

Г. М. Дехтярь

СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ, КЛАССИФИКАЦИЯ

В ТУРИСТСКОЙ И ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ ВУЗОВ

4-е издание, переработанное и дополненное

*Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования
в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по экономическим направлениям*

**Книга доступна в электронной библиотеке biblio-online.ru,
а также в мобильном приложении «Юрайт.Библиотека»**

Москва ■ Юрайт ■ 2019

УДК 338.486(075.8)
ББК 65.43я73
Д39

Автор:

Дехтярь Галина Максовна — доктор экономических наук, профессор кафедры бизнес-процессов факультета рыночных технологий Института отраслевого менеджмента Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, аккредитованный эксперт по сертификации туристских услуг и услуг средств размещения, эксперт по классификации гостиниц и иных средств размещения.

Рецензенты:

Шпилько С. П. — кандидат экономических наук, доцент, президент Российского союза туристской индустрии;

Зворыкина Т. И. — доктор экономических наук, профессор, руководитель технического комитета «Сервис» Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

Дехтярь, Г. М.

Д39

Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — Текст : непосредственный.

ISBN 978-5-534-12232-9

На сегодняшний день в учебном пособии представлены самая полная и актуальная информация и терминология по туризму, гостеприимству, деловому и приключенческому туризму, выставочно-ярмарочным мероприятиям, активным видам туризма, отдыху детей, проектированию услуг (в том числе для инвалидов и маломобильных граждан) и информированию о них, по туристско-информационным центрам, средствам размещения различных типов, включая требования к безопасности и категорийности услуг (классификации на звездность) и персоналу.

В работе рассмотрены вопросы стандартизации в сфере туризма и гостеприимства, понятие стандарта организации как основы обеспечения качества оказываемых услуг и развития сетевых предприятий, приведена классификация объектов туристской индустрии: гостиниц и иных средств для размещения туристов, пляжей и горнолыжных трасс, а также квалификационные требования к персоналу туристских организаций, гостиниц, к сотрудникам организаций, оказывающих услуги активного туризма системы ГОСТ Р, перечислены особенности обслуживания маломобильных групп населения. Законодательство приведено по состоянию на август 2019 г.

Пособие будет полезно студентам бакалавриата, обучающимся по направлениям подготовки «Сервис», «Туризм», «Менеджмент в туризме», «Менеджмент в индустрии гостеприимства», «Гостиничное дело», а также работникам туристской отрасли, отделов туризма администраций краев и областей.

УДК 338.486(075.8)

ББК 65.43я73

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© Дехтярь Г. М., 2006

© Дехтярь Г. М., 2019, с изменениями

© ООО «Издательство Юрайт», 2019

ISBN 978-5-534-12232-9

Оглавление

Введение.....	5
Глава 1. Основные термины, определения и положения туристской отрасли.....	12
Глава 2. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг.....	24
Глава 3. Право потребителя на качественную и безопасную услугу	37
Глава 4. Значение санитарно-эпидемиологического законодательства РФ для развития отрасли туризма и гостеприимства	53
Глава 5. Договор на реализацию турпродукта, пакет документов при оформлении тура туроператором	64
Глава 6. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта турагентом и особенности договора турагента с клиентом	96
Глава 7. Реестр туроператоров. Перечень документов для внесения в реестр туроператоров	115
Глава 8. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристских услуг. Основы законодательства по стандартизации и сертификации. Развитие добровольной сертификации услуг	120
Глава 9. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. Требования к обеспечению безопасности.....	162
Глава 10. Проектирование туристской услуги с учетом норм безопасности. Особенности услуги туризма для людей с ограниченными возможностями	184
Глава 11. Информация для потребителей туристской услуги. ГОСТ Р 53997—2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».....	199
Глава 12. Требования к организации активных видов туризма: спортивного, приключенческого, экологического....	210

Глава 13. Требования нормативной базы национальных стандартов РФ к организации туристского обслуживания детей	230
Глава 14. Стандартизация выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в РФ	245
Глава 15. Требования к персоналу туристских организаций. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) работников туристской индустрии.....	266
Глава 16. Основные положения постановления Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и национального стандарта ГОСТ Р 51185—2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Значение данных документов для развития гостиничного комплекса страны	273
Глава 17. Национальный стандарт ГОСТ Р 53423—2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» и его значение для вхождения России в международный туристский рынок	332
Глава 18. Система классификации гостиниц и иных средств размещения, пляжей или горнолыжных трасс.....	338
Заключение.....	411

Введение

Учебное пособие актуализировано в 2019 г. Пособие по сертификации и стандартизации в социально-культурном сервисе (СКС) и туризме издается с 1999 г. За эти годы читатели могли проследить изменения, происшедшие в государственном регулировании туристской отрасли. Это введение лицензирования международного туризма, затем раздельного лицензирования туроператорской и турагентской деятельности, обязательной сертификации туристских и гостиничных услуг, впоследствии отмена лицензирования и обязательной сертификации услуг, введение видов добровольной сертификации услуг и классификации объектов туриндустрии. Актуальность переиздания пособия вызвана повышением роли стандартизации в нашей жизни. Как говорят японцы, преуспевшие в качестве оказания услуг, нельзя оценить, хорошо или плохо обслуживают клиента, если нет стандарта, с которым можно сравнить данное обслуживание. В России принят Федеральный закон от 29 сентября 2015 г. № 163-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации», появился франчайзинг, развитие которого невозможно без стандарта организации, растет количество сетевых предприятий, которые совершенствуют свои стандарты. Технические комитеты Росстандарта разрабатывают новые государственные стандарты по всем отраслям, а Министерство труда и социальной политики РФ принимает профессиональные стандарты для персонала, которые становятся основой квалификационных характеристик работника. Оценка квалификации сотрудников во всех областях экономики на основе профессиональных стандартов Минтруда России — наше будущее.

Действующий в настоящее время Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. 1 июля 2019 г.) направлен на совершенствование государственного регулирования в сфере туризма, в том числе на стандартизацию в данной области:

- разработка национальных стандартов РФ в сфере туризма, профессиональных стандартов для работников туризма и сервиса;
- установление порядка осуществления классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;
- установление порядка проведения аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии;

стрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;

- обеспечение безопасности туризма, защита прав и законных интересов туристов на территории Российской Федерации и за ее пределами.

Государственное регулирование относится также к организации деятельности туроператоров по предоставлению услуг:

- учет взносов в резервный фонд на основании содержащейся в реестре информации о количестве туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год;

- учет взносов в фонд персональной ответственности туроператора на основании содержащейся в реестре информации об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год.

В целях защиты прав и законных интересов граждан и юридических лиц осуществление туроператорской деятельности на территории РФ допускается только юридическим лицом при наличии у него договора или договоров страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) банковской гарантии или банковских гарантий исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (что также можно назвать стандартом организации деятельности туроператора). Впервые Федеральный закон № 132-ФЗ вводит персональные требования к руководителям туроператора, его заместителям, главному бухгалтеру. Должностное лицо туроператора должно соответствовать следующим требованиям:

- отсутствие неснятой или непогашенной судимости за какое-либо умышленное преступление;

- отсутствие факта совершения им более трех раз в течение одного года правонарушений в сфере туристской деятельности, ответственность за которые предусмотрена Кодексом РФ об административных правонарушениях;

- отсутствие дисквалификации должностного лица туроператора на день, предшествовавший дню подачи в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти документов для внесения сведений о туроператоре в реестр.

Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма, должны быть также членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма и иметь фонд персональной ответственности туроператора.

Для финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует **резервный фонд** в соответствии с требованиями Федерального закона № 132-ФЗ. Резервный фонд формируется за счет

взносов туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма:

- 50 тыс. руб. — для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составил не более чем 10 тыс. туристов включительно, а общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год не превышала 40 млн руб.;

- 100 тыс. руб. — для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составляет не более чем 100 тыс. туристов включительно;

- 300 тыс. руб. — для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составляет более чем 100 тыс. туристов, но не более чем 500 тыс. туристов включительно;

- 500 тыс. руб. — для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составляет более чем 500 тыс. туристов;

- 100 тыс. руб. — для туроператора, ранее не осуществлявшего туроператорской деятельности в сфере выездного туризма.

Средства резервного фонда предназначены исключительно для оказания экстренной помощи туристам, находящимся за пределами территории РФ.

Договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и (или) иными заказчиками непосредственно туроператором либо, по его поручению, турагентами.

Финансовое обеспечение ответственности туроператора должно гарантировать каждому туристу или иному заказчику, заключившему договор о реализации туристского продукта возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта; выплату денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Гарантии должны предусматривать положение о возможности передачи без согласия гаранта права требования об уплате денежной суммы, принадлежащего туристу и (или) иному заказчику, объединению туроператоров в сфере выездного туризма в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма на оказание экстренной помощи туристу.

Размер финансового обеспечения ответственности туроператора определяется договором или договорами страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантией или банковскими гарантиями и не может быть меньше:

- 500 тыс. руб. — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма или въездного туризма;
- с 2017 г. 5 % общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма, но не менее чем 50 млн руб. — для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма,
- 10 млн руб. — для туроператоров с большими оборотами;
- не менее 50 млн руб. — для туроператоров, не осуществлявших в предыдущем году деятельности в сфере выездного туризма, а также юридических лиц, намеренных осуществлять туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма.

Сведения о наличии у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора на новый срок представляются в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти не позднее сорока пяти дней до дня истечения срока действия имеющихся у туроператора договора страхования ответственности туроператора или договора о предоставлении банковской гарантии.

Согласно спискам Ростуризма в июле 2017 г. в Единый федеральный реестр туроператоров вошли туроператоры, имеющие финансовое обеспечение 50 и более млн руб., — 197; туроператоры, имеющие финансовое обеспечение в размере 50 млн руб., — 178; туроператоры, имеющие финансовое обеспечение в размере 10 млн руб., — 221; туроператоры, имеющие финансовое обеспечение в размере 500 тыс. руб., — 3917.

В целях реализации Федерального закона № 132-ФЗ образована Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь», зарегистрированная в Едином государственном реестре юридических лиц 5 октября 2012 г. Ассоциация является некоммерческой организацией, представляющей объединение, которое основано на принципе членства юридических лиц, осуществляющих или планирующих осуществлять на территории Российской Федерации туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, и действует в целях оказания экстренной помощи туристам в соответствии с законодательством. Предметом деятельности объединения туроператоров является реализация следующих функций:

- обеспечение в порядке, установленном Правительством РФ, оказания экстренной помощи туристам в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе оплата услуг по перевозке и (или) размещению);
- осуществление в соответствии с законодательством РФ права требования страховой выплаты или выплаты по банковской гарантии, а также права требования к туроператорам;

- осуществление учета взносов в резервный фонд на основании содержащейся в реестре информации об общем объеме денежных средств, полученных туроператором, осуществляющим деятельность в сфере выездного туризма, от реализации туристского продукта.

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма. В соответствии с требованиями Федерального закона № 132-ФЗ Фонд персональной ответственности туроператора формируется за счет ежегодного взноса туроператора в сфере выездного туризма, который равен 1 % общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год. Если размер фонда персональной ответственности туроператора становится максимальным, финансовое обеспечение ответственности туроператора не требуется и перечисление взносов в фонд персональной ответственности туроператора прекращается. Решение об освобождении туроператора в сфере выездного туризма от финансового обеспечения ответственности туроператора и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора на следующий календарный год принимается объединением туроператоров в сфере выездного туризма по согласованию с уполномоченным федеральным органом исполнительной власти на основании заявления туроператора в сфере выездного туризма в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора устанавливаются Правительством РФ. В настоящее время возрастает роль иных добровольных объединений туроператоров и турагентов, обсуждается вопрос о внесении изменений в туристское законодательство о появлении саморегулируемых организаций со своими стандартами, реестра турагентов.

В учебном пособии мы рассмотрим действующее законодательство в области стандартизации и сертификации, правила добровольной сертификации услуг, действующие стандарты туристской отрасли. Необходимо отметить, что большинство крупных туристских компаний имеют сертификаты, подтверждающие безопасность оказываемых услуг, полученные по их добровольным заявлениям. Классификация же средств размещения стала обязательной в городах, принимавших туристов ФИФА и проводивших матчи чемпионата мира по футболу в 2018 г.

Федеральный закон № 132-ФЗ (ред. от 4 июня 2018 г.) поэтапно вводит обязательную классификацию гостиниц — с 1 июля 2019 г. для средств размещения более 50 номеров, с 1 января 2020 г. — менее 50.

В последнюю редакцию Федерального закона № 132-ФЗ внесены новые, давно необходимые конкретные определения: **туристский информационный центр** — организация, осуществляющая деятельность по информированию физических и юридических лиц о туристских ресурсах и об объектах туристской индустрии, а также продвижению туристских продуктов на внутреннем и мировом туристских рынках; **туристский маршрут** — путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение и (или) использование туристских ресурсов; **средство размещения** — имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц; **гостиница** — средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством РФ. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций; **гостиничные услуги** — комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными Правительством РФ, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами; **классификация гостиниц** — отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством РФ, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением; **классификация горнолыжных трасс, классификация пляжей** — отнесение горнолыжных трасс, пляжей к определенным категориям, установленным правилами классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей, утвержденными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, на основании оценки соответствия горнолыжных трасс, пляжей требованиям, установленным этими правилами.

В отдельной главе данного пособия мы рассмотрим требования системы классификации, а также государственных стандартов к типам средств размещения и их персоналу, стандарты выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности, элементы делового туризма. В пособии подробно изложены и проанализированы аспекты защиты прав потребителей туристских услуг и услуг средств размещения. Информация о федеральном законодательстве по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения будет важна

как для специалиста по классификации гостиниц и иных средств размещения, так и для менеджера туристской организации, чтобы правильно расставить акценты в информировании туристов. Рассмотрены требования к организации туристских и гостиничных услуг для маломобильных граждан.

Изучив данное пособие, начинающий директор или менеджер туристской фирмы, работник гостиницы смогут быстро пройти этапы регистрации, сертификации, классификации своей организации, составить полный пакет документов для грамотной работы с клиентом, обеспечив при этом его право на качественную и безопасную услугу. Издание может быть полезно и информативно для сотрудников комитетов по туризму различных организаций.

Глава 1

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ ТУРИСТСКОЙ ОТРАСЛИ

В настоящее время в различных нормативных документах, имеющих отношение к туризму, дается целый ряд отличающихся друг от друга терминов и определений. Следует отметить, что в Государственной Думе РФ проходит рассмотрение пакета поправок и дополнений к Федеральному закону № 132-ФЗ, устраняющих несоответствия в различных нормативных актах.

Рассмотрим отраслевую терминологию в соответствии с положениями Федерального закона № 132-ФЗ (ред. от 4 июня 2018 г.) и не противоречащими ему положениями ГОСТа Р 50690—2017 «Туристские услуги. Общие требования».

Туризм — временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее — лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания; **туристские ресурсы** — природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил; **туристская индустрия** — совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников; **туристская деятельность** — туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий; **туристский продукт** — комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (не-

зависимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

В соответствии с территориальным признаком мы можем выделить следующие **виды туризма**:

- туризм внутренний — туризм в пределах территории РФ лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;
- туризм выездной — туризм лиц, постоянно проживающих в РФ, в другую страну;
- туризм въездной — туризм в пределах территории РФ лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;
- туризм международный — туризм выездной или въездной.

Следует различать понятие «турист» и «экскурсанта»: **турист** — лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 ч до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания; **экскурсант** — лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 ч без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

Туристская деятельность — туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий: **туроператорская деятельность** — деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее — туроператор); **турагентская деятельность** — деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем; **заказчик туристского продукта** — турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста; **формирование туристского продукта** — деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и др.); **продвижение туристского продукта** — комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и др.); **реализация туристского продукта** — деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского

продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

С 1 января 2014 г. введен национальный стандарт ГОСТ Р ЕН 13809—2012 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология», идентичный европейскому региональному стандарту ЕН 13809—2003 «Службы туристические. Туристские агентства и туроператоры. Терминология» (EN 13809:2003 Services tourist. Tour operators and trav agencies. Terminology). Впервые в национальном стандарте содержатся определения терминов, широко используемых в туристском бизнесе в зарубежных странах для описания услуг. Согласование общей терминологии является важным шагом в этом процессе.

Рассмотрим отраслевые определения данного документа и сравним их с терминами Федерального закона № 132-ФЗ, которые были приведены выше: **путешествия и туризм** — деятельность лиц, путешествующих и (или) останавливающихся в местах вне их обычной среды обитания для проведения досуга, бизнеса или иных целей; **устойчивый туризм** — концепция, предполагающая развитие и планирование туризма таким образом, чтобы защищать и сохранять окружающую среду во всех ее аспектах и относиться с уважением к образу жизни местного населения; **путешественник** — лицо, перемещающееся с одного места на другое; **турист** — лицо, путешествующее для проведения досуга; **бизнес-путешественник** — лицо, путешествующее для осуществления своей профессиональной, торговой или иной коммерческой деятельности; **посетитель** — путешественник, прибывший в пункт назначения, который не является его постоянным местом жительства; **туристское обслуживание / туристские услуги** — услуги, предлагаемые путешественникам, посетителям и туристам. К предлагаемым услугам относятся, в частности, услуги транспорта, проживания, питания, комплексные туры и пр.

В зависимости от целей путешествия туры согласно Федеральному закону № 132-ФЗ подразделяют на лечебно-оздоровительные, рекреационные, познавательные, физкультурно-спортивные, профессионально-деловые, религиозные и иные. Толкование данных терминов дают предыдущая редакция Федерального закона № 132-ФЗ и ГОСТ Р 50690—2017. **Лечебно-оздоровительные** — туры оздоровительного характера с отдыхом и (или) лечением на курорте; **познавательные** — туры с экскурсионной программой: посещение музеев, осмотр достопримечательностей, участие в культурных мероприятиях; **профессионально-деловые** — туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, торговых ярмарок и выставок; с выступлениями с лекциями, концертами; с участием в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных

курсах, а также с целью продвижения товаров на рынке и увеличения их сбыта; обучения и исследовательской деятельности, за исключением случаев оплачиваемой работы в месте временного пребывания; **спортивные** — туры для занятия непрофессиональным спортом: пешеходным, конным, лыжным, горным, велосипедным, подводным плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и пр., а также с целью участия и присутствия на спортивных соревнованиях; **религиозные** — туры с паломническими целями, участие в религиозных мероприятиях, маршруты с посещением святых мест.

Федеральный закон № 132-ФЗ также вводит понятие «**туристский продукт**» — комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Согласно ГОСТу Р 50690—2017 услуги туроператора и турагента могут включать основные и дополнительные услуги. К основным туристским услугам относят:

- услуги по размещению (проживанию) туристов;
- услуги по организации перевозки туристов (трансфер);
- экскурсионные услуги.

Дополнительные (сопутствующие) туристские услуги включают в себя:

- информационно-рекламные услуги;
- услуги по организации питания туристов;
- услуги по организации досуга туристов;
- консалтинговые (консультативные) услуги;
- услуги инструкторов-проводников;
- прочие виды услуг.

Отдельные дополнительные (сопутствующие) туристские услуги могут являться основными туристскими услугами при организации определенных путешествий, например услуги инструкторов-проводников в организованных туристских походах, при организации экстремального туризма.

Федеральный закон № 132-ФЗ дает определение таким понятиям, как **туризм социальный** — туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей; **туризм самодетельный** — туризм, организуемый туристами самостоятельно.

Закон определяет названия профессий, к некоторым из них уже введены профессиональные стандарты Минтруда России, устанавливающие квалификационные требования: **экскурсовод (гид)** — профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятель-

ность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами 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 (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания; **инструктор-проводник** — профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов.

Согласно ГОСТу Р ЕН 13809—2012 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология» помощь туристам/путешественникам во время путешествия (информацию и поддержку, предоставляемую путешественникам на предусмотренных договором отрезках их путешествия) предоставляют: **тур-менеджер** — лицо, осуществляющее контроль за реализацией плана-графика путешествия от лица туроператора, обеспечивающее выполнение программы согласно описанию, приведенному оператором и в предложении, сделанном путешественнику, и предоставляющее практическую местную информацию; **турсопровождающий** — представитель туроператора, оказывающий основную помощь путешественникам; **местный представитель** — лицо или агентство в пункте назначения, уполномоченное туроператором оказывать практическую помощь путешественникам, а также решать административные вопросы; **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; **аниматор/координатор** — лицо, ответственное за планирование и проведение досуга и реализацию спортивно-оздоровительных программ, побуждающее путешественников к участию в данных мероприятиях и говорящее на языке, понятном большинству путешественников; **принимающее лицо** — лицо, встречающее и информирующее гостей в аэропортах, на вокзалах, в гостиницах, на выставках/ярмарках и различных мероприятиях и (или) оказывающее помощь пассажирам в средствах транспорта; **проводник** — лицо, сопровождающее туристов в гористой местности и на других туристских маршрутах, должно иметь соответствующие знания, навыки, опыт и может обладать необходимой квалификацией; **спортивный инструктор** — лицо, обучающее конкретному виду спорта и обладающее соответствующей квалификацией.

Квалификация данного персонала достигается за счет соответствующей подготовки и подтверждается экзаменом. В настоящее время в туристской отрасли идет дискуссия о введении электронной путевки — документа, сформированного на основе договора

о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в форме электронного документа с учетом особенностей, определенных федеральным законодательством. Впервые Федеральный закон № 132-ФЗ вводит следующие понятия: **туризм детский** — туризм организованной группы несовершеннолетних туристов в сопровождении руководителя, который несет обязанности их законного представителя; **система навигации и ориентирования в сфере туризма** — совокупность необходимой для ориентирования туристов информации о туристских ресурсах и об объектах туристской индустрии и средств размещения такой информации (информационных знаков, конструкций, сооружений, технических приспособлений и других носителей, предназначенных для распространения информации, за исключением рекламных конструкций); **туристский информационный центр** — организация, осуществляющая деятельность по информированию физических лиц о туристских ресурсах и об объектах туристской индустрии, а также продвижению туристских продуктов на внутреннем и мировом туристских рынках (в данном пособии рассмотрен также стандарт туристско-информационных центров — ТИЦ); **туристский маршрут** — путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение и (или) использование туристских ресурсов.

Единая терминология используется во всех национальных государственных стандартах РФ: **экстренная помощь** — действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с Федеральным законом № 132-ФЗ в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению. Под расходами по эвакуации понимаются не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы по эвакуации.

В выездном туризме формирование туристского продукта осуществляется на основании договоров, заключаемых туроператором с перевозчиком и принимающей стороной — иностранным туроператором или иным субъектом туристской индустрии иностранного государства.

Услуги туроператора в выездном туризме включают в себя услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации перевозки туристов, а также отдельные или комплексные услуги:

- по организации питания туристов;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;

- услуги гидов-переводчиков;
- услуги по организации посещения различных мероприятий;
- услуги по организации досуга туристов;
- услуги сопровождающих;
- услуги инструкторов-проводников (в организованных туристских походах и экстремальном туризме);
- услуги по страхованию;
- прочие виды туристских услуг.

Услуги турагентов включают в себя:

- реализацию туристского продукта, сформированного туроператором;
- продвижение туристского продукта, сформированного туроператором;
- бронирование туристского продукта, сформированного туроператором, в том числе бронирование, приобретение, оформление и реализацию билетов на пассажирский транспорт различных видов, мест (номеров) в гостиницах и других средствах размещения; мест отдыха с полным комплексом услуг; билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные мероприятия;
- бронирование и реализацию отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- доставку туристских путевок, проездных документов, билетов на развлекательные, спортивно-зрелищные и досуговые мероприятия;
- прочие услуги турагентов (в том числе дополнительное страхование туристов и рисков, проведение дополнительных инструктажей туристов, содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма, консалтинговые услуги).

Услуги по размещению для временного проживания туристов включают в себя:

- услуги гостиниц и других средств размещения;
- услуги молодежных туристских лагерей и туристских баз, кемпингов, детских лагерей, детских оздоровительных лагерей;
- услуги по предоставлению мест для временного проживания в транспортных средствах (железнодорожных спальных вагонах, круизных и прогулочных кораблей и т. п.).

При выборе услуг проживания в различных средствах размещения, бронировании номеров в гостиницах или иных средствах размещения следует соблюдать правила предоставления гостиничных услуг, а также рекомендуется учитывать требования ГОСТа Р 55319—2012 и ГОСТа 51185—2015.

Услуги по перевозке туристов (экскурсантов) транспортом различных видов включают в себя:

- перевозки пассажирским автомобильным транспортом (автобусами, автомобилями);
- перевозки пассажирским воздушным транспортом;
- перевозки пассажирским водным транспортом.

Услуги по перевозке туристов должны предоставляться с соблюдением законодательства РФ в сфере перевозок пассажиров автомобильным, железнодорожным, воздушным и водным транспортом и отвечать требованиям безопасности туристов.

Кроме того, ГОСТ вводит отдельный термин для экскурсионной услуги — туристской услуги по удовлетворению познавательных интересов туристов/экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию экскурсий, которые могут включать:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсоводов, гидов, гидов-переводчиков;
- услуги сопровождающих.

Экскурсионные услуги должны предоставляться с учетом ГОСТа Р 54604—2011 и ГОСТа Р 53522—2009.

Услуги по организации питания туристов включают услуги, оказываемые предприятиями общественного питания различных типов (рестораны, кафе, бары, столовые, буфеты и т. п.). При организации питания туристов должны соблюдаться правила оказания услуг общественного питания.

Услуги по организации досуга туристов включают в себя организацию посещений мероприятий различной направленности: культурных, физкультурно-оздоровительных, спортивно-зрелищных мероприятий, анимационных программ и пр.

Информационно-рекламные услуги включают в себя.

- предоставление рекламных и информационных материалов, в том числе о туристских организациях, туристских и экскурсионных услугах (путешествиях, походах, экскурсиях и т. п.); формах обслуживания туристов и экскурсантов; уровне и степени комфорта при предоставлении отдельных туристских услуг (категориях средств размещения, формах обслуживания в предприятиях питания, условиях транспортного обслуживания и т. д.);

- предоставление информации о предоставляемых туристских услугах в различных рекламных носителях (web-сайтах, журналах, каталогах, туристских схемах, картах, описаниях маршрутов путешествий);

- проведение выставок и ярмарок туристского снаряжения, оборудования и оснащения для туристских и экскурсионных организаций.

Информационно-рекламные услуги туристам предоставляют туроператоры, турагенты, а также туристские информационные центры (ТИЦ) с учетом ГОСТа Р 56197.

Консалтинговые (консультативные) услуги включают:

- проведение туроператорами и турагентами консультаций туристов по вопросам заключения договоров о реализации туристского продукта и оказанию туристских услуг, оформления документов для получения виз, организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах;
- разработку туроператорами индивидуальных и групповых туристских маршрутов различных видов и категорий сложности.

Прочие услуги предоставляются в зависимости от вида и целей путешествия и включают содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма; содействие в приобретении (оформлении) страховых полисов на период путешествий или экскурсий.

Услуги по обучению основам туристских навыков включают в себя обучение туристов основам туристских навыков при проведении путешествий с активными способами передвижения; (услуги по обучению предоставляют субъекты туристской индустрии, обладающие соответствующими ресурсами); организацию проката туристского снаряжения, оборудования и оснащения.

Перечень прочих туристских услуг может быть расширен в зависимости от запросов туристов, экскурсантов и (или) иных заказчиков.

Безопасность и качество туристских услуг напрямую зависят от взаимодействия как направляющей стороны — организации или индивидуального предпринимателя, направляющих туристов в страну (место) их временного пребывания и действующих при этом на основании договоров, заключенных с туристом и принимающей стороной, так и принимающей стороны — организации или индивидуального предпринимателя, принимающих туристов, прибывших в страну (место) их временного пребывания, и действующих при этом на основании договоров, заключенных с туристом и (или) направляющей стороной и организациями, предоставляющими услуги.

Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора/турагента с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги. Основа путешествия — перевозка туристов различными видами транспорта, туроператоры на основании договоров организуют эти услуги. Очень подробно они прописаны в стандарте ГОСТ Р ЕН 13809—2012 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология».

Выделяют следующие виды перевозок: **регулярные перевозки** — перевозки путешественников по определенному маршруту и в соответствии с определенным графиком; **чартерные перевозки** — аренда транспортного средства целиком или частично у по-

ставщика туристских услуг; **челночные перевозки** — перевозки путешественников между двумя пунктами либо на регулярной основе, либо с периодичностью, определяемой поставщиком услуг; **договор перевозки** — соглашение между поставщиком транспортных услуг и путешественником, имеющее юридическую силу; **классы перевозок** — различные уровни комфорта, обслуживания и цены в транспортном средстве; **базовый тариф** — критерии, устанавливаемые поставщиком транспортных услуг для регулирования своих возможностей с учетом различных факторов, таких как время года, протяженность пути, количество путешественников, условия платежа и отмены поездки. Разные базовые тарифы предполагают разные цены и сроки резервирования, платежа, выдачи билета, изменения условий резервирования и отмены поездки; **минимальное/максимальное пребывание** — минимальная/максимальная продолжительность пребывания путешественника в пункте назначения, необходимая для расчета поставщиком туристских услуг фиксированной ставки (количество ночей или количество часов, если продолжительность пребывания составляет менее одного дня).

Термины, относящиеся к перевозимому туристами багажу: **норма багажа** — багаж путешественника, который ограничен количеством мест, и (или) размером, и (или) весом и перевозка которого включена в стоимость билета; **ручная кладь** — багаж, который ограничен количеством мест, и (или) размером, и (или) весом и который путешественник может иметь с собой в пути; **зарегистрированный багаж** — багаж, ответственность за перевозку которого лежит на перевозчике; **сверхнормативный багаж** — багаж путешественника, превышающий по количеству мест, и (или) размеру, и (или) весу норму багажа, включенную в стоимость билета.

Термины, относящиеся к бронированию места: **бронирование места** — произвольное или обязательное предоставление выделенного места; **трансфер** — перевозка туристов из одного пункта туристского маршрута в другой, который может оказаться концом такого маршрута и (или) началом другого туристского маршрута. Пунктами туристского маршрута являются, в частности, аэропорт, железнодорожная станция, автовокзал, порт, отель, ресторан, места посещения или объекты достопримечательности; **минимальное стыковочное время** — оговоренный промежуток времени для пересадки путешественника с одного вида транспорта на другой, рассчитываемый от запланированного времени прибытия одного вида транспорта до запланированного времени отправления следующего вида транспорта; **совместный рейс** — рейс какой-либо авиакомпании, организуемый совместно с другой авиакомпанией в соответствии с соглашением между ними относительно части или целого рейса. Терминология для организации услуги перевозки туристов водным транспортом: **пассажирское судно** — судно для

перевозки двенадцати или более пассажиров; **круизное судно** — пассажирское судно, специально приспособленное для отдыха в открытом море, на озере или внутренних водных путях; **прогулочный катер с каютами** — моторный катер, по возможности оборудованный спальными местами и принадлежащий путешественникам или арендуемый и используемый ими; **катер для дневных прогулок** — катер с рубкой и закрытым помещением, не предназначенным для проживания; **автомобильный паром** — судно, специально предназначенное для перевозки путешественников и их автотранспортных средств; **трейлерное судно (ролкер)** — судно, специально предназначенное для погрузки и выгрузки автотранспортных средств по сходням; **судно на воздушной подушке** — сухопутное, морское или амфибийное транспортное средство, передвигающееся на воздушной подушке; **судно на подводных крыльях** — быстроходное судно, корпус которого оборудован погруженными или полупогруженными в воду плавучими опорными лопастями (гидрокрыльями); **катамаран** — двухкорпусное судно; **тримаран** — трехкорпусное судно; **моторная яхта** — моторное судно, крупнее прогулочного катера с каютами, которое оборудовано койками, каютами или другими жилыми помещениями; **тендер** — небольшой катер, перевозящий путешественников между судном и берегом, когда невозможно причалить к пирсу.

Термины для организации услуги перевозки туристов другими транспортными средствами: **поезд для перевозки автомобилей, оборудованный спальными вагонами (автопоезд)**, — поезд с местами для сидения и (или) спальными местами, который перевозит автотранспортные средства и сопровождающих их путешественников; **арендованный автомобиль** — самостоятельно управляемый автомобиль, взятый на прокат путешественником на определенный период времени; **каюта** — комната на судне, оборудованная для размещения и проживания туристов/путешественников; **внешняя каюта** — каюта с окном или иллюминатором, выходящим на воду; **внутренняя каюта** — каюта без окна или иллюминатора; **каюта с видом на атриум** — каюта с окном или иллюминатором, выходящим во внутреннее пространство и, как правило, имеющая естественное освещение.

Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (мест временного пребывания), предусмотренной программой путешествия, называется трансфером (Федеральный закон № 132-ФЗ), а организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие услуги по перевозке туристов различными видами транспорта, называется перевозчиком. Для туриста весьма важен маршрут путешествия — путь следования, включающий перечень всех географических пун-

ктов и мест, последовательно посещаемых туристом во время путешествия, и программа путешествия — документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия. Документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта, называется **туристской путевкой**. В ГОСТе Р ЕН 13809—2012 дано несколько иное определение туристской путевки как документа, подтверждающего факт оплаты тура, что, впрочем, не противоречит формулировке закона. Основным документом, устанавливающим право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающим факт их оказания, является туристский ваучер. Письменный отказ туриста или туроператора/турагента от исполнения обязательств по договору называется аннуляцией.

Глава 2

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

В силу своего географического положения Россия не является страной массового въезда туристов с целью традиционного летнего оздоровительного пляжного отдыха. Тем не менее культурно-исторический, природный потенциал страны огромен, и при правильной постановке маркетинговой работы, а также совершенствовании и развитии туристской инфраструктуры количество иностранных туристов, прибывающих в нашу страну, может значительно вырасти. Недавно Россия принимала гостей и участников чемпионата мира 2018 г., это повысило значение государственного регулирования в туристской отрасли, требования к безопасности и качеству услуг, оказываемых туристскими организациями.

Будущее увеличение потоков туристов является основанием для более четкой направленности и более агрессивного маркетинга по основным направляющим странам, включая в первую очередь рекламно-информационную деятельность. Только грамотно построенная маркетинговая стратегия, сосредоточенная на ключевых направляющих туристских рынках, позволит сделать въездной туризм наиболее доходной составляющей всей туристской сферы России.

Но все усилия, в том числе и маркетинговые, будут тщетны, если прибывающим туристам не будет обеспечен приемлемый уровень безопасности. **Безопасность в туризме** — понятие емкое и многогранное. Первым и основным аспектом обеспечения безопасности туриста является наличие договора на все предоставляемые услуги между туристским предприятием и туристом, в котором первое обязуется качественно и безопасно организовать отдых клиента на основании своих договоров с перевозчиком, принимающей стороной, туроператором, гостиницами, экскурсионными бюро, пунктами питания, аккредитации в МИД России, посольствах. Совсем по-иному при условии выполнения Федерального закона № 132-ФЗ звучит термин «безопасность в туризме» для активных видов туризма: пешеходного, велосипедного, горного, лыжного, для всех видов самостоятельного туризма. Здесь мы подразумеваем в первую очередь

«донесение полной и достоверной информации о предлагаемых услугах, о мерах личной безопасности до каждого клиента», а уже потом личную безопасность туриста.

Федеральный закон от 28 декабря 2010 г. № 390-ФЗ «О безопасности» (в ред. от 5 октября 2015 г.) (далее — Федеральный закон № 390-ФЗ) определяет основные принципы и содержание деятельности по обеспечению безопасности государства, общественной безопасности, экологической безопасности, безопасности личности, иных видов безопасности, предусмотренных законодательством РФ, полномочия и функции федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления в области безопасности и статус Совета безопасности Российской Федерации.

Само понятие «безопасность» определяется как состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. Под жизненно важными интересами понимается совокупность потребностей, удовлетворение которых надежно обеспечивает существование и возможности прогрессивного развития личности, общества, государства. На их защиту и направлены рассматриваемые нами в дальнейшем законодательные акты.

К основным объектам безопасности относятся:

- личность — ее права и свободы;
- общество — его материальные и духовные ценности;
- государство — его конституционный строй, суверенитет

и территориальная целостность как основа обеспечения безопасности личности и общества.

Основным субъектом обеспечения безопасности является государство. Оно в соответствии с действующим законодательством обеспечивает безопасность каждого гражданина на территории России. Гражданам Российской Федерации, находящимся за ее пределами, государством гарантируется защита и покровительство. Государство обеспечивает правовую и социальную защиту гражданам, общественным и иным организациям и объединениям, оказывающим содействие в обеспечении безопасности в соответствии с законом.

Под **угрозой безопасности** понимается совокупность условий и факторов, создающих опасность жизненно важным интересам личности, общества, государства, реальную и потенциальную угрозу. Источники опасности, внешние или внутренние, определяют содержание деятельности по обеспечению внутренней и внешней безопасности. Государство в соответствии с действующим законодательством обеспечивает безопасность каждого гражданина на территории России. Гражданам Российской Федерации, находящимся за ее пределами, государством гарантируется защита и покрови-

тельство. Обеспечение безопасности достигается проведением единой государственной политики, системой мер экономического, политического, организационного и иного характера, адекватных угрозам жизненно важным интересам личности, общества, государства. Для создания и поддержания необходимого уровня защищенности в Российской Федерации разрабатывается система правовых норм, регулирующих отношения в сфере безопасности, определяются основные направления деятельности органов государственной власти и управления в данной области, формируются или преобразуются органы обеспечения безопасности, механизм контроля и надзора за их исполнением.

Основными принципами обеспечения безопасности являются:

- соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина;
- законность;
- системность и комплексность применения федеральными

органами государственной власти, органами государственной власти субъектов РФ, другими государственными органами, органами местного самоуправления политических, организационных, социально-экономических, информационных, правовых и иных мер обеспечения безопасности;

- приоритет предупредительных мер в целях обеспечения безопасности особенно важен при организации выездного туризма. Именно благодаря этому реально воплощенному принципу до сих пор запрещены полеты и путешествия россиян в Египет;

- взаимодействие федеральных органов государственной власти с международными организациями в целях обеспечения безопасности.

Деятельность по обеспечению безопасности включает в себя:

- прогнозирование, выявление, анализ и оценку угроз безопасности;

- определение основных направлений государственной политики и стратегическое планирование в области обеспечения безопасности;

- правовое регулирование в области обеспечения безопасности;
- разработку и применение комплекса оперативных и долгосрочных мер по выявлению, предупреждению и устранению угроз безопасности, локализации и нейтрализации последствий их проявления;

- применение специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности;

- международное сотрудничество в целях обеспечения безопасности;

- осуществление других мероприятий в области обеспечения безопасности в соответствии с законодательством РФ.

Государственная политика в области обеспечения безопасности является частью внутренней и внешней политики РФ и представляет собой совокупность скоординированных и объединенных единым замыслом политических, организационных, социально-экономических, военных, правовых, информационных, специальных и иных мер. Основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности определяет Президент РФ. Международное сотрудничество РФ в области обеспечения безопасности осуществляется на основе общепризнанных принципов и норм международного права и международных договоров РФ. При обеспечении безопасности не допускается ограничение прав и свобод граждан, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом. Граждане, организации имеют право получать разъяснения по поводу их прав и свобод от органов, обеспечивающих безопасность. Реализацию принципов Федерального закона № 390-ФЗ граждане Российской Федерации увидели при организации эвакуации российских граждан из арабских стран во время народных волнений и революций в декабре 2010 — марте 2011 г., в запрете на въезд российских туристов в Египет после произошедшей там революции и теракта — взрыва российского самолета с туристами; запрет и последующее возобновление потока туристов из РФ в Турцию. В 2019 г. — запрет полетов в Грузию. Именно это является важными элементами государственной политики в сфере туризма, обеспечением личной безопасности туриста при организации путешествий.

В современных условиях становится крайне насущным внесение изменений в действующую нормативную правовую базу, связанную с регулированием туризма, в том числе безопасности туризма. Совершенствование законодательства не только позволит более четко определить полномочия органов государственной власти в сфере туризма, но и будет способствовать развитию в регионах современной туристской индустрии, снижению уровня риска при занятии экстремальными видами туризма и профилактике травматизма и несчастных случаев на туристских маршрутах, продвижению туристского бренда России в мире. И как следствие, увеличению в Российскую Федерацию потока российских и иностранных туристов и экономическому росту отрасли, что соответствует положениям концепции Федеральной целевой программы (ФЦП) федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019—2025 годы)», которая базируется на результатах предыдущей.

Вопрос обеспечения безопасности в туризме освещен также в Федеральном законе № 132-ФЗ, в котором определены принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ, отрегулирован механизм отношений, возникающих при реализации прав граждан Российской

Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определен порядок рационального использования туристских ресурсов РФ.

Государство, признавая туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики РФ, содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития; определяет и поддерживает приоритетные направления туристской деятельности; формирует представление о Российской Федерации как о стране, благоприятной для туризма; осуществляет поддержку и защиту российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

К полномочиям органов государственной власти РФ в сфере туризма относятся:

- выработка и реализация государственной политики в сфере туризма, в том числе формирование правовых основ единого туристского рынка в РФ, определение приоритетных направлений развития туризма в РФ;
- разработка, утверждение (одобрение) и реализация документов стратегического планирования в сфере туризма по вопросам, отнесенным к ведению РФ;
- создание и обеспечение благоприятных условий для развития туристской индустрии в РФ;
- установление порядка оказания услуг по реализации туристского продукта;
- установление порядка и условий оказания экстренной помощи туристам;
- установление порядка и условий финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- установление требований к критериям отбора кредитных организаций, в которых допускается размещение средств резервного фонда, фондов персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма;
- формирование и ведение единого федерального реестра туроператоров;
- установление порядка осуществления классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;
- установление порядка проведения аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;
- утверждение правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроперато-

ров в сфере выездного туризма и его членами функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда;

- разработка национальных стандартов РФ в сфере туризма, профессиональных стандартов;

- обеспечение безопасности туризма, защита прав и законных интересов туристов на территории Российской Федерации и за пределами ее территории;

- информирование туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания;

- информационное обеспечение туризма, включая содействие в создании и функционировании туристских информационных центров, систем навигации и ориентирования в сфере туризма;

- содействие в создании и обеспечении благоприятных условий для беспрепятственного доступа туристов (экскурсантов) к туристским ресурсам, находящимся на территориях субъектов РФ, и средствам связи, а также получения медицинской, правовой и иных видов неотложной помощи;

- организация и проведение мероприятий по продвижению туристских продуктов в сфере внутреннего туризма и выездного туризма на внутреннем и мировом туристских рынках; организация проведения научных исследований в сфере туризма;

- содействие в организации профессионального обучения по программам подготовки специалистов в сфере туризма в соответствии с законодательством РФ;

- учреждение государственных наград РФ, премий и других форм поощрения РФ в сфере туризма;

- разработка и утверждение форм статистической отчетности, применяемых в сфере туризма;

- организация и проведение всероссийских и межрегиональных мероприятий, направленных на поддержку приоритетных направлений развития туризма, в том числе на развитие внутреннего туризма, выездного туризма, социального туризма, детского туризма и самодельного туризма, утверждение и реализация календарного плана мероприятий в сфере туризма;

- осуществление взаимодействия с некоммерческими организациями, осуществляющими деятельность в сфере туризма, включая объединение туроператоров в сфере выездного туризма, в том числе по приоритетным направлениям развития туризма, вопросам обеспечения безопасности туризма, защиты прав и законных интересов туристов;

- осуществление взаимодействия с иностранными государствами, международными организациями в сфере туризма, в том числе через представительства уполномоченного Правительством РФ фе-

дерального органа исполнительной власти за пределами Российской Федерации;

- участие в организации международных мероприятий в сфере туризма;
- координация деятельности по реализации межправительственных соглашений в сфере туризма;
- разработка и организация реализации комплекса мер по организации экскурсий и путешествий с культурно-познавательными целями для обучающихся в общеобразовательных организациях;
- иные установленные Федеральным законом № 132-ФЗ, другими федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента РФ, нормативными правовыми актами Правительства РФ полномочия.

Согласно Федеральному закону № 132-ФЗ под **безопасностью туризма** понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма — Министерство экономического развития РФ (в его подчинении — Федеральное агентство по туризму) с целью обеспечения безопасности выполняет следующие функции:

- информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации;
- устанавливает общие требования к туристским маршрутам (другим маршрутам передвижения) для прохождения организованными группами детей и порядку организации их прохождения детьми, находящимися в организациях отдыха детей и их оздоровления либо являющимися членами организованной группы несовершеннолетних туристов, а также к порядку уведомления уполномоченных органов государственной власти о месте, сроках и длительности прохождения таких маршрутов.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Финансовую безопасность туриста, информирование о небезопасности путешествия также определяет Федеральный закон № 132-ФЗ. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с небезопасностью путешествия, отмеченной

органами исполнительной власти РФ, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия — ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Информация о туре — это также элемент безопасности, определяющий выбор туриста (далее мы рассмотрим национальные стандарты по данной проблематике). При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, о возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;
- об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с туристом туроператором, турагентом от имени страховщика;
- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возник-

новения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

- об иных особенностях путешествия.

Туристы (экскурсанта), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Туроператоры, турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов) (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие).

Туроператоры и турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны незамедлительно информировать уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами (экскурсантами) во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов), по территории РФ.

Туроператоры, турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, в случаях и порядке, определенных в части второй настоящей статьи, обязаны соблюдать установленные требования к туристским маршрутам и порядку организации их прохождения несовершеннолетними туристами, являющимися членами организованной группы несовершеннолетних туристов, а также порядок уведомления уполномоченных органов государственной власти о месте, сроках и длительности прохождения таких маршрутов.

Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории РФ, осуществляется специализированными службами, определяемыми Правительством РФ. В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами РФ, в том числе меры по их эвакуации из страны временного пребывания.

Договор добровольного страхования (страховой полис) обеспечивает оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков). Туроператор (турагент) обязан разъяснить туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист, а расходы на возвращение тела (останков) несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков).

Условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемыми страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров РФ и законодательства РФ о страховании. Правила страхования должны предусматривать:

- обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков);
- исполнение страховщиком обязанности, если страховой случай наступил в период действия этого договора;
- заключение договора добровольного страхования на срок не менее указанного туристом периода его временного пребывания за пределами страны постоянного проживания;
- условие о вступлении договора добровольного страхования в силу не позднее даты пересечения туристом Государственной границы РФ;
- установление страховой суммы в размере, определенном исходя из требований к размеру страховой суммы, предъявляемых страной временного пребывания туриста, но не менее суммы, эквивалентной 2 млн руб. по официальному курсу Центрального банка Российской Федерации, установленному на дату заключения договора добровольного страхования.

Страховщик вправе устанавливать в правилах страхования дополнительные события, при наступлении которых у него возникает обязанность произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам, а также вправе увеличивать минимальную страховую сумму по договору добровольного страхования. В случае необходимости полу-

чения туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания при наступлении страхового случая в медицинскую организацию или врачу предъявляется договор добровольного страхования (страховой полис) на русском и английском языках или сообщаются его номер, наименование страховщика и номер телефона, по которому следует обращаться при наступлении страхового случая.

В соответствии с Федеральным законом № 132-ФЗ при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право:

- на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством РФ;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;
- информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан выполнять ряд обязательных требований, гарантирующих его безопасное пребывание за рубежом:

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Таким образом, Федеральный закон № 132-ФЗ подчеркивает, что за свою личную безопасность несет ответственность сам турист.

Туроператоры и турагенты в целях координации их предпринимательской деятельности, а также представления и защиты общих имущественных интересов могут создавать объединения в порядке, установленном российским законодательством. Можно назвать ряд существующих объединений: Российский союз туристической индустрии, Российская ассоциация туроператоров, Национальная ассоциация турагентств, Московская ассоциация турагентств. Туроператоры объединяются также по направлениям предоставляемых услуг: Китайский клуб, Израильский клуб, Ассоциация делового туризма, Ассоциация детско-юношеского туризма и краеведения др.

Туристы в целях реализации права на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий на основе общности интересов могут создавать общественные объединения в порядке, установленном российским законодательством. Деятельность объединения туристов может быть направлена на организацию и содействие развитию самостоятельного туризма, просвещение населения в сфере туризма, защиту прав и интересов туристов, формирование общественного мнения о деятельности организаций туристической индустрии и решение иных задач.

В целях защиты прав и интересов туристов осуществляются стандартизация и сертификация, классификация объектов туристской индустрии. Согласно действующему законодательству сертификация и классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, для объектов являются добровольными.

Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» действует с 1 января 2019 г. Новые требования к классификации средств размещения будут вводиться поэтапно:

— с 1 января 2019 г. — для наиболее крупных гостиниц с номерным фондом более 50 номеров;

— с 1 января 2020 г. — для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров;

— с 1 января 2021 г. — в отношении всех гостиниц.

Классификация, оценка туристских ресурсов РФ, режим их охраны, порядок сохранения целостности туристских ресурсов РФ и меры по восстановлению, порядок использования туристских ресурсов РФ с учетом предельно допустимых нагрузок на окружающую природную среду определяются в соответствии с российским законодательством.

Большое значение имеет международное сотрудничество в сфере туризма, правовую основу которого составляют международные договоры РФ заключаемые в соответствии с Федеральным законом от 15 июля 1995 г. № 101-ФЗ «О международных договорах Российской Федерации» (в ред. от 12 марта 2014 г.). Россия ратифицировала большое количество различных международных договоров, конвенций, деклараций и прочих актов, обеспечивающих развитие и распространение туризма. Их рассмотрение не является задачей учебного пособия.

В целях продвижения туристского продукта на мировом туристском рынке уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма создает представительства за пределами РФ. Порядок создания, деятельности и ликвидации указанных представительств определяется Правительством РФ в соответствии с международными договорами РФ.

Глава 3

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА КАЧЕСТВЕННУЮ И БЕЗОПАСНУЮ УСЛУГУ

Согласно японскому подходу в области качества нельзя оценить качество продукции, работы, услуги, если нет стандарта на эту продукцию, работу, услугу. ГОСТ Р 50646—2012 «Услуги населению. Термины и определения» устанавливает термины и определения в области услуг, в области стандартизации этих услуг, в области менеджмента услуг и подтверждения соответствия сертификации в сфере услуг, оказываемых населению. Этот документ использует нормативные ссылки на стандарты серии ISO 9000. Данный стандарт дает определения понятию «услуга» — это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг.

В соответствии с определением ГОСТ ИСО 9000 услуга — это результат как минимум одного действия, обязательно произведенного (осуществленного при взаимодействии) между поставщиком и заказчиком (потребителем), как правило, нематериальный. При этом услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные, нематериальные (социально-культурные) и смешанные.

Материальная услуга (ГОСТ Р 50646—2012) — услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг, оказание которой включает деятельность, осуществляемую по отношению к материальному продукту, в том числе предоставляемому потребителем. Материальные услуги включают в себя услуги автосервиса, ремонт и техническое обслуживание оборудования, техники, машин, ремонт и возведение жилых построек, ремонт и изготовление изделий, химическую чистку, стирку белья, жилищно-коммунальные услуги, транспортные услуги, услуги средств размещения, услуги индустрии питания и пр. Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств продукта или изготовление нового продукта по заказам потребителей, перемещение грузов и людей, создание условий для потребления услуг по заказам потребителей и т. п.

Услуги отдельных видов, осуществляемые за плату по заказу потребителей и имеющие некий материальный результат или материальное выражение, иногда называют **работой**.

Социально-культурная (нематериальная) услуга — это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных, этических потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя, в том числе поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионализма.

Социально-культурные услуги включают в себя:

- предоставление нематериальных продуктов (например, страхование, банковские, финансовые, экспертные и правовые услуги, консалтинг);
- образовательные услуги (обучение, подготовка кадров, повышение квалификации персонала и пр.);
- услуги культуры, спорта, туризма, организация отдыха и досуга;
- уход и лечение заказчиков (например, парикмахерские и косметические услуги, медицинские услуги, услуги для непродуктивных животных);
- сдача внаем оборудования, помещений (например, агентства по сдаче в аренду, услуги проката);
- сетевые услуги (услуги связи, интернет, телекоммуникаций, телефонной связи и др.).

К **смешанным услугам** относят услуги, предусматривающие одновременное удовлетворение материально-бытовых и социально-культурных потребностей потребителей услуг.

Исполнитель услуг — это предприятие, организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие, предлагающие или имеющие намерение оказать услугу потребителю. В соответствии с определением ГОСТ ИСО 9000 исполнителя услуг называют поставщиком услуг. Исполнитель услуг может быть назван сервисной организацией. **Потребитель услуг** — это физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услугу в личных, бытовых или иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Данное определение полностью совпадает с определением Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее — Закон РФ № 2300-I). Потребителем услуг может быть заказчик, клиент, гость, покупатель, турист, пассажир, посетитель, пациент, пользователь услуг, клиент на абонентском обслуживании, потенциальный заказчик. **Заказ на услугу** — это соглашение между потребителем и исполнителем услуги в устной или иной форме, в соответствии с которым исполнитель услуг принимает на себя обязательства оказать услугу. **Договор оказания (предоставления) услуг** — документально оформленное соглашение между потребителем и исполнителем услуг, определяющее юридические, экономические и технические отношения сторон.

Стандарт впервые вводит термин **кодекс поведения исполнителя услуг**, т. е. совокупность правил поведения исполнителя услуг

при оказании (предоставлении) услуг, основанных на соблюдении требований установленных документов.

Оказание (предоставление) услуги — деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги, при этом в соответствии с определением ISO 9000 оказание услуг — это действие по предоставлению услуги. Оказание услуги можно подразделить на отдельные этапы: обеспечение необходимыми ресурсами, технологический процесс исполнения, контроль, испытание, приемка, процесс обслуживания.

Обслуживание — деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг. В соответствии с определением ГОСТа Р ИСО 10002 обслуживание — это взаимодействие организации с потребителем (заказчиком) на всех этапах оказания услуги. **Процесс обслуживания** — совокупность операций и действий, выполняемых исполнителем услуг при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания (предоставления) услуг. **Метод (способ) обслуживания потребителей** — метод (способ) реализации потребителям продукции, осуществления организационных мероприятий в процессе оказания (предоставления) услуг. **Технологический процесс исполнения услуги** — основная часть процесса оказания (предоставления) услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги.

Существенное значение для потребителя имеют временные характеристики услуги: **продолжительность исполнения услуги** — норматив времени на исполнение услуги, установленный исполнителем услуги и доведенный до сведения потребителя услуги. Примерами установленных нормативов времени на исполнение услуги являются нормативы времени на изготовление продукции общественного питания, услуги химчистки, услуги по ремонту и техническому обслуживанию оборудования, транспорта и т. п.; **продолжительность обслуживания** — период времени, в течение которого потребитель услуг непосредственно взаимодействует с исполнителем услуг.

Сегодня потребитель уделяет также существенное внимание условиям обслуживания, определение которых дает рассматриваемый Национальный государственный стандарт.

Условия обслуживания — это совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания. **Правила обслуживания** — документ, регламентирующий порядок и условия обслуживания потребителей и содержащий соответствующие требования и нормы.

При этом существуют правила оказания (предоставления) услуг. Примером являются правила бытового обслуживания населения, правила оказания услуг общественного питания, правила предоставления гостиничных услуг, правила выполнения отдельных видов

работ, действующие в РФ и утвержденные в установленном порядке постановлениями Правительства РФ. **Правила оказания (предоставления) услуг** — документ, устанавливающий порядок, соблюдение которого необходимо для выполнения каких-либо действий при оказании услуг. **Результата услуги** — результат деятельности исполнителя услуги, направленной на удовлетворение потребности потребителя услуги. Результат услуги заключается в изменении состояния объекта услуги и (или) удовлетворении потребностей. **Сервис — сфера обслуживания населения** — это совокупность предприятий, организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги населению.

Каждая услуга (группа однородных услуг общим целевым и (или) функциональным назначением), процесс оказания (предоставления) услуги, результат услуги должны быть стандартизированы. **Стандарт на услугу** — документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики и правила оказания услуг или выполнения работ. Согласно Федеральному закону от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» к стандартам на услуги относят: международные, региональные и национальные стандарты, предварительные национальные стандарты, стандарты организации.

При планировании и оказании услуг необходимо учитывать главный принцип их оказания — безопасность. Рассмотрим понятие **риск** — вероятность причинения при оказании услуг вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

Безопасность услуг — состояние услуг, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

Влияет на безопасность услуги для потребителя **прослеживаемость услуги** — возможность документально установить ее исполнителя, поставщика, конкретной ситуации. Особое значение придается качеству услуги, определению которому дает рассматриваемый документ и ГОСТ ИСО 9000. **Качество услуги** — совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. В соответствии с определением ГОСТ ИСО 9000 качество услуги — это степень соответствия совокупности присущих характеристикам услуги требованиям, предъявляемым к услуге; **качество обслуживания** — совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовле-

ние установленных или предполагаемых потребностей потребителя; **свойство услуги** — объективная особенность услуги, которая проявляется при ее оказании (предоставлении) и потреблении; **показатель качества услуги** — количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя; **уровень качества услуги** — относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей; **оценка качества услуг** — определение показателей качества услуг с учетом достоверности и (или) точности количественных значений; **контроль качества услуг** — деятельность по определению значений показателей качества услуг и сравнения полученных результатов с установленными требованиями. В соответствии с определением ГОСТа ИСО 9000 контроль качества — это процедура оценки соответствия путем проверки, наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими испытаниями или измерениями.

При этом существуют **методы (способы) контроля качества услуг** — совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество услуги. Основные понятия для оценки качества услуг потребителю вводит ГОСТ Р 52113—2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» (дата введения 1 января 2016 г.).

Рассмотрим определения в области качества: **номенклатура показателей качества услуг** — перечень качественных и (или) количественных характеристик показателей (свойств) услуг, обеспечивающих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя и возможность оценки уровня качества услуг. К **количественным характеристикам** показателей услуг относят продолжительность исполнения услуги, показатели безопасности для жизни и здоровья потребителя; к **качественным** — профессиональная подготовка и квалификация персонала, санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями.

Для выбора номенклатуры показателей качества услуг необходимо определить:

- группу (вид) однородных услуг;
- наименование (содержание) услуги;
- цель применения номенклатуры показателей качества услуг;
- метод выбора номенклатуры показателей качества;
- исходную номенклатуру показателей качества;
- исходную номенклатуру показателей качества по данной группе.