
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р
54602 – 2011**

Туристские услуги

Услуги инструкторов-проводников

Общие требования

Издание официальное

**Москва
Стандартинформ
2012**

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 в Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Некоммерческим партнерством «Национальный центр независимой экспертизы», 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. № 736-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

© Стандартиформ, 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.....
2	Нормативные ссылки.....
3	Термины и определения.....
4	Основные положения
5	Общие требования к услугам инструкторов-проводников
6	Требования к инструкторам-проводникам.....
7	Оценка и контроль качества оказания услуг инструкторов - проводников
	Библиография

**Туристские услуги
УСЛУГИ ИНСТРУКТОРОВ-ПРОВОДНИКОВ
Общие требования**

Tourism services.
Services instructors-conductors
General requirements

Дата введения – 2013- 01- 01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам инструкторов-проводников и рекомендован для применения юридическими лицами, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, и индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги.

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 52113—2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

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

ГОСТ Р 53997—2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ Р 53998—2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. 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 ГОСТ Р 50644, ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 53522, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 инструктор-проводник: Физическое лицо (гражданин), имеющее специальную подготовку и навыки, сопровождающее организованную туристскую группу или одного туриста на туристском/ экскурсионном маршруте, обеспечивающее их безопасность и действующее в соответствии с договором, заключенным с туроператором или экскурсионной организацией с указанием полномочий и ответственности.

3.2 услуги инструкторов–проводников: Услуги, предоставляемые инструкторами-проводниками на туристских маршрутах, включая подготовку, организацию и проведение путешествий с активными способами передвижения, осуществляемые в соответствии с договором, заключенным с туроператором или экскурсионной организацией с указанием их полномочий и ответственности.

Примечание - Термины «туризм», «туристская деятельность», «туроператор», «турагент», «туристский продукт», «туристская индустрия», «реализация туристского продукта», «турист» применены в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [1].

4 Основные положения

4.1 Услуги инструкторов-проводников являются составной частью туристского продукта или туристских услуг, реализуемых туроператорами /турагентами и индивидуальными предпринимателями.

4.2 Услуги инструкторов-проводников оказываются на туристских маршрутах, представляющих повышенную опасность, с активными способами передвижения, в том числе пешеходных, горно-пешеходных, лыжных, велосипедных, комплексных туристских маршрутах с использованием различных транспортных средств, а также при организации активного отдыха.

4.3 К основным услугам инструктора-проводника относят:

- услуги по обеспечению безопасности туристов на туристских маршрутах;
- проведение инструктажей туристов, в том числе по обеспечению безопасности;
- обучение навыкам при занятиях активными видами туризма и отдыха и при совершении туристами путешествий по маршрутам с активными способами передвижения, включая обучение основам альпинистских навыков, навыков горнолыжного туризма, навыков водных видов туризма и др.;
- услуги по организации на маршруте перевозок транспортом различных видов, размещения (проживания), питания, досуга и др.

4.4 К дополнительным услугам инструкторов-проводников относят:

- консалтинговые, включая вопросы организации путешествий с активными способами передвижения и обеспечения безопасности на маршруте;
- информационно-рекламные услуги, в том числе по вопросам безопасности, страхования и минимизации рисков для туристов, услуги проката туристского снаряжения, оборудования и инвентаря;
- предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов и естественных препятствий;

ГОСТ Р 54602-2011

- услуги по организации досуга, в том числе проведение развлекательных мероприятий, анимационных программ и т.п.;
- проведение физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий (утренняя зарядка, пробежки, соревнования по плаванию и др.);
- пропаганду здорового образа жизни;
- индивидуальное обслуживание туристов на маршрутах, в том числе туристов с ограниченными физическими возможностями;
- услуги фото- и видеосъемки по просьбе туристов/экскурсантов;
- обустройство мест группового и индивидуального отдыха и/или ночевки туристов.

5 Общие требования к услугам инструкторов-проводников

5.1 Услуги инструкторов-проводников и условия их оказания должны быть безопасны для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды и соответствовать требованиям, установленным Федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации [1], [2], [3].

5.2 В процессе оказания услуг активных видов туризма инструкторы-проводники должны обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов.

5.3 Туристские услуги, оказываемые инструкторами-проводниками, должны соответствовать назначению и отвечать следующим требованиям:

- безопасности в соответствии с ГОСТ Р 50644;
- точности и своевременности исполнения;
- эргономичности;
- комфортности;
- эстетичности;
- информативности в соответствии с ГОСТ Р 53997;
- доступности в соответствии с ГОСТ Р 53998.

5.4 Инструкторы-проводники оказывают туристские услуги в соответствии с договором о реализации туристского продукта или договором возмездного оказания туристских услуг.

5.5 Инструкторы-проводники заблаговременно предоставляют туристам полную, необходимую и достоверную информацию о маршруте путешествия, климатических и погодных условиях. Требования к содержанию информации для потребителей туристских услуг определены в ГОСТ Р 53997.

5.6 До выхода на туристский маршрут инструктор-проводник должен:

- изучить паспорт туристского похода с указанием плана прохождения маршрута, информацию о его продолжительности, участках повышенной сложности, местах ночлега, приютах, местах расположения укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т.д.;

- провести инспекционный осмотр маршрута;

- провести анализ возможных рисков для туристов на маршруте и предусмотреть меры для снижения выявленных рисков до приемлемого уровня (обеспечить туристов необходимым снаряжением, оборудованием и т.п.);

- предоставить организатору путешествия информацию о своей квалификации с предъявлением соответствующих документов;

- проверить наличие медицинского страхования у туристов и при необходимости — страхования дополнительных рисков (например, при проведении экстремальных путешествий страхование от несчастных случаев или страхование имущества и т.п.);

- предоставить каждому туристу полную, достоверную и необходимую информацию (в том числе картографическую продукцию) о туристском маршруте, состоянии природных объектов, расположенных на маршруте (паводки, оползни, камнепады), объектов транспортной, инженерной и туристской инфраструктуры (дорог, мостов, коммуникаций, приютов, объектов питания и т.д.);

- предоставить иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;

ГОСТ Р 54602-2011

- провести инструктаж туристов, в том числе по обеспечению безопасности в соответствии с ГОСТ Р 50644 с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута);

- проверить в случае необходимости документы о проведении профилактических медицинских прививок туристам и/или наличие справки о состоянии здоровья туриста.

5.7 Информация о туристском маршруте должна содержать следующие сведения:

- дату, место (населенный пункт) начала и окончания маршрута (трассы туристского похода), количество, виды и сложность препятствий, особенности рельефа, климатические условия и т.п.;

- телефоны экстренной связи, радиочастоты и позывные, схемы оповещения и сеансы связи, места дислокации региональных служб Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС);

- информацию о возможностях проведения спасательных мероприятий, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи;

- информацию о категории сложности маршрута (для категорийных маршрутов);

- информацию о применяемом индивидуальном и групповом снаряжении и экипировке, включая средства индивидуальной защиты;

- правила пользования средствами индивидуальной защиты (страховочными веревками, шлемами, ледорубами и другим страховочным, спортивным и походным снаряжением и пр.);

- медицинские противопоказания к физическим и психическим нагрузкам при прохождении туристами маршрута;

- реальные и прогнозируемые климатические, барометрические, погодные условия на маршруте, возможные опасности и меры по их предотвращению.

5.8 Инструктор - проводник на маршруте путешествия или туристского похода должен иметь:

- паспорт трассы туристского похода;
- список туристов с указанием возраста и контактной информации;
- схему маршрута с указанием уровня опасности и категории сложности маршрута, а также «тактический план» и «план безопасности» маршрута с подробным описанием действий туристов, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, включая телефоны экстренной связи, частоты радиосвязи, время выхода на связь и пр.;
- списки личного и группового туристского снаряжения,
- рекомендации по комплектованию туристского снаряжения и инвентаря;
- расписание работы транспорта, узлов связи, адреса расположения пунктов медицинской помощи;
- медицинскую аптечку с набором медикаментов;
- данные о рационах питания (для туристского похода) с информацией о возможных местах пополнения продуктов;
- смету расходов на туристский поход;
- карту района туристского похода с нанесенными на ней основным и вспомогательными маршрутами, обозначенными направлениями движения, местами ночлегов, основными местами для проведения фото-, видеосъемок и другими ориентирами. Карту дополняют эскизами наиболее сложных участков похода с указанием способов и путей их преодоления.

5.9 На туристском маршруте инструктор-проводник должен:

- постоянно контролировать соблюдение туристами требований личной безопасности;
- информировать туристов о возникновении угрозы безопасности на маршруте;
- оказывать помощь туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев в соответствии с «планом безопасности» маршрута;
- оказывать первую медицинскую помощь пострадавшим туристам и организовывать доставку потерпевших в медицинские учреждения;

- принять меры для обеспечения сохранности имущества туристов;
- применять специальные средства индивидуальной защиты туристов и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- незамедлительно информировать руководителя туристской организации, федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, службы МЧС и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на маршруте;
- приостановить путешествие в случае угрозы возникновения чрезвычайного происшествия (ситуации) и вывести туристов в безопасную зону.

6 Требования к инструкторам-проводникам

6.1 К оказанию услуг инструктора-проводника допускаются лица не младше 18 лет, имеющие специальную подготовку, знания и владеющие навыками прохождения маршрутов повышенной опасности и организации путешествий с активными способами передвижения.

6.2 Инструкторы-проводники должны пройти аттестацию в региональных органах государственной власти в сфере туризма или уполномоченных ими организациях на соответствие квалификации и по конкретным направлениям активных видов туризма.

6.3 Инструкторы-проводники, являющиеся сотрудниками туристских организаций, осуществляют свою деятельность на основании должностных инструкций.

6.4 Инструкторы-проводники должны иметь опыт работы по организации путешествий с активными способами передвижения.

При отсутствии опыта работы инструктор-проводник должен пройти стажировки на туристских маршрутах.

6.5 Инструкторы-проводники должны обладать необходимыми знаниями и навыками по оказанию доврачебной медицинской помощи, владеть основами психологии малых групп и основами экскурсионной работы.

6.6 Представители Туристского-спортивного союза России (ТСС) проводят обучение и стажировки в соответствии с требованиями ТСС и сдают экзамен маршрутно-квалификационной комиссии.

6.7 Инструкторы-проводники должны повышать свою квалификацию и профессиональное мастерство с периодичностью не реже одного раза в два года.

7 Оценка и контроль качества оказания услуг инструкторов-проводников

7.1 Качество туристских и экскурсионных услуг на различных этапах их оказания оценивают в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52113.

7.2 Оценку и контроль качества оказания туристских и экскурсионных услуг осуществляют уполномоченные органы (организации) в пределах своей компетенции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3 Установление нормируемых характеристик/показателей для каждой услуги, оказываемой инструктором-проводником, осуществляется туристской организацией в зависимости от ее вида и назначения. Для каждой характеристики/показателя услуги должны быть указаны приемлемые для потребителя и исполнителя значения.

Библиография

- [1] Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
- [2] Закон Российской Федерации от 07.02.1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
- [3] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждены постановлением Правительства РФ от 18.06.2007 г. № 452

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: инструкторы-проводники, туристские услуги, услуги инструкторов-проводников, туристский маршрут

Разработчики:

Генеральный директор
Некоммерческого партнерства
«Национальный центр независимой
экспертизы»

К.М. Герасименко

Главный эксперт ОАО «ВНИИС»

В.А. Ковалевская