
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, IDT)

Издание официальное



Москва
Стандартинформ
2020

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного 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», IDT)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© ISO, 2013 — Все права сохраняются
© Стандартинформ, оформление, 2016, 2020

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, не-коммерческой 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 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 являются 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 будут 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.

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) помочь 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, соответствующими обязанностями, и за выполнение требований законодательства региона(ов), в котором(ых) осуществляется деятельность приключенческого туризма.

4.2 Управление группами

Обычно в обязанности лидера входят:

а) 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;

б) 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 одежду или оборудования;

8) оценка уровня компетентности участника и уровня стресса.

4.3 Технические возможности

Технические возможности лидера должны включать в себя, но не ограничиваться, следующие:

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

б) 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;

с) 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:

а) 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:

а) 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;

б) 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

а) 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:

- а) по толкованию погодных явлений, атмосферных или экологических условий;
- б) 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);
- с) методам управления группой, интеграции и стратегии разрешения конфликтов;
- д) стратегии коммуникации и подготовки;
- е) знания основных требований безопасности деятельности приключенческого туризма;
- ф) знания факторов, способствующих возникновению несчастных случаев;
- г) знания общих экологических опасностей и рисков;
- х) знания общих чрезвычайных ситуаций и процедур в случае их возникновения;
- и) знания процедуры оказания первой помощи;
- ж) знания местного законодательства об охране и сохранении окружающей среды;
- к) информацию об окружающей среде и местном населении, находящемся на территории проведения мероприятий;
- л) методы минимизации негативного воздействия на окружающую среду;
- м) основные правила образования, социальных навыков и личной гигиены;
- п) правовые и нормативные требования.

5.3 Навыки

Лидер деятельности приключенческого туризма должен иметь следующие навыки:

- а) быть выразительным в устной речи, чтобы сохранить заинтересованность и мотивацию участников в период деятельности приключенческого туризма;
- б) уметь выражать и понимать язык участников или язык, предварительно согласованный с участниками;
- с) информировать ясно и членораздельно, чтобы обеспечить хорошее понимание необходимых методов;

- d) иметь физические и умственные способности, пригодные для завершения запланированных мероприятий;
- е) применять соответствующее лидерство для того, чтобы безопасно вести за собой других в деятельности приключеческого туризма;
- ф) уметь логически рассуждать, например словесно описать процедуру в цепи последовательных шагов;
- г) принимать решения, например в чрезвычайных ситуациях;
- х) быть способным планировать, например установить логическую последовательность шагов для достижения конкретной цели;
- и) применять основные приемы жизнеобеспечения (в том числе сердечно-легочной реанимации и методов лечения травм);
- ж) уметь использовать аварийно-спасательное оборудование, в том числе средства связи.

5.4 Общение или личностные качества

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

- а) быть убедительным, то есть убедить людей в случае необходимости;
- б) быть в состоянии осуществлять и поддерживать контроль при направлении и организации людей;
- с) 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;
- д) уметь слушать, то есть для того, чтобы принимать решения, необходимо поощрять людей, выражавших свое мнение, слушать и учитывать их мнения;
- е) быть чутким и терпимым, то есть знать как согласиться с различными мнениями в целях демонстрации приверженности;
- ф) быть предусмотрительным (планировать в краткосрочной перспективе), то есть все планировать заранее, оценить постановку целей, проектировать тенденции и разрабатывать проекты;
- г) быть оптимистичным, то есть иметь позитивный взгляд на непредвиденные события;
- х) быть гибкими, то есть легко подстраиваться к различным ситуациям;
- и) 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 приключеческого 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:

- а) потребностях отдельных лиц;
- б) потребностях организаций;
- с) методах, технологиях, оборудовании и опыте деятельности приключеческого туризма;
- д) практике отношений с участником;
- е) правилах и законодательстве.

6.2 Поддержание компетенции

Лидеры должны поддерживать и демонстрировать свою минимальную компетенцию посредством регулярного участия в деятельности приключеческого 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 переиздания *Н.Е. Рагузина*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Аронян*
Компьютерная верстка *Г.В. Струковой*

Сдано в набор 12.02.2020. Подписано в печать 14.04.2020. Формат 60 × 84 $\frac{1}{8}$. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,90.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
www.jurisizdat.ru y-book@mail.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru