



**СОВЕТ МИНИСТРОВ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « ____ » _____ 2018 года № _____

г. Луганск

**Об утверждении Временных правил предоставления
экскурсионных услуг и услуг по сопровождению туристов
в Луганской Народной Республике**

В соответствии со статьями 28, 41 Закона Луганской Народной Республики от 25.06.14 № 14-І «О системе исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики» (с изменениями), пунктом 1.10 постановления Совета Министров Луганской Народной Республики от 14.12.2016 № 694 «Об утверждении Временного положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников», Совет Министров Луганской Народной Республики постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Временные правила предоставления экскурсионных услуг и услуг по сопровождению туристов в Луганской Народной Республике.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Совета Министров
Луганской Народной Республики

С. И. Козлов

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Совета Министров
Луганской Народной Республики
от «___» _____ 2018 года № _____

Временные правила предоставления экскурсионных услуг и услуг по сопровождению туристов в Луганской Народной Республике

I. Общие положения

1.1. Временные правила предоставления экскурсионных услуг и услуг по сопровождению туристов в Луганской Народной Республике (далее – Временные правила) определяют требования к экскурсоводам (гидам), гидам-переводчикам и инструкторам-проводникам, экскурсионным услугам и экскурсиям, услугам по сопровождению туристов и спортивным туристским походам, а также порядок предоставления экскурсионных услуг и услуг по сопровождению туристов в Луганской Народной Республике.

1.2. Настоящие Временные правила распространяются на деятельность субъектов хозяйствования в сфере туризма, экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников Луганской Народной Республики.

1.3. В настоящих Временных правилах понятия «гид-переводчик», «инструктор-проводник», «туристский продукт», «экскурсант», «экскурсионная услуга», «экскурсовод (гид)» применяются в значениях, установленных Временными правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 25 октября 2016 года № 577 и Временным положением об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников, утвержденным постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 14 декабря 2016 года № 694.

II. Требования к экскурсоводам (гидам), гидам-переводчикам, предоставляющим экскурсионные услуги

2.1. При организации экскурсий субъекты хозяйствования в сфере туризма должны пользоваться услугами аттестованных экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков.

2.2. Лица, претендующие на осуществление профессиональной деятельности на территории Луганской Народной Республики в качестве экскурсовода (гида), гида-переводчика, обязаны пройти аттестацию

экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, предусмотренную действующим законодательством Луганской Народной Республики, а также получить свидетельство об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика и бейдж в порядке, предусмотренном действующим законодательством Луганской Народной Республики.

2.3. Аттестованные экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики обязаны во время осуществления своей профессиональной деятельности носить бейдж, доступный для всеобщего обозрения.

2.4. Экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики должны соответствовать квалификационным требованиям, установленным действующими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

2.5. Экскурсовод (гид), гид-переводчик должен обладать языковыми навыками, требуемыми для проведения экскурсии: владеть широким диапазоном языковых средств, позволяющим четко изъясняться в определенном стиле по широкому кругу общих теоретических, профессиональных или досуговых тем.

2.6. Экскурсовод (гид), гид-переводчик должен владеть полной информацией о местности, в которой проводится экскурсия, о памятниках природы, истории, культуры, о местных традициях и обычаях, об условиях пребывания, телефонах и адресах государственных учреждений, служб экстренной помощи и обеспечения правопорядка.

2.7. Гид-переводчик должен свободно владеть иностранным языком.

III. Требования к экскурсионным услугам и экскурсиям

3.1. Экскурсионные услуги должны соответствовать функциональному назначению (информационная наполненность), требованиям безопасности, точности и своевременности выполнения, качества обслуживания.

3.1.1. Соответствие экскурсионных услуг функциональному назначению предусматривает соответствие содержания экскурсии ее теме, доступность и полноту изложения информации для экскурсантов.

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

3.1.3. Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

При оказании экскурсионных услуг должна быть обеспечена экологическая безопасность, предусматривающая предотвращение вредных воздействий на окружающую среду.

3.1.4. Качество обслуживания обеспечивается высоким профессиональным уровнем экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков.

3.2. Основными требованиями к экскурсиям являются познавательная ценность, научное содержание, воспитательное воздействие, наглядность, достоверность, доступность, качество изложения материала (текста экскурсии), дифференцированный подход к экскурсантам.

3.3. Текст экскурсии должен соответствовать таким критериям, как ясность изложения, четкость формулировок, необходимый (достаточный) объем фактического материала и информации по теме, литературный язык.

3.4. Маршрут экскурсии должен быть сформирован в логической последовательности, обеспечивающей раскрытие темы, доступность и удобство осмотра объектов показа, отсутствие длительных пауз в показе и рассказе экскурсовода, должен предусматривать наличие санитарных мест и мест парковки транспортных средств.

3.5. К моменту проведения экскурсии рекомендуется иметь несколько вариантов движения экскурсионной группы с целью возможности изменения маршрута.

IV. Порядок предоставления экскурсионных услуг

4.1. Экскурсионные услуги могут оказываться отдельно или быть составной частью туристского продукта.

4.2. Предоставление экскурсионной услуги допускается только при наличии у экскурсовода (гида), гида-переводчика свидетельства об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика и бейджа, подтверждающих наличие квалификации по разработке, организации и проведению экскурсий.

4.2.1. Услуги экскурсовода (гида) представляют собой деятельность по подготовке к экскурсии, сопровождению экскурсантов и непосредственному проведению экскурсии, осуществляемой в соответствии с технологической картой и тематической направленностью экскурсии.

4.2.2. Услуги гида-переводчика представляют собой деятельность по сопровождению и ознакомлению экскурсантов с объектами экскурсионного показа, осуществляемую посредством последовательного и / или синхронного перевода информации (доклада, лекции, сообщения и др.) на языке туристов (экскурсантов) специалистом, обладающим соответствующей квалификацией.

4.3. Подготовка экскурсии должна проводиться экскурсоводом (группой экскурсоводов) в соответствии с экскурсионной методикой и включать в себя несколько этапов:

- определение цели и задач экскурсии;
- выбор темы и разработку концепции экскурсии;
- изучение и сбор информации по теме экскурсии;
- отбор и изучение экскурсионных объектов;
- составление маршрута экскурсии;
- объезд или обход маршрута;
- методическую разработку, определение приемов и техники ведения экскурсии, в том числе составление технологической карты экскурсии;
- подготовку текста для проведения экскурсии;
- комплектование «портфеля экскурсовода» (при необходимости) – комплекта информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин и др.), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии;
- проведение пробной экскурсии;
- согласование технологических документов экскурсии с исполнительным органом государственной власти Луганской Народной Республики, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере туризма (далее – исполнительный орган государственной власти в сфере туризма);
- утверждение экскурсии.

4.4. Реализация экскурсионной услуги осуществляется путем заключения договора на оказание экскурсионных услуг между субъектом хозяйствования в сфере туризма с одной стороны, и экскурсантом (экскурсионной группой), с другой стороны. К существенным условиям договора на оказание экскурсионных услуг относятся:

- сведения об исполнителе экскурсионной услуги: полное наименование юридического лица, или фамилия, имя, отчество физического лица – предпринимателя;
- сведения о заказчике в объеме, необходимом для предоставления экскурсионной услуги;
- общая стоимость экскурсионной услуги в денежной единице, установленной в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики, действующим на дату заключения договора на оказание экскурсионных услуг;
- информация о потребительских свойствах экскурсионной услуги – программе экскурсионного обслуживания, теме, маршруте экскурсии, экскурсионных объектах, квалификации экскурсовода (гида), гида-переводчика;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- сведения о порядке и сроках предъявления претензий в случае

нарушения условий договора на оказание экскурсионных услуг;
условия изменения и расторжения договора на оказание экскурсионных услуг.

Иные условия на оказание экскурсионных услуг, в том числе дата и время начала и окончания экскурсии, ее продолжительность, определяются по соглашению сторон.

4.5. Субъект хозяйствования в сфере туризма, выступающий в качестве исполнителя экскурсионных услуг, обязан своевременно предоставлять потребителю экскурсионных услуг необходимую и достоверную информацию об оказываемых экскурсионных услугах, которая должна содержать сведения:

о потребительских свойствах экскурсионной услуги: программе экскурсионного обслуживания, теме, маршруте экскурсии, экскурсионных объектах, квалификации экскурсовода (гида), гида-переводчика;

об общей цене экскурсионной услуги в денежной единице, установленной в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики, действующим на дату заключения договора экскурсионного обслуживания;

об условиях посещения отдельных экскурсионных объектов, в том числе музеев и объектов природно-заповедного фонда;

о мерах предосторожности для предупреждения возможных рисков во время экскурсии;

об иных особенностях экскурсионной услуги.

V. Требования к инструкторам-проводникам, предоставляющим услуги по сопровождению туристов

5.1. К оказанию услуг инструктора-проводника допускаются лица не младше 18 лет, имеющие специальную подготовку, знания и владеющие навыками прохождения маршрутов повышенной опасности и организации путешествий с активными способами передвижения.

5.2. Лица, претендующие на осуществление профессиональной деятельности на территории Луганской Народной Республики в качестве инструктора-проводника, обязаны пройти аттестацию инструкторов-проводников, предусмотренную действующим законодательством Луганской Народной Республики, а также получить свидетельство об аттестации инструктора-проводника и бейдж в порядке, предусмотренном действующим законодательством Луганской Народной Республики.

5.3. При организации услуг по сопровождению туристов субъекты хозяйствования в сфере туризма должны пользоваться услугами аттестованных инструкторов-проводников.

5.4. Аттестованные инструкторы-проводники обязаны во время осуществления своей профессиональной деятельности иметь при себе бейдж.

5.5. Инструкторы-проводники, являющиеся сотрудниками туристских организаций, осуществляют свою деятельность на основании должностных инструкций.

5.6. Инструкторы-проводники должны иметь опыт работы по организации путешествий с активными способами передвижения. При отсутствии опыта работы инструктор-проводник должен пройти стажировки на туристских маршрутах.

5.7. Инструкторы-проводники должны обладать необходимыми знаниями и навыками по оказанию доврачебной медицинской помощи, владеть основами психологии малых групп и основами экскурсионной работы.

5.8. Инструкторы-проводники должны соответствовать квалификационным требованиям, установленным нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

VI. Требования к услугам по сопровождению туристов, предоставляемым инструкторами-проводниками

6.1. Услуги инструкторов-проводников оказываются на туристских маршрутах, представляющих повышенную опасность, с активными способами передвижения, в том числе пешеходных, лыжных, велосипедных, комплексных туристских маршрутах с использованием различных транспортных средств, а также при организации активного отдыха.

6.2. Услуги инструкторов-проводников и условия их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества туристов и окружающей среды, а также соответствовать требованиям, установленным нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

6.3. Инструкторы-проводники заблаговременно предоставляют туристам полную, необходимую и достоверную информацию о туристском маршруте, состоянии природных объектов, расположенных на маршруте (паводки, оползни, камнепады), объектов инфраструктуры туризма (дорог, мостов, коммуникаций, приютов, объектов питания и т. д.).

6.4. Информация о туристском маршруте должна содержать следующие сведения:

дату, место (населенный пункт) начала и окончания маршрута (трассы

туристского похода), количество, виды и сложность препятствий, особенности рельефа, климатические условия и т. п.;

телефоны экстренной связи, места дислокации территориальных органов Министерства чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики (далее – территориальные органы МЧС ЛНР);

информацию о возможностях проведения спасательных мероприятий, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи;

информацию о категории сложности маршрута (для категорийных маршрутов);

информацию о применяемом индивидуальном и групповом снаряжении и экипировке, включая средства индивидуальной защиты;

правила пользования средствами индивидуальной защиты (страховочными веревками, шлемами, ледорубами и другим страховочным, спортивным и походным снаряжением и пр.);

медицинские противопоказания к физическим и психическим нагрузкам при прохождении туристами маршрута;

реальные и прогнозируемые климатические, барометрические, погодные условия на маршруте, возможные опасности и меры по их предотвращению.

6.5. Инструктор-проводник на маршруте туристского похода должен иметь:

паспорт трассы туристского похода;

список туристов с указанием возраста и контактной информации;

схему маршрута с указанием уровня опасности и категории сложности маршрута, а также «тактический план» и «план безопасности» маршрута с подробным описанием действий туристов, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, включая телефоны экстренной связи, время выхода на связь и пр.;

списки личного и группового туристского снаряжения;

рекомендации по комплектованию туристского снаряжения и инвентаря;

расписание работы транспорта, узлов связи, адреса расположения пунктов медицинской помощи;

медицинскую аптечку с набором медикаментов;

данные о рационах питания (для туристского похода) с информацией о возможных местах пополнения продуктов;

смету расходов на туристский поход;

карту района туристского похода с нанесенными на ней основным и вспомогательными маршрутами, обозначенными направлениями движения, местами ночлегов, основными местами для проведения фото-, видеосъемок и другими ориентирами.

6.6. Оборудование и инвентарь, применяемые на маршруте, должны

соответствовать требованиям безопасности, иметь соответствующую маркировку и быть исправными.

VII. Порядок предоставления инструкторами-проводниками услуг по сопровождению туристов

7.1. Услуги инструктора-проводника по сопровождению туристов могут оказываться отдельно или быть составной частью туристского продукта.

7.2. Проектирование услуг по организации туристских походов (маршруты повышенной опасности) предусматривает следующие этапы:

проведение инспекционного обследования маршрута туристского похода;

подготовку проектов оборудования туристских приютов и стоянок на трассе туристского похода;

расчет необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств;

определение потребности в инструкторах-проводниках, сопровождающих, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки;

подготовку рекламно-информационных материалов с описанием трассы похода;

определение и обеспечение мер по обеспечению безопасности туристов на маршруте, включая обязательное уведомление территориальных органов МЧС ЛНР при выходе на маршрут.

7.3. При формировании и реализации маршрутов повышенной опасности, связанных с прохождением труднопроходимой местности, пересечением и (или) прохождением водных объектов, а также включающих в себя занятия экстремальными видами туризма (прыжки с парашютом, сплавы по рекам, скалолазание, дайвинг и др.) с высоким уровнем риска для жизни и здоровья туристов, субъект хозяйствования в сфере туризма, инструктор-проводник обязан:

уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов территориальные органы МЧС ЛНР, администрации городов / районов, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности;

предоставить туристам (экскурсантам) необходимую информацию о сложностях и сроках прохождения маршрута, телефонах экстренной связи, инструкторе-проводнике, его квалификации, а также иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;

до начала путешествия осуществить оценку подготовленности группы к прохождению маршрута и, в случае изменения маршрута, заблаговременно

уведомить специализированные службы и туристов (экскурсантов);

составить паспорт маршрута с указанием плана прохождения маршрута, даты и длительности похода, участка трассы похода, мест ночлега, приютов, мест укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т.д. в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», введенным в действие на территории Луганской Народной Республики приказом Государственного комитета метрологии, стандартизации и технических измерений Луганской Народной Республики от 26.12.2016 № 145 «О введении в действие документов по стандартизации на территории Луганской Народной Республики», зарегистрированным в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики 19.01.2017 за № 24/1075;

иметь маршрутный лист, в котором указываются опасности и категории сложности маршрута и их уровень, а также «тактический план» и «план безопасности» маршрута, где подробно описываются действия группы, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций на определенном этапе маршрута (телефоны экстренной связи, время выхода на связь и пр.);

обеспечить информирование туристов (экскурсантов) о медицинских противопоказаниях к физическим и психическим нагрузкам при осуществлении ими данного путешествия (похода);

применять знаки на маршруте и сооружениях, используемых туристами во время путешествий (походов);

привлекать для оказания туристских услуг на маршрутах повышенной сложности профессионально подготовленных специалистов, имеющих специальную квалификацию, включая действия по обеспечению безопасности туристов в чрезвычайных ситуациях;

предоставлять туристам (экскурсантам) дополнительную информацию, включающую сведения об особенностях физических нагрузок, индивидуальном и групповом снаряжении и экипировке, включая средства индивидуальной защиты; о правилах пользования средствами индивидуальной защиты (страховочными веревками, шлемами, ледорубами и другим страховочным, спортивным и походным снаряжением и пр.); информацию о реальных и прогнозируемых климатических, барометрических условиях на маршруте, его состоянии и возможных опасностях и мерах по их локализации; информацию о погодных условиях, состоянии природных объектов (паводки, оползни, камнепады), состоянии коммуникаций, туристской инфраструктуры (дорог, мостов, маркировки маршрутов, приютов и т.д.).

7.4. Реализация услуг по сопровождению туристов осуществляется путем заключения договора на оказание услуг по сопровождению туристов между субъектом хозяйствования в сфере туризма, с одной стороны, и потребителем услуг по сопровождению туристов, с другой стороны. К

существенным условиям договора на оказание услуг по сопровождению туристов относятся:

сведения об исполнителе услуг по сопровождению туристов: полное наименование юридического лица, или фамилия, имя, отчество физического лица – предпринимателя;

сведения о заказчике в объеме, необходимом для предоставления услуг по сопровождению туристов;

общая стоимость услуги по сопровождению туристов в денежной единице, установленной в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики, действующим на дату заключения договора на оказание услуг по сопровождению туристов;

информация о потребительских свойствах услуги по сопровождению туристов – условия, место и сроки проведения похода;

права, обязанности и ответственность сторон;

сведения о порядке и сроках предъявления претензий в случае нарушения условий договора на оказание услуг по сопровождению туристов;

условия изменения и расторжения договора на оказание услуг по сопровождению туристов.

Иные условия на оказание услуг по сопровождению туристов определяются по соглашению сторон.

7.5. До выхода на туристский маршрут инструктор-проводник должен:

изучить паспорт туристского похода с указанием плана прохождения маршрута, информацию о его продолжительности, участках повышенной сложности, местах ночлега, приютах, местах расположения укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т. д.;

провести осмотр маршрута;

провести анализ возможных рисков для туристов на маршруте и предусмотреть меры для снижения выявленных рисков до приемлемого уровня (обеспечить туристов необходимым снаряжением, оборудованием и т. п.);

предоставить субъекту хозяйствования в сфере туризма – исполнителю услуг по сопровождению туристов информацию о своей квалификации с предъявлением соответствующих документов;

предоставить каждому туристу полную, достоверную и необходимую информацию, указанную в п. 6.3 настоящих Временных правил;

предоставить иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;

провести инструктаж туристов с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута);

проверить в случае необходимости документы о проведении профилактических медицинских прививок туристам и/или наличие справки о состоянии здоровья туриста.

7.6. На туристском маршруте инструктор-проводник должен:
постоянно контролировать соблюдение туристами требований личной безопасности;
информировать туристов о возникновении угрозы безопасности на маршруте;
оказывать помощь туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев в соответствии с «планом безопасности» маршрута;
оказывать первую медицинскую помощь пострадавшим туристам и организовывать доставку потерпевших в медицинские учреждения;
принять меры для обеспечения сохранности имущества туристов;
применять специальные средства индивидуальной защиты туристов и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
незамедлительно информировать руководителя субъекта хозяйствования в сфере туризма – исполнителя услуг по сопровождению туристов, исполнительный орган государственной власти в сфере туризма, администрации городов/районов, на территории которых осуществляется туристский поход, территориальные органы МЧС ЛНР и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на маршруте;
приостановить путешествие в случае угрозы возникновения чрезвычайного происшествия (ситуации) и вывести туристов в безопасную зону.

7.7. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций на маршруте инструктор-проводник обязан принять меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов), проинформировать территориальные органы МЧС ЛНР и следовать их указаниям.

VIII. Контроль качества исполнения экскурсионных услуг и услуг по сопровождению туристов

8.1. Контроль качества исполнения экскурсионных услуг и услуг по сопровождению туристов осуществляют исполнительный орган государственной власти в сфере туризма, а также туристские общественные организации в пределах компетенции в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

Исполняющий обязанности
Министра Совета Министров
Луганской Народной Республики

Е. В. Реус