

Гражданско-правовое регулирование оказания основных и дополнительных туристских услуг

Раздел 5 ГОСТ Р 50690-2017 посвящен оказанию основных и дополнительных (сопутствующих) туристских услуг¹. К основным туристским услугам относят:

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

В свою очередь, к дополнительным (сопутствующим) туристским услугам относят:

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

Следует отметить, что отдельные дополнительные (сопутствующие) туристские услуги могут являться основными туристскими услугами при организации определенных путешествий. Так, услуги инструкторов-проводников являются основными в организованных туристских походах, при организации экстремального туризма.

Услуги туроператоров включают в себя услуги по формированию и/или продвижению и/или реализации туристского продукта.

Во внутреннем и въездном туризме услуги туроператора включают в себя услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации

¹ ГОСТ Р 50690-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 №1561-ст) // СПС Консультант Плюс: Отраслевые технические нормы.

перевозки туристов, а также следующие отдельные или комплексные услуги: услуги по организации питания туристов; экскурсионные услуги; информационно-рекламные услуги; услуги по организации различных мероприятий; услуги по организации досуга туристов; услуги гидов-переводчиков; услуги инструкторов-проводников (в организованных туристских походах и экстремальном туризме); консалтинговые (консультативные) услуги; прочие виды туристских услуг.

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

В свою очередь, 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 т.п. 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.).

Услуги по перевозке туристов (экскурсантов) транспортом различных видов включают в себя: перевозки пассажирским железнодорожным транспортом; перевозки пассажирским автомобильным транспортом (автобусами, автомобилями); перевозки пассажирским воздушным транспортом; перевозки пассажирским водным транспортом.

Экскурсионные услуги включают в себя: услуги по организации и проведению экскурсий; услуги экскурсоводов, гидов, гидов-переводчиков; услуги сопровождающих.

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

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

Консалтинговые (консультативные) услуги включают в себя: 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 туристские услуги предоставляются в зависимости от вида и целей путешествия и включают в себя: 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; организацию проката туристского снаряжения, оборудования и оснащения.

Как видим, ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования» раскрывает содержания термина «туристская услуга» и регламентирует комплекс услуг составляющих в совокупности туристский продукт.