ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57807— 2017

Туристские услуги

ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСКУРСОВОДАМ (ГИДАМ)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» 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 20 октября 2017 г. № 1468-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

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)

© Стандартинформ, 2017

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСКУРСОВОДАМ (ГИДАМ)

Tourism services. Requirements for the тour guides

Дата введения — 2018—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к экскурсоводам.

Положения настоящего стандарта распространяются на экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, оказывающих экскурсионные услуги, и организаторов экскурсий [далее — экскурсоводы (гиды)].

Настоящий стандарт рекомендуется для применения юридическими лицами, независимо от их организационно-правовой формы, и индивидуальными предпринимателями, оказывающими экскурсионные услуги.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 32611 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ 32612 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ 32613 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 50681 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 53522 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 54604 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 54604, ГОСТ Р 53522, ГОСТ Р 50681, ГОСТ 32611, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1

экскурсант: Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

[Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», статья 1]

3.2

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

[Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», статья 1]

Издание официальное

3.3

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

[Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», статья 1]

4 Общие положения

4.1 Услуги экскурсоводов (гидов) являются составной частью туристского продукта, реализуемого юридическими лицами, независимо от их организационно-правовой формы, и индивидуальными предпринимателями.

4.2 Услуги экскурсоводов (гидов) оказывают туроператоры, турагенты, туристско-экскурсионные и экскурсионные организации (фирмы, компании, бюро путешествий), в отдельных случаях — соответствующие подразделения санаторно-курортных организаций, средств размещения и транспортных организаций.

4.3 Экскурсоводы (гиды) для подтверждения профессиональной подготовки и уровня квалификации обязаны проходить аттестацию один раз в пять лет в соответствии с условиями, порядком и процедурами, установленными законодательством [1].

4.4 К основным услугам, оказываемым экскурсоводами/гидами, гидами-переводчиками, относят услуги по проведению экскурсий различных видов, которые оказываются с учетом ГОСТ Р 53522 и ГОСТ Р 54604.

Примечание — Экскурсоводы/гиды, гиды-переводчики могут самостоятельно разрабатывать или принимать участие в составе группы специалистов в подготовке и разработке экскурсий, используя необходимые технологические документы и материалы, а также оказывать услуги по организации экскурсий, дополнительные услуги экскурсантам до или после проведения экскурсии.

4.5 Услуги по проведению экскурсий должны предоставляться по договору, заключенному в соответствии с требованиями, установленными законодательством [2].

4.6 Экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики могут также оказывать дополнительные услуги. К дополнительным услугам относят информационные услуги, проведение инструктажей, услуги по организации питания, услуги по обучению различным навыкам на экскурсионных маршрутах с активными способами отдыха и передвижения, индивидуальное обслуживание/помощь туристам с ограниченными физическими возможностями, услуги фото- и видеосъемки для экскурсантов и др.

4.7 Экскурсоводы (гиды) должны предоставлять экскурсантам полную, необходимую и достоверную информацию о реализуемых туристских услугах в соответствии с ГОСТ 32612.

4.8 Услуги экскурсоводов (гидов) должны соответствовать требованиям безопасности с учетом ГОСТ 32611.

4.9 При организации экскурсионных услуг для туристов с ограниченными физическими возможностями необходимо учитывать создание специальных условий согласно ГОСТ 32613.

5 Общие требования к экскурсоводам (гидам)

5.1 Экскурсовод (гид) оказывает услуги при наличии аттестата экскурсовода, оформленного в установленном порядке и содержащего регистрационный номер, срок действия.

5.2 Условиями прохождения аттестации экскурсовода (гида) являются:

- наличие среднего профессионального или высшего образования;
- наличие дополнительного профессионального образования в сфере деятельности по оказанию экскурсионных услуг либо стаж работы в области, соответствующей профилю деятельности не менее пяти лет.

5.3 Аттестацию экскурсоводов (гидов, гидов-переводчиков), оказывающих экскурсионные услуги на территории субъекта Российской Федерации, проводят органы государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации в сфере туризма.

6 Требования к экскурсоводам (гидам)

6.1 Основными функциями экскурсоводов, гидов, гидов-переводчиков, организаторов экскурсий в общем виде являются:

- деятельность по реализации экскурсионных услуг;
- организационное обеспечение экскурсионных услуг;
- проведение экскурсий различных видов.

6.1.1 Деятельность по реализации экскурсионных услуг включает:

- прием и обработку заказов на экскурсии (идентификацию вида заказа, направление заказа в соответствующие структурные подразделения организации);
- координацию работы по реализации заказа (анализ поступивших заказов и контроль их выполнения, ведение информационной базы о поступивших и выполненных заказах, составление отчетности).

6.1.2 Организационное обеспечение экскурсионных услуг включает:

- организацию экскурсий (определение потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах, планирование экскурсионных маршрутов, анализ и формирование программ экскурсий, формирование групп экскурсантов с учетом интересов);
- разработку экскурсионных программ обслуживания (анализ и планирование программ экскурсий, разработку экскурсионных программ обслуживания, разработку форм и методов проведения экскурсий).

6.1.3 Проведение экскурсий различных видов включает:

- разработку экскурсий [определение цели и выбор темы экскурсии, составление экскурсионных программ, подготовку текста экскурсии и составление методической разработки, составление технологической карты экскурсии, определение методических приемов, выбор программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов, отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии, подборку литературных источников по тематике экскурсии, комплектование «портфеля экскурсовода», объезд (обход) экскурсионного маршрута];
- осуществление экскурсий (выбор приемов информационно-экскурсионной работы, использование «портфеля экскурсовода», соблюдение маршрута экскурсий, обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий и возвращения экскурсантов в назначенное место).

6.1.4 Технологические документы экскурсовода/гида, гида-переводчика, необходимые для проведения экскурсий, по количеству, форме и содержанию должны разрабатываться с учетом требований ГОСТ Р 50681.

6.2 Экскурсовод (гид) должен знать:

- законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;
- историю, культуру и географию региона;
- объекты туристского показа и достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры;
- экспозиции музеев и культурных центров;
- принципы организации и методики проведения экскурсий;
- содержание и правила проведения экскурсий;
- иностранный язык в рамках проведения экскурсий на иностранном языке;
- деловой протокол и этикет;
- теорию межличностного общения;
- технику публичных выступлений;
- основы психологии;
- правила работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных);
- правила поведения экскурсантов (туристов) на транспорте;
- правила оказания первой доврачебной помощи;
- схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- правила оформления документов и составления отчетов;
- основы экономики и управления, организации труда;
- основы трудового и миграционного законодательства;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

6.3 Экскурсовод (гид) должен уметь:

- осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа;
- информировать экскурсантов об изменении параметров заказа;
- формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами;
- корректировать сроки и условия выполнения заказов.

6.4 Требования к директору (управляющему) экскурсионной организацией и организаторам экскурсий

6.4.1 Основными функциями директора (управляющего) экскурсионной организацией и организаторов экскурсий являются:

- определение концепции развития экскурсионной организации;
- разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации;
- обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации экскурсий.

6.4.2 Директор (управляющий) экскурсионной организацией и организатор экскурсий должен знать:

- законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма, трудовое и гражданское законодательство;
- приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;
- специализацию и особенности структуры экскурсионного подразделения;
- организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации;
- культуру межличностного общения;
- основы психологии и конфликтологии;
- основы экономики, организации труда и управления;
- основы делопроизводства;
- организацию труда;
- организацию маркетинговой и рекламной деятельности;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

6.4.3 Директор (управляющий) экскурсионной организацией и организатор экскурсий должен:

- соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, экскурсантам, туроператорам и коллегам;
- нести персональную ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание.

7 Оценка и контроль качества оказания услуг экскурсоводов (гидов)

7.1 Качество услуг экскурсоводов (гидов) на различных этапах их оказания следует периодически контролировать и оценивать.

7.2 Основными критериями оценки качества услуг экскурсоводов (гидов) являются:

- наличие высшего образования, либо среднего профессионального образования, либо дополнительного профессионального образования в области экскурсионных услуг;
- прохождение курсов повышения квалификации в области экскурсионных услуг;
- соблюдение трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами [3];
- прохождение аттестации в установленном законодательством порядке.

7.3 Государственный надзор за деятельностью экскурсоводов (гидов) осуществляют органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере туризма в соответствии с [4].

7.4 Оценку и контроль качества оказания услуг экскурсоводов (гидов) могут осуществлять общественные организации в сфере туризма и экскурсионных услуг.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

[2] Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июня 2007 г. № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»

[3] Приказ Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»

[4] Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: экскурсоводы, гиды, гиды-переводчики, экскурсионные услуги, услуги экскурсовода

БЗ 11—2017/192

Редактор *Е.И. Белогина*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 25.10.2017. Подписано в печать 01.11.2017. Формат 60 ×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,74. Тираж 24 экз. Зак. 2172.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123001 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru