

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

---

ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

**ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ**

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Издание официальное

БЗ 10—92/1032

ГОССТАНДАРТ РОССИИ

Москва

**Предисловие**

- 1 РАЗРАБОТАН** Техническим комитетом по стандартизации ТК № 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание»  
**ВНЕСЕН** Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России
- 2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Постановлением Госстандарта России от 29.06.94 № 180
- 3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ**

© Издательство стандартов, 1994

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

## Содержание

1 Область применения . . . . .	1
2 Нормативные ссылки . . . . .	1
3 Определения . . . . .	1
4 Общие требования . . . . .	2
5 Методы контроля . . . . .	4

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

---

Туристско-экскурсионное обслуживание

**ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ**

Общие требования

Tourist and excursion service.

Tourist service.

General requirements

---

Дата введения 1995—01—01

**1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Настоящий стандарт устанавливает обязательные и рекомендуемые требования к качеству туристских услуг, оказываемых туристскими предприятиями независимо от их ведомственной принадлежности и организационно-правовой формы.

Обязательные требования к качеству туристских услуг, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья и имущества населения, охраны окружающей среды, изложены в пунктах 4.2, 4.2.1, 4.2.2.

**2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

ГОСТ 12.0.004—90 ССБТ. Организация обучения безопасности труда. Общие положения.

ГОСТ 28681.0—90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.

**3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящем стандарте использованы следующие термины:

3.1 Туристская услуга — результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов (по ГОСТ 28681.0).

**3.2 Экскурсия** — туристская услуга, обеспечивающая удовлетворение духовных, эстетических, информационных потребностей туристов.

**3.3 Поход** — туристская услуга, обеспечивающая удовлетворение оздоровительных и познавательных потребностей туристов при активных способах передвижения по маршруту.

**3.4 Путешествие** — комплексная туристская услуга, обеспечивающая удовлетворение оздоровительных, познавательных потребностей туристов при определенных условиях их жизнеобеспечения.

## 4 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

**4.1 Требования к туристским услугам (экскурсиям, походам, путешествиям) и условиям обслуживания** подразделяют на обязательные и рекомендуемые.

**4.2 В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» обязательными для всех видов туристских услуг являются следующие требования:**

- безопасность жизни и здоровья;
- сохранность имущества туристов и экскурсантов;
- охрана окружающей среды.

### 4.2.1 Безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов

Все виды туристических услуг должны быть безопасны для здоровья, жизни и имущества потребителей. Безопасность туристских услуг должна быть обеспечена как при нормальных условиях обслуживания, так и в условиях чрезвычайных (стихийных бедствиях и прочих).

Туристские трассы должны размещаться в районах с благоприятными экологическими и санитарно-эпидемиологическими условиями.

Помещения, транспортные средства, в которых предоставляются туристские услуги, туристское снаряжение и инвентарь, предоставляемый туристам напрокат, должны соответствовать требованиям, установленным в действующей нормативной документации (санитарных нормах и правилах, строительных нормах и правилах, правилах пожарной безопасности и др.).

Обслуживающий персонал туристских предприятий должен быть обучен действиям по обеспечению безопасности туристов по ГОСТ 12.0.004.

### 4.2.2 Охрана окружающей среды

Представление туристских услуг не должно сопровождаться ухудшением характеристик окружающей природной среды (засоре-

нием территории, вытаптыванием растительного покрова, повреждением и выжиганием кустарников и деревьев, и т. п.).

#### **4.3 Рекомендуемые требования к туристским услугам, включая условия обслуживания**

Предоставляемые туристские услуги должны соответствовать требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для потребителей, привлекательность и престижность услуг.

К рекомендуемым требованиям к туристским услугам и условиям обслуживания относятся:

- соответствие назначению;
- точность и своевременность исполнения;
- комплексность;
- этичность обслуживающего персонала;
- комфортность;
- эстетичность;
- эргономичность.

##### **4.3.1 Соответствие назначению**

Туристские услуги должны соответствовать ожиданиям и физическим возможностям потребителей, которым адресуется услуга.

##### **4.3.2 Точность и своевременность исполнения**

Предоставляемые потребителю туристские услуги по объему, срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям, предусмотренным в путевке, билете, квитанции и т. п.

##### **4.3.3 Комплектность**

Предоставление туристских услуг должно обеспечивать возможности получения не только основных услуг, но и дополнительных услуг (бытовых, связи, торговых), создающих нормальные условия жизнеобеспечения потребителей.

##### **4.3.4 Этичность обслуживающего персонала**

Обслуживающий персонал должен соблюдать этические нормы поведения. Потребителю должны быть гарантированы вежливость, доброжелательность, коммуникабельность персонала.

##### **4.3.5 Комфортность**

Туристские услуги должны предоставляться в комфортных условиях обслуживания, созданных для потребителя: удобной планировке помещений, их рациональном оборудовании, отделке, оснащении и т. п.

##### **4.3.6 Эстетичность**

Художественное решение зданий, территории туристского предприятия, пространственная организация маршрута, оформление интерьеров помещений обслуживания должны соответствовать требованиям композиционной, в т. ч. архитектурной целостности, гармоничности.

Внешний вид и культура речи обслуживающего персонала должны соответствовать требованиям эстетичности.

#### 4.3.7 Эргономичность

Продолжительность обслуживания, протяженность и сложность туристских и экскурсионных маршрутов, конструкции предоставляемого туристам снаряжения и инвентаря, используемые транспортные средства, мебель, другие предметы оснащения для обслуживания должны соответствовать физиологическим и психологическим возможностям туристов.

### 5 МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

5.1 Контроль за соблюдением требований к туристским услугам осуществляется органами государственного управления в пределах их компетенции в соответствии с действующей нормативной документацией.

5.2 Контроль качества услуг и обслуживания, предоставляемых туристскими предприятиями, проводится на основе использования различных методов:

- визуального контроля (путем осмотра объекта — его интерьеров, оборудования, инвентаря, посуды, столового белья и пр.);
- аналитического (анализа документации — бракеражных журналов, санитарных книжек персонала и пр.);
- медицинского контроля (медицинских осмотров персонала, санитарно-эпидемиологических анализов);
- инструментальных (определения качества воды, воздуха и т. д., проверки технического состояния и режимов работы оборудования и т. д.);
- социологических (путем опроса туристов и обслуживающего персонала).

УДК 379.85:006.1:006.354

T50

ОКСТУ 010131

Ключевые слова: обслуживание туристско-экскурсионное, услуги туристские, общие требования, методы контроля

---



Редактор *В. П. Огурцов*  
Технический редактор *О. Н. Никитина*  
Корректор *Е. Ю. Гебрук*

Сдано в наб 21.07.94. Подп. в печ. 11 08.94. Усл. п. л. 0,58. Усл. кр.-отт. 0,58. Уч.-изд. л. 0,56.  
Тир 278 экз. С 1567.

---

Ордена «Знак Почета» Издательство стандартов, 107076, Москва, Колодезный пер., 14.  
Калужская типография стандартов, ул. Московская, 256. Зак. 1450