

Оказание экскурсионных услуг



Экскурсионные услуги – это туристские услуги по разработке, организации и проведению экскурсий. Экскурсия представляет собой коллективное или индивидуальное посещение и изучение определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода (гида), гида-переводчика

продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

Экскурсионные услуги иногда оплачиваются отдельно, а иногда являются составной частью туристского продукта.

Экскурсионная деятельность на территории нашей страны регулируется такими нормативно-правовыми актами как Гражданский кодекс РФ, ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 № 132-ФЗ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1, а также ГОСТ Р 50690-2017 «Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 54604-2022 «Национальный стандарт Российской Федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».

Экскурсионные услуги представляют собой деятельность субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных организаций), а также экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков по разработке, организации и проведению экскурсий.

Услуги по разработке, организации и проведению экскурсий осуществляют туроператоры, турагентства, туристско-экскурсионные, экскурсионные организации, экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, а также учреждения, осуществляющие функции и регламентирующие порядок организации экскурсионных маршрутов и услуг в пределах своих объектов, территорий, в том числе, учреждения, осуществляющие функции по управлению особо охраняемыми природными территориями (ООПТ).

Подготовка экскурсии должна быть проведена специалистами в области экскурсионных услуг (экскурсоводом (гидом), гидом-переводчиком или группой экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков) в соответствии с экскурсионной методикой.

Основными требованиями к экскурсионным услугам являются:

- соответствие информационной наполненности;
- точность и своевременность выполнения;
- соответствие требованиям безопасности жизни и здоровья;
- качество обслуживания.

Услуги оказываются на основании договора, заключаемого в любой форме в соответствии с законодательством Российской Федерации – устно, письменно или в электронной форме.

К существенным условиям договора относятся:

- а) сведения об экскурсоводе и гида-переводчике;
- б) сведения об услугах:
 - наименование и описание услуг (основные потребительские свойства);
 - цена услуг;
- в) права, обязанности и ответственность сторон;
- г) условия изменения и расторжения договора;
- д) адрес для направления туристом (экскурсантом) претензии.

При заключении договора дистанционным способом, в том числе с использованием сети «Интернет», экскурсовод и гид-переводчик при наличии возможности оказания услуги направляют туристу подтверждение заказа услуг, содержащее сведения об экскурсоводе (гида), о гида-переводчике и туристе, наименовании услуг, сроках их



оказания, цене услуг и порядке их оплаты, а также иные сведения, определяемые экскурсоводом и гидом-переводчиком.

 Экскурсионные услуги должны соответствовать правилам оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком, безопасности, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов, функциональному назначению (соответствие темы экскурсии, указанной в программе, доступность и полнота изложения информации для экскурсантов).

Исполнители экскурсионных услуг должны предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах в соответствии с действующим законодательством, правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, в том числе инструкции для экскурсантов, включая правила поведения во время проведения экскурсии и пр.



При предоставлении экскурсионных услуг следует соблюдать требования продолжительности и своевременности выполнения экскурсии в полном соответствии с программой и договором на оказание экскурсионных услуг.

Экскурсовод (гид) должен владеть подробной информацией о стране (регионе, местности), в которой проводит экскурсию, о памятниках природы, истории, культуры, о местных традициях и обычаях, об условиях пребывания, необходимости оформления документов, телефонах и адресах служб экстренной помощи и обеспечения правопорядка, государственных учреждений, о режимах существующих ООПТ (в случае прохождения маршрута по территории ООПТ).

Качество обслуживания обеспечивает исполнитель экскурсионных услуг с использованием материально-технической и научно-методической базы и высоким профессиональным уровнем экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков.

 С 01 июля 2024 года деятельность экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников без аттестации и/или без включения в соответствующий федеральный реестр будет запрещена. Аттестацию специалисты проходят 1 раз в пять лет.

Аттестация инструкторов-проводников проводится на федеральном уровне по видам туристских маршрутов, требующих специального сопровождения, и категориям их сложности.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору экскурсовод (гид), гид-переводчик и турист несут ответственность, предусмотренную гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей (ст. 28 и 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Потребитель также имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке до начала экскурсии (на основании п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.