
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ПНСТ
1017—
2025

ТУРИЗМ И СОПУТСТВУЮЩИЕ УСЛУГИ

Рекомендации по адаптации
объектов индустрии туризма
для приема иностранных туристов

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2025

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российская система качества» (Роскачество)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 401 «Туризм и сопутствующие услуги»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 сентября 2025 г. № 26-пнст

Правила применения настоящего стандарта и проведения его мониторинга установлены в ГОСТ Р 1.16—2011 (разделы 5 и 6).

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии собирает сведения о практическом применении настоящего стандарта. Данные сведения, а также замечания и предложения по содержанию стандарта можно направить не позднее чем за 4 мес до истечения срока его действия разработчику настоящего стандарта по адресу: 119071 Москва, ул. Орджоникидзе, д. 12, e-mail: info@roskachestvo.gov.ru, и/или в Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии по адресу: 123112 Москва, Пресненская набережная, д. 10, стр. 2.

В случае отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты» и также будет размещена на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.rst.gov.ru)

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2025

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

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТУРИЗМ И СОПУТСТВУЮЩИЕ УСЛУГИ

Рекомендации по адаптации объектов индустрии туризма
для приема иностранных туристов

Tourism and related services.
Recommendations for adaptation of tourist industry facilities to accommodate foreign tourists

Срок действия — с 2026—06—01
до 2028—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает рекомендации по адаптации объектов туристской индустрии (далее — объекты) для приема иностранных туристов, а также дополнительные рекомендации по предоставлению услуг в этих объектах, предназначенных для применения представителями отечественной отрасли.

Рекомендации, изложенные в настоящем стандарте, направлены на создание комфортных условий для размещения иностранных туристов посредством формирования соответствующей информационной среды на территории объектов, а также их материально-технического обеспечения.

В рамках настоящего стандарта рассмотрены следующие объекты туристской индустрии:

- средства размещения, включая санаторно-курортные;
- объекты общественного питания;
- торговые объекты;
- объекты туристского показа;
- объекты транспортной инфраструктуры;
- организации, осуществляющие транспортные услуги;
- организации, осуществляющие туроператорскую и турагентскую деятельность (туристские организации).

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 31985 Услуги общественного питания. Термины и определения

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 51303 Торговля. Термины и определения

ГОСТ Р 56197 (ИСО 14785:2014) Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования

ГОСТ Р ЕН 13809 Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология

П р и м е ч а н и е — 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 ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 31985, ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 51303, ГОСТ Р 56197, ГОСТ Р ЕН 13809, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1

туристическая группа: Группа граждан одного государства в составе не менее 5 человек и не более 50 человек во главе с представителем направляющей туристической организации, совершающих поездку на территорию другого государства с туристическими целями.
[[1], статья 1]

3.2 среда, дружелюбная для приема иностранных туристов: Совокупность объектов туристской индустрии, а также оказываемых услуг, адаптированных для приема иностранных граждан, прибывающих с туристическими целями, посредством предоставления необходимого сервиса, направленного на обеспечение повышения комфортности пребывания.

4 Рекомендации по созданию среды, дружелюбной для приема иностранных туристов

4.1 Объекты, используемые для оказания услуг туристам, должны полностью соответствовать общим критериям по безопасности оказания услуг и санитарно-гигиеническим требованиям, предъявляемым к их деятельности действующим законодательством [1]—[4] и соответствующими документами по стандартизации.

Примечания

1 Рекомендации по адаптации объектов туристской индустрии для приема китайских туристов посредством создания дружелюбной среды приведены в приложении А.

2 Для приема иностранных туристов, имеющих различные специфические потребности в адаптации объектов туристской инфраструктуры, рекомендуется применять стандарты организации, зарегистрированные в Федеральном информационном фонде стандартов.

4.2 Для объектов туристской инфраструктуры рекомендуется обеспечить наличие:

- веб-сайта, содержащего исчерпывающую информацию об объекте, в том числе о создании среды, дружелюбной для приема иностранных туристов, с возможностью перевода, в т. ч. автоматического, на иностранные языки (приоритетно английский и/или языки стран, из которых ожидается наибольший поток туристов).

Примечание — Веб-сайт туристских организаций должен содержать информацию о номере Единого федерального реестра туроператоров, турагентов Российской Федерации, а также сведения из реестра компаний, имеющих право работать по [1]. При выполнении перевода на иностранные языки необходимо пользоваться услугами высококвалифицированных и сертифицированных переводчиков, избегать бесконтрольного использования сервисов автоматического перевода;

- Wi-Fi на территории объекта с предоставлением доступа подключения к сети на безвозмездной основе.

Примечание — Рекомендуется также предусмотреть возможность авторизации с использованием иностранной сим-карты. Инструкцию для подключения следует предоставлять на приоритетных для объекта иностранных языках;

- поддержки оплаты картами платежных систем, доступных для использования иностранными туристами (при наличии такой возможности).

Примечание — Рекомендуется нанести в легко определяемых на местности местах маркировку о наличии доступных платежных систем.

5 Рекомендации для объектов туристской индустрии

5.1 Средства размещения, включая санаторно-курортные

5.1.1 В средствах размещения, адаптированных к приему иностранных туристов, следует обеспечить наличие:

- навигационных указателей на английском языке, в том числе с использованием международных общепринятых пиктограмм;
- информационных материалов в общественных зонах и службе приема и размещения о работе средства размещения:
 - а) перечня и стоимости услуг,
 - б) описания медицинских специалистов (при наличии),
 - в) контакты различных служб на английском языке и т. п.;
- справочных информационных материалов (путеводитель, карта города и т. п.) в службе приема и размещения, предоставляемых на безвозмездной основе на английском языке, в печатной или электронной форме;
- информации в номерах об услугах средства размещения на английском и/или приоритетных для туристического объекта языках (правила проживания, информация о расчетном часе, перечень платных и бесплатных услуг, режим работы предприятий общественного питания);
- бесплатного доступа к питьевой воде.

Примечание — Рекомендуется обеспечить наличие чайника в номере или кулера, термopота и т. п. с горячей и холодной водой на этаже или бесплатное предоставление холодной и/или горячей воды по запросу;

- гигиенических принадлежностей (зубная щетка и зубная паста, одноразовые бритвы и крем для бритья), а также одноразовых тапочек по числу проживающих.

Примечание — Предоставляется бесплатно в номере или по запросу на стойке службы приема и размещения;

- предоставление ассортимента блюд с учетом возможных диетических предпочтений (халяль, постные блюда, вегетарианское питание и др.).

Примечание — Рекомендованный режим предоставления завтрака — с 7.00 до 10.00;

- средств массовой информации на английском и/или иных языках, подключенных каналов телевидения зарубежных стран в номере или в общественных зонах;
- информации о контактах экстренных служб, а также поэтажного плана эвакуации на английском и/или иных языках, навигации с помощью пиктограмм или картинок;
- специальных знаков и/или надписей на английском языке о запрете курения в дружелюбной и этически корректной форме;
- визитных карточек средства размещения на русском и английском языках, предпочтительнее с фотографией средства размещения и планом/картой местности на обратной стороне для бесплатной раздачи иностранным туристам с целью упростить процесс возвращения в средство размещения;
- возможности автоматического перевода устной речи и документов (в том числе с использованием смартфонов, электронных устройств) на стойке службы приема и размещения;
- штатного сотрудника-переводчика со знанием английского языка или привлеченного на договорной основе специалиста со знанием.
- договора со специализированной организацией для возможности оперативного и качественного перевода информации с английского на русский язык и с русского на английский язык;
- бейджей для сотрудников, обслуживающих иностранных туристов, с переводом информации на английский язык;
- программного обеспечения для организации конференц-связи, видеозвонков.

5.1.2 Рекомендуется:

- с учетом специфики средства размещения разработать перечень сопутствующих услуг для иностранных туристов (список экскурсий, объектов показа, мест специализированного питания, список рекомендуемых ресторанов в городе пребывания, магазинов, аптек, центров прохождения медицинских исследований, организация трансфера и т. д.).

5.2 Объекты общественного питания

В объектах общественного питания следует обеспечить наличие:

- меню на английском языке с составом и фотографиями блюд (возможно, выборочно), а также с указанием их пищевой ценности;
- предоставление ассортимента блюд с учетом возможных диетических предпочтений (халяль, постные блюда, вегетарианское питание и др.);
- возможности автоматического перевода устной речи и документов (в том числе с использованием смартфонов);
- туалета с регулярной уборкой и санитарной обработкой (с вывеской — платный или бесплатный).

5.3 Торговые объекты

В торговых объектах следует обеспечить наличие:

- информационных материалов: брошюры, карты-плана с перечнем магазинов на английском языке;
- навигационных указателей на английском языке, в том числе с использованием международных общепринятых пиктограмм;
- возможности программ покупок с возвратом налогов (безналоговые покупки), разъяснением порядка возврата налога на добавленную стоимость;
- банкоматов с информацией о возможности обращения в службу поддержки горячей линии банка на английском языке;
- туалета с регулярной уборкой и санитарной обработкой (с вывеской — платный или бесплатный).

5.4 Объекты туристского показа

В объектах туристского показа следует обеспечить наличие:

- информационной стойки-сервиса для получения информации об объекте туристского показа: краткого описания в виде брошюры или буклета, а также плана представленной экспозиции на английском языке;
- схемы объекта на английском языке;
- информации (прейскуранта) по стоимости, времени работы и адреса объекта показа на английском языке;
- аудиотуристического оборудования или мобильных путеводителей, которые можно использовать на собственных устройствах посетителей, с поддержкой английского языка;
- экскурсий, адаптированных для иностранных туристов, с указанием информации о них, содержания и времени проведения экскурсии;
- услуги фотосъемки.

Примечание — Если на объекте показа предусмотрена возможность фотографировать экспонаты и отсутствуют ограничения по съемке, услуга фотосъемки на объекте показа должна быть включена в стоимость входного билета; в случае ограничений по съемке — информация о запрете фотосъемки;

- навигационных указателей на английском языке, в том числе с использованием международных общепринятых пиктограмм;
- возможности автоматического перевода устной речи и документов (в том числе с использованием смартфонов);
- туалета с регулярной уборкой и санитарной обработкой (с вывеской — платный или бесплатный);
- бесплатного доступа к питьевой воде.

5.5 Объекты транспортной инфраструктуры

5.5.1 В зданиях аэропортов и вокзалов следует обеспечить наличие:

- схем, табло на английском языке;
- навигационных указателей на английском языке, в том числе с использованием международных общепринятых пиктограмм;
- голосовых сообщений на английском языке: регистрация, посадка на рейс, задержка рейса и т. д.;
- информации о рейсах на английском языке.

Примечание — Рекомендуется указывать информацию об отправлении, задержке, регистрации на английском языке на мониторах компаний, осуществляющих рейсы;

- отдельных кабинок паспортного контроля в пунктах пропуска для организованных туристских групп;
 - информации для транзитных иностранных туристов, путешествующих по территории Российской Федерации (навигационные таблички с указанием направления и рейса стыковки на английском языке);
 - объекта общественного питания в здании аэропорта, вокзала, адаптированного в соответствии с 5.2;
 - автоматов с бесплатным доступом к питьевой воде;
 - стойки с информацией для иностранных пассажиров в зоне прибытия или зоне выдачи багажа (информационные материалы: карты города, путеводители, памятки туристу и т. д. на английском языке).
- 5.5.2 На объектах метрополитена следует предусмотреть наличие:
- навигационных указателей на станциях и в вагонах поездов на английском языке;
 - схемы метрополитена на английском языке;
 - информационных табличек (листовки, наклейки) в прикассовой зоне:
 - карта метрополитена на английском языке,
 - основная информация о режиме работы объекта,
 - стоимость проезда и/или другая новостная информация на английском языке.

П р и м е ч а н и е — На наиболее туристически популярных станциях рекомендуется дублировать информацию на английском языке;

- возможности предоставления информационных (экскурсионных) материалов об объекте на английском языке (история объекта, уникальные и примечательные факты) для экскурсионных групп.

5.6 Организации, осуществляющие транспортные услуги

Организациям, осуществляющим транспортные услуги, следует обеспечить наличие:

- возможности оплаты такси по счетчику с обязательной выдачей документа, подтверждающего оплату, — бумажного или электронного чека, или квитанции для транспортного средства;
- информации о водителе транспортного средства (по запросу).

П р и м е ч а н и е — Необходимо, если поездку иностранный турист оплачивает самостоятельно;

- фиксированных тарифов на проезд;
- бесплатной бутилированной питьевой воды;
- возможности организации трансферов и аренды автомобилей с водителем;
- туалетов в автобусе или на остановочных пунктах маршрута;
- возможности оперативного перевода иностранной речи: мобильное устройство с программным обеспечением по переводу с иностранного языка, постоянно находящееся у водителя или оператора.

5.7 Организации, осуществляющие туроператорскую и турагентскую деятельность (туристские организации)

Туристским организациям, работающим с иностранными туристами, следует обеспечить наличие:

- записи в реестре компаний, имеющих право осуществлять деятельность в рамках [1];
- круглосуточной телефонной службы поддержки туристов, горячей линии на английском языке;
- пакетных туров, учитывающих все аспекты путешествия (перелет, проживание, питание, экскурсии);
- документированной процедуры работы с жалобами и претензиями, а также штатного сотрудника, уполномоченного на работу с клиентами по данному направлению.

6 Требования к персоналу

6.1 Персонал должен руководствоваться нормами профессиональной и служебной этики специалиста сферы туризма и гостеприимства, проявлять позитивное отношение и терпение к лицам, не говорящим на русском языке.

6.2 Привлекать к работе сотрудников, владеющих иностранными языками и прошедших обучение по межкультурной коммуникации, а также способных оказать содействие в решении вопросов, связанных с пребыванием иностранных граждан на территории Российской Федерации.

6.3 При организации индивидуальных или групповых туров с сопровождением экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников необходимо подтвердить аттестацию привлекаемых специалистов в соответствии с [1].

6.4 Рекомендуется иметь в штате не менее двух сотрудников, владеющих английским языком, работающих с иностранными туристами.

Приложение А (рекомендуемое)

Дополнительные рекомендации по созданию в объектах туристской индустрии среды, дружелюбной китайским гостям

А.1 Настоящее приложение содержит рекомендации, дополнительные к ранее установленным, по адаптации объектов туристской индустрии для создания комфортной и удобной среды для китайских туристов, учитывающие их менталитет, языковые, культурные, бытовые и иные предпочтения.

А.1.1 Языковая поддержка

А.1.1.1 Рекомендуется обеспечить наличие двуязычной информации (на английском и китайском языках) на всех ключевых информационных носителях в соответствии с 5.1—5.4 и особенно в отношении:

- указателей и информационных табло (вход/выход, туалет, лифт, лестница, стойка регистрации и т. д.), систем навигации и безопасности;
- меню в номерах средств размещения и объектах общественного питания;
- информационных стендов, брошюр, путеводителей, книг, журналов, газет и т. п.;
- вывесок с режимом работы и ценами;
- инструкций по эксплуатации оборудования (душ, санузел, кондиционер, телевизор);
- выдаваемых документов (правил проживания, договоров и иных предоставляемых отчетных документов).

А.1.1.2 Также рекомендуется обеспечить наличие:

- стойки регистрации с персоналом, владеющим китайским языком, или наличие программного обеспечения для автоматического перевода устной речи и текстов на китайский язык;
- веб-сайта, содержащего исчерпывающую информацию об объекте, в том числе о создании среды, дружелюбной для приема иностранных туристов, с возможностью перевода, в т. ч. автоматического, на китайский язык.

Примечание — Необходимо предусмотреть создание выделенного адреса электронной почты для иностранных граждан и формы обратной связи на китайском языке.

А.2 Культурные и бытовые особенности

Рекомендуется учитывать нижеприведенные предпочтения китайских туристов.

А.2.1 Питание и обеспечение питьевого режима:

- включение раннего завтрака с включением в меню при приеме пищи блюд, привычных для китайской кухни (рис, лапша, супы, паровые блюда, овощные гарниры, китайские закуски);
- наличие палочек для еды, соевого соуса;
- наличие чая (листовые чаи, фиточаи) предпочтительно китайского производства.

А.2.2 Проживание

При размещении китайских гостей следует избегать размещения в номерах и на этажах, в идентификации которых присутствует цифра «4».

Рекомендуется обеспечить наличие в номерах:

- чайника, листового чая (включая зеленый чай, улун, пуэр) и травяных сборов, предпочтительно китайского производства;
- макаронных изделий быстрого приготовления, упакованных в стаканы, одноразовых палочек для еды;
- краткой инструкции о пользовании душем, размещенной на видном месте в санитарном узле в формате пиктограммы или на китайском языке;
- адаптеров для розеток, соответствующих стандартам Китайской Народной Республики (тип А, С, I);
- возможности подзарядки устройств с разъемами, используемыми на территории Китая (включая USB-разъемы и быструю зарядку);
- средств массовой информации на китайском языке, подключенных каналов телевидения зарубежных стран, в том числе подключение китайских телеканалов (CCTV-4, Phoenix TV и др.) в номерах и общественных зонах.

А.3 Платежные и цифровые сервисы

Рекомендуется обеспечить:

- прием оплаты по международным платежным системам, популярным в Китайской Народной Республике: банковские карты UnionPay, мобильные платежные системы: Alipay, WeChat Pay и т.п.;
- предоставление Wi-Fi с возможностью авторизации с использованием китайской SIM-карты или через платформы WeChat;
- интеграцию с китайскими онлайн-платформами бронирования (Ctrip, Qunar, Meituan и т. п.);
- наличие QR-кодов для быстрого доступа к версиям на китайском языке меню, сайту объекта, оплате услуг и т. п.

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 ноября 2020 г. № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
- [3] Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
- [4] Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»

УДК 684.72:006.354

ОКС 03.200.99

Ключевые слова: объекты социальной инфраструктуры, гостеприимство, средства размещения, туристские услуги, китайские гости

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *С.И. Фирсова*
Компьютерная верстка *И.Ю. Литовкиной*

Сдано в набор 10.09.2025. Подписано в печать 24.09.2025. Формат 60×84%. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

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