**Введение**

Индустрия туризма многогранна. Множество предприятий, фирм и организаций участвует в обслуживании туристов. Среди туристских организаций выделяются туроператоры, занимающиеся производством туристского продукта, а затем реализующие его через туристские агентства, представляющие собой обширную сеть розничной торговли.

Возникновение бизнеса туроператоров связано с тем, что при увеличивающихся возможностях предложения гостинично-ресторанного обслуживания, а также в связи со строительством новых крупных туристских и курортных центров турист, купив тур, включающий только размещение и питание, не имеет возможности отдохнуть полноценно. Очевидно, что более значительные суммы денег расходуются туристами на досугово-развлекательные мероприятия. Кроме того, туристы не прочь заняться спортом, получить дополнительные курортные, бытовые и другие услуги. Вовлечение организаций, предприятий и фирм, предоставляющих такие услуги, в сферу туристского обслуживания, комплектация разнообразных тематических туров со специальным набором услуг - одна из основных задач туристского предпринимательства. В международном туризме действует множество туроператоров. В настоящее время такие фирмы представлены на рынке в виде мелких, средних предприятий, а также в виде крупных корпораций.

В настоящее время наблюдается активное проникновение капитала отдельных компаний на зарубежные туристские рынки. А с введением единого рынка Европы, предусматривающего свободное движение капиталов, этот процесс пойдет еще интенсивнее. Особенно высок процент иностранного участия в туристских фирмах Голландии, Бельгии, Австрии, Испании. Напротив, французские, итальянские и английские компании демонстрируют нежелание пускать на свой рынок "чужих".

Наиболее широко распространили свое влияние немецкие туроператоры, контролируя ряд крупнейших фирм за пределами своей страны. К примеру, концерн "ТУИ" имеет дочерние компании "Терра райзен" в Австрии и "Амбасадор туре" в Испании, совместное предприятие с австрийской национальной авиакомпанией - бюро путешествий "Туропа".

Наравне с туроператорами в развитых туристских странах действует множество турагентств, охватывая большой потребительский рынок, составляя друг другу рыночную конкуренцию.

Еще одной характерной особенностью туристского рынка на современном этапе является концентрация производства путем укрупнения отдельных производственных единиц и сосредоточения в рамках монополистического объединения большого числа предприятий.

Примером концентрации производства в туризме является возникновение гостиничных цепей. Образование гостиничных цепей играет свою определенную роль, оно позволяет продвигать на мировой рынок гостиничных услуг высокие стандарты обслуживания, а также способствует поддержке гостиничного обслуживания туристов.

Концентрация производства в туристской индустрии способствовала применению электронно-вычислительной техники и внедрению автоматизации в управление. Сегодня автоматизированные системы используются при бронировании гостиничных номеров, авиационных и железнодорожных билетов, прокате автомобилей и других услуг, необходимых во время путешествия. Использование автоматизированных систем управления привело к снижению себестоимости за счет сокращения административных и управленческих расходов, а также упрощения процедуры бронирования.

Глава I. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации

**[[1]](#footnote-1)1.1. Основные понятия. Цели, способы и принципы государственного регулирования туристской деятельности.**

В настоящем Федеральном законе используются следующие основные понятия:

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;

туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

туризм внутренний - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

туризм выездной - туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну;

туризм въездной - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;

туризм международный - туризм выездной или въездной;

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 самодеятельный- туризм, организуемый туристами самостоятельно;

[[2]](#footnote-2)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 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки 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;

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;

туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор);

[[3]](#footnote-3)турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент);

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 другие);

продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

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;

экскурсант - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика;

экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность 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;

[[4]](#footnote-4)инструктор-проводник - профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов;

туристская путевка - документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

Государство, признавая туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики Российской Федерации:

- содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития;

- определяет и поддерживает приоритетные направления туристской деятельности;

- формирует представление о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма;

- осуществляет поддержку и защиту российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

* обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
* охрана окружающей природной среды;
* создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;
* развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия.

[[5]](#footnote-5)Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности являются поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодеятельного туризма.

Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем:

* создания нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туристской индустрии;
* содействия в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;
* защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности;
* лицензирования туроператорской и турагентской деятельности, стандартизации в туристской индустрии, сертификации туристского продукта
* установления правил въезда в Российскую Федерацию, выезда из Российской Федерации и пребывания на территории Российской Федерации с учётом интересов развития туризма;
* создания благоприятных условий для развития туристской индустрии;
* налогового и таможенного регулирования;
* содействия кадровому обеспечению в сфере туризма;
* развития научных исследований в сфере туризма;
* содействия участию российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений в международных туристских программах;
* обеспечения картографической продукцией;
* иными способами, применяемыми в порядке, установленном законодательством РФ.

Координацию туристской деятельности в РФ осуществляет федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма.

**[[6]](#footnote-6)1.2.** **Лицензирование, стандартизация и сертификация. Обеспечение безопасности и страхование в туризме.**

В целях защиты прав и интересов туристов осуществляется лицензирование, стандартизация туроператорской и турагентской деятельности, а также объектов туристской индустрии, сертификация туристского продукта.

Порядок выдачи, условия действия, порядок приостановления и прекращения действия лицензии на осуществление туристской деятельности устанавливаются законодательством РФ. Данные о туроператорах и турагентах, получивших лицензии на осуществление туристской деятельности, вносятся в федеральный реестр туроператоров и турагентов.

Отказ туроператора или турагента от обязанностей сертификации туристского продукта, отрицательный результат сертификации туристского продукта, а также аннулирование действия сертификата соответствия влекут за собой приостановление или прекращение действия лицензии на осуществление туристской деятельности.

Под безопасностью туризма понимаются личная безопасность туристов, сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

[[7]](#footnote-7)Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания.

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.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны предоставить туристам достоверную информацию:

* о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
* [[8]](#footnote-8)об основных документах, необходимых для въезда в страну временного пребывания и выезда из страны временного пребывания;
* об опасностях, с которыми турист 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 РФ, находящихся в стране временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста;
* об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
* о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания;
* об иных особенностях путешествия.

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

[[9]](#footnote-9)Туроператоры, турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и др.).

Туроператоры и турагенты обязаны незамедлительно информировать органы исполнительной власти в сфере туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов, а также о невозвратившихся из путешествия туристах.

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.

Если законодательством страны установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий. Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране временного пребывания.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. По требованию туриста туроператор оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

**[[10]](#footnote-10)1.3. Объединения туроператоров и турагентов. Объединения туристов. Права и обязанности туриста.**

Туроператоры и турагенты в целях координации их предпринимательской деятельности, а также представления и защиты общих имущественных интересов могут создавать объединения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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 законодательством Российской Федерации.

Деятельность объединения туристов может быть направлена на организацию и содействие развитию самодеятельного туризма, просвещение населения в сфере туризма, защиту прав и интересов туристов, формирование общественного мнения о деятельности организаций туристской индустрии и решение иных задач.

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 природной 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;
* возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
* содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
* беспрепятственный доступ к средствам связи.

[[11]](#footnote-11)Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:

* + 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.

**[[12]](#footnote-12)1.4. Особенности реализации, формирования и продвижения туристского продукта.**

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, - между турагентом и туристом. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству в области защиты прав потребителей.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

* информация о туроператоре или турагенте, включая данные о лицензии и осуществление туроператорской или турагентской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
* сведения о туристе в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
* информация о туроператоре, включая данные о лицензии и осуществление туроператорской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
* достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта;
* дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;
* порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;
* права, обязанности и ответственность сторон;
* розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты;
* минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;
* условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;
* порядок и сроки предъявления претензий туристом.

[[13]](#footnote-13)Иные условия договора определяются по соглашению сторон.

Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

Турист вправе требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются.

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке;

- изменение сроков совершения путешествия;

- недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;

- резкое изменение курса национальных валют.

Туроператор или турагент не несёт ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать два размера стоимости туристского продукта. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

[[14]](#footnote-14)Туристская путёвка является письменным акцептом оферты туроператора или турагента на продажу туристского продукта и неотъемлемой частью договора, а также документом первичного учёта туроператора или турагента.

Урегулирование взаиморасчётов между туроператором или турагентом, направляющим туриста, и туроператором по приёму или лицами, предоставляющими конкретные услуги, входящие в тур, осуществляется на основании туристского ваучера.

Туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста.

Туроператор приобретает право на услуги, входящие в тур, на основании договоров с лицами, предоставляющими отдельные услуги, или с туроператором по приёму туристов, обеспечивающим предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

[[15]](#footnote-15)Конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, на формирование туристского продукта туроператору оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.

При продвижении туристского продукта туроператор и турагент несут ответственность за достоверность информации о туристском продукте в порядке, установленном законодательством РФ. Если письменная информация о туристском продукте содержит все существенные условия договора, предусмотренные Гражданским кодексом РФ, а также настоящим Федеральным законом, и оформлена как предложение, из которого усматривается воля туроператора или турагента заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовётся, такое предложение признаётся офертой (публичная оферта).

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

В договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться:

- условия продвижения и реализации турагентом туристского продукта;

- полномочия турагента на совершение сделок с туристами от имени туроператора;

- порядок взаимодействия туроператора и турагента в случае предъявления им претензий туристов по договору о реализации туристского продукта;

- условие, предусматривающее возможность осуществления выплат туристам страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случае [[16]](#footnote-16)заключения договора о реализации туристского продукта между туристом и турагентом;

- взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

**[[17]](#footnote-17)Глава II. Международное регулирование туристской деятельности**

**2.1. Правовой режим страны и международное право.**

Порядок въезда и пребывания иностранных граждан в той или иной стране, как и сама международная туристская деятельность, будет еще сравнительно долго находиться под строгим государственным контролем. Это связано прежде всего с существующими различиями в социально-экономическом развитии стран и народов, их разным пониманием таких категорий, как порядок, нравственность и законность. Существенные расхождения имеются также в представлениях об уровне общей цивилизованности и культуры.

В теоретическом аспекте порядок въезда иностранных туристов в ту или иную страну и связанная с этим степень "жесткости или мягкости" туристских формальностей находится в своеобразном равновесии с интересами самого государства в плане его безопасности, общественного правопорядка, а также прав и свобод граждан. Важно отметить, что правовой режим международного туризма складывается из совокупности норм права страны, постоянного проживания туриста и того государства, куда он совершает поездку. Поэтому упрощение туристских формальностей в каждой стране может идти по пути соответствия выверенной международной практики.

При полном совпадении норм права нескольких стран туристские формальности становятся у них едиными. Другими словами, все регламентирующие и ограничительные рамки фактически исчезают: для поездки из одной страны в другую не требуется ни заграничного паспорта, ни визы, ни прохождения пограничного контроля и таможни и т.д.

Систематические нарушения путешествующими лицами тех или иных норм и правил заставляют государства быть скорее "формалистами", чем гостеприимными хозяевами. А при таком строгом подходе турист в ходе поездки попадает уже не столько в "индустрию гостеприимства", сколько начинает сталкиваться с жесткой полицейско-административной системой, которая стоит на страже интересов данной страны и граждан, защищая ее от незаконных переселенцев, международного терроризма и других "напастей".

[[18]](#footnote-18)В международном туризме как виде деятельности участвуют три основные стороны:

1) туристы - потребители турпродукта, большая часть которого предоставляется в другом государстве;

2) турфирмы - производители и продавцы турпродукта (в данном случае имеются в виду все виды организаций, учреждений и предприятий, связанных с оказанием услуг туристам);

3) государственные органы, осуществляющие соответствующие распорядительные, административные и иные функции (паспортные, визовые, пограничные, таможенные, валютного контроля, санитарно-эпидемиологического надзора, лицензионные, сертификационные, контроля за режимом въезда и пребывания иностранцев, квотированному посещению отдельных территорий и т.д.).

В процессе взаимоотношений эти стороны образуют своего рода "треугольник".

При взаимодействии "туристов" и "турфирм" наиболее важно документальное оформление соглашения между ними, следовательно, требуется письменный договор, в котором зафиксированы все взаимные права и обязанности.

Для урегулирования отношений по стороне "туристы" - "государство" необходимо развернутое законодательство о загранпаспорте, паспортном и визовом режимах, таможенных, валютных, медико-санитарных нормах, правилах перемещения культурных и исторических ценностей, а также некоторых образцов флоры и фауны, порядке выезда из страны и въезда обратно, правовом положении иностранных граждан и прочее.

[[19]](#footnote-19)В дополнение к этому необходимы правовые нормы о защите прав потребителя, лицензировании международной туристской деятельности, сертификации туристского продукта, страховании в турпоездке, регулировании туристской рекламы и многое другое.

Несмотря на стремление ЕС привести туристское законодательство к единому знаменателю, в каждой стране имеются собственные подходы к регулированию туризма с упором на ту или иную сторону "треугольника". Во многих странах основные усилия направлены на регулирование стороны "турфирма - государство". Осуществляется это прежде всего в форме лицензирования туристской деятельности, т.е. определенного государственного разрешения, которое дается юридическим (их официальным представителям) и физическим лицам только в том случае, если:

- они могут подтвердить свой профессиональный уровень, достаточный для занятия туристской деятельностью;

- на них не распространяется действие норм уголовного или гражданского законодательства страны, определяющих ограничения на возможность занятия этим видом деятельности;

- они могут реально предоставить своим клиентам достаточные финансовые, банковские, материальные или иные гарантии для полной оплаты всех своих возможных издержек, могущих внезапно возникнуть в процессе туристской деятельности;

- они имеют страховой полис с достаточным покрытием, чтобы нести финансовую ответственность по обязательствам, вытекающим из своей профессиональной деятельности, и т.д.

[[20]](#footnote-20)Очень важна развитость и эффективность работы того государственного механизма, который отслеживает выполнение всех лицензионных и прочих условий туристской деятельности.

В ряде стран термин "лицензирование" законодательно фактически не закреплен, а вместе с тем государственные требования к турфирмам по их финансовой и иной ответственности перед клиентами, профессиональной подготовке руководителей и сотрудников, страхованию фирм и самих туристов очень даже строгие. Основные усилия там делаются на регулирование "треугольника" по стороне "турист - турфирма" и направлены на максимально полную защиту прав туристов-потребителей и постоянное повышение ответственности турфирм за качество турпродукта и других услуг. При таких подходах особое значение имеет общая информированность туриста о всех условиях предстоящей поездки, наличие стандартов и четких правил оформления и совершения тура, осведомленность туриста о порядке возможных действий с его стороны по последующему отстаиванию своих прав и законных интересов. Для этого во многих странах разрабатываются подробные инструкции.

Но введение подобных норм требует развитости туристского рынка, наличия совершенного законодательства, в первую очередь подробных стандартов сферы туризма и иных четко расписанных правил туристского обслуживания, которых в РФ до сих пор нет.

По данным ВТО, законодательные акты по регулированию туризма приняты в более чем в 100 странах мира. Они направлены на определение государственных задач в сфере развития туризма и средств их достижения, упорядочение туристских формальностей и уменьшение рисков при путешествиях, интенсификацию развития туристской индустрии, регулирование отношений между производителями и потребителями туристских услуг, а также на другие цели и задачи, решение которых невозможно без принятия отдельного закона о туризме.

[[21]](#footnote-21)Законодатели стран исходят из того, что облегчение туристской поездки, упрощение туристских формальностей и свободное перемещение туристов и повышение их безопасности требует единых дефиниций сферы туризма и унифицированной нормативно-правовой базы, которая достаточно легко регулировала бы взаимоотношения различных субъектов международного туристского рынка, независимо от направляющей и посещаемой страны, или целой цепочки стран по всему маршруту следования туриста.

В объединяющейся Европе еще в июне 1990 г. была принята Директива ЕС по содержанию туристских услуг и турпродукта в целом ("пэкидж-туры"). Для защиты прав потребителей в Директиве ЕС приведены к единому содержанию тексты контрактов между турфирмой и туристом-потребителем оговорены условия, взаимные права, обязанности и гарантии.

**2.2. Паспортные и таможенные формальности, санитарно-эпидемиологические и визовые правила.**

Заграничный паспорт (далее - загранпаспорт) - это официальный документ, удостоверяющий гражданство и личность человека, выезжающего за границу. Он выдается компетентными органами государства и служит подтверждением того, что его владелец является гражданином данного государства. Выдача загранпаспортов преследует прежде всего цель контроля за выездом за границу граждан данной страны.

Помимо обычных заграничных паспортов того или иного государства в международных поездках могут в отдельно оговоренных случаях использоваться также следующие документы:

- удостоверение личности иностранца или лица без гражданства, выданное государственными властями иностранному гражданину, постоянно проживающему на данной территории;

- дипломатические, консульские, служебные паспорта;

- семейные паспорта на мужа и жену с детьми;

- удостоверение личности ребенка.

[[22]](#footnote-22)В печати появляются сообщения о различных документах, которые будто бы дают возможность свободно путешествовать по миру. О них стоит рассказать поподробнее.

Паспорт гражданина мира, или "Паспорт Нансена". История этого документа связана с Лигой Наций и инициативой Ф. Нансена по замене национального заграничного паспорта иным документом, чтобы облегчить передвижение беженцев и лиц, утративших свои документы во время военных конфликтов. "Нансеновские паспорта" - временные удостоверения личности, введенные для беженцев и лиц без гражданства (апатридов) Лигой Наций по инициативе Ф. Нансена. Выдавались в 20-х гг. XX века на основании специального Женевского соглашения 1922 г. В настоящее время данный документ признается только несколькими странами: Буркина Фасо, Эквадор, Мавритания, Того, Замбия.

Паспорт почетного консула выдается правительствами ряда государств (Монако, Исландия, Сан-Марино, Турция, Австрия, Мальта, некоторые страны Латинской Америки) так называемым "друзьям своей страны", среди которых политические и общественные деятели, а также бизнесмены, оказавшие ей существенную помощь или спонсирующие крупные спортивные и иные мероприятия.

Паспорт Ватикана*.* Во всех странах мира этот документ официально признается как разновидность дипломатического паспорта. Он выдается официальным католическим лицам в ранге не ниже кардинала.

[[23]](#footnote-23)Паспорт римского католического ордена рыцарей Мальты. Итальянский Орден Рыцарей Мальты не имеет своей государственной принадлежности, но его паспорт признается более чем в 30 странах. Он выдается миссионерам и врачам, следующим к месту выполнения благотворительных акций и оказания помощи.

Паспорт Мальтийского ордена - учрежден организацией свободных предпринимателей, его продажная цена составляет порядка 50 тыс. долл. США. Подразделяется на несколько рангов - паспорт Графа, Герцога, Принца и прочее.

"Камуфляжные паспорта" - это паспорта так называемых "исчезнувших стран" (Британская Гайана, Британский Гондурас, Бирма, Датская Гайана, Новая Каледония, Родезия, Занзибар, Британская Вест Индия, Нидерландская Ист Индия, Цейлон, Верхняя Вольта, Новые Гебриды). Срок действия таких паспортов -10 лет, но эти "документы" своего рода реликвия и не более.

Аналогичная ситуация и с Белизским паспортом. В соответствии с принятым в 1981-1985 гг. законом государство Белиз (государство Британского Содружества в Центральной Африке) предлагает богатым инвесторам получить гражданство и паспорт, якобы дающий право на турпоездки в 80 стран мира. Поскольку посольства Белиза в России нет, то за паспортом надо ехать в страны, где таковое имеется.

Отношение к перечисленным "туристским документам" должно быть таким же, как к уникальным почтовым маркам и прочим редкостям. Они имеют определенную ценность, но в повседневной жизни редко используются.

В соответствии со ст. 7 Федерального закона "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ "основными документами, удостоверяющими личность гражданина РФ, по которым граждане РФ осуществляют выезд из РФ и въезд в РФ, признаются:

- паспорт;

- дипломатический паспорт;

- служебный паспорт;

- паспорт «моряка».

[[24]](#footnote-24)Если турист утратил паспорт, ему выдается свидетельство на въезд (возвращение) в РФ. Свидетельство является временным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ и дающим ему право на въезд (возвращение) на территорию РФ. Бланки свидетельств являются документами строгой отчетности.

Выдача свидетельств производится дипломатическим представительством или консульским учреждением РФ (под расписку) по письменному заявлению гражданина РФ на срок, необходимый для въезда (возвращения) на территорию РФ, но не свыше 15 дней.

При обращении по вопросу выдачи свидетельства заявитель представляет:

- документ (протокол, справку и т.д.), выданный компетентным органом страны пребывания, подтверждающий факт его обращения по поводу утраты паспорта;

- заявление установленного образца;

- 2 фотографии;

- документы, позволяющие идентифицировать личность заявителя, установить его место пребывания или место жительства в пределах РФ (водительские права или заверенные в установленном порядке письменные заявления не менее двух граждан РФ, подтверждающих личность заявителя).

При представлении заявителем указанных документов свидетельство может быть выдано без дополнительной проверки его личности. В случае отсутствия у заявителя документов, подтверждающих его личность, российское гражданство, место пребывания или место жительства в пределах РФ, дипломатическое представительство или консульское учреждение РФ для проведения проверки направляет соответствующий запрос в паспортно-визовую службу МВД России.

[[25]](#footnote-25)При выдаче свидетельства заявитель должен быть проинформирован о том, что он в 3-дневный срок с момента прибытия к месту пребывания или месту жительства в пределах РФ обязан сдать свидетельство в организацию, выдавшую паспорт.

На территории РФ свидетельство с проставленным штампом пограничного КПП может быть использовано в течение 10 дней с момента пересечения границы в качестве документа, удостоверяющего личность.

С увеличением числа выезжающих из России туристов резко возросло количество утерянных документов, причем кражи не являются единственной причиной. При утере паспорта необходимо незамедлительно связаться с посольством или консульством, где круглосуточно находится дежурный (телефоны в обязательном порядке должны быть у каждого туриста на обороте той же ксерокопии паспорта).

Многие турфирмы включают в договор с туристом пункт, предусматривающий, что "фирма не несет ответственности за правильность оформления загранпаспорта клиента". Вместе с тем такой "отсылочный" подход не всегда правомерен, так как, принимая документы у клиента, фирма в той или иной степени обязана проверять их содержание.

Помимо проверки паспорта на границе при выезде во многие страны в целях ведения туристской статистики при прохождении паспортного контроля требуется заполнить клером (латинскими буквами) соответствующий бланк карточку прибытия. Он обычно выдается на борту самолета, в поезде или непосредственно в пункте пропуска через границу. В него вписывается фамилия и имя в транслитерации (как это указано в самом заграничном паспорте), указываются место рождения (страна) и адрес постоянного места жительства (населенный пункт или страна).

[[26]](#footnote-26)При пересечении границы каждый турист должен пройти таможенный контроль. Практически во всех государствах существует порядок, что товары личного пользования, ввозимые и вывозимые туристами, освобождаются от таможенных платежей и пошлин. Имеются ограничения по беспошлинному перемещению определенного количества табачных изделий, вина и крепких алкогольных напитков, парфюмерии, кофе и чая, а также лекарств для личного потребления.

Для ввоза-вывоза ряда товаров практически во всех странах мира требуется специальное разрешение. К этой категории относятся: оружие, наркотики. В иных случаях к этой категории могут быть отнесены любые печатные и иные материалы, направленные на подрыв конституционного строя страны.

Важно знать, что "таможенная стоимость товара", перемещаемого через границу, определяется по его цене в розничной торговле. Турист обязан подтвердить стоимость покупки чеком с указанием места, времени и обстоятельств покупки. Поэтому всегда следует сохранять чек (счет, накладную) на ввозимую вещь. Таможенные власти в случае необходимости могут проверить стоимость по соответствующим каталогам или сделать запрос в соответствующие структуры Торгово-промышленной палаты РФ.

Наиболее частой ошибкой туристов является не декларирование валюты, которая в случае обнаружения таможенниками изымается. Вся наличная иностранная и российская валюта подлежит декларированию. Вывоз валюты регламентируется Инструкцией ЦБ РФ № 27 от 27 февраля 1995 г., где записано, что "туристам можно вывести иностранную валюту в эквиваленте 500 долл. США, превышение этой суммы должно быть подтверждено разрешением уполномоченного банка (действует в течение одного года)". Дорожные чеки и кредитные карточки не декларируются.

[[27]](#footnote-27)Вопрос о соблюдении в турпоездках предписанных медициной правил весьма важен, и сама жизнь это ежегодно наглядно доказывает. По данным ВОЗ, каждый год в мире регистрируется более 1000 случаев чумы, 100 000 случаев холеры и намного больше случаев тропической малярии. В России количество заболевших малярией ежегодно увеличивается, в том числе с летальным исходом. Ежегодно серьезные инфекционные заболевания в России регистрируются у нескольких миллионов человек, из них порядка 10 тыс. чел. умирает. Значительная часть опасных инфекций ввозится из-за границы.

Подготовка туристов к путешествию и их поведение в ходе поездки должно соответствовать рекомендациям ВОЗ и ВТО.

Десятая ассамблея ВТО указала на необходимость добиваться всяческой поддержки мер, касающихся охраны здоровья туристов, безопасности поездок и санитарного контроля за пищевыми продуктами. Участники ассамблеи призвали национальные туристские администрации тесно сотрудничать с органами здравоохранения своих стран в деле предоставления туристской информации медицинского характера всем заинтересованным лицам и турфирмам. Для информирования туристов и защиты потребителей ассамблея рекомендовала государственным органам и оперативному сектору туризма унифицировать свои правила с учетом документа "Медицинская информация и формальности при международных путешествиях".

В свою очередь, турфирма обязана проводить инструктаж туристов, отъезжающих в эндемичные страны, по профилактике карантинных и паразитарных заболеваний с выдачей индивидуальной Памятки гражданам, отъезжающим в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям (чума, холера, желтая лихорадка, ВИЧ-инфекция, малярия), заверенной подписью туроператора и печатью фирмы.

[[28]](#footnote-28)Помимо этого турфирма должна обеспечить туристов, отъезжающих в эпидемичные страны, препаратами для химиопрофилактики малярии, которые выдаются туристу под расписку в соответствии с рекомендациями ВОЗ и Госсанэпиднадзора России.

Для въезда в другое государство помимо действительного заграничного паспорта требуется соблюдение установленного порядка получения соответствующего разрешения - визы.

Виза - соответствующая отметка (штамп, марка, вклейка и т.д.) в паспорте иностранного гражданина. Виза выдается официальными (консульскими) властями того государства, куда следует владелец паспорта, в подтверждение того, что последнему разрешен въезд в данную страну. Виза также может представлять собой отдельный документ, выдаваемый въезжающему в страну иностранцу.

Визы представляли собой чернильные оттиски печатей, в которые заносились даты предполагаемого въезда и выезда, соответствующие срокам приобретенного туристом тура. Затем большинство стран перешло на наклейку бланка со сложной защитой на одну из страниц паспорта. Характерно, что степень защиты такого бланка ежегодно совершенствуется. На проставляемую в паспорте визу США переносится мультимедийным способом фотография туриста, степень защиты такой визы от подделок чрезвычайно высока.

Но виза - это только часть вопроса, связанного с въездом в другую страну и существующими туристскими формальностями. Все больше государств требуют от въезжающих к ним иностранных туристов, кроме паспорта и визы, обратного билета и ваучера турфирмы, иметь еще и денежные средства, достаточные для цивилизованной поездки. Хотя виза и является основным документом для посещения другого государства, следует знать, что она не дает гарантии, что зарубежная поездка обязательно состоится. Виза лишь подтверждает, что паспорт туриста зарегистрирован в консульском учреждении государства, которое предстоит посетить. Окончательное решение о въезде в то или иное государство будет принято лишь соответствующими иммиграционными (пограничными, полицейскими и прочими компетентными органами) властями на границе данного государства.

[[29]](#footnote-29)При въезде в страну турист по требованию пограничных властей обязан сообщить, сколько дней он будет там находиться, одновременно предъявить необходимую на этот срок сумму. Платежеспособность иностранца может подтвердить кредитная карточка, туристский ваучер с отметкой принимающей стороны, гарантирующий туристу полный пансион, или дорожные чеки. Считается, что такие правила позволяют бороться с бытовой преступностью иностранцев, а также сокращают приток нелегальных иммигрантов.

Рекомендации ВТО относительно туристских виз следующие:

- безвизовый въезд разрешен на срок до 3 дней;

- виза действительна в течение 12 месяцев (для одного или нескольких въездов) во всех пунктах, по всем маршрутам, открытым для передвижения туристов, всеми видами транспорта;

- взаимное признание визы рядом государств;

- в исключительных случаях возможность выдачи визы на КПП въезда или разрешение въезда на 72 ч.

[[30]](#footnote-30)Практически во всех странах во время поездки нельзя переоформить визу (напр.: с туристской на студенческую или продлить ее срок), для этого придется возвращаться и снова подавать документы в посольство.

Отказывают в визах в основном по следующим причинам (заметим, что посольство не обязано их называть):

- неправильно (умышленно или неумышленно) оформленные документы (приглашения, паспорта, срок которых истекает менее чем через 6 месяцев; отсутствие согласия одного из родителей на выезд ребенка). В таких случаях следует рекомендация заново оформить или собрать недостающие документы;

- если у посольства возникают сомнения или подозрения относительно личности заявителя, например не потенциальный ли иммигрант этот мужчина или не был ли судим или не подозревается ли в принадлежности к террористическим, экстремистским или иным "опасным" организациям тот или иной заявитель.

Ряд посольств пытаются перейти на получение документов только от тех турфирм, которым они "доверяют", но такое своего рода обособление ("аккредитация при посольстве") должно идти на гласной основе, без заведомого преимущества перед другими фирмами.

В основном этот нежелательный для туризма процесс личной явки туристов в посольство или "выделения" отдельных турфирм связан с проблемой негативного поведения туристов в посещаемых странах.

Национальная туристская администрация совместно с МИД России и другими заинтересованными ведомствами принимает все меры, чтобы как-то ослабить напряжение, связанное с турпоездками.

Важно помнить, что в случаях, если виза была получена и проставлена в паспорте, но турпоездка по каким-то причинам перенесена на более позднее время, то необходимо аннулировать визу в посольстве и запросить новую.

**[[31]](#footnote-31)2.3. Страхование и безопасность международного туризма. Лицензирование и сертификация.**

Практика международного туризма показывает, что с увеличением количества путешествующих и расширением географии поездок резко возрастает необходимость более полного учета специфики поездок и соблюдения мер безопасности.

Кроме того, к вопросам безопасности относятся и другие проблемы - эпидемии, ВИЧ-инфекция, криминогенные ситуации и преступность, распространение наркотиков, проституция, вандализм и иные формы насилия, пиратство, военные осложнения и перевороты, терроризм, а также рассмотрение всех возможных рисков, связанных с туристами, местными жителями, турфирмами и индустрией туризма в целом.

Оплата медицинской помощи туристу за границей осуществляется согласно условиям, предусмотренным полисом медицинского страхования, поэтому до отъезда следует обязательно застраховаться и внимательнейшим образом уяснить все детали медицинской и прочей страховки. Если у туриста отсутствует требуемый в посещаемой стране полис медицинского страхования, все расходы за оказание медицинской помощи он будет оплачивать сам.

По существующим правилам многие государства не выдают туристских виз, если у туриста отсутствует медицинская страховка. Но ряд стран пока этого не требует, прежде всего потому, что не могут в полной мере обеспечить гарантируемой квалифицированной медицинской помощью в любом месте и в любое время.

Страхование медицинских расходов, как правило, предусматривает расходы на размещение в больнице, амбулаторное или стационарное лечение, покупку лекарств, диагностические исследования, а также в случае летального исхода - доставку тела на родину или его захоронение за границей.

[[32]](#footnote-32)Кроме того, применяются следующие виды страхования:

- страхование финансового риска турфирм, включая страхование имущества, транспорта, и их ответственности по искам туристов, их родственников, особенно в случае смерти туриста и необходимости доставки его тела на родину;

- страхование туристов в зарубежных поездках, в случае потери документов, отставания от группы и т.д.;

- при поездках на горнолыжные курорты, например в Альпы, -страхование от отсутствия снега, его невыпадения, причем компенсация выплачивается даже в случае, если турист был вынужден переехать на другой альпийский курорт.

Турфирмы ориентируются на те виды страхования, которые могут защитить их самих от чрезмерных претензий туристов, с одной стороны, и от финансовых рисков - с другой.

Вместе с тем основной проблемой становится не получение возмещения, а элементарное незнание туристами порядка действий при наступлении страхового случая. Одна треть из них действовала, не соблюдая указанных в страховом полисе рекомендаций, и на практике это приводило к тому, что лечение переломов и даже простудных заболеваний им пришлось оплачивать за свой счет. Одной из основных проблем простудных заболеваний является несоблюдение туристами общих правил поведения в кондиционированных помещениях. Многие из них, придя с жары, усаживаются под холодную струю воздуха, пребывание под которой даже незначительное время приводит к простуде.

В любой поездке насущной потребностью становится необходимость иметь международный страховой полис, на основании которого можно было бы получить за рубежом качественные услуги, а также произвести их оплату в любой стране мира. Имеющим международный страховой полис на весь период пребывания за границей без дополнительной оплаты могут быть предоставлены:

- необходимая экстренная медицинская помощь;

- оплата расходов как на амбулаторное, так и стационарное лечение;

- экстренная стоматологическая помощь;

- услуги по медицинской транспортировке всеми видами транспорта;

- доставка родственников к месту происшествия и обратно;

- квалифицированная юридическая помощь и защита.

[[33]](#footnote-33)В страховании туристов и путешественников никакой "добровольности" быть не может, так как здесь от самого туриста практически ничего не зависит. Поэтому многие страны идут по пути введения обязательного страхования: при подаче документов на визу требуется предъявить и страховой полис на поездку, иначе виза не будет выдана.

Исходя из международной практики, как правило, не подлежат возмещению расходы, понесенные застрахованным туристом, если страховой случай (например, нанесение телесных повреждений) произошел из-за противоправных действий застрахованного или в результате участия туриста в восстаниях, народных волнениях, бунтах, военных действиях, а также будучи в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или при попытке самоубийства. Ни одна страховая компания не оплатит расходов на лечение хронических, психических, венерических заболеваний. Как правило, не будет компенсироваться моральный ущерб, понесенный из-за невозможности по причине болезни участвовать в экскурсиях и других мероприятиях туристской программы. Плата за страхование (страховой взнос) зависит от посещаемой страны, маршрута, продолжительности поездки, суммы страхового покрытия. Возраст также имеет значение, так как чаще всего фирмы отказываются страховать лиц старше 70-75 лет и детей до 3 лет.

[[34]](#footnote-34)Договорные отношения вообще не подлежат страхованию. К страхованию "невозможности совершить поездку" могут относиться случаи по "не вылету туристов" из-за задержки рейсов, перенесения их сроков, а также случаи, связанные с отказом выдачи туристских виз, в связи с болезнью туриста, гибели его имущества и прочее.

Учитывая немалую степень риска (ответственность не только за турфирму, но и за всю цепочку ее партнеров, включая гостиницу, перевозчика и прочее) большинство страховых компаний не намерены давать такие гарантии даже крупным и известным турфирмам.

Получение виз во многие страны Европы требует наличия страхового полиса, действительного на весь срок поездки. Полис должен быть выдан "надежной и платежеспособной компанией". Если семья путешествует вместе, то застрахованы должны быть все ее члены. В страховой договор следует включать возмещение расходов, связанных с внезапным заболеванием, транспортировкой внутри посещаемой страны и возвращением на родину.

Лицензирование туристской деятельности - действенная мера по недопущению проникновения на туристский рынок недобросовестных предпринимателей, защиты прав потребителей, созданию условий для соблюдения как российского, так и зарубежного законодательства.

Но важно не само лицензирование, а тот механизм, который на местах будет поддерживать уровень обслуживания и соблюдение всех лицензионных условий. Сложность раздельного лицензирования заключается в отсутствии четких государственных стандартов, позволяющих реально различать на российском рынке туроператора и турагента.

[[35]](#footnote-35)Под сертификацией понимается проверка соответствия предоставляемых услуг государственным требованиям, которые направлены на предотвращение ущерба для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды. Документом, подтверждающим безопасность предоставляемых услуг, является сертификат соответствия, выдаваемый на срок до трех лет. Одновременно предприятие может получить лицензию на использование государственного знака безопасности.

Сертификация на соответствие безопасности носит обязательный характер для всех субъектов хозяйственной деятельности. Законодательными актами установлен запрет на рекламу деятельности по предоставлению услуг без сертификата соответствия. Должностные лица и предприниматели могут быть оштрафованы в размере до ста минимальных окладов за предоставление не сертифицированных услуг или несанкционированное использование знака соответствия требованиям безопасности.

Сертификация услуг в России, как и в любой стране мира, осуществляется в целях предупреждения реализации услуг, опасных для жизни, здоровья и имущества человека и окружающей среды. Она является общепринятым механизмом регулирования отношений в области обеспечения обслуживания населения.

**Глава III. Сравнение международного и российского регулирования туристской деятельности**

**3.1. Визовые правила**

При въезде в страну турист по требованию пограничных властей обязан сообщить, сколько дней он будет там находиться, одновременно предъявить необходимую на этот срок сумму. Платежеспособность иностранца может подтвердить кредитная карточка, туристский ваучер с отметкой принимающей стороны, гарантирующий туристу полный пансион, или дорожные чеки. Считается, что такие правила позволяют бороться с бытовой преступностью иностранцев, а также сокращают приток нелегальных иммигрантов. Согласно Федеральному закону "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" контроль за наличием виз или иных разрешений на въезд лиц в иностранное государство является обязанностью транспортной компании (перевозчика пассажиров). В связи с этим органы пограничного контроля ФПС России не проверяют наличие иностранных виз, а также ваучеров, приглашений гостиниц, как это было ранее.

**3.2. Безопасность и страхование в туризме**

Вопрос о соблюдении в турпоездках предписанных медициной правил весьма важен, и сама жизнь это ежегодно наглядно доказывает. По данным ВОЗ, каждый год в мире регистрируется более 1000 случаев чумы, 100 000 случаев холеры и намного больше случаев тропической малярии. В России количество заболевших малярией ежегодно увеличивается, в том числе с летальным исходом. Ежегодно серьезные инфекционные заболевания в России регистрируются у нескольких миллионов человек, из них порядка 10 тыс. чел. умирает. Значительная часть опасных инфекций ввозится из-за границы.

Подготовка туристов к путешествию и их поведение в ходе поездки должно соответствовать рекомендациям ВОЗ и ВТО. В документе Генеральной ассамблеи ВТО в разделе "Безопасность и защита туристов и туристских объектов" говорится, что "Профилактика заразных болезней должна включать образование туристов, вакцинацию (например, против "желтой лихорадки"), и профилактическое лечение (например, в случае с малярией)".

Десятая ассамблея ВТО указала на необходимость добиваться всяческой поддержки мер, касающихся охраны здоровья туристов, безопасности поездок и санитарного контроля за пищевыми продуктами. Участники ассамблеи призвали национальные туристские администрации тесно сотрудничать с органами здравоохранения своих стран в деле предоставления туристской информации медицинского характера всем заинтересованным лицам и турфирмам.

По существующим правилам многие государства не выдают туристских виз, если у туриста отсутствует медицинская страховка. Но ряд стран пока этого не требует, прежде всего потому, что не могут в полной мере обеспечить гарантируемой квалифицированной медицинской помощью в любом месте и в любое время. Если у туриста отсутствует требуемый в посещаемой стране полис медицинского страхования, все расходы за оказание медицинской помощи он будет оплачивать сам.

С учетом быстрого развития выездного туризма и расширения географии поездок, все сильнее ощущается спрос, на страховое покрытие медицинских и иных непредвиденных расходов российских туристов. Страхование медицинских расходов, как правило, предусматривает расходы на размещение в больнице, амбулаторное или стационарное лечение, покупку лекарств, диагностические исследования, а также в случае летального исхода - доставку тела на родину или его захоронение за границей.

В любой поездке необходимо иметь международный страховой полис, на основании которого можно получить за рубежом качественные услуги, а также произвести их оплату в любой стране мира. Имеющим международный страховой полис на весь период пребывания за границей без дополнительной оплаты могут быть предоставлены:

- необходимая экстренная медицинская помощь;

- оплата расходов как на амбулаторное, так и стационарное лечение;

- экстренная стоматологическая помощь;

- услуги по медицинской транспортировке всеми видами транспорта;

- доставка родственников к месту происшествия и обратно;

- квалифицированная юридическая помощь и защита.

В страховании туристов и путешественников никакой "добровольности" быть не может, так как здесь от самого туриста практически ничего не зависит. В соответствии с Федеральным законом "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" оплата медицинской помощи туристу за границей осуществляется согласно условиям, предусмотренным полисом медицинского страхования.

Существенные изменения в данный порядок были внесены Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в ст. 17 которого указывается: "Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания".

Исходя из международной практики, как правило, не подлежат возмещению расходы, понесенные застрахованным туристом, если страховой случай (например, нанесение телесных повреждений) произошел из-за противоправных действий застрахованного или в результате участия туриста в восстаниях, народных волнениях, бунтах, военных действиях, а также будучи в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или при попытке самоубийства. Ни одна страховая компания не оплатит расходов на лечение хронических, психических, венерических заболеваний. Плата за страхование (страховой взнос) зависит от посещаемой страны, маршрута, продолжительности поездки, суммы страхового покрытия. Возраст также имеет значение, так как чаще всего фирмы отказываются страховать лиц старше 70-75 лет и детей до 3 лет. Учитывая, что проблема обязательного медицинского страхования для России новая и достаточно сложная, турфирмам и туристам имеет смысл в каждом конкретном случае перед той или иной заграничной поездкой получить консультации и разъяснения в страховых компаниях.

В Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", рекомендациях ВТО и в документах международных конференций по туризму много говорится о важности подготовки туристов к поездке, обязательности получения "необходимой и достоверной информации об обычаях местного населения, религиозных обрядах и святынях". Строгое следование местным обычаям, в том числе соблюдение правил о «допустимой одежде» - это поможет избежать многих недоразумений и осложнений, возникающих во время поездки в Египет и другие исламские страны.

В Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" указано: "государственное регулирование туристской деятельности осуществляется путем защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности". В Законе записано, что "федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания".

Будем надеяться, что рано или поздно Россия последует опыту Германии и государственные службы предложат турфирмам и туристам конкретные рекомендации по каждой из проблемных стран с подробным описанием того, чего же именно там следует опасаться туристу и как себя там следует вести.

**3.3. Таможенный контроль**

При пересечении границы каждый турист должен пройти таможенный контроль. Практически во всех государствах существует порядок, что товары личного пользования, ввозимые и вывозимые туристами, освобождаются от таможенных платежей и пошлин. Имеются ограничения по беспошлинному перемещению определенного количества табачных изделий, вина и крепких алкогольных напитков, парфюмерии, кофе и чая, а также лекарств для личного потребления. Для ввоза-вывоза ряда товаров практически во всех странах мира требуется специальное разрешение. К этой категории относятся: оружие, наркотики.

Важно знать, что "таможенная стоимость товара", перемещаемого через границу, определяется по его цене в розничной торговле. Турист обязан подтвердить стоимость покупки чеком с указанием места, времени и обстоятельств покупки. Поэтому всегда следует сохранять чек (счет, накладную) на ввозимую вещь. Таможенные власти в случае необходимости могут проверить стоимость по соответствующим каталогам или сделать запрос в соответствующие структуры Торгово-промышленной палаты РФ.

В соответствии со статьями Таможенного кодекса России:

- все лица при пересечении границы несут равную ответственность по уплате таможенных пошлин, налогов на добавленную стоимость и акцизов, таможенных сборов;

- для упрощенного порядка перемещения товаров необходимо, чтобы товары не были предназначены для производственной или иной коммерческой деятельности, т.е. они должны быть только для личного использования или потребления туристом или членами его семьи;

- некоторые товары могут ввозиться в упрощенном льготном порядке, но в ограниченных количествах - спиртные напитки до 6-15 л, табачные изделия до 3 тыс. шт.

**Заключение**

Исследования современных экспертов показывают, что состояние мировой индустрии туризма, несмотря на объективные трудности последних лет, в целом демонстрирует стабильность и сохраняет позиции крупнейшего, высокодоходного и быстро развивающегося сектора мировой экономики. Этим объясняется повышенный интерес к сфере туризма со стороны правительств большинства стран мира, имеющих влиятельные структуры исполнительной власти для обеспечения эффективной государственной политики его развития. В ближайшие годы туристские рынки развитых индустриальных стран будут стабильно расти вследствие увеличения доступности туризма для более широких слоёв общества и частоты туристских поездок. Для новых и развивающихся туристских рынков характерны тенденции сохранения динамичного роста и соответствующего увеличения бюджетных доходов в ближайшее десятилетие. Ожидается постепенное смещение акцентов в развитии туризма от традиционных рынков Западной Европы, США, Японии и Канады к альтернативным рынкам, таким как Центральная и Восточная Европа, включая Россию, Китай, Южная Корея, Мексика, а также некоторые страны Ближнего Востока.

Специалисты отмечают, что рост массовости и доступности международного туризма, взаимосвязь международного туристского обмена с экономико-социальными, интеграционными процессами в обществе обусловили появление в мире множества правительственных и неправительственных организаций и агентств, связанных с развитием туристской индустрии в мировом сообществе. Таким образом, для России перспективы международного сотрудничества в сфере туризма, можно сказать, безграничны. При этом такое сотрудничество наиболее эффективно может реализоваться в системе международных туристских организаций.

Но если туристский бизнес в целом демонстрирует высокие показатели профессионального и качественного роста, всё более активное использование информационных технологий, то роль государственных органов в регулировании туристской деятельности в России по-прежнему остаётся крайне неэффективной. Чаще всего она ограничивается лишь допуском на туристский рынок через механизм лицензирования и аккредитации, разработку законов и регламентирующих актов. Осуществляя координацию деятельности предприятий сферы туризма путём подготовки и реализации общих и целевых программ развития на федеральном и региональном уровне, органы законодательной и исполнительной власти не вникают порой в сущность проблем, реально волнующих предпринимателей, не используется дифференцированный подход к решению тех или иных вопросы развития туристской индустрии. Хотя во многих программах продекларировано, что для развития туризма и эффективного управления им на региональном уровне с учётом местного и международного опыта и научной методологии используется концепция «устойчивого развития туризма», которая всё ещё испытывает немалые трудности в преодолении административных барьеров на пути своего развития и встраивания в мировой туристский рынок.

**Список литературы:**

1. Маринин М.М.

Туристские формальности и безопасность в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2003.

2. Квартальнов В.А.

Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001.

3. Толковый словарь туристских терминов: Туризм. Туристская индустрия.

Туристский бизнес / Авт.-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М. –

Афины: INFOGROUP, 1994.

4. Международный туризм: Правовые акты / сост. Н.И Волошин. – М.:

Финансы и статистика, 2000.

5. Сенин В.С.

Организация международного туризма: Учебник. – М.: Финансы и

статистика, 2000.

6. Ушаков Д.С.

Технологии выездного туризма: Учебное пособие. – Москва: ИКЦ «Март»;

Ростов-н/Д: Издательский центр «Март», 2005.

7. Енджейчик Ирена

Современный туристический бизнес. Экостратегии в управлении фирмой:

Пер. с польск. – М.: Финансы и статистика, 2003.

8. Биржаков М.Б.

Введение в ТУРИЗМ – Спб. «Издательский дом Герда», 2006.

9. Туризм: учебник / В.Ф. Буйленко. – Ростов н/Д: Феникс; Краснодар:

Неоглори, 2008.

1. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-1)
2. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-2)
3. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-4)
5. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Туризм: учебник/В.Ф. Буйленко. – Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. – 411, [5] с. [↑](#footnote-ref-6)
7. Туризм: учебник/В.Ф. Буйленко. – Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. – 411, [5] с. [↑](#footnote-ref-7)
8. Туризм: учебник/В.Ф. Буйленко. – Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. – 411, [5] с. [↑](#footnote-ref-8)
9. Туризм: учебник/В.Ф. Буйленко. – Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. – 411, [5] с. [↑](#footnote-ref-9)
10. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-10)
11. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-11)
12. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-12)
13. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-13)
14. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-14)
15. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-15)
16. Туризм: нормативные правовые акты: Сборник актов/Составитель Н.И.Волошин. – М.: Финансы и статистика, 1998 – 432 с. [↑](#footnote-ref-16)
17. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-17)
18. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-18)
19. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-19)
20. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-20)
21. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-21)
22. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-22)
23. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-23)
24. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-24)
25. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-25)
26. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-26)
27. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-27)
28. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-28)
29. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-29)
30. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-30)
31. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-31)
32. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-32)
33. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-33)
34. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-34)
35. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме

    М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с. [↑](#footnote-ref-35)