ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54604— 2011

Туристские услуги

ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2012

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»), Департаментом туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики 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 8 декабря 2011 г. № 738-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2012

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 Виды экскурсионных услуг и экскурсий 3
5 Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям 4
6 Требования безопасности экскурсионных услуг 5
7 Требования к исполнителям экскурсионных услуг 5
8 Оценка и контроль качества исполнения экскурсионных услуг 6
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ

Общие требования

Tourist services. Excursion services. General requirements

Дата введения — 2012—07—01

1 Область применения

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

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

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

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50644—2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 50681—2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 50690—2000 Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 53522—2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 53997—2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. 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 ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [1], ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 53522, а также следующие термины с соответствующими определениями:

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

3.2 **экскурсия:** Услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными турис-

Издание официальное

тами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

3.3 **экскурсант:** Потребитель экскурсионных услуг.

3.4 **экскурсовод (гид):** Профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.

3.5 **гид-переводчик:** Профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (иностранных туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.

3.6 **сопровождающий:** Физическое лицо, имеющее профессиональную подготовку, опыт, знания и навыки, оказывающее информационные и организационные услуги, необходимые при проведении экскурсии, и квалифицированную помощь экскурсантам.

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

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

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

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

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

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

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

3.13 **оценка качества экскурсионных услуг:** Количественное или качественное определение степени соответствия показателей качества экскурсионных услуг (процесса оказания услуг) установленным требованиям.

3.14 **вид экскурсионной услуги:** Совокупность однородных экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками и соответствующих определенной тематике.

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

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

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

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

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

4 Виды экскурсионных услуг и экскурсий

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

Экскурсионные услуги могут оказываться отдельно или быть составной частью туристского продукта.

4.2 Экскурсионные услуги по ГОСТ Р 53522 включают в себя:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода (гида);
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

4.3 Услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий осуществляют туроператоры, турагентства, туристско-экскурсионные, экскурсионные организации, физические лица, имеющие соответствующую квалификацию (экскурсоводы, гиды, гиды-переводчики).

4.3.1 Подготовка экскурсии должна проводиться специалистами в области экскурсионных услуг (экскурсоводом или группой экскурсоводов) в соответствии с экскурсионной методикой и включать в себя несколько этапов:

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

Число этапов, указанных в 4.3.1, может быть сокращено по решению руководства экскурсионных организаций.

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

4.4 Классификация экскурсий

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

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

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

4.4.1.2 Тематические экскурсии раскрывают определенную тему и подразделяются:

- на исторические: историко-краеведческие, историко-религиозные, археологические, этнографические, военно-исторические, историко-биографические;
- производственные: производственно-исторические, производственно-экономические, производственно-технические и профессионально-ориентационные (для учащихся);
- искусствоведческие: историко-театральные, историко-музыкальные, историко-политические, этнографические, экскурсии в картинные галереи, выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов;
- литературные: литературно-биографические (по местам, связанным с биографией и творчеством писателей, поэтов, драматургов); историко-литературные (посвященные определенным периодам развития литературы), литературно-художественные (по местам, описанным в произведениях писателей) и т. п.;

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

- с религиозной тематикой: с посещением объектов религиозных культов и ознакомлением с их историей, участием в обрядах и праздниках и другие.

4.4.2 В зависимости от места проведения экскурсии подразделяют на городские, загородные и комплексные.

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

4.4.4 В зависимости от категории участников экскурсии подразделяют на экскурсии для взрослых (в том числе для пожилых людей), детей и молодежи (школьники, студенты).

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

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

4.4.7 В зависимости от сложности маршрута экскурсии подразделяют на обычные и с активными видами передвижения (по категорированным туристским маршрутам, труднопроходимым природным объектам и территориям).

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

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

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

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

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

4.6.1 Экскурсовод (гид) должен владеть полной информацией о стране (местности), в которой проводится экскурсия, о памятниках природы, истории, культуры, о местных традициях и обычаях, об условиях пребывания, необходимости оформления документов, телефонах и адресах служб экстренной помощи и обеспечения правопорядка, государственных учреждений.

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

4.7 Услуги гида-переводчика представляют собой деятельность по сопровождению и ознакомлению экскурсантов с объектами экскурсионного показа, осуществляемую посредством последовательного и (или) синхронного перевода информации (доклада, лекции, сообщения и др.) специалистом, обладающим соответствующей квалификацией, на языке туристов (экскурсантов).

4.8 Услуги сопровождающего заключаются в сопровождении экскурсантов, оказании им информационных, организационных услуг и квалифицированной помощи в обычных и чрезвычайных ситуациях в период проведения экскурсии.

5 Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям

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

5.2 Основными требованиями к экскурсионным услугам являются:

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

5.2.1 Экскурсионные услуги должны соответствовать функциональному назначению — соответствие темы экскурсии, указанной в программе, доступность и полнота изложения информации для экскурсантов соответствующих категорий согласно ГОСТ Р 53997.

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

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

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

5.2.4 Качество обслуживания обеспечивается исполнителем экскурсионных услуг с использованием материально-технической и научно-методической баз и высоким профессиональным уровнем экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и сопровождающих.

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

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

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

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

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

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

6 Требования безопасности экскурсионных услуг

6.1 Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти и ГОСТ Р 50644.

6.2 Сохранность имущества экскурсантов может быть обеспечена гарантией компенсации ущерба или определена условиями страхования имущества экскурсантов.

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

6.4 При проведении транспортных экскурсий должно быть обеспечено соблюдение требований действующего законодательства Российской Федерации по транспортной безопасности [4], [5].

7 Требования к исполнителям экскурсионных услуг

7.1 Исполнители экскурсионных услуг должны обладать следующими умениями и навыками:

- профессиональной подготовкой необходимого уровня и квалификацией, соответствующей выполняемой работе;
- знанием иностранных языков для гидов-переводчиков при обслуживании иностранных экскурсантов;

- навыками и опытом предоставления информации по предмету экскурсии и экскурсионным объектам.

Исполнители экскурсионных услуг должны соблюдать профессиональную этику поведения.

7.2 Исполнители экскурсионных услуг должны проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также требованиями, установленными руководителем экскурсионной организации.

7.3 Исполнители экскурсионных услуг должны иметь письменные стандарты работы персонала.

8 Оценка и контроль качества исполнения экскурсионных услуг

8.1 Оценку качества экскурсионных услуг осуществляют соответствующие организации в пределах своей компетенции в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами [1], [2] и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

8.2 Экскурсионные услуги, оказываемые исполнителем, должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

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

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

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

8.4 Контроль качества исполнения экскурсионных услуг осуществляют руководители организаций-исполнителей экскурсионных услуг, общественные организации в пределах своей компетенции, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Библиография

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

[2] Федеральный закон от 07.02.1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями

[3] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18.06.2007 г. № 452 с изменениями и дополнениями

[4] Федеральный Закон «О транспортной безопасности» от 09.02.2007 г. № 16-ФЗ в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями

[5] Федеральный Закон «О безопасности дорожного движения» от 10.12.1995 г. № 196-ФЗ в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями

УДК 641.5:006.354 ОКС 03.080.30 Т50 ОКСТУ 0131

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

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 17.04.2012. Подписано в печать 04.05.2012. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,87. Тираж 146 экз. Зак. 424.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru