;
- страхование гражданской ответственности авиаперевозчиков;
- меры, направленные на обеспечение туристов необходимой и достоверной информацией о туристском продукте и исполнителях услуг и т. п.

6 Общие требования к обеспечению личной безопасности туристов при совершении путешествий

6.1 В целях обеспечения личной безопасности туристы должны выполнять основные требования, изложенные в ГОСТ 32611, ГОСТ Р 54601, в Кодексе путешественника [6], а также требования, изложенные в 6.2—6.9.

6.2 Туристам при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности рекомендуется:

- ознакомиться (до поездки) с характеристиками страны (места), которую намерены посетить, с обычаями местного населения страны (места) временного пребывания, их религиозными и культурными особенностями;

- воздерживаться от подчеркивания экономических, социальных и культурных различий, существующих между ними и местным населением, быть толерантными и восприимчивыми к культуре местного населения;

- при бронировании средств размещения, билетов и иных услуг не пользоваться услугами неизвестных или незнакомых туристских фирм, неизвестных туристских информационных сайтов, систем бронирования, услугами частных лиц;

- не оставлять без присмотра документы и ценности, использовать для их хранения сейфовые ячейки в гостиницах и иных средствах размещения;

- не принимать незнакомые медикаменты;

- не нарушать правила безопасности, установленные авиакомпаниями, транспортными организациями, гостиницами, пансионатами, местными туристическими организациями и т. д.

6.3 В целях профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний необходимо соблюдать меры предосторожности, чтобы не допустить заражения и последующего развития заболевания:

- соблюдать правила личной гигиены;

- употреблять только ту пищу, качество и безопасность которой гарантированы;

- употреблять для питья только гарантированно безопасную воду и напитки (питьевая вода и напитки в промышленной упаковке, кипяченая вода), не употреблять лед, приготовленный из сырой воды;

- употреблять мясные, рыбные продукты и морепродукты, прошедшие термическую обработку;

- не пробовать незнакомые продукты, не покупать еду на рынках и лотках, не пробовать угощения, приготовленные местными жителями;

- в случае необходимости приобретать продукты в промышленной упаковке в специализированных магазинах;

- овощи и фрукты мыть безопасной водой и обдавать кипятком;

- перед едой тщательно мыть руки с мылом;

- в целях защиты от укусов насекомых рекомендуется применять средства, отпугивающие и уничтожающие насекомых (репелленты и инсектициды), а в случае обнаружения присасывания клещей, следов укусов кровососущих насекомых, появления высыпаний или любых других кожных проявлений немедленно обращаться к врачу.

6.4 Общие требования к обеспечению личной безопасности туристов при использовании транспортного средства во время путешествий

Туристам при использовании транспортного средства во время путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности рекомендуется соблюдать следующие общие требования, указанные в 6.4.1—6.4.2.

6.4.1 При аренде транспортного средства в стране (месте) временного пребывания:

- иметь водительские права (иногда и водительский стаж), при аренде автомобиля за границей иметь международные водительские права;

- знать правила дорожного движения в стране (месте) временного пребывания;

- при аренде автомобиля рекомендуется оформить страховое свидетельство.

6.4.2 При эксплуатации транспортного средства соблюдать следующие правила:

- соблюдать установленные в стране/месте пребывания правила дорожного движения;

- выполнять указания представителей автоинспекции (полицейских);

- парковаться в специально отведенных местах и на стоянках;

- не оставлять автомобиль открытым, а также не оставлять ценные вещи и документы в автомобиле;

- пристегиваться ремнями безопасности во время движения.

6.5 Общие требования к обеспечению личной безопасности туристов при путешествии на железнодорожном транспорте

6.5.1 При совершении поездок на железнодорожном транспорте туристам следует соблюдать правила, установленные перевозчиком, положения, изложенные в [7], а также требования 6.5.2—6.5.4.

6.5.2 При посадке в поезд туристам рекомендуется соблюдать следующие правила:

- не бежать по платформе рядом с прибывающим поездом;

- не стоять ближе двух метров от края платформы во время прохождения поезда;

- подходить к вагону только после полной остановки поезда;

- рекомендуется производить посадку в вагон только со стороны перрона или посадочной платформы;

- тяжелые вещи разместить внизу, чтобы при резком торможении поезда они не упали с полки и не травмировали пассажиров.

6.5.3 При движении поезда туристам рекомендуется соблюдать следующие правила личной безопасности:

- не следует во время движения поезда высовываться из окна;
- открывать наружные двери поезда;
- стоять на подножке;
- пользоваться без надобности стоп-краном.

6.5.4 В случае возникновения пожара необходимо немедленно сообщить об этом проводнику. При невозможности потушить пожар и связаться с начальником поезда или машинистом необходимо остановить поезд с помощью стоп-крана и попытаться выйти из вагона через двери или окна.

При этом категорически запрещается:

- выпрыгивать из вагона движущегося поезда;
- пытаться выбраться на крышу поезда;
- если горящий поезд продолжает движение, а пожар возник в передних вагонах, то следует перейти в вагоны поезда, где пожара нет, плотно закрывая за собой двери.

6.6 Общие требования к обеспечению личной безопасности туристов при путешествии на водном транспорте

6.6.1 При совершении поездок на водном транспорте туристам следует соблюдать правила, установленные перевозчиком, положения, изложенные в [8], а также следующие требования:

- соблюдать порядок эвакуации, действующий на судне;
- уметь пользоваться спасательным жилетом, для чего изучить инструкцию по его использованию;
- прослушать инструктаж, ознакомиться с инструкцией по поведению в случае аварии, пожара и других чрезвычайных ситуаций;
- воздержаться от прогулок по открытой палубе во время шторма (урагана) или если ее поверхность влажная.

6.7 Общие требования к обеспечению личной безопасности туристов при путешествии на воздушном транспорте

При совершении поездок на воздушном транспорте туристам следует соблюдать правила, установленные перевозчиком, положения, изложенные в [9], а также следующие требования:

- прослушать информацию стюардов о правилах поведения, средствах безопасности на борту самолета и об аварийно-спасательном оснащении и оборудовании, аварийных выходах, их расположении и обозначении;
- ознакомиться с правилами использования кислородной маски;
- в случае разгерметизации салона самолета в воздухе немедленно надеть кислородную маску, пристегнуть ремни безопасности и приготовиться к экстренному снижению;
- соблюдать правила поведения на борту.

6.8 Общие требования к обеспечению личной безопасности туристов во время нахождения в гостинице и иных средствах размещения

Туристам для обеспечения личной безопасности во время проживания в гостинице или ином средстве размещения следует:

- соблюдать правила проживания в гостинице или ином средстве размещения;
- при возникновении пожара и в иных чрезвычайных ситуациях действовать согласно инструкциям;
- хранить личные документы, деньги и другие ценности в сейфе/сейфовых ячейках;
- не передавать ключи от номера/комнаты третьим лицам.

6.9 Общие требования к обеспечению личной безопасности туристов при прохождении активных туристских маршрутов и маршрутов повышенной сложности/опасности

При прохождении активных туристских маршрутов и маршрутов повышенной сложности/опасности туристам следует соблюдать требования ГОСТ Р 54601, ГОСТ Р 54602.

Приложение А
(рекомендуемое)

Меры личной безопасности туриста в зависимости от объекта охраны

Меры личной безопасности туриста в зависимости от объекта охраны приведены в таблице А.

Таблица А.1

Объект охраны личной безопасности	Угроза объекту личной безопасности туриста	Меры личной безопасности, применяемые субъектами	Меры личной безопасности, применяемые туристами
Жизнь и здоровье туристов	Криминогенная обстановка в стране (месте) временного пребывания	Субъекты обеспечения личной безопасности туристов должны заранее информировать туристов о криминогенной обстановке в стране (месте) временного пребывания	При наличии рекомендаций о нежелательности въезда в страну (место) временного пребывания в связи с действием угрозы безопасности воздержаться от путешествий в указанную страну (место)
	Угроза личной безопасности биологического характера (укусы зверей и змей; отравление растительной и животной пищей; микроорганизмы и т. д.)	Информировать туристов о возможности отравления, о наличии опасных животных, инфекционных насекомых в стране (месте) временного пребывания	Соблюдать требования 6.3. Оформлять страховой полис на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев. Проходить вакцинацию. При необходимости немедленно обращаться к врачу
	Низкий уровень профессиональной подготовки обслуживающего персонала. Несоблюдение персоналом санитарно-гигиенических требований	Субъекты – исполнители услуг должны разрабатывать и доводить до сведения персонала должностные инструкции, стандарты работы персонала, проводить инструктажи по технике безопасности и т. д. Обеспечивать проведение предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала, непосредственно контактирующего с туристами. Персонал должен обладать соответствующей квалификацией, опытом работы, знать и соблюдать технику безопасности	Пользоваться услугами квалифицированного персонала, имеющего необходимый опыт в предоставлении услуг.
	Допуск к экстремальным/активным видам туризма неподготовленных туристов с повышенным риском травматизма	Инструкторы-проводники и иные субъекты, обеспечивающие безопасность туристов при занятиях экстремальными/активными видами туризма должны заблаговременно сообщать информацию о необходимой физической подготовке, нагрузках на маршруте и т. п.	Туристам рекомендуется предоставлять полную и достоверную информацию о потребителе и сопровождаемых (сопровождающих) лицах, включая сведения об их индивидуальных физических, психических и иных особенностях (свойствах и состояниях личности туриста или сопровождаемых им лиц), которые имеют существенное значение для организации и совершения путешествия

Продолжение таблицы А.1

Объект охраны личной безопасности	Угроза объекту личной безопасности туриста	Меры личной безопасности, применяемые субъектами	Меры личной безопасности, применяемые туристами
Жизнь и здоровье туристов	Несоблюдение туристами правил личной безопасности при занятиях активными видами туризма	Услуги инструкторов-проводников при организации активных туристских маршрутов и маршрутов повышенной сложности/опасности должны оказываться в соответствии с ГОСТ Р 54601, ГОСТ Р 54602. Осуществлять регистрацию групп экстремальных туристов в подразделениях МЧС России	При совершении активных видов туризма туристам рекомендуется: - знать общие основы безопасности жизнедеятельности; - четко следовать инструкциям (рекомендациям) специалистов (инструкторов-проводников) по соблюдению мер личной безопасности
	Неисправное оборудование. Отсутствие необходимых средств индивидуальной защиты	Инструкторам-проводникам рекомендуется проверять исправность и наличие необходимого снаряжения и оборудования у туристов до выхода на маршрут и во время прохождения маршрута	При совершении активных видов туризма туристам рекомендуется: - применять специальные средства индивидуальной защиты (туристское страховочное снаряжение, в том числе страховочные веревки, шлемы, ледорубы, крючья); - использовать исправное оборудование
	Незнание туристами и/или игнорирование законов страны (места) временного пребывания, традиций, обычаев, запрещающих знаков туристской навигации	Рекомендуется заблаговременно доводить до туристов информацию об особенностях пребывания в стране (месте) временного пребывания, традициях, обычаях, запрещающих законов. Размещение знаков туристской навигации на дорогах, в местах отдыха, занятия спортом (катание на водных лыжах, полеты на планерах, организованные походы, альпинизм и другие виды спорта), купания и т. д.	Туристам рекомендуется: - заранее ознакомиться с законами, обычаями, традициями страны (места) временного проживания; - соблюдать законы, обычаи, традиции страны (места) временного проживания; - воздерживаться от подчеркивания социальных, экономических, религиозных, культурных и других различий с местным населением страны (места) временного проживания; - четко следовать указаниям туристской навигации, в т. ч. запрещающих знаков (у водоемов, в зоопарках и т. п.)
	Несоблюдение мер личной безопасности на транспорте	Страхование гражданской ответственности перевозчиков	Меры личной безопасности на транспорте различных видов представлены в разделе 6
	Несоблюдение прав и неоказание помощи в ЧС туристам, находящимся за пределами Российской Федерации	Оказание консульской помощи гражданам Российской Федерации, находящимся за пределами территории Российской Федерации. Меры неотложной медицинской, правовой и иной помощи в стране (месте) временного пребывания. Финансовое обеспечение ответственности туроператоров	Рекомендуется иметь при себе необходимые контактные телефоны консульских служб. Оформлять страховку

Окончание таблицы А.1

Объект охраны личной безопасности	Угроза объекту личной безопасности туриста	Меры личной безопасности, применяемые субъектами	Меры личной безопасности, применяемые туристами
Жизнь и здоровье туристов	Солнечные удары, ожоги	Исполнители услуг пляжей, горнолыжных курортов должны размещать на информационных табло данные о температуре, скорости ветра и т. п.	Туристам рекомендуется использовать средства индивидуальной защиты (защитные кремы, солнцезащитные очки)
	Катание на горных лыжах, сноубордах, тюбингах и т. п.	Исполнителям услуг рекомендуется: - осуществлять свою деятельность в соответствии с ГОСТ Р 55881; - размещать информацию о сложности трасс в соответствии с [10]; - использовать средства оповещения об опасности и связи (система обозначений, указателей и знаков, рации и др.)	Туристам рекомендуется соблюдать правила поведения на склонах, оценивать свои возможности, использовать исправное оборудование, следовать указаниям туристской навигации и звуковых оповещений на склонах, при необходимости пользоваться услугами инструкторов
	Отсутствие, неполнота или недостоверность информации об угрозе личной безопасности жизни и здоровья туристов	Субъекты должны осуществлять меры, направленные на обеспечение туристов необходимой и достоверной информацией о туристском продукте, исполнителях услуг, стране (месте) временного пребывания и т. п.	Перед совершением путешествия ознакомиться с существующей информацией о безопасности пребывания в стране (месте) назначения
Личная неприкосновенность туристов	Передача персональных данных туристов третьим лицам	Меры по обеспечению сохранности персональной и иной конфиденциальной информации туристов, правовую охрану чести, достоинства и доброго имени туристов согласно [3]. Охрана персональных данных туриста при заключении и исполнении договоров	Не оставлять документы без присмотра, не передавать их третьим лицам
Имущество туристов	Криминогенная обстановка в стране (месте) временного пребывания (хищение денег, драгоценностей, документов, видео- и фотоаппаратуры и других личных вещей; карманные кражи; мошенничество во время купли-продажи; инциденты в ресторанах и других развлекательных объектах)	Финансовое обеспечение ответственности туроператоров. Страхование имущества туристов. Предоставление индивидуальных сейфов, камер хранения для хранения денежных средств и драгоценностей туристов на вокзалах, в средствах размещения и т. п.	Сдавать в сейфы, камеры хранения и т. п. Не оставлять личные вещи без присмотра. Не передавать имущество третьим лицам

Приложение Б
(рекомендуемое)

Меры личной безопасности туриста в зависимости от целей путешествия

Меры личной безопасности туриста в зависимости от целей путешествия приведены в таблице Б1.

Таблица Б.1

Вид туризма	Угроза личной безопасности туриста	Меры личной безопасности туриста
Рекреационный, пляжный туризм	Солнце, ожоги водоемы	Использование средств индивидуальной защиты в соответствии с индивидуальными особенностями туриста (крем от загара с соответствующими факторами защиты, пребывание на солнце только в определенные часы и т. п.). Купание только в отведенных и обозначенных соответствующими знаками местах, при купании соблюдать технику безопасности и правила поведения на воде. Не оставлять несовершеннолетних детей без присмотра
Активный/ спортивно-физкультурный/экстремальный/приключенческий туризм	Травмы при прохождении активных маршрутов. Физические и эмоциональные перегрузки. Отсутствие необходимого снаряжения и оборудования и/или его неисправность. Отсутствие необходимой подготовки или недостаточная подготовка туриста. Отсутствие необходимой подготовки или недостаточная подготовка инструктора-проводника. Особенности природной среды, погодных условий, влияющих на безопасность прохождения маршрута. Недостоверность или неполнота предоставляемой информации туристами о состоянии своего здоровья. Недостоверность или неполнота информации, предоставляемой инструкторами-проводниками об особенностях маршрута. Незнание правил оказания первой доврачебной помощи	Меры личной безопасности по ГОСТ Р 54601, ГОСТ 32611
Лечебно-оздоровительный туризм	Неквалифицированный персонал. Некачественные средства, оборудование и аппараты для оказания услуг. Индивидуальная непереносимость туристом препаратов	При оказании услуг запрашивать сертификаты, подтверждающие квалификацию персонала и соответствие косметических и косметологических средств и аппаратов необходимым требованиям. Сообщать об особенностях физического и психического состояния, которые могут препятствовать качественному оказанию услуг (аллергия и т. п.)

Окончание таблицы Б.1

Вид туризма	Угроза личной безопасности туриста	Меры личной безопасности туриста
Экологический туризм, в т. ч. сельский, аграрный	Неправильное обращение с с/х техникой. Неосторожное обращение с животными. Укусы насекомых. Пищевое и другое отравление	Принимать участие в сельскохозяйственных работах, в т. ч. с использованием с/х техники и приближаться к животным только под присмотром персонала. Использовать средства индивидуальной защиты для защиты от укусов насекомых. Употреблять в пищу только те продукты и воду, которые рекомендуют хозяева/персонал сельских гостевых домов
Религиозный туризм	Нанесение оскорбления чувствам верующих/местного населения	Следовать обычаям и традициям страны (места) временного пребывания. Воздерживаться от подчеркивания религиозных и культурных различий с местным населением
Горнолыжный туризм	Неисправность подъемников. Некачественное состояние горнолыжных трасс. Отсутствие маркировки трасс по уровням сложности, а также несоответствие такой маркировки. Отсутствие необходимых знаков навигации (маркировки, информационных указателей и т. п.). Отсутствие технических средств оповещения. Отсутствие комплекса технических средств по спасению, оказанию первой доврачебной помощи и доставки травмированного туриста в медпункт или фельдшерский пункт. Отсутствие и/или неудовлетворительное состояние необходимых средств индивидуальной защиты. Отсутствие и/или невыполнение правил поведения на горнолыжных трассах, подъемниках и т. п. Отсутствие необходимой подготовки у персонала. Несвоевременная или неверная информация о погодных условиях	Меры личной безопасности туристов по ГОСТ Р 55881. Маркировка горнолыжных трасс должна соответствовать требованиям [10]

Библиография

[1] Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями

[2] Правовое обеспечение личной безопасности туристов: Монография/ Е.Л. Писаревский. – М.: Юрист, 2011 г.

[3] Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

[4] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями

[5] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.06.2007 г. № 452

[6] Глобальный этический Кодекс туризма, «Ответственный турист и путешественник», доступно по адресу: gost.e-ecolog.ru

[7] «Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожным транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности», утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 г. № 111

[8] «Правила перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте», утв. приказом Минтранса России от 05.05.2012 г. № 140

[9] «Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82

[10] Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями», зарег. Минюстом России 29.12.2014 г. № 35473

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: туристские услуги, турист, личная безопасность туриста, угроза личной безопасности туриста, меры личной безопасности туриста

Редактор *А.В. Липсюк*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *Е.О. Асташина*

Подписано в печать 08.02.2016. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Тираж 40 экз. Зак. 3839.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru