

## **1. Законодательство в области предоставления экскурсионных услуг**

### **1.1. Введение в правовое регулирование экскурсионной деятельности**

#### **1.1.1. Понятие и виды экскурсионных услуг**

Экскурсионная деятельность представляет собой значимую часть туристской отрасли и выполняет важную культурно-просветительскую функцию. В законодательстве Российской Федерации экскурсионные услуги рассматриваются как составляющая туристской деятельности, включающая организацию и проведение экскурсий, а также предоставление сопутствующих информационных и консультационных услуг.

Экскурсионные услуги можно определить как специализированную профессиональную деятельность, направленную на ознакомление туристов и экскурсантов с культурными, историческими, природными или иными объектами показа, организованную в рамках определённого маршрута и сопровождаемую комментариями экскурсовода. Комментарии содержат историческую, культурологическую, научную или иную информацию, соответствующую содержанию экскурсии и запросам аудитории.

Важной характеристикой экскурсионных услуг является их нематериальная природа. Услуга не может быть отделена от её оказания, а её ценность заключается в предоставлении нового знания, впечатлений и опыта. При этом экскурсионные услуги, как правило, носят разовый характер, предоставляются в определённое время и предполагают непосредственное участие как исполнителя (экскурсовода), так и потребителя (туриста или экскурсантов).

#### **Виды экскурсионных услуг**

Экскурсионные услуги можно классифицировать по ряду критериев, среди которых основные включают содержание экскурсии, форму проведения, состав аудитории и продолжительность.

##### **1. По содержанию экскурсии**

Исторические экскурсии - направлены на изучение и демонстрацию исторических объектов, памятников и событий.

Культурологические экскурсии - посвящены искусству, архитектуре, литературе и иным культурным аспектам.

Природоведческие экскурсии - ориентированы на ознакомление с природными объектами, ландшафтами и экосистемами.

Производственные экскурсии - демонстрируют процесс производства, технологические достижения или инфраструктуру.

Тематические экскурсии - объединены одной узкой темой, которая подробно раскрывается.

## 2. По форме проведения

Пешеходные экскурсии - проходят полностью или преимущественно пешком, обычно в пределах одного населённого пункта или ограниченной территории.

Автобусные экскурсии - предполагают использование транспорта для перемещения между объектами показа.

Комбинированные экскурсии - сочетают элементы пешеходной и транспортной форм.

Виртуальные экскурсии - проводятся в онлайн-формате с использованием цифровых технологий, что особенно актуально в современном мире.

## 3. По составу аудитории

Индивидуальные экскурсии - организуются для одного клиента или небольшой группы по индивидуальному запросу.

Групповые экскурсии - предназначены для заранее сформированных или случайных групп туристов.

Специализированные экскурсии - ориентированы на определённые категории слушателей, например, детей, профессионалов, иностранных туристов.

## 4. По продолжительности

Краткосрочные экскурсии - длятся от одного до трёх часов и охватывают ограниченное количество объектов показа.

Долгосрочные экскурсии - занимают несколько часов или даже дней, часто включают посещение удалённых объектов и предполагают ночёвку.

Правовое регулирование экскурсионной деятельности предусматривает установление стандартов качества и безопасности услуг, лицензирование и сертификацию экскурсоводов, а также защиту прав потребителей. Эти аспекты охватывают все виды экскурсий, независимо от их содержания и формы проведения. Законодательство направлено на обеспечение доступности и высокого качества экскурсионных услуг, а также на защиту культурного и природного наследия, с которым знакомятся туристы.

### **1.1.2. Обзор нормативно-правовых актов, регулирующих экскурсионную деятельность в России**

Экскурсионная деятельность в Российской Федерации регулируется различными нормативно-правовыми актами, которые формируют правовую основу для оказания экскурсионных услуг. Эти документы направлены на обеспечение качества предоставляемых услуг, защиту прав потребителей, регулирование трудовой деятельности экскурсоводов и охрану объектов показа. Рассмотрим ключевые законодательные акты, затрагивающие экскурсионную деятельность.

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

Этот закон является основным документом, регулирующим экскурсионную деятельность в контексте туристской отрасли. Он устанавливает правовые основы туристской деятельности, определяет понятие туристских услуг, права и обязанности участников туристских отношений.

Основные положения, касающиеся экскурсионных услуг

Экскурсионные услуги рассматриваются как часть туристского продукта.

Установлены требования к качеству услуг, включая обязательное информирование туристов об экскурсионных маршрутах, их продолжительности и условиях оказания услуг.

Зафиксированы права туристов на безопасные и качественные экскурсионные услуги, а также их право на возмещение убытков в случае нарушения условий договора.

### **Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-І «О защите прав потребителей»**

Данный закон играет ключевую роль в защите прав туристов и экскурсантов. Он распространяется на все виды услуг, включая экскурсионные, и определяет

Обязанность исполнителей предоставлять полную и достоверную информацию об экскурсионной услуге.

Право потребителей на качество услуги, соответствующее заявленным условиям.

Порядок предъявления претензий в случае некачественного оказания услуги.

Ответственность исполнителей за причинённый ущерб или убытки.

### **Трудовой кодекс Российской Федерации**

Экскурсионная деятельность, осуществляемая профессиональными экскурсоводами, регулируется положениями трудового законодательства. Это касается

Организации труда экскурсоводов, их прав и обязанностей.

Условия оплаты труда, включая особенности оплаты сверхурочных часов, характерных для экскурсий с нерегламентированным графиком.

Требования к охране труда, включая обеспечение безопасных условий труда для работников экскурсионной отрасли.

### **Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (код 04.005, уровень квалификации 6)**

Профессиональный стандарт разработан для установления требований к

квалификации экскурсоводов и их компетенциям. Стандарт содержит

Перечень трудовых функций экскурсовода, включая разработку маршрутов, проведение экскурсий и обеспечение безопасности экскурсантов.

Квалификационные требования к экскурсоводам, соответствующие уровню 6 Национальной рамки квалификаций.

Рекомендации по аттестации и повышению квалификации специалистов.

**Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»**

Этот документ регулирует отношения между туристами и организаторами туристских и экскурсионных услуг. Включает положения о

Требованиях к оформлению договоров на оказание услуг.

Информировании туристов об условиях оказания экскурсионных услуг.

Ответственности исполнителей за несоблюдение условий договора.

**Нормативные акты, регулирующие безопасность экскурсионной деятельности**

Экскурсионные услуги, особенно связанные с посещением природных объектов и памятников, подчиняются нормам и стандартам, направленным на обеспечение безопасности

Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

Федеральный закон от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ «О противодействии терроризму».

Санитарные правила и нормы (СанПиН), регулирующие условия проведения экскурсий.

**Региональные нормативные акты**

В каждом регионе Российской Федерации могут действовать дополнительные правовые акты, регулирующие экскурсионную деятельность. Они могут касаться

Порядка доступа к объектам культурного наследия.

Требований к экскурсоводам, включая обязательное знание истории и особенностей региона.

Организации экскурсионной деятельности в особо охраняемых природных территориях.

### **Международные соглашения и конвенции**

Хотя экскурсионная деятельность в первую очередь регулируется национальным законодательством, международные соглашения и стандарты также играют важную роль. Например

Конвенция о защите культурного и природного наследия ЮНЕСКО.

Соглашения об упрощённом визовом режиме для иностранных туристов.

Регулирование экскурсионной деятельности в России опирается на комплексный подход, который объединяет защиту прав потребителей, требования к качеству услуг, профессиональные стандарты и меры по обеспечению безопасности. Нормативно-правовая база продолжает развиваться, учитывая растущую роль туризма в экономике страны и изменяющиеся условия предоставления услуг.

### ***Заключение***

В заключение можно отметить, что нормативно-правовая база, регулирующая экскурсионную деятельность в Российской Федерации, представляет собой сложную, но логично выстроенную систему, которая охватывает различные аспекты профессиональной деятельности экскурсоводов.

Основные законы, такие как Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Закон «О защите прав потребителей», создают основу для правового регулирования, гарантируют качество экскурсионных услуг и обеспечивают защиту интересов как потребителей, так и исполнителей. Трудовой кодекс и профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» дополняют эту систему, устанавливая

требования к трудовым отношениям и профессиональной квалификации работников отрасли.

Особое внимание уделяется вопросам безопасности, что крайне важно при оказании экскурсионных услуг. Соответствующие законодательные акты направлены на защиту здоровья и жизни экскурсантов, что подчёркивает высокую социальную значимость экскурсионной деятельности.

Однако следует учитывать, что нормативно-правовая база требует постоянного обновления в связи с изменениями в туристской отрасли, развитием технологий и растущими требованиями потребителей. Это делает регулирование экскурсионной деятельности динамичным процессом, требующим внимания со стороны законодателей, профессиональных сообществ и всех участников рынка туристских услуг.

Таким образом, понимание и соблюдение нормативно-правовых актов не только обеспечивает правовую защиту и профессиональный уровень экскурсионной деятельности, но и способствует формированию качественного и безопасного туристского продукта, востребованного как на внутреннем, так и на международном уровне.

### **1.1.3. Роль и значение профессиональных стандартов в экскурсионной деятельности**

Профессиональные стандарты являются важнейшим инструментом регулирования профессиональной деятельности, направленным на установление единых требований к квалификации и компетенциям специалистов. В экскурсионной деятельности профессиональный стандарт играет ключевую роль, обеспечивая единство подходов к подготовке экскурсоводов, повышение качества оказываемых услуг и соответствие деятельности требованиям современного туристского рынка.

#### **Понятие профессионального стандарта**

Профессиональный стандарт представляет собой нормативный документ, который содержит перечень трудовых функций, необходимых

знаний, умений и навыков, а также требований к квалификации специалиста. В Российской Федерации профессиональные стандарты разрабатываются в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 3 декабря 2012 г. № 236-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации».

Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (код 04.005, уровень квалификации б) определяет основные параметры профессиональной деятельности экскурсоводов, их трудовые функции, квалификационные требования и уровень ответственности.

### **Основные положения профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»**

Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» включает

#### 1. Перечень обобщённых трудовых функций

Разработка экскурсий, включая создание маршрутов и программ.

Сопровождение туристов и обеспечение их информированности о посещаемых объектах.

Организация безопасности экскурсионной деятельности.

#### 2. Требования к квалификации

Для экскурсоводов 6-го уровня квалификации требуется наличие среднего профессионального или высшего образования.

Необходимы специальные знания в области истории, культуры, географии, психологии, а также знание языков (для работы с иностранными туристами).

#### 3. Необходимые компетенции

Владение навыками коммуникации и публичных выступлений.

Умение адаптировать информацию в зависимости от аудитории.

Навыки работы с маршрутной документацией и обеспечения безопасности группы.

### **Роль профессиональных стандартов в экскурсионной деятельности**

### 1. Определение требований к профессиональной подготовке

Профессиональные стандарты устанавливают минимальные требования к знаниям и навыкам экскурсоводов. Это позволяет образовательным учреждениям разрабатывать программы подготовки и повышения квалификации, которые соответствуют современным требованиям отрасли.

### 2. Повышение качества оказываемых услуг

Единые стандарты обеспечивают высокий уровень качества экскурсионных услуг за счёт строгих требований к квалификации специалистов. Это способствует удовлетворению потребностей туристов и повышению конкурентоспособности отрасли.

### 3. Содействие трудовой мобильности

Профессиональные стандарты формируют универсальные требования, что позволяет специалистам легче адаптироваться к различным условиям работы, включая работу в других регионах или с иностранными туристами.

### 4. Регулирование трудовых отношений

Профессиональный стандарт служит основой для формирования трудовых договоров, определения обязанностей и прав экскурсоводов, а также для аттестации и сертификации работников.

### 5. Обеспечение безопасности

Одной из ключевых функций профессиональных стандартов является регламентация мероприятий по обеспечению безопасности туристов. Это особенно важно при проведении экскурсий в природных условиях, на исторических объектах или в местах с повышенной посещаемостью.

### **Значение профессионального стандарта для развития отрасли**

Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» способствует развитию экскурсионной отрасли в целом. Его применение позволяет

Формировать положительный имидж профессии экскурсовода как высококвалифицированной и востребованной.

Создавать прозрачные условия для оценки профессионализма специалистов.

Повышать доверие туристов к предоставляемым услугам, что особенно важно в условиях растущей конкуренции.

Кроме того, стандарт стимулирует экскурсоводов к постоянному профессиональному развитию. Требования к повышению квалификации, обучению новым методам работы и изучению современных технологий способствуют повышению профессионализма и востребованности специалистов.

### ***Заключение***

Профессиональные стандарты играют центральную роль в регулировании экскурсионной деятельности. Они определяют основы профессиональной подготовки, способствуют улучшению качества услуг, обеспечивают безопасность туристов и стимулируют развитие отрасли. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» является важным инструментом для формирования профессионального сообщества экскурсоводов, поддержания высокого уровня их работы и развития туристской отрасли в целом.

## **1.2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"**

### **1.2.1. Основные положения закона, касающиеся экскурсионных услуг**

Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» является базовым нормативным актом, регулирующим сферу туристских услуг, включая экскурсионную деятельность. Закон направлен на создание правовых условий для развития туризма в России, обеспечения доступности, качества и безопасности туристских услуг, а также защиты прав и интересов участников туристских отношений.

Экскурсионные услуги, как часть туристской деятельности, рассматриваются в контексте общего правового регулирования туристской

отрасли, что подчеркивает их важность для формирования туристского продукта.

## **Основные положения закона, связанные с экскурсионными услугами**

### 1. Понятие туристской деятельности и экскурсионных услуг

В соответствии с Федеральным законом, туристская деятельность включает в себя организацию путешествий с предоставлением комплекса туристских услуг, в состав которых входят экскурсионные услуги.

Экскурсионные услуги охватывают

Организацию экскурсий с профессиональным сопровождением экскурсоводов;

Информационное обеспечение экскурсантов о маршруте, объектах показа и правилах безопасности;

Предоставление возможности для культурного, образовательного и эстетического познания.

### 2. Субъекты и участники туристских отношений

Закон определяет, что экскурсионные услуги могут предоставляться

Организациями, осуществляющими туристскую деятельность.

Индивидуальными предпринимателями, имеющими соответствующую квалификацию и лицензии.

Экскурсоводами, отвечающими требованиям профессионального стандарта.

Потребителями экскурсионных услуг являются туристы, экскурсанты или группы лиц, заключившие договор на оказание услуг.

### 3. Требования к качеству экскурсионных услуг

Закон предусматривает, что экскурсионные услуги должны быть качественными, безопасными и соответствовать условиям, указанным в договоре с туристом.

К основным требованиям относятся

Наличие лицензий и разрешений на деятельность в соответствии с

законодательством.

Предоставление достоверной информации о маршруте, содержании и продолжительности экскурсии.

Соответствие маршрута экскурсии утверждённой программе.

#### 4. Права и обязанности сторон

Закон закрепляет права и обязанности как исполнителей экскурсионных услуг, так и их потребителей.

Права исполнителей

Определять порядок предоставления экскурсионных услуг.

Требовать соблюдения правил безопасности от экскурсантов.

Обязанности исполнителей

Обеспечивать безопасность туристов и сохранность их имущества.

Предоставлять услуги в полном соответствии с условиями договора.

Права туристов

Получать полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах;

Заявлять претензии в случае некачественного оказания услуг.

#### 5. Обеспечение безопасности при оказании экскурсионных услуг

Важным аспектом закона является обеспечение безопасности экскурсантов. Исполнители обязаны

Разрабатывать маршруты с учётом возможных рисков.

Информировать туристов о правилах поведения и мерах безопасности.

Контролировать соблюдение инструкций во время экскурсии.

Несоблюдение требований безопасности влечёт административную и гражданско-правовую ответственность.

#### 6. Регулирование договорных отношений

Закон устанавливает, что экскурсионные услуги предоставляются на основании договора между исполнителем и потребителем. В договоре указываются

Условия оказания услуги (содержание экскурсии, маршрут,

продолжительность).

Права и обязанности сторон.

Порядок разрешения споров.

Исполнитель несёт ответственность за несоответствие предоставленных услуг условиям договора.

#### 7. Государственное регулирование и контроль

Закон определяет меры государственного регулирования, направленные на обеспечение правопорядка в сфере туристской и экскурсионной деятельности.

К этим мерам относятся

Лицензирование туристских организаций и экскурсоводов.

Контроль за соблюдением требований законодательства.

Осуществление проверки качества и безопасности услуг.

#### 8. Информация и реклама экскурсионных услуг

Закон обязывает исполнителей предоставлять полную и достоверную информацию о содержании экскурсионных услуг. Реклама должна соответствовать реальному содержанию услуг, а её недостоверность может повлечь ответственность исполнителя.

#### **Значение закона для экскурсионной деятельности**

Федеральный закон № 132-ФЗ является фундаментальным нормативным актом, регулирующим экскурсионную деятельность в составе туристской отрасли. Он создаёт правовую основу для

Защиты интересов и прав как потребителей, так и исполнителей услуг.

Обеспечения безопасности экскурсионной деятельности.

Повышения качества услуг и доверия к ним со стороны туристов.

Развития отрасли на внутреннем и международном уровнях.

Таким образом, выполнение положений закона обеспечивает стабильность и прозрачность в сфере оказания экскурсионных услуг, что способствует её дальнейшему развитию и повышению уровня профессионализма.

### **1.2.2. Права и обязанности экскурсоводов и туристов**

Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет правовой статус участников экскурсионной деятельности, устанавливая права и обязанности как экскурсоводов, так и туристов. Эти положения направлены на обеспечение качества и безопасности экскурсионных услуг, защиту интересов обеих сторон и соблюдение законодательства.

#### **Права экскурсоводов**

Экскурсоводы, как профессиональные исполнители экскурсионных услуг, имеют право

1. Осуществлять свою деятельность в соответствии с профессиональными стандартами и законодательством. Это включает право использовать свою квалификацию для проведения экскурсий и сопровождения туристов.

2. Выбирать методику подачи информации и взаимодействия с аудиторией. Экскурсовод вправе адаптировать материал к интересам и особенностям группы, оставаясь в рамках утверждённой программы.

3. Получать информацию и доступ к объектам показа. Для выполнения своих обязанностей экскурсовод имеет право на получение достоверных данных об объектах показа и маршрутах, а также на беспрепятственный доступ к ним, если это предусмотрено законодательством.

4. Требовать соблюдения туристами правил безопасности и порядка. Экскурсоводы имеют право требовать от экскурсантов выполнения инструкций, связанных с безопасностью, особенно при посещении исторических объектов или природных территорий.

5. Заявлять об улучшении условий труда. Это право включает возможность подачи жалоб и предложений по улучшению условий проведения экскурсий.

#### **Обязанности экскурсоводов**

## Экскурсоводы обязаны

1. Соблюдать утверждённый маршрут и программу экскурсии. Отклонения допускаются только в случае необходимости обеспечения безопасности или по согласованию с туристами.

2. Обеспечивать безопасность экскурсантов. Экскурсоводы обязаны информировать туристов о правилах поведения, возможных рисках и обеспечивать контроль за соблюдением этих правил.

3. Предоставлять достоверную и точную информацию. Экскурсовод несёт ответственность за соответствие предоставляемой информации заявленной теме экскурсии и её исторической, культурной или научной достоверности.

4. Соблюдать права туристов. Включает уважительное отношение, равное внимание ко всем участникам экскурсии и обеспечение комфортных условий проведения мероприятия.

5. Сообщать об изменениях в условиях проведения экскурсии. Если возникают непредвиденные обстоятельства, экскурсовод обязан немедленно уведомить туристов и принять меры для минимизации неудобств.

## **Права туристов**

Туристы, как потребители экскурсионных услуг, имеют право

1. Получать качественные экскурсионные услуги. Это включает соответствие содержания экскурсии заявленной программе, уровень профессионализма экскурсовода и безопасность услуг.

2. Получать полную и достоверную информацию об экскурсии. Туристы вправе знать маршрут, продолжительность, объекты показа, условия безопасности и другие детали до начала экскурсии.

3. Выражать мнение о предоставляемых услугах. Туристы имеют право оставлять отзывы, оценивать экскурсию и вносить предложения по её улучшению.

4. Заявлять претензии в случае некачественного оказания услуг. Если экскурсионные услуги не соответствуют условиям договора, туристы могут

требовать возмещения ущерба или пересмотра стоимости услуги.

5. Получать безопасные услуги. Туристы имеют право на проведение экскурсии в условиях, исключающих угрозу их здоровью или жизни.

### **Обязанности туристов**

Туристы обязаны

1. Соблюдать правила поведения на экскурсии. Это включает следование инструкциям экскурсовода, особенно касающимся безопасности.

2. Беречь культурные, исторические и природные объекты. Туристы обязаны уважительно относиться к объектам показа, соблюдать установленные правила посещения и не наносить ущерб окружающей среде.

3. Выполнять договорные условия. Туристы обязаны соблюдать условия договора, включая оплату услуг и выполнение согласованных требований.

4. Не мешать другим участникам экскурсии. Это включает уважительное отношение к другим туристам, недопущение громких разговоров или иных действий, отвлекающих группу.

5. Информировать об особенностях состояния здоровья. Если турист имеет заболевания или ограничения, которые могут повлиять на его участие в экскурсии, он обязан заранее уведомить об этом организаторов.

### **Взаимодействие прав и обязанностей**

Для успешного проведения экскурсии важно соблюдение взаимных прав и обязанностей экскурсоводов и туристов. Экскурсоводы, исполняя свои профессиональные обязанности, обеспечивают качественное предоставление услуг, а туристы, выполняя правила поведения, способствуют созданию комфортной и безопасной атмосферы.

### **Ответственность за нарушение прав и обязанностей**

Федеральный закон предусматривает ответственность за нарушение прав и обязанностей

Экскурсоводы могут быть привлечены к административной, гражданской или дисциплинарной ответственности за ненадлежащее оказание услуг, несоблюдение маршрута или нарушение правил безопасности.

Туристы могут нести материальную ответственность за причинённый ущерб объектам показа или другим участникам экскурсии.

Права и обязанности экскурсоводов и туристов, закреплённые в законодательстве, формируют правовую основу экскурсионной деятельности. Их соблюдение обеспечивает высокое качество услуг, безопасность и удовлетворённость обеих сторон.

### **1.2.3. Требования к качеству и безопасности экскурсионных услуг**

Качество и безопасность экскурсионных услуг являются ключевыми аспектами правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации. Эти требования закреплены в Федеральном законе № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также в других нормативно-правовых актах. Они направлены на обеспечение удовлетворённости туристов, защиту их прав и минимизацию рисков при предоставлении экскурсионных услуг.

#### **Требования к качеству экскурсионных услуг**

Качество экскурсионных услуг определяется как совокупность их характеристик, соответствующих требованиям законодательства, условиям договора и ожиданиям потребителей. Основные положения включают следующие аспекты

##### **1. Соответствие содержанию экскурсии заявленным условиям**

Программа экскурсии должна строго соответствовать её описанию, указанному в договоре или рекламе.

Объекты показа и маршрут должны соответствовать заявленной теме экскурсии.

##### **2. Компетентность экскурсоводов**

Экскурсоводы обязаны обладать необходимыми профессиональными знаниями и навыками, соответствующими профессиональному стандарту «Экскурсовод (гид)».

Специалисты должны владеть информацией об объектах показа, уметь

её адаптировать к возрастным и культурным особенностям аудитории.

### 3. Достоверность предоставляемой информации

Все сведения, передаваемые экскурсантам, должны быть точными, научно обоснованными и соответствовать реальной исторической или культурной информации.

### 4. Организация логистики и удобства туристов

Маршрут должен быть составлен с учётом оптимального времени перемещения, доступности объектов показа и комфортных условий для экскурсантов.

Предоставление дополнительной информации о погодных условиях, необходимости специальной одежды или обуви также входит в требования качества.

### 5. Ориентация на потребности аудитории

Экскурсии должны учитывать культурные, языковые и возрастные особенности группы.

### 6. Эстетическая и образовательная ценность

Услуги должны быть направлены на повышение культурного уровня туристов, их обогащение новыми знаниями и впечатлениями.

## **Требования к безопасности экскурсионных услуг**

Обеспечение безопасности экскурсантов является одним из главных приоритетов экскурсионной деятельности. Это включает в себя физическую, психологическую и правовую защиту туристов в процессе оказания услуг.

Основные положения включают

#### 1. Безопасность маршрута

Маршруты экскурсий должны быть разработаны с учётом минимизации возможных рисков.

Исключение опасных участков, таких как сложные подъёмы, незащищённые высоты или зоны с высокой вероятностью природных катаклизмов.

#### 2. Соблюдение правил безопасности

Экскурсоводы обязаны информировать туристов о правилах поведения на маршруте, включая меры предосторожности при посещении исторических, природных или других объектов.

Специалисты должны следить за соблюдением туристами этих правил.

### 3. Меры по предотвращению чрезвычайных ситуаций

Наличие у экскурсоводов знаний и навыков по оказанию первой помощи.

Подготовка к оперативной эвакуации группы в случае необходимости.

### 4. Техническое состояние используемого транспорта

При проведении автобусных или комбинированных экскурсий транспортные средства должны соответствовать установленным нормам безопасности.

Водители обязаны иметь квалификацию для перевозки пассажиров, а экскурсионный транспорт должен быть оснащён средствами связи и аптечками.

### 5. Соблюдение санитарных норм и правил

Санитарные нормы (СанПиН) регламентируют обеспечение гигиенических условий во время экскурсии, включая состояние транспорта, мест временного пребывания и предоставление питьевой воды.

В период эпидемиологических угроз (например, COVID-19) должны соблюдаться меры профилактики: ношение масок, дезинфекция поверхностей, соблюдение социальной дистанции.

### 6. Обеспечение правовой защиты туристов

Организаторы экскурсий обязаны предоставить туристам страховку, покрывающую риски, связанные с экскурсионной деятельностью.

Туристы должны быть проинформированы о своих правах и порядке действий в случае возникновения спорных ситуаций.

### 7. Охрана культурного и природного наследия

Экскурсионная деятельность не должна наносить ущерб объектам показа. Экскурсоводы обязаны информировать туристов о правилах поведения

на таких объектах и контролировать их соблюдение.

### **Ответственность за несоблюдение требований**

Несоблюдение требований к качеству и безопасности экскурсионных услуг может повлечь

Административную ответственность в виде штрафов для организаторов и экскурсоводов.

Гражданско-правовую ответственность в виде возмещения ущерба туристам.

Репутационные потери, что может повлиять на дальнейшую деятельность исполнителей.

### **Значение требований к качеству и безопасности**

Требования к качеству и безопасности экскурсионных услуг выполняют следующие функции

Обеспечивают защиту интересов и прав туристов.

Повышают доверие потребителей к туристской отрасли.

Формируют позитивный имидж экскурсоводов и организаций.

Способствуют развитию туристской инфраструктуры и культуры обслуживания.

Таким образом, выполнение установленных требований является основой для успешного функционирования экскурсионной деятельности, гарантируя безопасность и удовлетворённость туристов, а также профессиональный рост экскурсоводов.

## **1.3. Лицензирование и сертификация экскурсионной деятельности**

### **1.3.1. Порядок получения лицензии на оказание экскурсионных услуг**

Лицензирование экскурсионной деятельности направлено на обеспечение качества и безопасности предоставляемых услуг, а также на соблюдение требований законодательства. Лицензия подтверждает, что организация или индивидуальный предприниматель соответствует

установленным квалификационным, техническим и правовым требованиям.

### **Правовые основы лицензирования экскурсионной деятельности**

Лицензирование экскурсионных услуг регламентируется

1. Федеральным законом от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности». Закон определяет виды деятельности, подлежащие лицензированию, и общий порядок получения лицензий.

2. Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В нём указаны требования к организациям, предоставляющим экскурсионные услуги.

3. Постановлениями Правительства Российской Федерации, регулирующими порядок лицензирования конкретных видов деятельности.

### **Организации и лица, подлежащие лицензированию**

Лицензированию подлежат

1. Туристские компании, включающие в состав своего продукта экскурсионные услуги.

2. Индивидуальные предприниматели, оказывающие экскурсионные услуги самостоятельно.

3. Образовательные учреждения, организующие экскурсионные мероприятия в рамках своей деятельности, если они являются коммерческими.

### **Требования к заявителю**

Для получения лицензии на оказание экскурсионных услуг заявитель (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) должен соответствовать следующим требованиям

1. Квалификация сотрудников

Наличие у экскурсоводов образования или свидетельства о прохождении аттестации, подтверждающего профессиональную квалификацию.

Соответствие сотрудников требованиям профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».

2. Материально-техническая база

Наличие транспорта, соответствующего стандартам безопасности (для

экскурсионных услуг с использованием транспортных средств).

Обеспечение средствами связи, информационными материалами и другим необходимым оборудованием.

### 3. Соблюдение требований безопасности

Наличие систем безопасности на маршрутах.

Страхование гражданской ответственности перед третьими лицами.

### 4. Документальное подтверждение правоспособности

Регистрация в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Соответствие деятельности уставным документам.

### **Этапы получения лицензии**

#### 1. Подготовка документов

Для подачи заявления на получение лицензии необходимо подготовить:

Заявление установленного образца.

Копии документов, подтверждающих регистрацию юридического лица или ИП.

Копии документов, подтверждающих квалификацию экскурсоводов (дипломы, сертификаты).

Документы, подтверждающие наличие материально-технической базы (например, договора аренды транспорта, офисных помещений).

Полис страхования гражданской ответственности.

Документы, подтверждающие оплату государственной пошлины.

#### 2. Подача заявления

Заявление подаётся в лицензирующий орган (обычно региональное управление Ростуризма или иное уполномоченное ведомство) в письменной или электронной форме.

#### 3. Проверка документов

Лицензирующий орган проводит проверку полноты и достоверности предоставленных документов. На этом этапе может быть организована выездная проверка для оценки соответствия заявителя требованиям.

#### 4. Принятие решения

По итогам проверки лицензирующий орган принимает решение о выдаче лицензии или об отказе. Основаниями для отказа могут быть:

Несоответствие требованиям законодательства.

Предоставление недостоверных или неполных данных.

Отсутствие необходимых документов.

#### 5. Получение лицензии

В случае положительного решения лицензия выдаётся в течение установленного законом срока. Лицензия позволяет легально оказывать экскурсионные услуги на территории Российской Федерации.

#### **Сроки и стоимость**

Срок рассмотрения заявления обычно составляет 30 рабочих дней с момента подачи полного пакета документов.

Государственная пошлина за выдачу лицензии устанавливается Налоговым кодексом Российской Федерации и может различаться в зависимости от региона и специфики деятельности.

#### **Ответственность за деятельность без лицензии**

Оказание экскурсионных услуг без лицензии (если она необходима) влечёт административную и гражданско-правовую ответственность.

Нарушителям грозят

1. Административные штрафы, предусмотренные КоАП РФ.

2. Приостановление деятельности на определённый срок.

3. Возмещение ущерба туристам и третьим лицам, пострадавшим от некачественного оказания услуг.

#### **Значение лицензирования**

Лицензирование экскурсионной деятельности позволяет

Обеспечить соответствие оказываемых услуг установленным стандартам.

Защитить интересы и права туристов.

Повысить доверие к организациям, предоставляющим экскурсионные

услуги.

Содействовать развитию отрасли и улучшению её репутации.

Таким образом, порядок получения лицензии играет важную роль в обеспечении высокого уровня профессионализма экскурсоводов, безопасности и качества услуг, предоставляемых туристам.

### **1.3.2. Сертификация экскурсоводов: требования и процедуры**

Сертификация экскурсоводов представляет собой процесс подтверждения их профессиональной компетентности, соответствия установленным стандартам и требованиям, предъявляемым к профессии. Цель сертификации - обеспечить высокий уровень качества экскурсионных услуг, повысить профессионализм работников и доверие туристов.

#### **Правовые основы сертификации**

Сертификация экскурсоводов регламентируется следующими нормативными актами

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», который определяет необходимость профессиональной подготовки и квалификационных требований для экскурсоводов.

2. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (код 04.005), устанавливающий перечень трудовых функций, знаний, навыков и умений, которыми должен обладать экскурсовод.

3. Рекомендации Министерства труда и Ростуризма, касающиеся аттестации специалистов в сфере туризма.

#### **Цели и значение сертификации**

Сертификация экскурсоводов преследует следующие цели

1. Подтверждение квалификации. Сертификация обеспечивает гарантии соответствия профессиональных навыков и знаний экскурсовода установленным стандартам.

2. Повышение качества услуг. Сертифицированные экскурсоводы

обеспечивают высокий уровень предоставляемых услуг.

3. Создание конкурентных преимуществ. Сертификат подтверждает профессионализм экскурсовода, что увеличивает его привлекательность для работодателей и клиентов.

4. Обеспечение правовой защиты. Наличие сертификата защищает интересы туристов и работодателей, снижая риски предоставления некачественных услуг.

### **Требования к сертификации экскурсоводов**

Для прохождения сертификации экскурсовод должен соответствовать следующим требованиям

#### **1. Образование**

Наличие среднего профессионального или высшего образования.

Допускается наличие сертификатов о прохождении курсов профессиональной подготовки по специальности «Экскурсовод» в аккредитованных учреждениях.

#### **2. Профессиональные знания и навыки**

Знание истории, культуры, географии и объектов показа.

Владение методами работы с аудиторией.

Умение адаптировать информацию для разных категорий экскурсантов.

#### **3. Опыт работы**

Для получения сертификата требуется подтверждение стажа работы в сфере экскурсионных услуг (обычно от 1 года).

#### **4. Знание иностранного языка**

Для работы с иностранными туристами требуется владение иностранным языком на уровне, позволяющем проводить экскурсии.

#### **5. Медицинские требования**

Отсутствие медицинских противопоказаний для работы, связанной с длительными физическими и психологическими нагрузками.

### **Процедура сертификации**

Процесс сертификации экскурсоводов включает несколько этапов

### 1. Подготовка документов

Заявление установленного образца.

Копии документов об образовании и квалификации.

Подтверждение стажа работы (например, трудовая книжка или договоры с работодателями).

Сертификаты о прохождении профессиональных курсов (при наличии).

### 2. Подача заявления

Документы подаются в сертификационный центр, аккредитованный соответствующими государственными органами (например, Ростуризмом).

### 3. Прохождение экзамена

Экзамен включает

Теоретическую часть: проверка знаний истории, культуры, законодательства в сфере туризма.

Практическую часть: демонстрация экскурсии или отрывка маршрута с предоставлением информации об объектах показа.

Экзамен проводится комиссией, в состав которой входят представители отрасли и аккредитованных образовательных учреждений.

### 4. Оценка результатов

Комиссия оценивает знания и навыки экскурсовода по установленным критериям. В случае успешного прохождения экзамена выдается сертификат.

### 5. Выдача сертификата

Сертификат подтверждает соответствие квалификации экскурсовода профессиональному стандарту и требованиям законодательства. Он действует определённый срок (обычно от 3 до 5 лет), после чего необходимо пройти повторную сертификацию.

### **Стоимость и сроки сертификации**

Стоимость: Устанавливается сертификационными центрами и зависит от региона и объёма экзаменационных мероприятий.

Сроки: Процедура сертификации занимает от 1 до 3 месяцев, включая проверку документов, экзамен и оформление сертификата.

## **Ответственность и преимущества сертификации**

### **1. Ответственность за отсутствие сертификации**

Экскурсоводы, предоставляющие услуги без подтверждённой квалификации, могут быть привлечены к административной ответственности.

Работодатели, нанимающие неквалифицированных специалистов, несут ответственность за качество услуг перед туристами.

### **2. Преимущества сертификации**

Увеличение доверия со стороны туристов.

Возможность трудоустройства в ведущих туристических компаниях.

Участие в международных проектах и экскурсиях.

## ***Заключение***

Сертификация экскурсоводов является важным инструментом повышения качества экскурсионных услуг и развития профессионального сообщества. Она обеспечивает соблюдение высоких стандартов работы, гарантирует права туристов и способствует формированию положительного имиджа российской туристской отрасли на внутреннем и международном уровне.

### **1.3.3. Ответственность за нарушение лицензионных требований**

Нарушение лицензионных требований при осуществлении экскурсионной деятельности влечёт за собой юридическую ответственность для лиц и организаций, оказывающих такие услуги. Федеральное законодательство устанавливает меры административной, гражданско-правовой и в некоторых случаях уголовной ответственности, направленные на обеспечение соблюдения лицензионных условий и защиты интересов туристов.

## **Правовые основы ответственности**

Ответственность за нарушение лицензионных требований регулируется следующими нормативно-правовыми актами

### **1. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании**

отдельных видов деятельности»:

Определяет порядок лицензирования и меры воздействия на нарушителей.

2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ):

Устанавливает меры административной ответственности за нарушения лицензионных требований.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ):

Регулирует гражданско-правовую ответственность за причинение вреда туристам.

4. Уголовный кодекс Российской Федерации (УК РФ):

Предусматривает уголовную ответственность за тяжкие нарушения, связанные с лицензионной деятельностью, если они привели к значительным последствиям.

### **Виды ответственности за нарушение лицензионных требований**

1. Административная ответственность

Административные санкции применяются за несоблюдение лицензионных условий, а также за осуществление экскурсионной деятельности без лицензии. Основные положения:

Осуществление деятельности без лицензии

Штрафы для физических лиц (например, индивидуальных предпринимателей) могут составлять от 2 000 до 5 000 рублей.

Штрафы для юридических лиц - от 40 000 до 500 000 рублей или приостановление деятельности на срок до 90 суток.

Несоблюдение условий лицензии

Наложение штрафов за несоответствие квалификационным требованиям, нарушение норм безопасности и другие отклонения.

Возможное административное приостановление действия лицензии до устранения нарушений.

Непредоставление или искажение информации

Штрафы за неинформирование туристов об условиях экскурсий, маршруте или правилах безопасности.

## 2. Гражданско-правовая ответственность

Эта форма ответственности наступает в случае причинения вреда или убытков туристам вследствие нарушения лицензионных требований.

### Основные положения

#### Возмещение убытков

Турист вправе требовать возмещения материального ущерба, например, за неоказанные или ненадлежащим образом оказанные услуги.

#### Компенсация морального вреда

Турист может обратиться в суд с требованием компенсации морального ущерба, если нарушение условий лицензии привело к физическому или эмоциональному дискомфорту.

#### Порядок рассмотрения претензий

Туристы вправе обращаться с претензиями в лицензирующие органы, а также подавать иск в суд.

## 3. Уголовная ответственность

Уголовные меры применяются в случаях грубых нарушений лицензионных требований, повлекших за собой тяжёлые последствия, такие как причинение вреда здоровью или смерти туристов. Основные положения:

#### Деятельность без лицензии с серьёзными последствиями

Если оказание услуг без лицензии привело к травмам или гибели туристов, виновные могут быть привлечены к уголовной ответственности.

#### Нарушение норм безопасности

Если нарушение норм безопасности в процессе экскурсионной деятельности стало причиной аварий или катастроф, наказание может включать лишение свободы.

#### Мошенничество

Умышленное предоставление недостоверной информации с целью получения прибыли может квалифицироваться как мошенничество, что влечёт

уголовное наказание.

#### 4. Иные меры

##### Аннулирование лицензии

При грубых или повторяющихся нарушениях лицензирующий орган вправе аннулировать лицензию, что делает дальнейшую деятельность незаконной.

##### Включение в реестр недобросовестных поставщиков услуг

Организации и ИП, допустившие серьёзные нарушения, могут быть включены в этот реестр, что существенно ограничивает их возможность работать в туристской сфере.

#### **Основания для наступления ответственности**

К числу основных нарушений, влекущих ответственность, относятся:

##### 1. Отсутствие лицензии

Ведение экскурсионной деятельности без обязательной лицензии.

##### 2. Несоответствие условий лицензии фактической деятельности

Использование неквалифицированных сотрудников, несоблюдение норм безопасности, отсутствие страхования.

##### 3. Нарушение прав туристов

Несоответствие предоставленных услуг договору, искажение информации, отказ от выполнения обязательств.

##### 4. Нарушение санитарно-гигиенических норм

Использование транспорта или объектов показа, не соответствующих требованиям.

##### 5. Необеспечение безопасности

Невыполнение мер по предотвращению рисков для здоровья и жизни туристов.

#### **Значение соблюдения лицензионных требований**

Соблюдение лицензионных требований играет ключевую роль в развитии экскурсионной деятельности. Это обеспечивает

Высокий уровень доверия туристов

Туристы предпочитают сертифицированные компании, соблюдающие закон.

Качество и безопасность услуг

Лицензия служит гарантом соответствия услуг профессиональным стандартам.

Устойчивое развитие отрасли

Чёткие правила и ответственность за их нарушение способствуют формированию прозрачного и конкурентного рынка.

### ***Заключение***

Ответственность за нарушение лицензионных требований является важным механизмом, обеспечивающим законность и добросовестность экскурсионной деятельности. Выполнение условий лицензии позволяет организациям и индивидуальным предпринимателям оказывать услуги высокого качества, защищая права туристов и обеспечивая безопасность на всех этапах предоставления экскурсионных услуг.

## **1.4. Трудовое законодательство и профессиональные стандарты для экскурсоводов**

### **1.4.1. Профессиональный стандарт 04.005 "Экскурсовод (гид)": квалификационные требования уровня б**

Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (код 04.005) является нормативным документом, регламентирующим требования к профессиональной подготовке, навыкам и компетенциям экскурсоводов. Этот стандарт разработан для обеспечения высокого уровня профессионализма работников сферы туризма и экскурсионных услуг, их соответствия современным требованиям рынка и запросам потребителей.

#### **Общая характеристика профессионального стандарта**

Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» предназначен для выполнения следующих задач

1. Определение профессиональных компетенций экскурсоводов, необходимых для качественного предоставления услуг.

2. Регламентация требований к квалификации специалистов в зависимости от уровня сложности выполняемых ими задач.

3. Установление единого подхода к подготовке и аттестации экскурсоводов.

4. Содействие развитию отрасли, ориентированной на повышение качества туристских услуг.

### **Уровень квалификации 6**

Уровень квалификации 6 соответствует высокому профессиональному уровню специалиста. Этот уровень включает

Глубокие знания предметной области.

Владение навыками эффективного взаимодействия с аудиторией.

Способность к самостоятельному решению сложных профессиональных задач.

На данном уровне квалификации от экскурсовода требуется

Способность проводить экскурсии для различных категорий туристов, включая иностранцев и профессиональные группы.

Умение адаптировать материал экскурсии к запросам и интересам аудитории.

Компетенции в области разработки новых экскурсий и маршрутов.

### **Трудовые функции экскурсовода уровня квалификации 6**

Профессиональный стандарт выделяет основные обобщённые трудовые функции для экскурсоводов 6-го уровня квалификации

#### **1. Разработка экскурсий**

Создание экскурсионных маршрутов, включая изучение объектов показа и составление маршрутов.

Разработка сценариев экскурсий с учётом культурных, исторических и природных особенностей региона.

Подготовка информационных материалов и методических

рекомендаций.

## 2. Проведение экскурсий

Организация и сопровождение экскурсий по утверждённым маршрутам.

Проведение экскурсионных мероприятий с использованием эффективных методов подачи информации.

Осуществление контроля за выполнением участниками экскурсии правил безопасности.

## 3. Информационно-аналитическая работа

Изучение новых объектов показа, исторических материалов, научных публикаций.

Обновление и актуализация информации, используемой в экскурсиях.

Анализ обратной связи от туристов для повышения качества услуг.

## 4. Обеспечение безопасности участников экскурсии

Проведение инструктажа по технике безопасности перед началом экскурсии.

Выявление потенциальных рисков и их предотвращение.

Оказание первой помощи в случае необходимости.

### **Требования к квалификации и знаниям**

Для выполнения трудовых функций экскурсовод уровня 6 должен обладать следующими компетенциями

#### 1. Образование и профессиональная подготовка

Высшее или среднее профессиональное образование.

Сертификат о прохождении курсов повышения квалификации или профессиональной переподготовки по специальности «Экскурсовод».

#### 2. Профессиональные знания

История, культура, география и природные особенности региона.

Основы психологии и педагогики для взаимодействия с аудиторией.

Законодательство в области туристской и экскурсионной деятельности.

#### 3. Языковые навыки

Владение иностранными языками (для работы с международными

туристами) на уровне, достаточном для проведения экскурсий.

#### 4. Навыки работы с аудиторией

Владение методами эффективной презентации информации.

Умение устанавливать контакт с разными категориями туристов, учитывать их запросы и интересы.

#### 5. Организационные способности

Умение координировать действия группы и организовывать экскурсионный процесс.

Навыки работы с документацией, включая составление маршрутов и согласование планов экскурсий.

### **Особенности трудовой деятельности на уровне 6**

Работа экскурсовода 6-го уровня квалификации требует

Высокой концентрации и внимания к деталям.

Способности адаптироваться к изменениям в маршруте или условиям проведения экскурсии.

Умения работать в условиях стресса, особенно при большом количестве экскурсантов.

### **Роль и значение уровня квалификации 6**

Профессиональный стандарт 6-го уровня квалификации играет ключевую роль в

#### 1. Обеспечении качества экскурсий

Специалисты этого уровня обеспечивают высокий профессионализм при проведении экскурсий, что способствует удовлетворённости туристов.

#### 2. Развитию профессионального сообщества

Квалификация уровня 6 формирует стандарты, к которым стремятся другие специалисты.

#### 3. Содействии развитию отрасли

Экскурсоводы высокого уровня способствуют росту конкурентоспособности отечественного туризма.

### ***Заключение***

Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» с квалификацией уровня 6 определяет высокие требования к профессионализму, знаниям и навыкам специалистов. Выполнение этих требований способствует развитию туристской отрасли, обеспечению качества и безопасности экскурсионных услуг, а также укреплению репутации российских экскурсоводов на международной арене.

#### **1.4.2. Трудовые права и обязанности экскурсоводов**

Экскурсоводы являются профессиональными работниками, занятыми в сфере туризма и культурного просвещения. Их трудовая деятельность регламентируется Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», а также трудовыми договорами, заключёнными с работодателями.

##### **Трудовые права экскурсоводов**

###### **1. Право на безопасные условия труда**

В соответствии со статьёй 219 Трудового кодекса РФ экскурсоводы имеют право на обеспечение безопасных условий и охрану труда. Работодатель обязан

Организовать инструктажи по технике безопасности.

Обеспечить экскурсоводов средствами защиты при работе в условиях повышенного риска (например, экскурсии в природных или исторических зонах).

###### **2. Право на своевременную оплату труда**

Работодатель обязан выплачивать заработную плату экскурсоводу в полном объёме и в установленные сроки. Уровень оплаты труда зависит от объёма выполненных обязанностей, уровня квалификации и условий трудового договора.

###### **3. Право на профессиональное развитие**

Экскурсоводы имеют право на прохождение повышения квалификации,

профессиональной переподготовки и участия в тренингах или семинарах за счёт работодателя или на иных условиях, предусмотренных трудовым договором.

#### 4. Право на социальные гарантии

Работодатель обязан предоставлять экскурсоводам оплачиваемый отпуск, больничные листы, декретные выплаты и иные социальные гарантии в соответствии с трудовым законодательством.

#### 5. Право на защиту от дискриминации

Экскурсоводы имеют право на равные условия труда, независимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений и других факторов, указанных в статье 3 Трудового кодекса РФ.

#### 6. Право на трудовой договор

Вся трудовая деятельность экскурсовода должна быть оформлена в рамках официального трудового договора, который регулирует права, обязанности и условия труда.

### **Трудовые обязанности экскурсоводов**

#### 1. Проведение экскурсий в соответствии с утверждённым маршрутом

Экскурсоводы обязаны

Строго следовать маршруту, утверждённому работодателем или заказчиком.

Информировать туристов об изменениях маршрута при возникновении форс-мажорных обстоятельств.

#### 2. Обеспечение качества предоставляемой информации

В обязанности экскурсовода входит

Предоставление достоверной, полной и актуальной информации об объектах показа.

Адаптация материала для различных категорий туристов.

#### 3. Соблюдение норм и правил безопасности

Экскурсоводы обязаны

Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте и мерах

безопасности.

Контролировать соблюдение этих правил экскурсантами.

Предпринимать меры по предотвращению опасных ситуаций.

4. Сохранение объектов культурного и природного наследия

Экскурсоводы обязаны

Информировать туристов о правилах посещения объектов показа.

Предотвращать действия экскурсантов, которые могут нанести ущерб культурным или природным объектам.

5. Ведение документации

В обязанности экскурсовода входит подготовка и сдача отчётности

Составление списка участников экскурсии.

Оформление актов о выполнении услуг.

Предоставление обратной связи работодателю.

6. Поддержание профессиональной этики

Экскурсоводы обязаны

Демонстрировать вежливое и уважительное отношение к туристам.

Исключать конфликтные ситуации в группе.

Обеспечивать равное внимание ко всем экскурсантам.

7. Обеспечение взаимодействия с туристами

Экскурсоводы должны

Ответственно подходить к вопросам туристов.

Помогать в решении проблем, возникающих в процессе экскурсии.

Учитывать культурные, возрастные и иные особенности участников группы.

8. Соблюдение трудовой дисциплины

Экскурсоводы обязаны

Выполнять распоряжения руководства.

Своевременно приступать к выполнению обязанностей.

Соблюдать нормы внутреннего трудового распорядка.

**Ответственность экскурсоводов за нарушение трудовых**

## **обязанностей**

За нарушение трудовых обязанностей экскурсоводы могут быть привлечены к дисциплинарной, административной или гражданско-правовой ответственности. Основные виды нарушений

Отклонение от маршрута без согласования.

Предоставление недостоверной или ложной информации.

Нарушение правил безопасности, приведшее к ущербу для туристов.

Несоблюдение трудовой дисциплины, повлекшее срыв экскурсионных мероприятий.

### **Значение соблюдения трудовых прав и обязанностей**

Соблюдение трудовых прав и обязанностей экскурсоводов играет ключевую роль в

Обеспечении высокого уровня качества экскурсионных услуг.

Укреплении доверия со стороны туристов и работодателей.

Развитии профессиональной культуры в сфере туризма.

Трудовые права защищают экскурсоводов от неправомерных действий со стороны работодателей, а обязанности обеспечивают выполнение их профессиональных функций на высоком уровне, способствуя развитию индустрии туризма.

### **1.4.3. Особенности заключения трудовых договоров в сфере экскурсионных услуг**

Заключение трудового договора в сфере экскурсионных услуг имеет свои особенности, связанные с характером работы экскурсоводов, спецификой туристской деятельности и требованиями законодательства. Эти особенности направлены на обеспечение прав и обязанностей обеих сторон - работодателя и работника, а также на регулирование условий труда экскурсоводов.

#### **Правовые основы трудового договора**

Трудовой договор регламентируется

1. Трудовым кодексом Российской Федерации (ТК РФ)

Статьи 56–63 ТК РФ определяют порядок заключения трудового договора.

Глава 11 ТК РФ регулирует особенности трудовых договоров в отдельных отраслях.

2. Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Устанавливает квалификационные требования и обязанности работников в сфере туризма.

3. Профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)» (код 04.005)

Определяет трудовые функции экскурсоводов.

### **Условия трудового договора**

1. Обязательные условия

Трудовой договор с экскурсоводом должен включать

Полное наименование сторон (работодатель и экскурсовод).

Описание должности и перечень обязанностей, соответствующих профессиональному стандарту.

Условия оплаты труда, включая размеры заработной платы, надбавки и премии.

Режим работы и отдыха, включая график экскурсий.

Место выполнения работы (офис работодателя, экскурсионные маршруты).

Условия охраны труда, включая обеспечение безопасности экскурсантов и самого экскурсовода.

2. Дополнительные условия

Стороны могут включить в договор

Условия о предоставлении спецодежды или оборудования.

Порядок компенсации расходов, связанных с поездками (например, транспортные расходы или проживание).

Требования к профессиональному развитию (например, обязательное прохождение курсов повышения квалификации).

### 3. Испытательный срок

В договоре может быть предусмотрен испытательный срок, в течение которого проверяются профессиональные навыки экскурсовода. Длительность испытательного срока не должна превышать трёх месяцев (статья 70 ТК РФ).

### 4. Временный или сезонный характер работы

Особенностью работы экскурсоводов является возможность заключения срочного трудового договора

На время высокого туристического сезона.

Для проведения разовых мероприятий или экскурсий.

### 5. Совмещение профессий

В договоре может быть указано выполнение дополнительных функций, таких как администрирование группы, оформление документов или участие в разработке экскурсионных маршрутов.

## **Особенности оформления трудового договора**

### 1. Проверка квалификации

Работодатель вправе запросить документы, подтверждающие квалификацию экскурсовода:

Дипломы об образовании.

Сертификаты о прохождении курсов повышения квалификации.

Медицинские справки, подтверждающие отсутствие противопоказаний к работе.

### 2. Определение режима работы

В договоре должны быть прописаны:

График проведения экскурсий (например, сменный график или разовые выезды).

Особенности ночных смен, если экскурсии проводятся в вечернее или ночное время.

### 3. Обеспечение безопасности

Работодатель обязан включить в договор обязательства по обеспечению безопасных условий труда, включая:

Проведение инструктажа по технике безопасности.

Предоставление средств связи и аварийного оборудования.

#### 4. Порядок оплаты труда

Особенностью работы экскурсоводов является использование повременной, сдельной или комбинированной системы оплаты:

Оплата за проведённые экскурсии.

Надбавки за работу в выходные или праздничные дни.

Доплаты за обслуживание иностранных туристов или проведение экскурсий в сложных условиях.

#### **Права и обязанности сторон**

##### 1. Права работника (экскурсовода)

Получать своевременную и полную оплату труда.

Требовать от работодателя предоставления информации о маршрутах и условиях работы.

Пройти обучение за счёт работодателя в случае изменения требований к квалификации.

##### 2. Обязанности работника (экскурсовода)

Следовать утверждённому маршруту и выполнять инструкции работодателя.

Обеспечивать безопасность туристов.

Своевременно предоставлять отчётность о выполненной работе.

##### 3. Права работодателя

Контролировать выполнение работником трудовых обязанностей.

Устанавливать правила внутреннего распорядка.

Требовать соблюдения инструкций по технике безопасности.

##### 4. Обязанности работодателя

Обеспечивать экскурсоводу безопасные и комфортные условия труда.

Выплачивать заработную плату в установленные сроки.

Предоставлять необходимые ресурсы для выполнения работы (например, транспорт, информационные материалы).

## **Ответственность сторон**

### **1. Ответственность экскурсовода**

За нарушение трудовой дисциплины (например, опоздание или отказ от выполнения экскурсии).

За предоставление недостоверной информации экскурсантам.

За несоблюдение правил безопасности, что привело к рискам для туристов.

### **2. Ответственность работодателя**

За несвоевременную оплату труда.

За предоставление небезопасных условий работы.

За необеспечение необходимыми ресурсами для выполнения обязанностей.

## **Значение трудового договора в экскурсионной деятельности**

Заключение трудового договора имеет важное значение для

Обеспечения правовой защищённости экскурсоводов.

Регламентации трудовых отношений между работником и работодателем.

Создания условий для эффективной и безопасной работы.

Повышения качества оказываемых услуг.

Таким образом, трудовой договор в сфере экскурсионных услуг учитывает специфику профессии экскурсовода и позволяет обеим сторонам выстроить прозрачные, взаимовыгодные и правомерные отношения.

## **1.5. Защита прав потребителей в сфере экскурсионных услуг**

### **1.5.1. Закон "О защите прав потребителей" и его применение к экскурсионным услугам**

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) является основным нормативно-правовым актом, регулирующим отношения между потребителями и исполнителями

услуг. В контексте экскурсионной деятельности его положения направлены на обеспечение высокого уровня качества услуг, защиту интересов туристов и предотвращение нарушений их прав.

## **Основные положения закона, применимые к экскурсионным услугам**

### **1. Понятие потребителя и исполнителя**

Потребителем является лицо, заказывающее или использующее экскурсионные услуги для личных, семейных или иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Исполнителем выступает организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющий экскурсионные услуги на возмездной основе.

### **2. Требования к качеству услуг (статья 4 Закона)**

Исполнитель обязан предоставлять услуги, соответствующие договору и установленным стандартам качества.

Услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей.

Информация, предоставляемая потребителям, должна быть достоверной и полной.

### **3. Право на информацию (статья 8 Закона)**

Потребитель имеет право на получение полной информации об экскурсии, включая:

Тему и маршрут экскурсии.

Длительность экскурсионного мероприятия.

Объекты показа и их доступность.

Правила безопасности на маршруте.

Условия оплаты и возможные дополнительные расходы.

### **4. Договор на оказание услуг (статья 16 Закона)**

Условия договора не должны ограничивать права потребителя или ухудшать их по сравнению с установленными законом.

Одностороннее изменение условий договора со стороны исполнителя допускается только в случае форс-мажорных обстоятельств и с обязательным уведомлением потребителя.

#### 5. Право на безопасность услуг (статья 7 Закона)

Исполнитель обязан обеспечить безопасность экскурсионного маршрута и предоставить инструктаж по правилам поведения на экскурсии.

Услуги, связанные с повышенным риском (например, экскурсии в природных зонах или экстремальные маршруты), должны сопровождаться дополнительными мерами предосторожности.

#### 6. Порядок предъявления претензий (статья 18 Закона)

В случае предоставления некачественных услуг потребитель имеет право:

Требовать устранения недостатков.

Возмещения расходов, понесённых в связи с оказанием некачественных услуг.

Расторжения договора и возврата оплаченных средств.

Претензия подаётся в письменной форме, и исполнитель обязан рассмотреть её в срок, предусмотренный законом.

#### 7. Ответственность за нарушение прав потребителя (статья 23 Закона)

Исполнитель несёт ответственность за:

Несоответствие качества услуги условиям договора.

Непредоставление информации или предоставление ложной информации.

Нанесение ущерба здоровью, жизни или имуществу потребителя в ходе экскурсии.

Потребитель имеет право на компенсацию морального вреда.

### **Применение закона к экскурсионным услугам**

#### 1. Информирование потребителей

Перед заключением договора исполнители обязаны предоставить потребителям полную информацию об экскурсионной программе, маршруте,

условиях и возможных рисках.

Реклама услуг должна соответствовать реальному содержанию экскурсии.

## 2. Качество экскурсионных услуг

Качество услуг проверяется на соответствие:

Договору между потребителем и исполнителем.

Установленным стандартам профессиональной деятельности (например, стандарту «Экскурсовод (гид)»).

Недостатки, обнаруженные в ходе экскурсии, должны быть устранены за счёт исполнителя.

## 3. Безопасность экскурсантов

Исполнитель обязан обеспечить:

Сопровождение квалифицированным персоналом.

Инструктаж по технике безопасности.

Меры по предотвращению аварийных и чрезвычайных ситуаций.

## 4. Разрешение споров

Если потребитель не удовлетворён качеством услуг, он вправе обратиться:

К исполнителю с письменной претензией.

В Роспотребнадзор для проверки соблюдения прав потребителя.

В суд для взыскания ущерба и компенсации морального вреда.

## 5. Права потребителей при нарушении сроков оказания услуг

В случае задержки экскурсии или её отмены потребитель вправе:

Требовать снижения стоимости услуги.

Отказаться от экскурсии и потребовать возврата средств.

## **Ответственность исполнителей**

За нарушение Закона исполнитель несёт административную, гражданско-правовую и (в определённых случаях) уголовную ответственность. Основные нарушения:

### 1. Несоответствие качества услуг условиям договора.

2. Непредоставление информации о маршруте или условиях экскурсии.
3. Нарушение правил безопасности, повлекшее причинение вреда туристам.

### **Значение закона в защите прав потребителей экскурсионных услуг**

Закон «О защите прав потребителей» выполняет следующие функции

Обеспечивает гарантии качества и безопасности экскурсионных услуг.

Регламентирует порядок взаимодействия между потребителем и исполнителем.

Способствует защите интересов туристов и формированию доверия к экскурсионным организациям.

Таким образом, применение Закона «О защите прав потребителей» к экскурсионным услугам позволяет обеспечить высокие стандарты их качества, защитить права туристов и установить прозрачные отношения между исполнителями и клиентами.

## **1.5.2. Права потребителей и обязанности исполнителей экскурсионных услуг**

Права потребителей и обязанности исполнителей экскурсионных услуг регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Эти нормативные акты определяют базовые правила взаимодействия между сторонами, обеспечивая защиту интересов потребителей и регулирование деятельности исполнителей.

### **Права потребителей экскурсионных услуг**

Потребитель экскурсионных услуг обладает следующими основными правами

#### **1. Право на информацию**

Потребитель имеет право получать полную, достоверную и своевременную информацию о предоставляемых услугах. Исполнители обязаны предоставить сведения, включая маршрут и программу экскурсии,

длительность мероприятия, перечень объектов показа и условия их посещения, правила безопасности на маршруте, стоимость экскурсии и порядок оплаты. Реклама услуг должна соответствовать реальному содержанию экскурсионной программы.

## 2. Право на безопасность услуг

Услуги должны быть безопасны для жизни, здоровья и имущества потребителей. Потребитель имеет право на получение инструктажа по технике безопасности, особенно если маршрут связан с повышенным риском.

## 3. Право на качественное оказание услуг

Экскурсионные услуги должны соответствовать договору, профессиональным стандартам и заявленным условиям. Турист имеет право на чёткое выполнение маршрута, соответствие программы тематике экскурсии и надлежащее выполнение обязанностей экскурсоводом.

## 4. Право на выбор

Потребитель вправе выбрать экскурсионную программу, исходя из своих предпочтений, уровня сложности маршрута и других факторов.

## 5. Право на компенсацию в случае нарушения условий

В случае оказания услуг ненадлежащего качества или их несвоевременного выполнения потребитель вправе требовать устранения недостатков, возврата оплаченных средств или компенсации морального вреда.

## 6. Право на расторжение договора

Турист может расторгнуть договор в случае, если условия его выполнения нарушены или услуга не соответствует заявленному качеству.

## **Обязанности исполнителей экскурсионных услуг**

Исполнители, включая организации или индивидуальных предпринимателей, предоставляющих экскурсионные услуги, обязаны соблюдать следующие требования:

### 1. Предоставление полной и достоверной информации

Исполнитель обязан информировать туристов о содержании и маршруте

экскурсии, правилах поведения на маршруте, возможных рисках, связанных с посещением объектов показа. Информация должна быть доступной, чёткой и актуальной.

## 2. Соблюдение условий договора

Исполнитель обязан оказывать услуги в полном соответствии с условиями договора, предоставлять услуги в оговорённые сроки и в полном объёме.

## 3. Обеспечение безопасности

Исполнители обязаны организовать маршруты таким образом, чтобы исключить угрозу жизни и здоровью туристов, проводить инструктаж по технике безопасности и обеспечивать сопровождение квалифицированными экскурсоводами, способными принять меры в случае чрезвычайных ситуаций.

## 4. Квалификация персонала

Экскурсоводы должны соответствовать профессиональному стандарту «Экскурсовод (гид)» и обладать необходимыми знаниями и навыками. Исполнитель несёт ответственность за профессиональную подготовку своих сотрудников.

## 5. Сохранение объектов показа

Исполнитель обязан обеспечить охрану культурных, исторических и природных объектов, включённых в маршрут экскурсии, а также проинформировать туристов о правилах поведения, чтобы избежать нанесения ущерба объектам показа.

## 6. Рассмотрение претензий потребителей

В случае поступления жалоб или претензий от туристов исполнитель обязан рассмотреть их в установленный срок, предоставить потребителю разъяснения и возможные варианты решения проблемы. При необходимости должна быть обеспечена компенсация убытков.

## 7. Оформление страхования

Исполнитель обязан оформить страховой полис, покрывающий риски, связанные с оказанием экскурсионных услуг, если это предусмотрено

законодательством или условиями договора.

#### **8. Использование безопасного транспорта**

В случае проведения экскурсий с использованием транспорта исполнитель обязан предоставить транспортное средство, соответствующее требованиям безопасности, и обеспечить его техническое обслуживание.

#### **Ответственность за несоблюдение обязанностей**

В случае нарушения своих обязанностей исполнители несут ответственность, включая административные штрафы за некачественное оказание услуг или предоставление недостоверной информации, гражданско-правовую ответственность за возмещение ущерба и убытков, понесённых потребителем, а также компенсацию морального вреда. Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возврата средств, если исполнитель не выполнил свои обязательства. Нарушение прав потребителей также может повлечь репутационные потери для компании или индивидуального предпринимателя.

#### **Значение соблюдения прав и обязанностей**

Соблюдение прав потребителей и выполнение обязательств исполнителями играет ключевую роль в экскурсионной деятельности. Это способствует повышению качества услуг, укреплению доверия туристов и развитию конкурентной среды в туристской отрасли. Гармоничное взаимодействие между исполнителями и потребителями обеспечивает успешное функционирование сферы экскурсионных услуг, соблюдение интересов всех сторон и повышение удовлетворённости туристов.

### **1.5.3. Порядок рассмотрения претензий и споров**

Рассмотрение претензий и разрешение споров в сфере экскурсионных услуг регламентируется Законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ), а также нормативными актами, регулирующими туристскую деятельность. Эти процедуры направлены на защиту прав потребителей и обеспечение

справедливого разрешения конфликтов, возникающих между исполнителями и туристами.

### **Основания для подачи претензии**

Потребитель имеет право подать претензию в следующих случаях

Ненадлежащее качество экскурсионных услуг, выраженное в несоответствии программы, маршрута или предоставленной информации условиям договора.

Невыполнение или частичное выполнение услуги, например, отмена части маршрута без веских оснований.

Нарушение сроков предоставления услуги.

Несоблюдение норм безопасности, что привело к угрозе или причинению вреда здоровью и имуществу туристов.

Предоставление ложной или неполной информации о маршруте, объектах показа, длительности или условиях экскурсии.

### **Порядок подачи претензии**

#### **1. Составление письменной претензии**

Претензия подаётся в письменной форме и должна содержать

Полное имя потребителя и контактные данные.

Описание сути претензии: вид услуги, обстоятельства, время, место.

Перечень недостатков услуги и их последствий.

Требования потребителя (устранение недостатков, компенсация ущерба, возврат денежных средств и т. д.).

Приложение копий документов, подтверждающих факт заключения договора (договор, квитанции, маршрутная документация).

Претензия подписывается потребителем и подаётся исполнителю лично, по почте с уведомлением о вручении или в электронном виде, если это предусмотрено.

#### **2. Сроки подачи претензии**

Претензия может быть подана в течение срока действия договора или в течение гарантийного срока, если он установлен.

В случае отсутствия гарантийного срока претензия может быть подана в пределах разумного срока, но не позднее двух лет со дня оказания услуги (статья 29 Закона «О защите прав потребителей»).

### 3. Сроки рассмотрения претензии

Исполнитель обязан рассмотреть претензию в течение 10 календарных дней с момента её получения.

В случае необходимости дополнительной проверки или уточнения деталей исполнитель может запросить у потребителя дополнительные документы или объяснения.

### **Действия исполнителя при получении претензии**

#### 1. Анализ обстоятельств

Исполнитель обязан изучить содержание претензии, оценить её обоснованность и проверить факты, изложенные потребителем.

При необходимости проводится внутреннее расследование, включающее запрос информации у экскурсоводов, изучение маршрутных листов и договоров.

#### 2. Ответ на претензию

По итогам рассмотрения претензии исполнитель предоставляет письменный ответ потребителю, который должен содержать:

Решение о принятии или отклонении претензии.

Обоснование принятого решения.

Предложение о способах устранения недостатков (если претензия обоснована), таких как предоставление альтернативной экскурсии, возврат денежных средств или компенсация ущерба.

В случае отказа в удовлетворении претензии потребителю разъясняется его право обратиться в судебные органы.

### **Разрешение споров**

#### 1. Досудебное урегулирование

Основной целью досудебного этапа является поиск компромисса между потребителем и исполнителем, что позволяет избежать длительных и

затратных судебных разбирательств.

Исполнитель может предложить потребителю альтернативные варианты урегулирования конфликта, например, частичное возмещение ущерба или предоставление дополнительных услуг.

## 2. Обращение в органы по защите прав потребителей

В случае неудовлетворительного ответа на претензию или её игнорирования потребитель вправе обратиться в Роспотребнадзор, который проводит проверку деятельности исполнителя.

Роспотребнадзор может выдать предписание об устранении нарушений и наложить административные штрафы на исполнителя.

## 3. Судебное разбирательство

Если досудебное урегулирование не привело к удовлетворению требований потребителя, он имеет право подать иск в суд.

Иск может включать

Требование о возврате денежных средств за некачественную услугу.

Компенсацию убытков и морального вреда.

Возмещение дополнительных расходов, связанных с недостатками услуги.

Суд рассматривает материалы дела, представленные сторонами, и выносит решение на основе законодательства.

### **Ответственность исполнителя**

Исполнитель несёт ответственность за

Предоставление услуг ненадлежащего качества.

Нарушение сроков оказания услуг.

Ущерб, причинённый здоровью или имуществу потребителей.

Неправомерный отказ от выполнения обязательств.

Ответственность может включать

Административные штрафы, установленные Кодексом об административных правонарушениях (КоАП РФ).

Возмещение материального ущерба и компенсацию морального вреда.

Приостановление деятельности в случае систематических нарушений.

### **Значение порядка рассмотрения претензий и споров**

Эффективный порядок рассмотрения претензий и разрешения споров обеспечивает защиту прав потребителей, стимулирует исполнителей к соблюдению стандартов качества и повышает доверие к экскурсионным услугам. Соблюдение правовых процедур в спорных ситуациях способствует развитию цивилизованных отношений между исполнителями и потребителями, укрепляет репутацию компаний и формирует положительный имидж туристской отрасли в целом.

## **1.6. Международные правовые акты и стандарты в сфере экскурсионных услуг**

### **1.6.1. Обзор международных конвенций и соглашений, влияющих на экскурсионную деятельность**

Экскурсионная деятельность, являясь частью туристской отрасли, регулируется не только национальным законодательством, но и международными правовыми актами. Эти документы определяют общие правила предоставления услуг, защиты прав туристов и сохранения культурного наследия. Международные конвенции и соглашения формируют основу для координации туристской деятельности между странами, обеспечивая высокий уровень качества и безопасности услуг.

#### **Основные международные конвенции и соглашения**

1. Конвенция о защите всемирного культурного и природного наследия (ЮНЕСКО, 1972)

Данная конвенция направлена на сохранение объектов культурного и природного наследия, которые представляют исключительную ценность для человечества.

Основные положения

Государства-участники обязуются сохранять объекты, включённые в

## Список всемирного наследия ЮНЕСКО.

Обеспечивается контроль за использованием объектов показа, чтобы избежать ущерба.

Разрабатываются правила посещения и экскурсионного сопровождения для минимизации воздействия на объекты.

Значение для экскурсионной деятельности

Экскурсоводы обязаны предоставлять точную и научно обоснованную информацию об объектах.

Участники экскурсий должны соблюдать правила поведения, установленные на таких объектах.

### 2. Глобальный этический кодекс туризма (UNWTO, 1999)

Принят Всемирной туристской организацией (UNWTO) для установления универсальных принципов, регулирующих туристскую деятельность.

Основные положения

Уважение культурного наследия и традиций принимающей стороны.

Обеспечение безопасности и защиты прав туристов.

Содействие устойчивому развитию туризма.

Значение для экскурсионной деятельности

Экскурсоводы обязаны уважать культурные и религиозные особенности региона, где проводится экскурсия.

Организация экскурсий должна способствовать сохранению экологии и ресурсов.

### 3. Конвенция о защите прав туристов (Принята в рамках UNWTO)

Основная цель конвенции - обеспечение защиты прав туристов, включая потребителей экскурсионных услуг.

Ключевые положения

Права туристов на получение полной и достоверной информации об услугах.

Обязанность исполнителей соблюдать установленные стандарты

качества и безопасности.

Право туристов на компенсацию в случае нарушения условий договора.

Значение

Устанавливает общие нормы защиты потребителей экскурсионных услуг.

Содействует унификации стандартов качества экскурсий.

4. Гагская декларация по туризму (1989)

Декларация направлена на развитие туризма как важного инструмента культурного обмена и экономического роста.

Основные положения

Туризм должен способствовать взаимопониманию между народами.

Государства должны поддерживать устойчивое развитие туризма и минимизировать его негативное воздействие на природу и общество.

Значение для экскурсионной деятельности

Поощряется разработка программ экскурсий, которые способствуют межкультурному диалогу.

Признаётся важность экологически устойчивого подхода к организации экскурсий.

5. Рамочная конвенция о климатических изменениях (Киотский протокол, 1997)

Хотя основной акцент конвенции сделан на борьбе с изменением климата, она затрагивает туристскую отрасль через рекомендации по снижению углеродного следа.

Значение для экскурсионной деятельности

Поощрение использования экологически безопасных видов транспорта для проведения экскурсий.

Развитие пешеходных и велосипедных маршрутов.

6. Конвенция о защите археологического наследия Европы (Конвенция Валетты, 1992)

Этот документ регулирует сохранение археологических объектов и их

использование в качестве туристских достопримечательностей.

#### Основные положения

Государства обязаны предотвращать разрушение археологических памятников.

Ограничение доступа к объектам, подверженным разрушению.

Значение для экскурсионной деятельности

Экскурсоводы обязаны следовать правилам посещения таких объектов и обеспечивать информирование туристов о мерах их сохранения.

#### **Значение международных стандартов для экскурсионной деятельности**

##### 1. Унификация требований

Международные акты способствуют выработке единых стандартов качества экскурсионных услуг, что особенно важно для международного туризма.

##### 2. Защита прав потребителей

Гарантируется безопасность и удовлетворённость туристов, независимо от их гражданства и страны пребывания.

##### 3. Сохранение культурного и природного наследия

Экскурсионная деятельность организуется таким образом, чтобы минимизировать ущерб для объектов показа и обеспечить их сохранение для будущих поколений.

##### 4. Содействие устойчивому развитию туризма

Международные соглашения подчёркивают важность экологической ответственности при организации экскурсий.

Таким образом, международные конвенции и соглашения оказывают существенное влияние на экскурсионную деятельность, устанавливая правовые и этические нормы, которых должны придерживаться исполнители услуг. Они способствуют созданию безопасных, качественных и экологически устойчивых условий для проведения экскурсий, что играет ключевую роль в развитии туризма на глобальном уровне.

## **1.6.2. Сравнительный анализ российских и международных стандартов**

Сравнение российских и международных стандартов в сфере экскурсионных услуг позволяет выявить сходства и различия в подходах к регулированию профессиональной деятельности экскурсоводов, обеспечению качества и безопасности услуг, а также защите прав туристов. Это сравнение важно для гармонизации стандартов и повышения конкурентоспособности российских экскурсионных услуг на мировом рынке.

### **Основные направления анализа**

#### **1. Правовое регулирование и стандарты качества**

##### **В России**

Основным нормативным документом является Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», который регулирует все аспекты туристской деятельности, включая экскурсионные услуги.

Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (код 04.005) устанавливает квалификационные требования и перечень трудовых функций для экскурсоводов.

Контроль за качеством осуществляется на уровне лицензирования и сертификации, а также через применение норм Закона РФ «О защите прав потребителей».

##### **На международном уровне**

Принципы качества регулируются Глобальным этическим кодексом туризма (UNWTO) и другими международными документами, ориентированными на обеспечение безопасности, прозрачности и удовлетворённости туристов.

Национальные стандарты стран, входящих в UNWTO, унифицируются на основе общих рекомендаций, но сохраняют индивидуальные особенности.

#### **2. Требования к квалификации экскурсоводов**

##### **В России**

Экскурсовод должен иметь профильное образование (высшее или среднее профессиональное) или пройти профессиональную переподготовку.

Квалификационные требования установлены на уровне профессиональных стандартов. Особое внимание уделяется знанию истории, культуры, психологии, а также иностранным языкам для работы с международными группами.

На международном уровне

Требования к квалификации экскурсоводов зависят от страны, но общий акцент делается на знание истории и культуры, навыки общения, способность адаптировать экскурсию под аудиторию.

Международные организации, такие как UNWTO, рекомендуют единые подходы к обучению и сертификации экскурсоводов, включая владение языками и использование современных технологий.

### 3. Обеспечение безопасности экскурсионных услуг

В России

Безопасность туристов регламентируется на уровне национальных стандартов и законодательства. Уделяется внимание инструктажу по технике безопасности, выбору безопасных маршрутов и транспортных средств, а также соблюдению санитарных норм.

Контроль за безопасностью возлагается на исполнителя услуг и регулируется органами государственного надзора.

На международном уровне

Международные стандарты безопасности отражены в различных конвенциях (например, Глобальный этический кодекс туризма, Рамочная конвенция о климатических изменениях). Они акцентируют внимание на предотвращении рисков, связанных с природными факторами, сохранении экологического баланса и защите объектов показа.

Ведущие страны с развитым туризмом внедряют обязательные страховые программы для защиты туристов и минимизации последствий чрезвычайных ситуаций.

#### 4. Сохранение культурного и природного наследия

##### В России

Важным аспектом является охрана культурных и природных объектов, особенно включённых в список объектов ЮНЕСКО.

Экскурсоводы обязаны информировать туристов о правилах поведения на объектах показа, чтобы предотвратить нанесение ущерба.

На международном уровне:

Сохранение наследия регулируется Конвенцией ЮНЕСКО о защите всемирного культурного и природного наследия, а также другими международными соглашениями.

Акцент делается на устойчивое развитие туризма, исключаящее негативное воздействие на объекты показа.

#### 5. Правовая защита туристов

##### В России

Закон «О защите прав потребителей» гарантирует туристам право на безопасные и качественные услуги, а также на компенсацию в случае нарушения условий договора.

Вопросы правовой защиты туристов включают порядок рассмотрения претензий и споров.

На международном уровне

Конвенции и кодексы UNWTO закрепляют общие права туристов на безопасность, доступ к достоверной информации и компенсацию в случае нарушения условий предоставления услуг.

Международное право ориентировано на координацию законодательства разных стран для обеспечения равных условий для туристов.

#### **Сходства российских и международных стандартов**

1. Ориентация на обеспечение качества и безопасности экскурсионных услуг.

2. Защита прав туристов на получение достоверной информации и компенсацию в случае нарушений.

3. Уважение культурного и природного наследия, популяризация экологически безопасного туризма.

4. Установление квалификационных требований к экскурсоводам для обеспечения их профессионализма.

### **Отличия российских и международных стандартов**

#### **1. Уровень гармонизации стандартов**

Российские стандарты ориентированы на внутренние потребности и особенности, в то время как международные акты направлены на унификацию требований для обеспечения туристской интеграции.

#### **2. Требования к сертификации и лицензированию**

В России процесс сертификации и лицензирования носит обязательный характер, тогда как в ряде стран это может быть рекомендательной практикой.

#### **3. Экологический подход**

Международные стандарты акцентируют внимание на устойчивом развитии и минимизации углеродного следа, что пока менее выражено в российских нормативных актах.

### **Значение сравнительного анализа**

Сравнительный анализ позволяет выявить сильные и слабые стороны национальных стандартов, а также определить направления для их улучшения. Гармонизация российских стандартов с международными способствует интеграции страны в мировой туристский рынок, повышению конкурентоспособности отечественных экскурсионных услуг и развитию устойчивого туризма. Такое взаимодействие создаёт базу для предоставления туристам услуг высокого уровня, соответствующих мировым требованиям и тенденциям.

### **1.6.3. Практика применения международных норм в российской экскурсионной деятельности**

Международные нормы и стандарты, разработанные в рамках ведущих организаций, таких как ЮНЕСКО и Всемирная туристская организация

(UNWTO), играют важную роль в формировании политики и практики экскурсионной деятельности в России. Эти нормы применяются для унификации требований, обеспечения безопасности, защиты прав туристов и сохранения культурного и природного наследия. Рассмотрим, как они внедряются в российскую практику экскурсионной деятельности.

### **Применение Конвенции ЮНЕСКО о защите всемирного культурного и природного наследия (1972)**

#### **1. Сохранение объектов всемирного наследия**

В России находятся 30 объектов, включённых в список всемирного наследия ЮНЕСКО, которые часто становятся центрами экскурсионной деятельности.

Экскурсоводы обязаны соблюдать требования по сохранению объектов, включая ограничение доступа к наиболее уязвимым зонам.

Туристические маршруты разрабатываются таким образом, чтобы минимизировать антропогенное воздействие.

Используются меры для предотвращения загрязнения окружающей среды, например, внедрение экотуризма.

#### **2. Обучение экскурсоводов**

ЮНЕСКО активно поддерживает образовательные программы для экскурсоводов, связанные с объектами всемирного наследия. В России такие программы организуются при участии профильных институтов и региональных администраций.

Особое внимание уделяется научной точности информации, передаваемой туристам.

Разрабатываются рекомендации по сохранению объектов культурного наследия, которые включаются в обучение.

#### **3. Пропаганда устойчивого туризма**

Объекты ЮНЕСКО в России служат примерами внедрения принципов устойчивого туризма, включая развитие местных сообществ и поддержание экологического баланса. Это стимулирует экскурсионные организации к

следованию международным нормам.

### **Влияние Глобального этического кодекса туризма (UNWTO, 1999)**

#### **1. Уважение культурного разнообразия**

В российских экскурсионных программах всё больше внимания уделяется сохранению культурных традиций и обычаев местного населения. Это особенно важно в регионах с многонациональным составом, таких как Северный Кавказ или Сибирь.

Экскурсоводы информируют туристов о правилах поведения в местах религиозного и культурного значения.

Учитываются особенности этнических и религиозных групп при разработке маршрутов.

#### **2. Обеспечение безопасности туристов**

Россия интегрировала международные стандарты безопасности в законодательство и практику экскурсионной деятельности.

Программы инструктажа по технике безопасности, обязательные для проведения экскурсий, соответствуют рекомендациям UNWTO.

Туристам предоставляется полная информация о возможных рисках, связанных с маршрутом.

#### **3. Экологический подход**

В российских национальных парках и заповедниках, таких как Байкал или Камчатка, активно применяются принципы устойчивого туризма.

Экскурсионные группы ограничиваются по численности, чтобы снизить нагрузку на экосистему.

Внедряются экологические экскурсии, популяризирующие ответственное отношение к природе.

### **Имплементация международных соглашений о защите прав туристов**

#### **1. Применение стандартов защиты потребителей**

Международные нормы, такие как Конвенция о защите прав туристов (UNWTO), служат основой для российского Закона «О защите прав

потребителей».

Туристы имеют право на полную информацию об услугах, включая содержание экскурсии, стоимость и условия безопасности.

Разрабатываются механизмы компенсации за некачественные услуги, соответствующие международным стандартам.

## 2. Гармонизация с международным правом

В России успешно внедряются международные принципы, регулирующие договорные отношения между туристами и исполнителями.

Договоры с туристами содержат пункты, предусматривающие соблюдение прав путешественников в случае форс-мажорных обстоятельств.

В случае споров туристы могут обратиться в международные организации, такие как UNWTO, что повышает прозрачность и доверие.

## **Применение норм Конвенции о защите археологического наследия Европы (1992)**

### 1. Охрана археологических памятников

Включение российских археологических объектов в европейские программы защиты способствует внедрению международных норм в экскурсионную деятельность.

На археологических объектах, таких как памятники Великого Новгорода, используются международные подходы к реставрации и сохранению.

Экскурсионные группы обязаны соблюдать строгие правила, чтобы минимизировать ущерб для археологических объектов.

### 2. Контроль за доступом к объектам

Вводятся ограничения на количество посетителей в уязвимых зонах, таких как археологические памятники Дербента. Это предотвращает разрушение объектов и поддерживает их сохранность.

## **Ограничения и проблемы внедрения международных норм в России**

### 1. Нехватка инфраструктуры

В ряде регионов России отсутствуют ресурсы для полного соблюдения

международных норм, таких как развитие экологически безопасного транспорта или обеспечение доступности объектов для лиц с ограниченными возможностями.

## 2. Правовые различия

Российское законодательство иногда противоречит международным стандартам или не обеспечивает их полной имплементации. Например, регулирование экологического туризма требует дополнительных корректировок.

## 3. Проблемы подготовки экскурсоводов

Не все экскурсоводы имеют доступ к программам профессионального обучения, соответствующим международным требованиям. Это может снижать качество предоставляемых услуг.

### **Значение применения международных норм в российской практике**

Применение международных норм в экскурсионной деятельности России способствует

Повышению качества и безопасности услуг.

Защите уникального культурного и природного наследия.

Интеграции России в мировой туристский рынок.

Укреплению доверия со стороны международных туристов.

Таким образом, внедрение международных норм в российскую экскурсионную деятельность повышает её конкурентоспособность, способствует устойчивому развитию туризма и усиливает положительный имидж страны на международной арене.

## **1.7. Ответственность за нарушение законодательства в сфере экскурсионных услуг**

### **1.7.1. Виды юридической ответственности: административная, гражданско-правовая, уголовная**

Экскурсионная деятельность регулируется различными нормативно-

правовыми актами, и нарушение установленных требований влечёт за собой юридическую ответственность. Она может быть административной, гражданско-правовой или уголовной, в зависимости от характера и тяжести нарушения. Основной целью применения мер ответственности является обеспечение безопасности и качества экскурсионных услуг, защита прав потребителей и сохранение культурного наследия.

### **Административная ответственность**

Административная ответственность применяется за нарушения, не являющиеся уголовно наказуемыми, но нарушающие установленные законодательством правила.

#### Основания для административной ответственности

Осуществление экскурсионной деятельности без лицензии или разрешения (статья 14.1 КоАП РФ).

Несоответствие предоставляемых услуг заявленным требованиям или стандартам.

Непредоставление полной и достоверной информации туристам.

Нарушение правил безопасности на маршруте.

#### Меры административной ответственности

Штрафы для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Например:

За деятельность без лицензии - от 2 000 до 5 000 рублей для физических лиц и до 500 000 рублей для юридических лиц.

Приостановление деятельности: административное приостановление деятельности компании на срок до 90 суток в случае серьёзных или повторных нарушений.

Предупреждение: применяется к нарушителям, допустившим незначительные отклонения от норм.

#### Контроль и надзор

Административные меры налагаются контролирующими органами, такими как Роспотребнадзор, Ростуризм или региональные инспекции.

## **Гражданско-правовая ответственность**

Гражданско-правовая ответственность возникает в результате нарушения условий договора между туристом и исполнителем экскурсионных услуг.

Основания для гражданско-правовой ответственности

Оказание услуг ненадлежащего качества.

Несоблюдение сроков предоставления услуг.

Причинение имущественного или морального ущерба туристам.

Нарушение условий безопасности, повлекшее за собой вред здоровью туристов.

Формы гражданско-правовой ответственности

Возмещение убытков: турист вправе требовать компенсацию расходов, понесённых в связи с недостатками услуг.

Компенсация морального вреда: если турист испытал физический или моральный дискомфорт из-за действий исполнителя, он имеет право на компенсацию.

Штрафные санкции: предусмотрены договором или законодательством за нарушение условий.

Порядок разрешения споров

Туристы подают претензию исполнителю, которая должна быть рассмотрена в установленный законом срок. При отсутствии удовлетворительного ответа потребитель вправе обратиться в суд для взыскания компенсации.

## **Уголовная ответственность**

Уголовная ответственность наступает за наиболее серьёзные нарушения, связанные с причинением вреда жизни, здоровью или имуществу туристов, а также за умышленные преступления, связанные с экскурсионной деятельностью.

Основания для уголовной ответственности

Осуществление экскурсионной деятельности без лицензии, повлекшее

за собой тяжкие последствия (например, гибель или травмы туристов).

Нарушение правил безопасности, приведшее к авариям, несчастным случаям или массовому ущербу.

Мошенничество, связанное с предоставлением ложной информации об экскурсионных услугах.

Умышленное уничтожение или повреждение культурных объектов, используемых в экскурсионных программах.

Меры уголовной ответственности

Штрафы: значительные денежные взыскания, размеры которых определяются судом.

Исправительные работы: назначаются на определённый срок за преступления средней тяжести.

Лишение свободы: за особо тяжкие преступления, например, повлекшие гибель туристов или массовый ущерб объектам культурного наследия.

Особенности применения уголовной ответственности:

Уголовные дела возбуждаются по инициативе правоохранительных органов, если имеются доказательства преступления. Решение принимается судом на основании представленных материалов и показаний.

*Таблица 1. Сравнение видов ответственности*

Критерий	Административная	Гражданско-правовая	Уголовная
Основания	Нарушение правил и норм	Несоблюдение условий договора	Причинение серьёзного вреда
Применение	Контролирующие органы	Суд, по инициативе потребителя	Суд, по инициативе правоохранительных органов
Наказание	Штрафы, предупреждения, приостановление деятельности	Компенсация убытков, морального вреда	Штрафы, лишение свободы, исправительные работы
Цель	Приведение деятельности в соответствие с нормами	Возмещение ущерба, защита прав потребителей	Наказание за преступление, предотвращение тяжких последствий

## **Значение юридической ответственности**

Применение мер юридической ответственности играет важную роль в регулировании экскурсионной деятельности. Оно обеспечивает соблюдение стандартов качества и безопасности услуг, защиту прав потребителей, сохранение объектов культурного и природного наследия и формирование доверия к экскурсионной отрасли. Эффективное применение законодательства позволяет минимизировать риски для туристов и обеспечить развитие сферы экскурсионных услуг в правовом и безопасном русле.

### **1.7.2. Типичные правонарушения в экскурсионной деятельности и меры наказания**

Экскурсионная деятельность связана с соблюдением множества нормативных требований, нарушение которых может привести к различным видам ответственности. Типичные правонарушения в этой сфере включают действия или бездействие, связанные с предоставлением некачественных услуг, несоблюдением правил безопасности или причинением вреда туристам и объектам культурного наследия. Рассмотрим основные виды правонарушений и соответствующие меры наказания.

#### **Типичные правонарушения**

1. Осуществление экскурсионной деятельности без лицензии или разрешения

Лицензирование экскурсионной деятельности является обязательным для её законного ведения. Нарушением является отсутствие лицензии или предоставление услуг с просроченной лицензией. Проведение экскурсий без лицензии может угрожать безопасности туристов и нарушает права потребителей.

2. Предоставление некачественных услуг

Несоответствие содержания экскурсии заявленной программе, использование неквалифицированных экскурсоводов, предоставление ложной или неполной информации туристам. Это приводит к снижению качества туристского продукта и нарушению прав туристов на достоверную

информацию.

### 3. Нарушение правил безопасности

Несоблюдение норм безопасности на маршруте, отсутствие инструктажа для туристов, использование неисправного транспорта. Такое нарушение может создавать угрозу жизни и здоровью туристов.

### 4. Причинение ущерба объектам культурного и природного наследия

Несоблюдение установленных правил посещения объектов показа, разрешение туристам нарушать запреты (например, наносить повреждения памятникам или загрязнять территорию). Это приводит к повреждению или утрате культурных ценностей.

### 5. Нарушение прав потребителей

Отказ в возврате денег за неоказанные услуги, отсутствие ответа на претензии, необоснованное изменение условий договора. Это ущемляет права туристов на компенсацию и удовлетворение их требований.

### 6. Нарушение трудового законодательства

Привлечение неквалифицированных экскурсоводов, нарушение режима труда и отдыха сотрудников, отсутствие необходимых условий труда. Это снижает качество услуг и нарушает права работников.

### 7. Мошенничество

Умышленное введение туристов в заблуждение с целью получения выгоды (например, продажа фиктивных экскурсий). Это приводит к причинению имущественного ущерба туристам.

### **Меры наказания за правонарушения**

Административные наказания включают штрафы за деятельность без лицензии (от 2 000 до 5 000 рублей для физических лиц, от 40 000 до 500 000 рублей для юридических лиц), несоблюдение правил безопасности (от 2 000 до 30 000 рублей в зависимости от последствий), предоставление услуг ненадлежащего качества (от 1 000 до 20 000 рублей). Также возможно административное приостановление деятельности на срок до 90 суток за грубые или повторные нарушения и предупреждения за незначительные

правонарушения.

Гражданско-правовые меры включают возмещение убытков, которое позволяет туристам компенсировать материальный ущерб, вызванный ненадлежащим выполнением условий договора. Компенсация морального вреда применяется, если турист испытал физический или эмоциональный дискомфорт из-за действий исполнителя. Туристы могут также требовать расторжения договора и возврата денег за услугу, не соответствующую договору.

Уголовные меры наказания применяются за наиболее серьезные нарушения. Например, штрафы за мошенничество или умышленное причинение вреда составляют от 100 000 рублей и выше, исправительные работы назначаются за нарушения, повлекшие причинение вреда здоровью туристов, а лишение свободы применяется за особо тяжкие нарушения, такие как гибель туристов или крупный ущерб объектам культурного наследия.

### **Примеры и их правовые последствия**

Если экскурсия не была проведена из-за отсутствия экскурсовода и туристам не предложили альтернативу или возврат денег, это повлечёт административный штраф и гражданский иск о компенсации. В случае ЧП на маршруте из-за неисправного транспорта возможны административный штраф, возмещение ущерба туристам и возбуждение уголовного дела. При нанесении туристами повреждений памятнику, когда экскурсовод не принял мер для предотвращения, возможны административная ответственность исполнителя и уголовная ответственность за умышленное повреждение памятника.

### **Значение строгого контроля за правонарушениями**

Применение мер наказания за правонарушения в экскурсионной деятельности способствует защите прав потребителей и обеспечению их безопасности, сохранению объектов культурного и природного наследия, установлению высокого уровня качества услуг и формированию доверия туристов к экскурсионным организациям. Эффективный контроль и строгие

меры ответственности предотвращают повторение нарушений, стимулируют исполнителей к соблюдению стандартов и развитию отрасли.

### **1.7.3. Практика судебных разбирательств в сфере экскурсионных услуг**

Сфера экскурсионных услуг, как часть туристской деятельности, часто становится объектом судебных разбирательств, связанных с нарушением прав потребителей, качеством предоставляемых услуг, а также безопасностью туристов. Анализ судебной практики позволяет понять основные причины конфликтов, типичные нарушения, а также результаты рассмотрения подобных дел.

#### **Основные причины судебных разбирательств**

##### **1. Некачественные экскурсионные услуги**

Причина: несоответствие содержания экскурсии условиям договора, недостаточная квалификация экскурсоводов, ложная или неполная информация.

Пример: туристы предъявляют иск за предоставление экскурсионных услуг, которые не соответствовали заявленной программе или не охватывали все объекты показа.

##### **2. Нарушение сроков предоставления услуг**

Причина: срыв запланированных мероприятий, задержка начала экскурсии или её досрочное завершение без объяснения причин.

Пример: туристы подают в суд на организацию, которая нарушила временные рамки экскурсии, повлекшие дополнительные расходы для клиентов.

##### **3. Причинение вреда здоровью и имуществу туристов**

Причина: несоблюдение правил безопасности на маршруте, неисправность транспорта, отсутствие инструктажа для участников.

Пример: турист получил травму из-за падения в труднодоступной зоне маршрута, где не были установлены предупреждающие знаки.

##### **4. Мошенничество и обман**

Причина: продажа фиктивных туров, заведомо ложная информация об экскурсии.

Пример: организация предлагает туристам «эксклюзивную экскурсию», которая не была проведена, а средства не возвращены.

#### 5. Нарушение прав потребителей

Причина: отказ в возврате средств за неоказанные или ненадлежащие услуги, игнорирование претензий клиентов.

Пример: туристы предъявляют иск, если их претензии остались без ответа со стороны исполнителя услуг.

#### **Типичные иски в суде**

##### 1. Иск о возмещении убытков

Туристы требуют возмещения расходов, связанных с некачественным предоставлением услуг (например, транспортные расходы, связанные с отменой экскурсии, компенсация за испорченные планы).

##### 2. Иск о компенсации морального вреда

Если туристы испытали физический или эмоциональный дискомфорт, связанный с действиями исполнителя, они вправе требовать денежной компенсации.

##### 3. Иск о расторжении договора

Туристы требуют возврата уплаченных средств, если договор не был выполнен или условия существенно нарушены.

##### 4. Иск о защите прав потребителей

Обращение в суд по факту нарушения положений Закона «О защите прав потребителей», включая непредоставление информации или предоставление услуг ненадлежащего качества.

#### **Практика разрешения судебных споров**

##### 1. Досудебное урегулирование

Судебные органы обычно требуют, чтобы потребитель сначала направил письменную претензию исполнителю. В случае отказа в удовлетворении претензии или её игнорирования дело может быть передано в суд.

## 2. Доказывание в суде

Туристы должны представить доказательства, подтверждающие нарушение: договор об оказании услуг, квитанции об оплате, фотографии, свидетельства участников экскурсии.

Исполнители защищаются, предоставляя свои документы: маршрутные листы, договоры, акты выполненных работ.

## 3. Решение суда

Суд принимает решение на основании представленных доказательств.

Часто это:

Компенсация материального ущерба.

Возврат денежных средств за неоказанную услугу.

Уплата штрафов в пользу потребителя за нарушение прав.

## 4. Исполнение судебного решения

После вынесения решения исполнитель обязан возместить ущерб или выполнить предписания суда. При уклонении от исполнения возможно возбуждение исполнительного производства.

## **Примеры судебных решений**

### 1. Дело о некачественной экскурсии

Туристы обратились в суд с иском о возврате денег за экскурсию, которая не соответствовала заявленной программе. Суд удовлетворил иск, обязав исполнителя вернуть средства и компенсировать моральный вред.

### 2. Дело о травме на маршруте

Турист получил травму из-за отсутствия мер безопасности на экскурсионном маршруте. Суд обязал компанию выплатить компенсацию за лечение и моральный вред, а также наложил административный штраф.

### 3. Дело о фиктивной экскурсии

Компания продала туры, которые фактически не проводились. Суд признал действия исполнителя мошенническими, назначил штрафы и возмещение ущерба.

## **Роль Роспотребнадзора в защите прав туристов**

Роспотребнадзор активно участвует в разрешении споров в сфере экскурсионных услуг

Проводит проверки на основании жалоб потребителей.

Выдаёт предписания об устранении нарушений.

Налагает административные штрафы на исполнителей, нарушивших законодательство.

### **Значение судебной практики для экскурсионной деятельности**

Анализ судебной практики позволяет

Понять основные риски, связанные с предоставлением экскурсионных услуг.

Выявить типичные нарушения и их последствия.

Способствовать повышению качества и безопасности услуг через осознание ответственности.

Защитить права туристов и обеспечить соблюдение их законных интересов.

Судебная практика демонстрирует, что строгий контроль за соблюдением законодательства способствует развитию прозрачной и ответственной сферы экскурсионных услуг. Исполнители, соблюдающие нормы, укрепляют доверие со стороны клиентов, формируя положительный имидж отрасли.

## **1.8. Актуальные изменения и тенденции в законодательстве об экскурсионных услугах**

### **1.8.1. Последние изменения в нормативно-правовой базе**

Законодательство об экскурсионных услугах находится в постоянном развитии, чтобы соответствовать современным вызовам туристской отрасли, меняющимся требованиям к качеству и безопасности услуг, а также международным стандартам. Рассмотрим последние изменения в нормативно-правовой базе, которые затрагивают экскурсионную деятельность, и их

влияние на отрасль.

### **Обновления в законодательстве**

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Последние изменения в законе акцентируют внимание на  
Усилении требований к качеству услуг.

Исполнители обязаны предоставлять полный перечень данных об экскурсиях, включая точный маршрут, объекты показа и гарантии безопасности.

Регулировании вопросов цифровизации.

Туроператоры и экскурсионные агентства должны использовать электронные системы для заключения договоров с туристами, а также для учета оказанных услуг.

Повышении ответственности исполнителей за нарушение прав потребителей.

Введены более строгие штрафные санкции за предоставление услуг ненадлежащего качества.

2. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (код 04.005)

В рамках последних изменений профессиональный стандарт был актуализирован

Уточнены квалификационные требования к экскурсоводам, включая обязательное владение иностранным языком для работы с международными туристами.

Расширены обязанности экскурсоводов, связанные с обеспечением безопасности экскурсантов.

Включены положения о необходимости регулярного повышения квалификации экскурсоводов.

3. Изменения в Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ)

Внесены поправки, направленные на усиление контроля за

деятельностью исполнителей экскурсионных услуг:

Увеличены штрафы за работу без лицензии или с нарушением лицензионных требований.

Введена административная ответственность за нарушение санитарных норм при проведении экскурсий.

Усилены меры ответственности за несоблюдение правил безопасности, особенно на природных маршрутах.

#### 4. Федеральный закон о цифровизации туристской отрасли

Приняты новые положения, стимулирующие использование цифровых платформ для организации и проведения экскурсий:

Введение обязательного использования систем учета туристов и маршрутов.

Развитие онлайн-сервисов для предоставления информации об экскурсиях и записи туристов на мероприятия.

#### 5. Санитарно-эпидемиологические требования

В ответ на пандемию COVID-19 введены обновлённые санитарные правила

Обязательная дезинфекция транспорта и мест посещения.

Ограничение численности групп экскурсантов.

Обеспечение туристов средствами индивидуальной защиты, если это предусмотрено санитарными нормами.

#### 6. Указания Ростуризма

Ростуризм издал рекомендации по развитию экологического и устойчивого туризма. Среди них

Разработка маршрутов с минимальным воздействием на окружающую среду.

Поощрение использования альтернативных видов транспорта, таких как велосипеды или электромобили, для проведения экскурсий.

Развитие образовательных программ для туристов об экологической ответственности.

## **Влияние международных стандартов**

Последние изменения в российском законодательстве учитывают рекомендации международных организаций, таких как Всемирная туристская организация (UNWTO) и ЮНЕСКО. Среди них

Усиление мер по сохранению объектов культурного и природного наследия.

Введение обязательного страхования ответственности экскурсионных агентств перед туристами.

Гармонизация требований к квалификации экскурсоводов с международными стандартами.

## **Практические изменения для экскурсионной деятельности**

### **1. Ужесточение требований к экскурсоводам**

Компании обязаны привлекать только сертифицированных специалистов, которые соответствуют актуальным профессиональным стандартам. Это снижает риски предоставления некачественных услуг и повышает уровень удовлетворённости туристов.

### **2. Расширение цифровизации**

Электронные платформы позволяют экскурсоводам более эффективно взаимодействовать с туристами. Например, введение онлайн-бронирования и оплаты экскурсий повышает доступность услуг для клиентов.

### **3. Санитарные меры и их влияние на организацию экскурсий**

Строгие санитарные требования требуют дополнительных расходов со стороны исполнителей, однако обеспечивают безопасность туристов, что особенно важно для групп с детьми и пожилыми людьми.

### **4. Фокус на экологичность**

Развитие устойчивого туризма стимулирует компании разрабатывать новые маршруты и предлагать программы, которые учитывают интересы местных сообществ и минимизируют негативное воздействие на природу.

## **Проблемы и вызовы**

### **1. Недостаток ресурсов для внедрения новых требований**

Не все организации и индивидуальные предприниматели имеют возможность обеспечить соответствие новым стандартам, что создаёт риск закрытия бизнеса.

## 2. Необходимость дополнительного обучения персонала

Обновления в профессиональном стандарте требуют регулярного повышения квалификации экскурсоводов, что требует времени и финансовых затрат.

## 3. Повышение цен на услуги

Выполнение новых требований может увеличить себестоимость экскурсий, что может отразиться на конечной цене для туристов.

### **Значение изменений**

Последние изменения в нормативно-правовой базе способствуют

Повышению качества и безопасности экскурсионных услуг.

Защите прав потребителей.

Сохранению культурного и природного наследия.

Интеграции российского рынка экскурсионных услуг в международное сообщество.

Актуализация законодательства помогает индустрии адаптироваться к современным вызовам, обеспечивая соответствие услуг ожиданиям туристов и глобальным стандартам.

## **1.8.2. Тенденции развития правового регулирования экскурсионной деятельности**

Правовое регулирование экскурсионной деятельности в России продолжает развиваться в ответ на изменения в туристской отрасли, глобальные вызовы и усиливающуюся потребность в защите прав потребителей. Тенденции в этой области отражают стремление государства обеспечить высокий уровень качества и безопасности экскурсионных услуг, усилить контроль за деятельностью исполнителей и адаптировать национальное законодательство к международным стандартам.

## **Основные тенденции развития правового регулирования**

### **1. Ужесточение требований к качеству и безопасности экскурсионных услуг**

Законодательство всё больше ориентируется на усиление ответственности за качество предоставляемых услуг.

Вводятся дополнительные стандарты безопасности, касающиеся маршрутов, транспорта, подготовки экскурсоводов и взаимодействия с туристами.

Разрабатываются обязательные программы инструктажей для туристов, особенно на сложных или природных маршрутах.

### **2. Развитие цифровизации и автоматизации процессов**

Законы стимулируют внедрение цифровых платформ для управления экскурсионной деятельностью, включая онлайн-бронирование, оплату и выдачу электронных билетов.

Создаются единые базы данных для учёта туристов, маршрутов и лицензированных экскурсоводов.

Автоматизация процессов контроля за исполнителями услуг позволяет сократить число нарушений.

### **3. Гармонизация с международными стандартами**

Россия активно перенимает рекомендации международных организаций, таких как UNWTO и ЮНЕСКО, для повышения конкурентоспособности своей туристской отрасли.

Гармонизация стандартов безопасности, качества и профессиональной подготовки экскурсоводов помогает улучшить имидж страны на международной арене.

Расширяется обязательность страхования туристов и введения новых гарантий безопасности.

### **4. Укрепление экологических требований**

Акцент делается на развитие экологически устойчивого туризма.

Разрабатываются законы, ограничивающие антропогенное воздействие

на природные зоны, усиливающие ответственность за сохранение культурных и природных объектов.

Вводятся стимулирующие меры для компаний, организующих «зелёные» экскурсии и маршруты.

#### 5. Повышение роли профессиональных стандартов

Обновление профессиональных стандартов экскурсоводов и гидов становится регулярным процессом.

Расширяется перечень обязательных навыков для специалистов, включая знание иностранных языков, использование цифровых технологий и умение работать с разными категориями туристов.

Разрабатываются требования для новых форм экскурсий, таких как виртуальные туры и квест-экскурсии.

#### 6. Усиление контроля за деятельностью исполнителей

Вводятся дополнительные механизмы контроля за лицензированием и сертификацией экскурсионных агентств и гидов.

Ужесточается ответственность за нарушение лицензионных требований, предоставление недостоверной информации и нарушение прав потребителей.

Развиваются меры поддержки для малого и среднего бизнеса в сфере туризма, чтобы стимулировать их адаптацию к новым требованиям.

#### 7. Интеграция правового регулирования с социальными программами

Разрабатываются программы поддержки внутреннего туризма, включая субсидирование экскурсий для социально незащищённых групп населения.

Продвижение культурного и образовательного туризма становится частью государственной политики.

### **Актуальные вызовы и направления для совершенствования**

#### 1. Устранение пробелов в законодательстве

Необходима актуализация законов, регулирующих новые форматы экскурсий, такие как онлайн-экскурсии и комбинированные маршруты.

Требуется более чёткое регулирование экскурсий на природных территориях и в исторических зонах с повышенной уязвимостью.

## 2. Развитие страхования в экскурсионной деятельности

Введение обязательного страхования ответственности исполнителей перед туристами, чтобы минимизировать риски для клиентов.

## 3. Создание единого реестра экскурсионных услуг

Реестр должен включать лицензированных экскурсоводов, аккредитованных туроператоров, а также маршруты и объекты показа. Это позволит повысить прозрачность и доверие к отрасли.

## 4. Поддержка малого бизнеса

Создание льготных условий для начинающих предпринимателей в сфере экскурсионных услуг, особенно в регионах, где туризм только развивается.

## 5. Увеличение мер ответственности

Усиление административных и уголовных санкций за нарушения, связанные с безопасностью туристов, сохранением объектов культурного и природного наследия, а также за мошенничество в сфере туризма.

## **Прогнозы на будущее**

### 1. Рост числа нормативных актов в сфере устойчивого туризма

Экологическая составляющая экскурсионных услуг будет занимать центральное место, что приведёт к усилению требований к маршрутам, использованию транспорта и подходам к организации экскурсий.

### 2. Широкое применение цифровых технологий

Использование искусственного интеллекта и больших данных для анализа туристических потоков, планирования маршрутов и повышения качества услуг станет стандартом.

### 3. Повышение требований к профессионализму экскурсоводов

Развитие образовательных программ, включая обязательные сертификации и курсы повышения квалификации, приведёт к появлению высококлассных специалистов, что улучшит качество услуг.

### 4. Интеграция с международными проектами

Россия будет активнее участвовать в международных инициативах по развитию туризма, что приведёт к увеличению числа туристов и расширению

географии маршрутов.

### **Значение тенденций развития правового регулирования**

Эти тенденции способствуют формированию устойчивой и конкурентоспособной отрасли экскурсионных услуг, повышению доверия туристов, защите их прав и обеспечению сохранности культурного и природного наследия. Совершенствование законодательства помогает адаптировать экскурсионную деятельность к современным реалиям, способствуя её развитию и соответствию мировым стандартам.

### **1.8.3. Прогнозы и перспективы законодательных инициатив**

Законодательное регулирование экскурсионной деятельности продолжает развиваться в ответ на изменения туристской отрасли, международные тренды и потребности общества. Прогнозируемые законодательные инициативы направлены на повышение качества и безопасности услуг, внедрение современных технологий, защиту прав туристов и сохранение культурного наследия. Эти перспективы важны для укрепления позиций России как конкурентоспособного участника международного туристского рынка.

#### **Прогнозируемые направления законодательных инициатив**

##### **1. Ужесточение требований к качеству услуг**

Будет введено обязательное соответствие всех экскурсионных услуг профессиональным стандартам.

Предполагается разработка единого стандарта качества для всей туристской отрасли, включая экскурсионную деятельность.

Планируется усиление контроля за квалификацией экскурсоводов и их соответствием профессиональным требованиям.

##### **2. Обязательное страхование ответственности исполнителей**

Прогнозируется введение обязательного страхования ответственности экскурсионных агентств и индивидуальных предпринимателей перед туристами.

Это позволит минимизировать риски, связанные с ненадлежащим оказанием услуг или несчастными случаями на маршрутах.

### 3. Создание реестра экскурсоводов и объектов показа

Планируется внедрение единого государственного реестра, который будет включать информацию о лицензированных экскурсоводах, маршрутах и объектах показа.

Это повысит прозрачность отрасли, упростит контроль и предоставит туристам доступ к проверенной информации.

### 4. Развитие цифровых технологий

В рамках цифровизации предполагается

Обязательное использование электронных систем учёта туристов и маршрутов.

Введение онлайн-платформ для бронирования, оплаты и мониторинга экскурсий.

Разработка мобильных приложений с информацией о маршрутах, объектах показа и рейтингах экскурсоводов.

### 5. Усиление экологической ответственности

Новые законы будут направлены на стимулирование экологически безопасного туризма, включая:

Ограничение нагрузки на природные и исторические объекты.

Поощрение использования экологически чистого транспорта на маршрутах.

Разработку и внедрение «зелёных» маршрутов.

### 6. Защита прав туристов

Планируется расширение прав туристов, включая

Упрощение процедуры подачи жалоб и претензий.

Увеличение штрафных санкций за нарушение условий договоров и предоставление некачественных услуг.

Установление минимальных стандартов сервиса, обязательных для всех экскурсионных организаций.

## 7. Поддержка внутреннего туризма

Новые законодательные инициативы будут направлены на стимулирование развития внутреннего туризма, включая

Субсидирование экскурсий для социально незащищённых групп населения.

Финансовую поддержку малых предприятий в туристически привлекательных регионах.

Разработку инфраструктуры для доступа к удалённым объектам показа.

## 8. Обновление профессиональных стандартов

Предполагается регулярное обновление профессиональных стандартов с учётом новых требований рынка и международных рекомендаций.

Будут созданы специализированные программы повышения квалификации для экскурсоводов, ориентированные на современные методы работы, включая использование цифровых технологий.

### **Перспективы законодательных инициатив**

#### 1. Повышение конкурентоспособности российской туристской отрасли

Совершенствование законодательства приведёт к повышению качества услуг, что сделает российские экскурсионные продукты более привлекательными для иностранных туристов.

Внедрение международных стандартов и цифровых технологий упростит доступ к экскурсионным услугам.

#### 2. Укрепление правовой защищённости туристов

Новые законы обеспечат лучшее соблюдение прав туристов, включая возврат средств за некачественные услуги, компенсацию морального ущерба и доступ к прозрачной информации об экскурсионных организациях.

#### 3. Сохранение культурного и природного наследия

Ужесточение требований к сохранению объектов показа предотвратит их разрушение и позволит использовать их более эффективно в туристских целях.

#### 4. Стимулирование устойчивого туризма

Развитие экологически безопасных маршрутов и поддержка устойчивого

туризма будут способствовать снижению антропогенного воздействия на окружающую среду.

#### 5. Поддержка регионального туризма

Законодательные инициативы приведут к созданию новых рабочих мест в регионах, увеличению доходов местных сообществ и развитию инфраструктуры.

#### 6. Интеграция с международными туристскими проектами

Приведение законодательства в соответствие с международными стандартами укрепит связи России с мировым туристским сообществом и привлечёт дополнительные инвестиции.

#### **Возможные вызовы при реализации инициатив**

##### 1. Недостаток финансовых и инфраструктурных ресурсов

Мелкие компании и регионы с ограниченным бюджетом могут столкнуться с трудностями при внедрении новых стандартов.

##### 2. Сопrotивление изменений со стороны бизнеса

Усиление контроля и увеличение требований могут вызывать недовольство среди некоторых участников рынка.

##### 3. Необходимость масштабного обучения и переподготовки персонала

Для соответствия новым требованиям потребуется значительное время и ресурсы на обучение экскурсоводов и других работников отрасли.

#### ***Заключение***

Прогнозируемые законодательные инициативы в сфере экскурсионной деятельности направлены на улучшение качества и безопасности услуг, защиту интересов туристов и сохранение наследия. Эти изменения обеспечат адаптацию отрасли к современным вызовам, сделают её более устойчивой и конкурентоспособной, а также укрепят доверие потребителей к экскурсионным услугам. Реализация данных инициатив потребует значительных усилий, но их эффект будет способствовать долгосрочному развитию российской туристской индустрии.

### **Список использованных источников:**

1. Н. И. Воробьева, И. Д. Горшков Проектирование туристских аттракций: учебно-методическое пособие; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. - Ярославль: ЯрГУ, 2019. - 40 с.
2. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 247 с.
3. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. - Москва: КноРус, 2021. - 223 с.
4. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 189 с.
5. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 262 с.
6. Экскурсоведение: учебное пособие для вузов / А. Д. Балюк. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 235 с.