

# ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ НАУКИ

## ПРОБЛЕМЫ НОРМАТИВНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ

*Кусерова Анна Ивановна*

*старший преподаватель кафедры туризма*

*МГУ им. Н.П. Огарёва*

*г. Саранск*

*Гордеев Евгений Владимирович*

*студент МГУ им. Н.П. Огарёва*

*г. Саранск*

## PROBLEMS OF NORMATIVE SUPPORT OF ESCORTING OF TOURISTS

*Kuserova Anna Ivanovna*

*senior lecturer of the department of tourism*

*Mordovia State University*

*Saransk*

*Gordeev Evgenii Vladimirovich*

*student of Mordovia State University*

*Saransk*

### Аннотация

Статья посвящена определению основных проблем нормативного обеспечения сопровождения туристов. Дано понятие и выделены особенности нормативного обеспечения сопровождения туристов. Проведен анализ нормативных документов, регулирующих сопровождение туристов. На основании выявленных проблем предложены некоторые пути их решения.

### Abstract

The article is devoted to the definition of the main problems of normative support of escorting of tourists. The concept and features of normative support of escorting of tourists are given. The analysis of normative documents regulating the escorting of tourists. On the basis of the revealed problems some ways of their solution are offered.

**Ключевые слова:** сопровождение туристов, нормативные документы, нормативное обеспечение, профессиональный стандарт.

**Keywords:** escorting of tourists, normative documents, normative support, professional standard.

В настоящее время любой вид деятельности должен иметь нормативно-правовую основу, состоящую из набора документов. Ее наличие подтверждает законность данной деятельности, а также определяет характеристики, требования и планируемые результаты. Таким образом, нормативные документы определяют качество той или иной деятельности, в том числе и сферы услуг, к которой относятся туристские услуги и сопровождение туристов. Нормативное обеспечение сопровождения туристов имеет особое значение, так как напрямую связано с безопасностью туристов, с их жизнью и здоровьем.

Можно определить нормативное обеспечение любого вида деятельности, в том числе туристской, как совокупность соответствующей нормативной документации, на основании которой осуществляется эта деятельность. В свою очередь, нормативная документация – это документация, содержащая правила, общие принципы, характеристики видов деятельности или их результатов (правила, государственные и отраслевые стандарты, технические условия и др.). В наиболее общем виде сопровождение туристов означает профессиональное сопровождение частных лиц или группы людей в туристских поездках по стране или за границу; предоставление общей и специальной информации в местах

пребывания и проезда вне сферы компетенции местного гида или экскурсовода.

В России к основным нормативным документам, регулирующим работу сопровождающего, относятся следующие документы:

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»;

профессиональный стандарт «Инструктор-проводник»;

государственные стандарты, основными из которых можно считать «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов», «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников».

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» содержит информацию о составляющих туристской индустрии, в которую входят и сопровождающие. В частности, в законе дано определение гида, гида-переводчика, инструктора-проводника – основных должностей работников сферы туризма, связанных с сопровождением [5].

В Федеральном законе «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» определены основные нормы, касающиеся иностранных туристов в России: понятие иностранного гражданина, особенности его пребывания, жительства и миграционного учета в России [6].

В профессиональном стандарте «Экскурсовод (гид)» выделены конкретные трудовые функции, необходимые для выполнения их сотрудниками, связанными с сопровождением туристов [3]. Обобщенные трудовые функции включают в себя 4 вида деятельности, которые разделены на 9 трудовых функций. Таким образом, деятельность по сопровождению туристов в этом профстандарте не отражена, а понятие «экскурсовод», согласно Федеральному закону и профессиональному стандарту, является синонимом понятия «гид».

В профессиональном стандарте «Инструктор-проводник» определена цель профессиональной деятельности сопровождающего – «подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при организации и прохождении некатегоризированных и категоризированных туристских маршрутов в природной среде» [4]. В данном профстандарте основной трудовой функцией является именно сопровождение туристов, однако оно ограничено активными видами туризма.

В ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» используются ссылки на госстандарты о пожарной безопасности, санитарно-гигиенических требованиях к воздуху рабочей зоны, о допустимых уровнях шумов в жилых помещениях и общественных зданиях, на правила пожарной безопасности туристских баз и кемпингов [1, с. 11]. Обозначено, что при предоставлении туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов. Данный стандарт частично регулирует процесс туристского сопровождения, поскольку регламентирует решение главной задачи сопровождающего – обеспечение безопасности туристов.

ГОСТ Р 54602–2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников» устанавливает общие требования к услугам инструкторов-проводников. По сравнению с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» ГОСТ дает более подробное определение «инструктор-проводник – физическое лицо, имеющее специальную подготовку и навыки, сопровождающее организованную туристскую группу или одного туриста на туристском / экскурсионном маршруте, обеспечивающее их безопасность и действующее в соответствии с договором, заключенным с туроператором или экскурсионной организацией с указанием полномочий и ответственности» [2, с. 5]. Исходя из данного определения, можно сказать, что инструктор-проводник занимается сопровождением туристов на любом маршруте, в

том числе не связанном с активными видами туризма.

На основании изученных нормативных документов можно выявить проблемы нормативного обеспечения сопровождения туристов

Во-первых, стоит отметить недостаточно разработанную в целом нормативно-правовую базу в области сопровождения туристов. Только в последнее десятилетие стали появляться документы, регламентирующие сопровождение туристов, – это ГОСТ «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников» и профессиональный стандарт «Инструктор-проводник». Тот факт, что профстандарт «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг» до сих пор не утвержден и не введен в действие, подтверждает это.

Во-вторых, более подробная информация о сопровождении туристов содержится в стандартах, государственных и профессиональных. Однако стандарты, в отличие от законов и приказов, являются документами рекомендательного характера, т. е. не обязательны к исполнению. Поэтому, на наш взгляд, требуется внесение соответствующих изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Кроме того, даже в нормативных документах содержатся неточности и не совсем понятные положения. Например, в ГОСТ «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников» приводится разделение услуг на основные и дополнительные. В число основных услуг входят «услуги по организации на маршруте перевозок транспортом различных видов, размещения (проживания), питания, досуга и др.», а к дополнительным относятся «услуги по организации досуга, в том числе проведение развлекательных мероприятий, анимационных программ и т. п.». Таким образом, организация досуга входит и в основные, и в дополнительные услуги инструктора-проводника. Отсюда могут возникнуть сложности с разграничением обязанностей, поскольку основные услуги входят в стоимость всего турпродукта, а дополнительные – нет, и могут быть оказаны инструктором-проводником за отдельную плату или по другой договоренности.

Следующей проблемой можно считать то, что понятие «сопровождение туристов» не закреплено в российской нормативной базе. Повсеместно в документах встречаются понятия «гид-экскурсовод», «экскурсовод (гид)», «гид-переводчик», «инструктор-проводник», но не «сопровождающий». Часто термины «экскурсовод» и «гид» используются как синонимы. Между тем, отличие гидов от экскурсоводов имеет большой смысл. Обычно, говоря «экскурсовод» мы имеем в виду специалиста, проводящего экскурсии в музее или на каком-либо объекте туристского показа. А «гид» – это человек, обычно работающий в турфирме по

договору, который проводит несколько экскурсий и находится с группой туристов значительное время, обычно сопровождая их на протяжении всего тура. И именно гид является синонимом понятия «сопровождающий». Главное отличие сопровождающих от экскурсоводов заключается в способе работы: они сопровождают туристов в ходе всей программы пребывания, заезжая с ними и в музеи, и в кафе, в то время как экскурсовод работает на конкретных объектах показа.

Бывают ситуации, когда возникают сложности при сопровождении иностранных туристов, и это относится в том числе к нормативному обеспечению такого сопровождения. Пребывание иностранных граждан на территории России регламентируется большим количеством правовых норм, и сопровождающему подчас сложно сориентироваться в постоянно меняющихся нормативных требованиях, хотя в обязанности гида-переводчика входит знание основ миграционного законодательства.

Наконец, нормативно не обеспечен процесс сопровождения VIP-туристов. В документах отсутствует понятие «VIP», поэтому невозможно установить критерии VIP-обслуживания туристов, хотя в реальности VIP-сопровождение осуществляется. В качестве общепринятого можно считать такое определение: VIP – человек, имеющий персональные привилегии, льготы из-за своего высокого статуса, популярности или капитала. Для решения этой проблемы предлагается установить на законодательном уровне данный вид сопровождения и понятие «VIP» в целом. В качестве критериев отнесения к данному статусу можно установить следующие:

- обращение в конкретную туристскую организацию определенное количество раз (например, 3, 5 или 10);
- наличие определенной должности, подтверждаемое соответствующим документом (удостоверением);
- готовность оплатить услуги и оплата услуг по цене, превышающей установленную на определенный процент (например, на 50 % или 100 %).

Для решения других обозначенных проблем предлагается следующее:

- введение в профессиональную туристскую деятельность новых нормативных документов, касающихся именно сопровождения, например, профессионального стандарта «Сопровождающий»;
- введение в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дополнений в раздел «Основные понятия» – терминов «сопровождение туристов» и

«сопровождающий»;

- нормативное разграничение понятий «экскурсовод» и «гид» – соответствующее внесение изменений в профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»;

- организация более тщательной подготовки гидов-переводчиков в части нормативного обеспечения пребывания иностранных туристов в России или предоставление таким туристам дополнительного юридического сопровождения, если это необходимо.

Таким образом, при решении хотя бы части обозначенных выше проблем можно считать успешно запущенным процесс оптимизации нормативного обеспечения и всего туристского сопровождения.

### Список литературы

ГОСТ Р 50644–2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Взамен ГОСТ Р 50644–94 ; введ. 2010–07–01. – М. : Стандартинформ, 2010. – 12 с.

ГОСТ Р 54602–2011. Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования; введ. 2013–01–01. – М. : Стандартинформ, 2014. – 11 с.

Приказ Минтруда России от 04.08.2014 г. № 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» [Электронный ресурс] : Справочно-правовая система «Консультант». – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_168906/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_168906/).

Приказ Минтруда России от 29.09.2017 г. № 702н «Об утверждении профессионального стандарта «Инструктор-проводник» [Электронный ресурс] : Справочник кодов общероссийских классификаторов. – Режим доступа: <https://classinform.ru/profstandarty/33.023-instruktor-provodnik.html>.

Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 03.05.2012 г.) [Электронный ресурс] : Справочно-правовая система «Консультант». – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/).

Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (ред. от 03.07.2016) [Электронный ресурс] : Справочно-правовая система «Консультант». – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_37868/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37868/).