



Государственное бюджетное учреждение
дополнительного образования
Республики Марий Эл
«Детско-юношеский центр «Роза ветров»

Туристический менеджмент

Нормативно-правовые акты в сфере туризма

Йошкар-Ола,
2020

Слепнёва Светлана Георгиевна,
методист ГБУДО Республики Марий Эл
«ДЮЦ «Роза ветров»,
экскурсовод (гид) I категории

Туристический МЕНЕДЖМЕНТ

- Туризм – известное явление, которое каждый человек непременно связывает с отдыхом, приятным время препровождением. Туризм – одна из ведущих из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики непроеизводственной сферы, предприятия и организации которой удовлетворяют потребности туристов в материальных и нематериальных услугах. Основная функция туризма – обеспечить человека полноценным и рациональным отдыхом.



ЭЛИТА ТРЕВЕЛ
АГЕНТСТВО КОМФОРТНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ

Туристический МЕНЕДЖМЕНТ

- Развитием и деятельностью туризма в России руководит специальный орган: Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)



Федеральное агентство
по туризму



Туристический менеджмент

Задачами государственной политики в сфере туризма являются:

- предоставление гражданам России возможности заниматься туризмом при соблюдении индивидуального и коллективного права;
- обеспечение социальной необходимости в туристском обслуживании (все желающие должны получить доступ к туристским услугам);
- выделение приоритетных направлений развития туризма, исходя из потребностей различных социально-демографических групп населения;
- постоянное повышение качества обслуживания туристов и экскурсантов на основе внедрения программно-целевых методов управления качеством и системы стандартизации;
- внедрение программных принципов комплексного обслуживания туристов и совершенствование структуры материальной базы туризма;
- создание благоприятных экономико-правовых условий для развития национального туристского бизнеса.

Туристический менеджмент

- Менеджмент в туризме – это совокупность методов, принципов, способов, управленческих приемов, форм и средств, которые способствуют эффективному управлению сферами туристического производства и персоналом, занятым в сфере обслуживания туристической деятельности.
- Каждый объект, занятый в сфере туризма, имеет свой стиль руководства и основные функции эффективного управления, как персоналом, так и своими возможностями. Менеджмент в туризме призван оказывать на все субъекты туризма управленческое воздействие, которое будет способствовать их развитию и усовершенствованию всей деятельности в целом.



Туристический менеджмент

- Главными задачами менеджмента в туризме являются достижение высокой эффективности в его сферах, наилучшее использование природного потенциала и качественное и продуктивное руководство сферы, которое принесет положительный экономический эффект.
- Менеджмент в туризме представляет собой выполнение и реализацию наилучших и наиболее эффективных управленческих задач в системе «человек-человек».



Туристический МЕНЕДЖМЕНТ

- Менеджер по туризму – это специалист в отрасли туризма, который занимается организацией туристических поездок клиентов. В настоящее время это одна из самых востребованных профессий в индустрии отдыха и развлечений.



Туристический менеджмент

- Обязанности менеджера по туризму, работающего в туроператоре: разработка маршрутов; составление экскурсионных программ и развлечений; бронирование мест в отелях; выкуп билетов на регулярные авиарейсы; организация чартерных авиарейсов; переговоры с принимающей стороной; оформление страховок и виз; формирование пакетов туров; заключение договоров с турагентствами; проведение рекламных кампаний; разрешение конфликтных ситуаций с представителями принимающей стороны.



Туристический менеджмент

- В турагентствах работа менеджера по туризму заключается в следующем: прием звонков; консультирование потенциальных клиентов (лично и по телефону); предоставление путеводителей, каталогов, карт; изучение предложений на рынке и оптимальный подбор тура по запросу клиента; взаимодействие с менеджерами из туроператоров; оформление договора с клиентом.



Туристический менеджмент

Плюсы

- перспективность отрасли в целом и постоянная востребованность в кадрах; возможность побывать во многих странах как часть работы или по горящим путевкам и спецпредложениям на отдыхе;
- высокий уровень зарплаты;
- многопрофильность профессии менеджера по туризму позволяет работать с любым уровнем образования и опыта, работа найдется любому;
- при приёме на работу нет жесткого образовательного ценза.

Туристический менеджмент

Минусы:

- высокая ответственность;
- частые стрессовые ситуации в случае производственных неувязок и форс-мажорных обстоятельств (может быть задержан самолет, начаться стихийное бедствие или война, туристов может не выпустить таможня и т.д.);
- поездки в разные страны носят производственный характер и полностью расслабиться и наслаждаться отдыхом невозможно;
- туристы могут беспокоить звонками в любое время суток, и менеджеру надо спокойно реагировать и отвечать на возникшие вопросы, решать проблемы с принимающей стороной в пользу клиента;
- сезонность работы и зависимость от этого уровня зарплаты.

Туристический менеджмент

- Менеджмент в туризме должен быть ориентирован на развитие не отдельных туристических предприятий, а региона в целом. На туризм влияют и экономика, и политика, и экология, в свою очередь, туризм так же влияет на них. Местные бюджеты постоянно получают вливания от туризма, повышая тем самым экономику края.
- Чем больше услуг предлагается туристам, тем больше их будет куплено и больше денег останется в регионе. Развитие местного производства и услуг зависит от количества планируемых посещений. Очень часто дополнительно строятся здания и сооружения, но в то же время, создается загруженность дорог и убирается больше мусора.

Законодательство Российской Федерации

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями).
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».
3. Концепция развития дополнительного образования детей, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 04.09.2014 № 1726 – р.
4. Постановление главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172 – 14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».
5. Устав ГБУДО Республики Марий Эл «Детско-юношеский центр «Роза ветров».

Нормативно-правовые акты в сфере туризма

Международные акты

- **Всеобщая декларация прав человека** (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948г). Статья 24 закрепляет за каждым человеком «право на отдых и свободное время, включая разумное ограничение рабочего времени и периодически оплачиваемые отпуска»
- **Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах** (принят Генеральной Ассамблеей ООН 16 декабря 1966г). Статьи 7 и 15: государства «обязуются обеспечить каждому человеку право на отдых, свободное время, разумное ограничение рабочего времени и периодически оплачиваемые отпуска, а также оплату за праздничные дни»
- **Международный пакт о гражданских и политических правах** (принят Генеральной Ассамблеей ООН 16 декабря 1966г). Статьи 1 и 12 : «Для обеспечения своего культурного развития все народы имеют право свободно распоряжаться естественными богатствами и ресурсами»; «Каждому гражданину принадлежит право на свободное передвижение и право покидать любую страну, включая собственную»



Нормативно-правовые акты в сфере туризма

Международные акты

- **Конвенция о таможенных льготах для туристов**, заключенная в г. Нью-Йорке 4 июня 1954 г.; - Конвенция о таможенных льготах для туристов, заключенная в г. Нью-Йорке 4 июня 1954 г.;
- **раздел XXII Договора о функционировании Европейского союза**, подписанного в г. Риме 25 марта 1957 г.; -
- **Рекомендации, касающиеся наиболее эффективных мер обеспечения общедоступности музеев**, принятые в г. Париже 14 декабря 1960 г. на 11-ой сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО;
- **Рекомендация ЮНЕСКО "О сохранении красоты и характера пейзажей и местностей"**, принятая в г. Париже 11 декабря 1962 г. на 12-ой сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО;
- **Международная конвенция по контракту на путешествие (CCV)**, заключенная в г. Брюсселе 23 апреля 1970 г.; - Конвенция об охране всемирного культурного и природного наследия, заключенная в г. Париже 16 ноября 1972 г.;
- **Международная гостиничная конвенция** касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (МГА/ФУААВ) 1975 года;
- **Гаагская декларация межпарламентской конференции по туризму** 1989 г., принятая в г. Гааге 10 - 14 апреля 1989 г.;
- **Соглашение о сотрудничестве в области туризма**, заключенное в г. Ашхабаде 23 декабря 1993 г. - Глобальный этический кодекс туризма, принятый в г. Сантьяго 1 октября 1999 г. Резолюцией а/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации.

Нормативно-правовые акты в сфере туризма

Федеральные акты

- **Федеральный закон** от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
 - ✓ определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации;
 - ✓ регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
 - ✓ определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.
- **Налоговый кодекс Российской Федерации:** порядок налогообложения КоАП Российской Федерации: меры адм. ответственности за нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»: порядок осуществления государственного контроля за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Нормативно-правовые акты в сфере туризма

Федеральные акты

- **Гражданский кодекс Российской Федерации:** вопросы заключения и исполнения договора о реализации туристского продукта, договора страхования ответственности туроператора и банковской гарантии для финансового обеспечения ответственности туроператора; возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом; о сроках исковой давности; иные вопросы); - Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ФЗ от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании", в соответствии с которым осуществляется стандартизация и классификация объектов туристской индустрии и др.
- **Федеральный закон** от 24 июля 2009 г. N 209-ФЗ "Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"
Федеральный закон от 20 декабря 2004 г. N 166-ФЗ "О рыболовстве и сохранении водных биологических ресурсов"
Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 "О средствах массовой информации"
Федеральный закон от 15.08.1996 N 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию"

Нормативно-правовые акты в сфере туризма

Подзаконные акты

- **Постановления Правительства РФ** - от 2 августа 2011 г. N 644 «О Федеральной целевой программе "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)" - от 15.04.2014 N 317 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Развитие культуры и туризма" на 2013 - 2020 годы» - от 24 января 1998 г. N 83 "О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов" от 31.12.2004 N 901 "Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму от 9 октября 2015 г. N1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" от 27.02.2013 N 162 "Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда" от 31 мая 2010 г. N370 "Об утверждении Положения о предоставлении помощи в возвращении в Российскую Федерацию гражданам Российской Федерации, оказавшимся на территории иностранного государства без средств к существованию" от 18 июля 2007 г. N452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"
- **Приказы Минкультуры России** - от 10.06.2016 N 1321 "Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров" от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" от 29.04.2015 N 1340 "Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи" от 4 июля 2016 г. №1503 "Об утверждении примерной формы договора о реализации туристского продукта"

Нормативно-правовые акты в сфере туризма

Государственные стандарты

- **Национальный стандарт Российской Федерации**
- ГОСТ Р 54604 – 2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги»
- ГОСТ Р 55319 – 2012 «Общие требования к специализированным средствам размещения»
- ГОСТ Р 50644 – 2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- ГОСТ Р 51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- ГОСТ Р 52887 – 2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»
- ГОСТ Р 53423 – 2009 (ИСО 18513 – 2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»
- ГОСТ Р 53524 – 2009 «Конгрессная деятельность. Термины и определения»
- ГОСТ Р 53998 – 2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
- ГОСТ Р 54599 – 2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха»
- ГОСТ Р 54603 – 2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»



Государственное бюджетное учреждение
дополнительного образования
Республики Марий Эл
«Детско-юношеский центр «Роза ветров»



Адрес:
Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, у. Лебедева, д. 47

Сайт:
розаветров12.рф

Группа в VK:
[Республиканская школа юного экскурсовода](https://vk.com/club173570784)
<https://vk.com/club173570784>