ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56597— 2015/ ISO/TR 21102: 2013

ПРИКЛЮЧЕНЧЕСКИЙ ТУРИЗМ

Лидеры. Компетенция персонала

ISO/TR 21102:2013
Adventure tourism — Leaders — Personnel competence
(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода на русский язык международного стандарта, указанного в пункте 4

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 28 сентября 2015 г. № 1398-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному документу ISO/TR 21102:2013 «Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала» (ISO/TR 21102:2013 «Adventure tourism — Leaders — Personnel competence»)

5 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 Термины и определения . . . 1
3 Роль лидера . . . 2
4 Ожидаемые результаты . . . 2
4.1 Соответствие . . . 2
4.2 Управление группами . . . 2
4.3 Технические возможности . . . 2
4.4 Управление рисками . . . 3
4.5 Реагирование на инциденты и аварийные ситуации . . . 3
4.6 Профессиональное и этическое поведение . . . 3
5 Требования к компетенции . . . 4
5.1 Общие положения . . . 4
5.2 Знание . . . 4
5.3 Навыки . . . 4
5.4 Общение или личностные качества . . . 5
6 Поддержание и улучшение компетенции . . . 5
6.1 Непрерывное профессиональное развитие . . . 5
6.2 Поддержание компетенции . . . 5
Библиография . . . 6

Введение

Приключенческий туризм

Приключенческий туризм является глобальной промышленностью, которая приобретает все большее значение. Деятельность приключенческого туризма, осуществляемая на коммерческой, некоммерческой или благотворительной основе, включает признанный, неотъемлемый элемент риска. Принятие рисков может принести успех, но может сопровождаться опасностью. В целях максимального успеха поставщики приключенческого туризма должны работать настолько безопасно, насколько это возможно.

ISO 21101, настоящий стандарт и ISO 21103 обеспечивают основу для деятельности приключенческого туризма, ее планирования поставщиками услуг и безопасного предоставления по возможности.

Эффективное внедрение этих международных стандартов будет способствовать потребителям осуществить осознанный выбор в отношении мероприятий и поставщиков.

Стандарты приключенческого туризма

Целью указанных международных стандартов о приключенческом туризме является установление минимальных требований к системе управления безопасностью и коммуникации с участниками.

Следующие два международных стандарта являются независимыми субъектами, так как они применяются для различных аспектов приключенческого туризма:

- ISO 21101 устанавливает, как организация в сфере приключенческого туризма управляет своей деятельностью с точки зрения безопасности;
- ISO/TR 21103 устанавливает минимальную информацию по обеспечению безопасности, которая доводится до участников и потенциальных участников до начала, в период и по окончании деятельности.

Настоящий стандарт предоставляет данные о минимальной компетенции лидеров деятельности приключенческого туризма.

Цели настоящего стандарта

Компетенция лидеров деятельности приключенческого туризма для сопровождения участников и взятие на себя ответственности за них является важнейшим фактором в обеспечении безопасной деятельности приключенческого туризма.

Компетенция включает в себя не только навыки и знания, но и правила общения и реализацию личностных качеств, характерных для данной сферы деятельности

В зависимости от вида деятельности приключенческого туризма (сплав по рекам, походы, восхождения и др.), лидеру необходимы различные компетенции. Тем не менее, есть некоторые компетенции, которые являются типичными для любой деятельности приключенческого туризма. Эти общие компетенции (и соответствующие ожидаемые результаты) находятся в центре внимания настоящего стандарта.

Ожидается, что компетентные лидеры будет использовать настоящий стандарт в качестве эталона для осуществления конкретной деятельности приключенческого туризма.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКЛЮЧЕНЧЕСКИЙ ТУРИЗМ

Лидеры.
Компетенция персонала

Adventure tourism. Leaders. Personnel competence

Дата введения — 2016—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к компетенции и связанные с ними ожидаемые результаты компетенции для лидеров деятельности приключенческого туризма, присущих для любой деятельности приключенческого туризма.

Настоящий стандарт не распространяется на лидеров приключенческого туризма, участвующих в дайвинге, на которые имеются другие конкретные международные стандарты.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

2.1 **компетенция** (competence): Способность применять знания и навыки для достижения ожидаемых результатов (см. 2.2).

2.2 **ожидаемые результаты** (expected results): Результаты мероприятий по предоставлению услуги.

Примечание — Ожидаемые результаты могут относиться к профессии, компетенции (см. 2.2) или набору компетенций.

2.3 **деятельность приключенческого туризма** (adventure tourism activity): Деятельность в целях организации приключенческого туризма, предполагающая определенную степень подготовки или руководства и преднамеренно принятый элемент риска.

Примечание — Принятый элемент риска означает, что участник имеет минимальное представление о риске.

2.4 **компетентное лицо** (competent person): Лицо, имеющее компетенцию (см. 2.1) для выполнения определенных функций.

2.5 **лидер** (leader): Компетентное лицо (см. 2.4), которое берет на себя ответственность за людей, и способно осуществлять и контролировать установленную деятельность.

2.6 **участник** (participant): Лицо, принимающее участие в деятельности приключенческого туризма (см. 2.3), но не являющееся членом руководства команды.

Примечания

1 Участник также может определяться как «клиент» или синонимом.

2 Руководство команды состоит из нескольких лидеров (см. 2.5).

2.7 **меры в непредвиденных обстоятельствах** (contingency measures): Профилактические или корректирующие действия, которые будут приняты в ответ на событие и необходимость отступить от согласованного плана действий.

2.8 **экстренная ситуация** (emergency): Ситуация, требующая немедленных действий.

Издание официальное

2.9 **первая помощь** (first aid): Процедуры, направленные на поддержание жизненно важных функций в период экстренной ситуации (см. 2.8) при гарантии, что состояние человека, который ранен, без сознания или чья жизнь находится в опасности не усугубляется, пока он не получит более квалифицированную помощь.

3 Роль лидера

Роль лидера независимо от деятельности приключенческого туризма, как правило, включает в себя:

a) помощь участникам;

b) управление безопасностью и заботу об участниках и руководстве команды в соответствии с системой менеджмента безопасности, включая предоставление соответствующей информации, подготовку, надзор и тренинг;

c) применение процедур при чрезвычайных ситуациях;

d) обмен информацией.

4 Ожидаемые результаты

4.1 Соответствие

Лидер несет ответственность за соблюдение законодательства и других нормативных требований, в том числе, но не ограничиваясь, соответствующих обязанностей, и за выполнение требований законодательства региона(ов), в котором(ых) осуществляется деятельность приключенческого туризма.

4.2 Управление группами

Обычно в обязанности лидера входит:

a) использование технических навыков до начала или в период деятельности приключенческого туризма для того, чтобы принять решение об изменениях в программе мероприятий, в том числе, но не ограничиваясь:

1) проведение анализа ситуации и отмены или изменения мероприятий из-за опасности, рисков и непредвиденных ситуаций;

2) принятие мер в чрезвычайных ситуациях;

3) использование природных явлений, которые будут полезны для прогнозирования погоды;

4) принятие решения об альтернативных маршрутах или мероприятиях в ответ на изменения в погоде, местной ситуации или в возможностях и ожиданиях участников.

b) проявление особого внимания и заботы, чтобы обеспечить безопасность ведомой группы в период плановых и внеплановых маршрутов, включая, но не ограничиваясь:

1) предоставление программы деятельности и проведение общего инструктажа по технике безопасности;

2) организация, управление и содействие взаимодействию между участниками группы;

3) адаптация программ таким образом, чтобы они удовлетворяли потребностям различных групп;

4) установление пределов, связанных с поведением групп и отдельных участников;

5) разрешение конфликтов;

6) решение неблагоприятных или необычных ситуаций и выявление потенциальных опасностей высокого риска через непрерывную оценку ситуации;

7) предоставление участникам в случае необходимости одежды или оборудования;

8) оценка уровня компетентности участника и уровня стресса.

4.3 Технические возможности

Технические возможности лидера должны включать в себя, но не ограничиваются следующими:

a) применение технических навыков, таких как ориентирование на местности и навигация;

b) соблюдение при использовании оборудования инструкций изготовителя, в т. ч., но не ограничиваясь:

1) поддержание оборудования в порядке и в исправном состоянии;

2) отслеживание следов износа и дефектов;

3) консультирование участников относительно правильного использования их личной одежды и оборудования для предстоящей деятельности и мониторинга участников в процессе деятельности с целью обеспечения правильного использования оборудования;

4) знание об оборудовании и основные навыки его ремонта.

c) инструктирование участника по минимальным практическим методам, необходимым для осуществления деятельности, в том числе, но не ограничиваясь:

1) использование методов, связанных с предстоящим мероприятием;

2) развитие индивидуальных компетенций;

3) создание условий для стимулирования обучения;

4) использование языка, понятного участникам и для проверки их понимания;

5) предоставление участникам точной и достаточной информации;

6) демонстрация действий в случае чрезвычайных ситуаций;

7) информирование о минимизации нанесения минимального социального и экологического воздействия;

8) демонстрация использования оборудования.

4.4 Управление рисками

Роль лидера в управлении рисками обычно включает в себя:

a) обеспечение благополучия и безопасности участника посредством непрерывного контроля и оценки и, при необходимости, принятия соответствующих мер в процессе деятельности, в том числе, но не ограничиваясь:

1) управление опасностями и рисками, которые могут оказать воздействие на физическую и эмоциональную безопасность участников;

2) оценка факторов, которые могут способствовать несчастным случаям;

3) поощрение позитивных взаимоотношений и работа в команде между членами группы;

4) поощрение и признание оценки физической и эмоциональной безопасности участников;

5) отслеживание признаков физической и психологической усталости и эмоционального стресса;

6) рекомендации по достаточности питания и одежды для деятельности и обеспечению достаточного снабжения в случае чрезвычайных ситуаций;

7) уверенность в том, что участники были проинформированы, и им понятны действия в случае чрезвычайных ситуаций;

8) сообщение о надлежащем и ненадлежащем поведении;

9) вмешательство при возникновении неадекватного поведения;

10) предотвращение ненужного риска для себя или других лидеров;

11) обеспечение осуществления деятельности в соответствии с рабочими процедурами организации.

4.5 Реагирование на инциденты и аварийные ситуации

В случае инцидентов и аварийных ситуаций роль лидера, как правило, включает в себя:

a) управление аварийными ситуациями, включая, но не ограничиваясь:

1) оценку чрезвычайных ситуаций и организацию эвакуации или спасения, в случае необходимости;

2) контроль групп;

3) организацию взаимодействия с аварийными службами, предоставления ресурсов или иной поддержки;

4) обеспечение благополучия участников в неблагоприятных ситуациях для того, чтобы предотвратить или минимизировать вред;

5) обращение к инструкции в чрезвычайных ситуациях.

b) оказание первой помощи, в том числе, но не ограничиваясь:

1) оказание первой помощи в объеме их опыта и профессиональной подготовки;

2) оказание первой помощи адекватно каждой ситуации в соответствии с законодательством.

4.6 Профессиональное и этическое поведение

a) предотвращение или минимизация социального воздействия на окружающую среду, вытекающего из деятельности приключенческого туризма, в том числе, но не ограничиваясь:

1) применение практики минимальных негативных воздействий;

2) повышение чувствительности и ориентирование группы на важность сохранения окружающей среды и уважения местного населения;

3) вмешательство в действия группы, считающиеся вредными для окружающей среды или местного населения;

4) поддержание методов сохранения в период деятельности приключенческого туризма;

5) уважение и соблюдение правил посещения в географическом районе деятельности;

6) работа по обеспечению удовлетворенности участников, в том числе, но не ограничиваясь, информирование участников об отличительных признаках планируемой деятельности до ее начала;

7) поддержание мотивации и заинтересованности участника в программе;

8) поддержание участника в курсе конкретных аспектов в период деятельности;

9) осведомленность об индивидуальных потребностях участников и предоставление соответствующей поддержки;

10) реагирование соответствующим образом на получаемые жалобы и предложения;

11) решение проблем и достижение консенсуса среди различных интересов.

b) забота о собственной презентабельности и профессиональном отношении, в том числе, но не ограничиваясь:

1) забота о гигиене, внешности, физическом состоянии и готовности;

2) установление рамок для того, чтобы развивать эффективные профессиональные отношения с участниками в период деятельности и предотвращение неадекватного поведения;

3) разрешение неловких ситуаций;

4) использование соответствующего языка и ухода;

5) поддержание высоких этических и профессиональных стандартов.

5 Требования к компетенции

5.1 Общие положения

Требования к компетенции, необходимой для достижения ожидаемых результатов, должна быть оценена в соответствии со знаниями, навыками и отношениями, указанными в 5.2—5.4.

5.2 Знание

Лидер деятельности приключенческого туризма должен иметь следующие знания:

a) по толкованию погодных явлений, атмосферных или экологических условий;

b) методам навигации и ориентации в соответствующих случаях (например, основы интерпретации топографических карт, чтение надписей и символики карты, масштаб, линии уровня, использование компаса и ориентацию по естественным ориентирам);

c) методам управления группой, интеграции и стратегии разрешения конфликтов;

d) стратегии коммуникации и подготовки;

e) знания основных требований безопасности деятельности приключенческого туризма;

f) знания факторов, способствующих возникновению несчастных случаев;

g) знания общих экологических опасностей и рисков;

h) знания общих чрезвычайных ситуаций и процедур в случае их возникновения;

i) знания процедуры оказания первой помощи;

j) знание местного законодательства об охране и сохранению окружающей среды;

k) информация об окружающей среде и местном населении, находящемся на территории проведения мероприятий;

l) методы минимизации негативного воздействия на окружающую среду;

m) основные правила образования, социальных навыков и личной гигиены;

n) правовые и нормативные требования.

5.3 Навыки

Лидер деятельности приключенческого туризма должен иметь следующие навыки:

a) быть выразительным в устной речи, чтобы сохранить заинтересованность и мотивацию участников в период деятельности приключенческого туризма;

b) уметь выражать и понимать язык участников или язык, предварительно согласованный с участниками;

c) информировать ясно и членораздельно, чтобы обеспечить хорошее понимание необходимых методов;

d) иметь физические и умственные способности, пригодные для завершения запланированных мероприятий;

e) применять соответствующее лидерство для того, чтобы безопасно вести за собой других в деятельности приключенческого туризма;

f) уметь логически рассуждать, например, словесно описать процедуру в цепи последовательных шагов;

g) принимать решения, например, в чрезвычайных ситуациях;

h) быть способным планировать, например, установить логическую последовательность шагов для достижения конкретной цели;

i) применять основные приемы жизнеобеспечения (в том числе сердечно-легочной реанимации и методов лечения травм);

j) уметь использовать аварийно-спасательное оборудование, в том числе средства связи.

5.4 Общение или личностные качества

Лидер деятельности приключенческого туризма должен соблюдать следующие правила общения или проявлять личностные качества, но не ограничиваться ими:

a) быть убедительным, то есть убедить людей в случае необходимости;

b) быть в состоянии осуществлять и поддерживать контроль при направлении и организации людей;

c) уметь вселить уверенность в людей, то есть легко установить отношения, знать, как действовать и что говорить, чтобы люди чувствовали себя комфортно, демонстрируя обнадеживающее и благоприятное поведение;

d) уметь слушать, то есть для того чтобы принимать решения, необходимо поощрять людей, выражающих свое мнение, слушать и учитывать их мнения;

e) быть чуткими и терпимыми, то есть знать как согласиться с различными мнениями в целях демонстрации приверженности;

f) быть предусмотрительным (планировать в краткосрочной перспективе), то есть все планировать заранее, оценить постановку целей, проецировать тенденции и разрабатывать проекты;

g) быть оптимистичным, то есть иметь позитивный взгляд на непредвиденные события;

h) быть гибкими, то есть легко подстраиваться к различным ситуациям;

i) быть проницательным, то есть знать и быть способным понять ситуацию и уметь анализировать поведение, например язык тела.

6 Поддержание и улучшение компетенции

6.1 Непрерывное профессиональное развитие

Лидер деятельности приключенческого туризма должен осуществлять непрерывное профессиональное развитие.

Постоянное профессиональное развитие должно быть направлено на поддержание и совершенствование компетенций. Это может быть достигнуто посредством, например, дополнительного профессионального опыта, индивидуального обучения, специализированного обучения, участия в торжествах, лекциях, семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях и других соответствующих мероприятиях.

Непрерывное профессиональное развитие должно включать в себя изменения в:

a) потребностях отдельных лиц;

b) потребностях организаций;

c) методах, технологии, оборудовании и опыте деятельности приключенческого туризма;

d) практике отношений с участником;

e) правилах и законодательстве.

6.2 Поддержание компетенции

Лидеры должны поддерживать и демонстрировать свою минимальную компетенцию посредством регулярного участия в деятельности приключенческого туризма (например по письменным записям) и сохранять свои лицензии или звания действующими.

Библиография

[1] ISO 21101, Приключенческий туризм. Системы управления безопасностью. Требования
[2] ISO 21103, Приключенческий туризм. Информация для участников

УДК 658.386:006.354

ОКС 03.080.30
03.200

Ключевые слова: деятельность приключенческого туризма, лидеры, компетенция

Редактор *А.В. Липсюк*
Технический редактор *В.Ю. Фотиева*
Корректор *Ю.М. Прокофьева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 17.11.2015. Подписано в печать 10.02.2016. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,90. Тираж 35 экз. Зак. 3953.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru