

Правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности

Происхождение понятия «экскурсия»

от лат. **excursio** - поездка

В русский язык это слово стало проникать в XIX в. Первоначально означало «выбегание, военный набег», затем «вылазка, поездка».

Позднее произошло видоизменение этого слова по типу имен на «**ия**» (экскурсия)

Происхождение понятия «экскурсия»

«Экскурсия - проходка, прогулка, выход на поиск чего-то, для собирания трав и пр.». (В. Даль, 1882 г .)

«Экскурсия есть прогулка, ставящая своей задачей изучение определенной темы на конкретном материале, доступном созерцанию». (М.П. Анциферов, 1923 г.)

«Экскурсия - это наглядный метод получения определенных знаний, воспитания путем посещений по заранее разработанной теме определенных объектов со специальным руководителем (экскурсоводом). (Л. Бархаш)

«Экскурсия - коллективное посещение к-л местности, промышленных предприятий, совхозов, музеев и пр., преимущественно с научной или образовательной целью» (МСЭ 1931)

«Экскурсия - посещение достопримечательных чем-либо объектов (памятники культуры, музеи, предприятия, местность и т.д.), форма и метод приобретения знаний. Проводится, как правило, коллективно под руководством специалиста-экскурсовода» (БСЭ 1978 г.)

Происхождение понятия «экскурсия»

Каждая формулировка имеет отношение к функционированию экскурсии в **определенный период времени.**

Отсюда и **различия** в формулировках **целей, задач и форм** проведения экскурсий, характерных для того или иного времени.

Экскурсионные услуги

Федеральный закон **«Об основах туристской деятельности в РФ»** различает экскурсионные услуги и туристские услуги, путем включения в список субъектов туристской индустрии наряду с организациями, занимающимися туроператорской и турагентской деятельностью (туристской деятельностью), и организации, предоставляющие экскурсионные услуги.

Экскурсионная деятельность

Таким образом, **туристская** деятельность отлична от деятельности **экскурсионной**.

Но в законе не содержится как понятия экскурсионной деятельности, так и определения экскурсионной услуги.

Экскурсионная деятельность

- Финансовое обеспечение не требуется для организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации в течение не более 24 часов подряд (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» ст. 4.1.).

Экскурсионная деятельность

- На наш взгляд, экскурсионные услуги представляют собой **деятельность** экскурсионных организаций (индивидуальных предпринимателей), направленную на удовлетворение познавательных, духовных, информационных, эстетических потребностей экскурсантов.

Экскурсионная деятельность

Экскурсионные услуги, так же как и услуги размещения, перевозки и питания, могут представлять самостоятельный вид услуг, а **могут входить** в набор услуг, оказываемых туристам в рамках туристского путешествия.

В последнем случае они **не имеют** самостоятельного значения и должны рассматриваться как один из элементов тура.

Экскурсионная деятельность

Экскурсионная деятельность – деятельность по подготовке, организации и (или) проведению экскурсий, осуществляемая юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

Экскурсионная деятельность регулируется ГК РФ, Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" (далее - Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ"), Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", ГОСТ Р 50690-2017 "Национальный стандарт Российской Федерации

Экскурсионная деятельность

Таким образом, **экскурсионная** деятельность – это **предпринимательская** деятельность.

Предпринимательской является самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на **систематическое получение прибыли** от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или **оказания услуг** лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке.

(п 1. ст. 2 ГК РФ)

Субъекты экскурсионной деятельности

Субъектами, осуществляющими экскурсионную деятельность, являются **юридические лица и индивидуальные предприниматели (физические лица)**.

Индивидуальный предприниматель

В соответствии со ст. **23 ГК РФ** гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

В настоящее время **регистрация** индивидуального предпринимателя возложена на Федеральную налоговую службу РФ в лице территориальных инспекций.

Индивидуальный предприниматель

Перечень документов, представляемые в регистрирующий орган при регистрации предпринимателя:

- **заявление** о государственной регистрации по установленной форме (подпись заявителя заверяется у нотариуса);
- **копия** паспорта физического лица, регистрируемого в качестве индивидуального предпринимателя
(если заявитель лично подает документы - простая копия, если документы направляются по почте или подаются через доверенное лицо - нотариально заверенная копия);
- **документ** об уплате государственной пошлины (оригинал).

Индивидуальный предприниматель

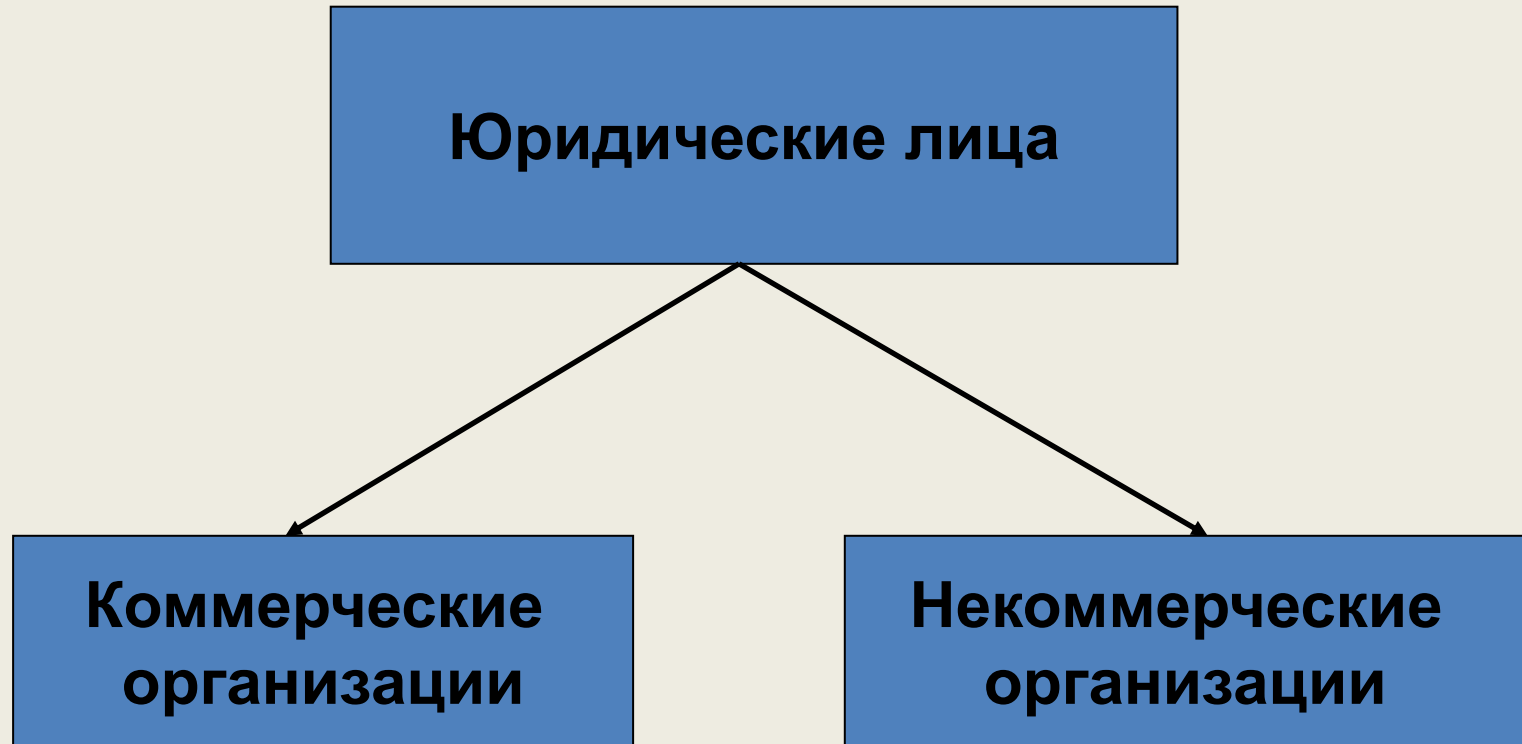
По истечении установленного законом срока, регистрирующий орган выдает:

- свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- документ о присвоении ИНН (идентификационного номера налогоплательщика);
- выписку из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП).

Юридическим лицом признается организация, которая обладает обособленным имуществом, отвечает по своим обязательствам этим имуществом и может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде **(ст. 48 ГК РФ)**

Виды юридических лиц

по цели деятельности



Коммерческие организации

- хозяйственные товарищества и общества;
- крестьянские (фермерские) хозяйства;
- хозяйственные партнерства;
- производственные кооперативы;
- государственные и муниципальные унитарные предприятия

Некоммерческие организации

- потребительские кооперативы;
- общественные организации;
- ассоциации (союзы);
- товарищества собственников недвижимости;
- казачьи общества;
- общины коренных малочисленных народов РФ;
- адвокатские палаты;
- адвокатские образования, являющиеся юридическими лицами;
- фонды;
- учреждения;
- автономные некоммерческие организации;
- религиозные организации;
- публично-правовые компании;
- государственные корпорации;
- нотариальные палаты

Юридические лица

Для осуществления деятельности юридические лица должны быть зарегистрированы в ФНС РФ.

Для осуществления **экскурсионной деятельности** лицензия не требуется.

Виды экскурсионной деятельности по ОКВЭД ОК 029 – 2014 (КДЕС РЕД. 2)

79.90.2 Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг

79.90.21 Деятельность туристических агентств по предоставлению экскурсионных туристических услуг

79.90.22 Деятельность самостоятельных экскурсоводов и гидов по предоставлению экскурсионных туристических услуг

Нормативная правовая база экскурсионной деятельности

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. № 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»

Экскурсионные услуги и экскурсия

Экскурсионные услуги: туристские услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий.

Экскурсия: Услуга по удовлетворению познавательных потребностей туристов (экскурсантов), заключающаяся в коллективном (или индивидуальном) посещении и изучении определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении **экскурсовода, гида, гида-переводчика**, продолжительностью менее 24 ч без ночевки. **ГОСТ Р 53522-2009**

Экскурсия: Услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении **экскурсовода, гида, гида-переводчика**, продолжительностью менее 24 ч без ночевки. **ГОСТ Р 54604-2011**

Признаки экскурсии

Каждая экскурсия независимо от темы и целей имеет свои признаки. При отсутствии одного из них она не может быть экскурсией (Н.В. Савина).

Признаки экскурсии

Выделяют следующие признаки экскурсии:

- наличие темы, цели и задач экскурсии;
- наличие экскурсовода;
- протяженность;
- показ экскурсионных объектов,
- целенаправленность осмотра;
- передвижение по заранее спланированному маршруту.

Этапы подготовки экскурсии

Подготовка экскурсии должна проводиться специалистами в области экскурсионных услуг (экскурсоводом или группой экскурсоводов) в соответствии с экскурсионной методикой и включать в себя несколько **этапов**:

- **определение** цели и задач экскурсии;
- **выбор** темы и разработку концепции экскурсии;
- **изучение** и сбор информации по теме экскурсии;
- **отбор** и изучение экскурсионных объектов;
- **составление** маршрута экскурсии;
- **объезд** или обход маршрута;

Этапы подготовки экскурсии

- **методическую** разработку, определение приемов и техники ведения экскурсии, в том числе составление технологической карты экскурсии;
- **подготовку** текста для проведения экскурсии;
- **комплектование** «портфеля экскурсовода»;
- **проведение** пробной экскурсии;
- **представление** экскурсии на рецензирование независимым экспертам в области экскурсионных услуг (при необходимости);
- **утверждение** экскурсии.

«Портфель экскурсовода»

Условное наименование комплекта информационных материалов (**фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин, видео- и аудиоматериалов и др.**), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии.

Объекты экскурсионного показа



Материальная основа экскурсионного показа, включающая памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (заповедники, заказники, реликтовые растения и др.), промышленные и другие предприятия, экспозиции музеев, картинных галерей, выставок, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.

Экскурсионные услуги

Представляют собой **деятельность** субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных организаций), а также физических лиц (экскурсоводов, гидов-переводчиков), имеющих необходимую квалификацию по разработке, организации и проведению экскурсий.

Экскурсионные услуги могут оказываться отдельно или быть составной частью туристского продукта

Экскурсионные услуги

Экскурсионные услуги по включают **в себя:**

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода (гида);
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги.
Общие требования

ГОСТ Р 53522 – 2009 Туристские и экскурсионные услуги. Общие требования.

Экскурсионные услуги

Основными требованиями к экскурсионным услугам **являются:**

- **соответствие** функциональному назначению (информационная наполненность);
- **точность** и своевременность выполнения;
- **соответствие** требованиям безопасности;
- **качество** обслуживания.

Качество экскурсионных услуг

Совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.

Характеристики экскурсионных услуг **включают:**

- профессиональную подачу материалов экскурсии;
- владение методикой экскурсии;
- этику общения экскурсовода и экскурсантов;
- эстетичность и комфортность экскурсии.

Качество экскурсионных услуг

Туристские и экскурсионные услуги, оказываемые исполнителем, должны **соответствовать требованиям**, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

(Баумгартен Л.В. 2015)

Оценка качества экскурсионных услуг

Количественное или качественное определение степени соответствия показателей качества экскурсионных услуг (процесса оказания услуг) установленным требованиям.

Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг

Осуществляется с помощью **экспертного и социологического методов.**

ГОСТ Р 53522 – 2009 Туристские и экскурсионные услуги. Общие требования

Экспертный метод предполагает проведение оценки деятельности на основе опроса и анализа суждений (качественных и количественных оценок) экспертов, специалистов отрасли, в том числе руководителей, менеджеров туристских и экскурсионных организаций, а также проверки технологических документов исполнителя туристских и экскурсионных услуг.

Контроль качества исполнения экскурсионных услуг

Осуществляют руководители организаций-исполнителей экскурсионных услуг, общественные организации в пределах своей компетенции, в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ.

Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг

Социологический метод

предполагает проведение социологических обследований (анкетирование, опрос, записи в книге отзывов туристов, Интернет-отзывы) с последующим анализом полученных данных.

Исполнители экскурсионных услуг

Услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий **осуществляют:**

- туроператоры;
- турагентства;
- туристско-экскурсионные организации;
- экскурсионные организации;
- физические лица, имеющие соответствующую квалификацию (**экскурсоводы, гиды, гиды-переводчики**).

Исполнители экскурсионных услуг

В Общероссийском классификаторе профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР) ОК 016 – 94 указаны только две должности:

27765 Экскурсовод

20606 Гид – переводчик

Должность гид - отсутствует

Требования к исполнителям экскурсионных услуг

Исполнители экскурсионных услуг должны обладать **следующими умениями и навыками:**

- **профессиональной подготовкой** необходимого уровня и квалификацией, соответствующей выполняемой работе;
- **знанием иностранных языков для гидов-переводчиков** при обслуживании иностранных экскурсантов;
- **навыками и опытом** предоставления информации по предмету экскурсии и экскурсионным объектам.

Исполнители экскурсионных услуг должны соблюдать профессиональную этику поведения.

Требования к исполнителям экскурсионных услуг

Исполнители экскурсионных услуг должны проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также требованиями, установленными руководителем экскурсионной организации.

Исполнители экскурсионных услуг должны иметь **письменные стандарты** работы персонала.

Правовой статус гида-переводчика и экскурсовода(гида)

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

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

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»

**ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги.
Экскурсионные услуги. Общие требования**

Правовой статус гида-переводчика и туристского гида

туристский гид; гид-переводчик:

Лицо, ведущее экскурсии на выбранном туристами языке и разъясняющее культурное и природное наследие какой-либо территории; данное лицо, как правило, **обладает необходимой квалификацией**, подтверждаемой и (или) признаваемой соответствующим компетентным органом.

ГОСТ Р EN 15565-2012 Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации

Представляют собой деятельность по **подготовке** к экскурсии, **сопровождению** экскурсантов и непосредственному **проведению** экскурсий, осуществляемую в соответствии с технологической картой и тематической направленностью экскурсии.

**Услуги
экскурсовода
(гида)**

Представляют собой деятельность по **сопровождению** и **ознакомлению** экскурсантов с объектами экскурсионного показа, **осуществляемую посредством** последовательного и (или) синхронного перевода информации (доклада, лекции, сообщения и др.) **специалистом**, обладающим соответствующей квалификацией, на языке туристов (экскурсантов).

Услуги гида-переводчика

Общие требования к экскурсоводам (гидам)

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

Условиями прохождения аттестации экскурсовода (гида) являются:

- **наличие** среднего профессионального или высшего образования;
- **наличие** дополнительного профессионального образования в сфере деятельности по оказанию экскурсионных услуг либо стаж работы в области, соответствующей профилю деятельности не менее пяти лет.
- (**ГОСТ Р 57807—2017**)

Общие требования к экскурсоводам (гидам)

- **Высшее образование** - бакалавриат или в отдельных случаях - среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена
 - **Повышение квалификации** экскурсоводов - один раз в три года, гидов-переводчиков - один раз в пять лет
 - **Практический опыт** не менее трех лет
- (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. № 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»)

Экскурсовод (гид) должен знать:

- **законодательные** и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма;
- **нормативные** документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;
- **историю**, культуру и географию региона;
- **объекты** туристского показа и достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры:
- **экспозиции** музеев и культурных центров;
- **принципы** организации и методики проведения экскурсий;
- **содержание** и правила проведения экскурсий;
- **иностраннй язык** в рамках проведения экскурсий на иностранном языке;
- **деловой** протокол и этикет;
- **теорию** межличностного общения;
- **технику** публичных выступлений;

Экскурсовод (гид) должен знать:

- **основы** психологии;
- **правила** работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных городских и загородных);
- **правила** поведения экскурсантов (туристов) на транспорте;
- **правила** оказания первой доврачебной помощи;
- **схему** действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- **правила** оформления документов и составления отчетов;
- **основы** экономики и управления, организации труда;
- **основы** трудового и миграционного законодательства;
- **правила** по охране труда и пожарной безопасности.

Экскурсовод (гид) должен уметь:

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

Основными критериями оценки качества услуг экскурсоводов (гидов) являются:

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

Аккредитация экскурсоводов

- Постановление Правительства Калининградской области от 17.08.2009 N 486(ред. от 05.07.2012) "Об аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков"
- Порядок аккредитации экскурсоводов и гидов переводчиков

Аккредитация экскурсоводов

- Аккредитация осуществляется на добровольной и безвозмездной основе;
 - Аккредитация осуществляется по 3 категориям;
III – категория (стаж от 1 до 3 лет);
II – категория (стаж от 3 до 7 лет);
I – категория (стаж от 7 лет);
- Аккредитованным экскурсоводам выдается свидетельство и нагрудный знак

Правовой статус туристов

- Конституция РФ;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 115 ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в РФ»;
- Закон РФ от 15.08 1996. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;
- Закон РФ от 25.06.1993 № 5242 – 1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»;

Электронная виза

С 01.07.2019 г. граждане 53 стран могут оформить бесплатную электронную визу для посещения Калининградской области.

Срок действия электронной визы - 30 календарных дней

Срок пребывания до восьми суток.

Консульский сбор за такой тип визы взиматься не будет.

Она однократная – на один въезд/выезд

Договорные отношения

Все отношения в сфере экскурсионного обслуживания оформляются на основании различных договоров

Договорные отношения

Экскурсионная
организация

```
graph TD; A[Экскурсионная организация] --> B[Экскурсанты (гражданско-правовой договор)]; A --> C[Экскурсоводы (трудовой договор)];
```

Экскурсанты
(гражданско-
правовой договор)

Экскурсоводы
(трудовой договор)

Договорные отношения

Договор **оказания экскурсионных услуг** является публичным договором, если иное не вытекает из существа договора и на данные правоотношения распространяются нормы Закона «О защите прав потребителей».

Лицо, оказывающее экскурсионные услуги, обязано до заключения договора предоставить экскурсанту **необходимую и достоверную информацию:**

- об услугах;
- их видах и особенностях;
- квалификации экскурсовода;
- о порядке и сроках оплаты услуг;
- сообщить экскурсанту по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующие экскурсионным услугам сведения.

Договорные отношения

Договор оказания экскурсионных услуг должен содержать следующие условия:

- виды предоставляемых услуг;
- фамилию, имя, отчество экскурсовода, его квалификацию;
- тему экскурсии;
- количество экскурсантов в группе;
- порядок оплаты экскурсионных услуг;
- сроки проведения экскурсии;
- условия обеспечения безопасности экскурсантов на маршруте;
- язык, на котором проводится экскурсия;
- иные условия, предусмотренные законодательством РФ, а также определяемые соглашением сторон.

Договорные отношения

Трудовой договор содержит следующие сведения:

- права и обязанности работника;
- права и обязанности работодателя;
- характеристики условий труда, компенсации и льготы работникам за работу в тяжелых, вредных и (или) опасных условиях;
- режим труда и отдыха (если он в отношении данного работника отличается от общих правил, установленных в организации);
- условия оплаты труда (в том числе размер тарифной ставки или должностного оклада работника, доплаты, надбавки и поощрительные выплаты);
- виды и условия социального страхования, непосредственно связанные с трудовой деятельностью.