



**Саякат кызматтары
ТУРОПЕРАТОРЛОР ЖАНА ТУРАГЕНТТЕР
Терминология**

**Туристские услуги
ТУРОПЕРАТОРЫ И ТУРАГЕНТЫ
Терминология**

(ГОСТ Р EN 13809-2012, IDT)

Издание официальное

ЦСМ

Бишкек

Предисловие

Цели, принципы и основные положения стандартизации в Кыргызской Республике установлены законом Кыргызской Республики «Об основах технического регулирования в Кыргызской Республике» и КМС 1.0

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Центром по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики

2 ВНЕСЕН Департаментом туризма при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики от 19 октября 2021 г. № 54-СТ.

4 Настоящий стандарт идентичен ГОСТ Р EN 13809-2012 Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология

5 ВВЕДЕН впервые

© ЦСМ, 2021

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики

Введение

В настоящем национальном стандарте содержатся определения ряда терминов, широко используемых в туристском бизнесе. Стандарт призван способствовать взаимопониманию между пользователями и провайдерами туристских услуг. Согласование общей терминологии является первым шагом в этом процессе.

Помощь, оказываемая потребителям в том, чтобы они могли сделать осознанный выбор туристских услуг, способна повысить вероятность удовлетворения ожиданий. Туристский бизнес также выиграет от наличия хорошо информированных потребителей.

Стандарт также может оказаться полезным для разработчиков других стандартов по туризму и путешествиям и для законодателей.

Разработка стандартных терминов и определений по туризму является трудной задачей. Некоторые термины и понятия не были включены в стандарт, поскольку:

- они не были известны в одном или нескольких государствах-членах;
- их не смогли точно перевести на один или два из трех официальных языков, используемых в стандарте, или дать им точное описание;
- национальные, правовые или культурные различия не всегда позволяли добиться консенсуса.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Саякат кызматтары
ТУРОПЕРАТОРЛОР ЖАНА ТУРАГЕНТТЕР
Терминология

Туристские услуги
ТУРОПЕРАТОРЫ И ТУРАГЕНТЫ
Терминология

Services tourist
Tour operators and travel agencies
Terminology

Дата введения 2022-02-01

1 Область применения

В настоящем стандарте содержатся термины, используемые для описания услуг, предлагаемых организаторами туристского обслуживания.

2 Термины и определения

2.1 Основные понятия

2.1.1 **путешествия и туризм**: Деятельность лиц, путешествующих и (или) останавливающихся в местах вне их обычной среды обитания для проведения досуга, бизнеса или иных целей.

2.1.2 **устойчивый туризм**: Концепция, предполагающая развитие и планирование туризма таким образом, чтобы защищать и сохранять окружающую среду во всех ее аспектах и относиться с уважением к образу жизни местного населения.

2.1.3 **путешественник**: Лицо, перемещающееся с одного места на другое.

2.1.4 **турист**: Лицо, путешествующее для проведения досуга.

2.1.5 **бизнес-путешественник**: Лицо, путешествующее для осуществления своей профессиональной, торговой или иной коммерческой деятельности.

2.1.6 **посетитель**: Путешественник, прибывший в пункт назначения, который не является его постоянным местом жительства.

2.2 **туристское обслуживание/туристские услуги**: Услуги, предлагаемые путешественникам, посетителям и туристам.

Примечание — К предлагаемым услугам относятся, в частности, услуги транспорта, проживания, питания, комплексные туры и пр.

2.2.1 Перевозки

2.2.1.1 **регулярные перевозки**: Перевозки путешественников по определенному маршруту и в соответствии с определенным графиком.

2.2.1.2 **чартерные перевозки**: Аренда транспортного средства целиком или частично у поставщика туристских услуг.

2.2.1.3 **челночные перевозки**: Перевозки путешественников между двумя пунктами либо на регулярной основе, либо с периодичностью, определяемой поставщиком услуг.

2.2.1.4 **договор перевозки**: Соглашение между поставщиком транспортных услуг и путешественником, имеющее юридическую силу.

2.2.1.5 **классы перевозок**: Различные уровни комфорта, обслуживания и цены в транспортном средстве.

2.2.1.6 **базовый тариф**: Критерии, устанавливаемые поставщиком транспортных услуг для регулирования своих возможностей с учетом различных факторов, таких как время года, протяженность пути, количество путешественников, условия платежа и отмены поездки.

Примечание — Разные базовые тарифы предполагают разные цены и сроки резервирования, платежа, выдачи билета, изменения условий резервирования и отмены поездки.