ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53522— 2009

ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ

Основные положения

Издание официальное

БЗ 8—2009/443

Москва
Стандартинформ
2010

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Правила применения национальных стандартов в Российской Федерации определены в ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации», Департаментом туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. № 772-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

Стандартинформ, 2010

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Основные положения 2
5 Виды туристских и экскурсионных услуг 4
6 Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг 7
Библиография 8

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ

Основные положения

Tourist and excursion services. Main principles

Дата введения — 2010—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на туристские и экскурсионные услуги и применяется юридическими лицами, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, и индивидуальными предпринимателями.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50644—2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 51185—2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 52113—2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р 53423—2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ 28681.1—95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 53423 (ИСО 18513), а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **туристские услуги:** Результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации.

3.2 **экскурсионные услуги:** Туристские услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий.

3.3 **экскурсия:** Услуга по удовлетворению познавательных потребностей туристов (экскурсантов), заключающаяся в коллективном (или индивидуальном) посещении и изучении определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

3.4 **путешествие (туристское путешествие):** Комплексная туристская услуга, заключающаяся в передвижении/перемещении по какой-либо территории или акватории с общеобразовательными,

Издание официальное

познавательными, оздоровительными, санаторно-курортными, деловыми, спортивными и другими целями в течение определенного времени.

3.5 **туристский поход:** Вид путешествия, осуществляемого пешком или активными способами передвижения по определенному маршруту, под руководством квалифицированных специалистов или самостоятельно (силами и средствами самих участников похода).

3.6 **маршрут путешествия:** Путь следования туриста, включающий посещение объектов, географических пунктов и мест при совершении путешествия.

3.7 **программа путешествия:** Информация о времени и последовательности посещения объектов, географических пунктов и мест, входящих в маршрут путешествия.

3.8 **условия путешествия:** Содержание, виды и категории услуг проживания, питания, перевозки, экскурсионного обслуживания и иных услуг, оказываемых туристу (экскурсанту).

3.9 **туристский ваучер:** Информация, обеспечивающая возможность получения туристом (экскурсантом) туристской услуги или комплекса услуг, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

3.10 **памятка туристу:** Необходимая, полная и достоверная информация о стране (месте) временного пребывания и особенностях путешествия.

3.11 **перевозчик:** Организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие услуги по перевозке туристов пассажирским транспортом различных видов.

3.12 **трансфер:** Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место) временного пребывания до места размещения и обратно.

Примечание — Программой путешествия могут быть предусмотрены также дополнительные внутренние перевозки в пределах страны (места) временного пребывания туристов.

3.13 **чартер:** Перевозка, осуществляемая на основании договора аренды транспортного средства (его части) по определенному маршруту в определенное время.

3.14 **чартерный рейс:** Рейс, совершаемый транспортным средством вне регулярного расписания, для перевозки туристов по согласованной цене, определенному маршруту в определенное время.

3.15 **общая цена туристского продукта:** Общая стоимость услуг, входящих в состав туристского продукта, реализуемого потребителю, установленная туроператором.

3.16 **качество туристских услуг**: Совокупность свойств и характеристик услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности туристов (экскурсантов).

3.17 **оценка качества туристских услуг:** Количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества туристских / экскурсионных услуг установленным требованиям.

3.18 **классификация в туризме:** Оценка соответствия туристских услуг или объектов туристской индустрии требованиям, предусмотренным определенной категорией, проводимая на основании и в соответствии с нормативными актами.

3.19 **сертификат/свидетельство о присвоении категории:** Документ, удостоверяющий соответствие услуги или объекта туристской индустрии требованиям Системы классификации, утвержденной органом исполнительной власти в сфере туризма.

3.20 **сертификация в туризме:** Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов туристской индустрии и туристских услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

3.21 **сертификат соответствия:** Документ, удостоверяющий соответствие объекта туристской индустрии требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

Примечание — Термины и определения: туризм, туристская деятельность, туроператорская деятельность, турагентская деятельность, туроператор, турагент, туристский продукт, туристская индустрия, формирование туристского продукта, продвижение туристского продукта, реализация туристского продукта, туризм внутренний, туризм въездной, туризм выездной, туризм международный, заказчик туристского продукта, туристская путевка, турист, экскурсант, экскурсовод (гид), гид-переводчик, инструктор-проводник применены в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4 Основные положения

4.1 Туристские услуги, входящие в туристский продукт, оказываются гражданам (туристам) туроператорами, турагентами, объектами туристской индустрии, операторами информационных систем, а

также организациями, предоставляющими услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников в соответствии с заключенными договорами.

4.2 Туроператоры в соответствии со сферой туроператорской деятельности могут быть:

- туроператорами по организации международного туризма (въездного/выездного);
- туроператорами по организации внутреннего туризма;
- туроператорами по организации международного (въездного и/или выездного) и внутреннего туризма.

4.3 Туроператоры и турагенты осуществляют свою деятельность на основании Федеральных законов [1], [2], [3], [4] и в соответствии с действующими в Российской Федерации правилами [5].

4.4 Деятельность туроператоров заключается в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

4.5 Формирование туристского продукта осуществляется туроператорами по их усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка, или по заказу туриста или иного заказчика туристского продукта и состоит из следующих этапов:

- анализа конъюнктуры рынка;
- проектирования туристских услуг в соответствии с установленными требованиями ГОСТ 28681.1;
- планирования туристского продукта;
- ценообразования туристского продукта.

4.5.1 Во внутреннем и въездном туризме формирование туристского продукта осуществляется путем разработки программы путешествия по определенному маршруту, включающей комплекс услуг, предоставляемых на основании договоров, заключаемых между туроператором и субъектами туристской индустрии.

4.5.2 В выездном туризме формирование туристского продукта осуществляется на основании договоров, заключаемых туроператором с перевозчиком и принимающей стороной — иностранным туроператором или иным субъектом туристской индустрии иностранного государства.

4.6 Продвижение туристского продукта осуществляется туроператором самостоятельно или турагентом на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом, и включает в себя:

- проведение рекламных кампаний в соответствии с действующим законодательством [6];
- организацию и участие в специализированных выставках, ярмарках, рекламных турах, информационных конференциях;
- проведение PR-акций, в том числе распространение информации о туроператоре и его туристском продукте в прессе, на радио и телевидении, организация презентаций, корпоративных мероприятий и др.;
- работу с турагентствами по стимулированию сбыта.

Примечание — В целях стимулирования сбыта через турагентства используются комиссионные вознаграждения, бонусная система поощрений, совместная реклама, on-line бронирование, регулярная рассылка каталогов, проведение семинаров, организацию ознакомительных туров и др.;

- стимулирование потребителей.

Примечание — В целях стимулирования потребителей применяются бонусно-накопительная система реализации туристского продукта постоянным потребителям, призы и подарки с фирменной символикой, проведение конкурсов, викторин, использование системы скидок и др.

4.7 Реализация туристского продукта осуществляется туроператором на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом или иным заказчиком, или турагентом на основании договора о реализации турпродукта, заключаемого между турагентом и туристом или иным заказчиком.

4.7.1 Исполнитель и потребитель туристских услуг до заключения окончательного договора о реализации туристского продукта могут заключить в письменной форме предварительный договор, в котором указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора (маршрут путешествия, вид транспорта, сроки поездки и ее продолжительность, категория средства размещения и пр.), а также сроки заключения сторонами договора о реализации туристского продукта.

4.7.2 Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем (туристом или иным заказчиком) считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем его существенным условиям и договор подписан обеими сторонами.

4.8 Реализация туристского продукта включает в себя:

- предоставление информации о реализуемых туристских услугах, входящих в туристский продукт;
- принятие заказа и бронирование туристских услуг;
- заключение договора о реализации туристского продукта;
- страхование туристов (экскурсантов);
- проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности;
- предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором;
- оценку и контроль качества исполнения туристских услуг.

4.8.1 Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт

Туроператоры и/или турагенты, реализующие туристский продукт в соответствии с агентским договором, заблаговременно предоставляют туристам или иным заказчикам полную, необходимую и достоверную информацию о реализуемых туристских услугах, входящих в туристский продукт.

Требования к содержанию информации для потребителей определяются законодательством [1], [4] и правилами оказания услуг по реализации турпродукта [5].

4.8.2 Принятие заказа и бронирование туристских услуг

Заказ на приобретение туристского продукта от потребителей принимается, как правило, в письменной форме и оформляется в виде предварительного договора.

4.8.3 Заключение договора о реализации туристского продукта

Договор о реализации туристского продукта заключается в письменной форме и подписывается обеими сторонами или уполномоченными лицами. Договор должен содержать все существенные условия, определенные действующим законодательством о защите прав потребителей [4] и действующими в Российской Федерации правилами [5].

Договоры о реализации туристского продукта, заключаемые турагентами, должны содержать дополнительные условия в соответствии с требованиями Гражданского кодекса [2].

Обязательной и неотъемлемой частью договора является туристская путевка установленного образца [7].

4.8.4 Страхование туристов и проведение инструктажа

Туроператор или по его поручению турагент, реализующие туристский продукт, обеспечивают медицинское страхование туристов и экскурсантов, возможность страхования дополнительных рисков, а также проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50644.

Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на руководителя туристской организации.

4.8.5 Предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором

Туроператоры несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение всех туристских услуг, предоставление которых предусмотрено договором о реализации туристского продукта в соответствии с законодательством [1], [4].

5 Виды туристских и экскурсионных услуг

5.1 Деятельность туристских организаций включает в себя оказание туристских услуг следующих видов:

- услуги туроператора, осуществляющего деятельность в сфере внутреннего туризма;
- услуги туроператора, осуществляющего деятельность в сфере въездного туризма;
- услуги туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма;
- услуги турагента по продвижению и реализации туристского продукта;
- отдельные дополнительные услуги туроператора;
- отдельные дополнительные услуги турагента;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;
- услуги по организации перевозки туристов;
- услуги по размещению (проживанию) туристов;
- услуги по организации питания туристов;
- услуги по организации досуга туристов;

- консалтинговые услуги;
- услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников;
- услуги по обучению специальным туристским навыкам;
- прочие виды услуг.

5.2 Во внутреннем и въездном туризме услуги туроператора включают в себя услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации перевозки туристов, а также следующие отдельные или комплексные услуги:

- услуги по организации питания туристов;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;
- услуги гидов-переводчиков;
- услуги по организации конференций;
- услуги по организации досуга туристов;
- услуги инструкторов-проводников;
- консалтинговые услуги;
- услуги по обучению специальным туристским навыкам;
- прочие виды услуг.

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

- услуги по организации питания туристов;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;
- услуги гидов-переводчиков;
- услуги по организации конференций;
- услуги по организации досуга туристов;
- услуги инструкторов-проводников;
- услуги сопровождающих;
- посреднические услуги по страхованию;
- посреднические визовые услуги;
- прочие виды услуг.

5.4 Услуги при самодеятельном туризме (пешеходные, горно-пешеходные, лыжные, велосипедные, комплексные туристские маршруты с использованием различных транспортных средств и/или верховых, вьючных и других животных и прочие) включают в себя:

- услуги по обеспечению безопасности на туристских маршрутах;
- предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов, естественных препятствий;
- услуги по обучению специальным туристским навыкам;
- консалтинговые услуги, включающие вопросы организации путешествий и обеспечения безопасности на туристских маршрутах и др.

5.5 Экскурсионные услуги включают в себя:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода;
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

5.5.1 В зависимости от тематики экскурсии делятся на обзорные и тематические: исторические, литературные, производственные, экологические и т. д.

5.5.2 В зависимости от места проведения экскурсии делятся на городские и загородные.

5.5.3 В зависимости от способов передвижения туристов экскурсии делятся на пешеходные, экскурсии с использованием пассажирского транспорта различных видов (автомобильного, водного, авиационного, железнодорожного, городского электрического, конного и др.), комбинированные (транспортно-пешеходные) и экскурсии других видов.

5.5.4 В зависимости от возраста участников экскурсии делятся на детские, молодежные, экскурсии для взрослых, экскурсии для пожилых людей.

5.5.5 Экскурсии могут подразделяться также в зависимости от числа участников, назначения, продолжительности, времени проведения и других факторов.

5.6 Туристские путешествия в зависимости от основной цели подразделяют на: познавательные, оздоровительные, курортно-рекреационные, деловые, спортивные, религиозные (паломнические),

событийные, круизные, экстремальные, приключенческие, экологические, сельские, спелеотуры, водные и другие путешествия.

5.7 Услуги турагентов включают в себя:

- реализацию туристского продукта, сформированного туроператором;
- бронирование туристских услуг, в том числе бронирование, приобретение, оформление и реализацию билетов на пассажирский транспорт различных видов;
- бронирование мест в гостиницах и других средствах размещения;
- бронирование мест отдыха с полным комплексом услуг;
- бронирование, приобретение и реализацию билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные мероприятия различных видов;
- реализацию экскурсионных услуг;
- доставку туристских путевок, билетов на транспорт различных видов и на различные развлекательные, спортивные и другие мероприятия.

5.8 Информационно-рекламные услуги включают в себя:

- предоставление рекламных и информационных материалов, в том числе о туристских организациях; о туристских и экскурсионных услугах (путешествиях, походах, экскурсиях, и т. п.); о формах обслуживания туристов и экскурсантов; об уровне и степени комфорта при предоставлении отдельных туристских услуг (категориях средств размещения, формах обслуживания в предприятиях питания, условиях транспортного обслуживания и т. д.);
- предоставление схем, карт, описаний маршрутов путешествий и другой информации, в том числе по обеспечению безопасности на маршрутах и минимизации рисков для туристов;
- проведение туристских выставок, ярмарок, праздников, вечеров с целью рекламы и продвижения туристского продукта;
- проведение выставок и ярмарок туристского снаряжения, оборудования и оснащения для туристских и экскурсионных организаций;
- проведение инструктажей туристов и экскурсантов, в том числе по обеспечению безопасности.

5.9 Услуги по перевозке туристов (экскурсантов) транспортом различных видов включают в себя:

- перевозки авиационным транспортом, в том числе вертолетным;
- перевозки пассажирским железнодорожным транспортом;
- перевозки пассажирским автомобильным транспортом (автобусами, автомобилями, квадрациклами и др.);
- перевозки водным транспортом (морскими пассажирскими судами, речными пассажирскими судами, в том числе маломерными судами);
- перевозки санным транспортом с использованием технических средств;
- перевозки транспортом других видов.

5.10 Услуги по размещению и проживанию туристов включают в себя:

- услуги коллективных средств размещения;
- услуги детских оздоровительных лагерей;
- услуги круизных и прогулочных кораблей;
- услуги индивидуальных средств размещения.

Услуги средств размещения должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51185 и ГОСТ Р 53423.

5.11 Услуги по организации питания туристов оказывают предприятия питания (рестораны, кафе, бары, столовые и предприятия других типов).

5.12 Услуги по организации досуга туристов включают в себя:

- проведение туристских слетов, праздников, встреч;
- проведение вечеров отдыха, киновечеров, дискотек;
- организацию концертов, спектаклей и аналогичных развлекательных мероприятий, анимационных программ;
- предоставление настольных спортивных игр, биллиарда, боулинга, игровых автоматов, и т. п.;
- проведение физкультурно-оздоровительных и спортивно-зрелищных мероприятий;
- другие мероприятия по организации досуга.

5.13 Бытовые услуги включают в себя:

- услуги по ремонту и подгонке одежды, обуви, снаряжения туристов;
- услуги парикмахерских;
- услуги бань (саун), душевых;
- услуги химической чистки;
- услуги прачечных;
- фото- и видеоуслуги.

5.14 Консалтинговые услуги включают в себя:

- проведение консультаций по вопросам заключенных договоров о реализации туристского продукта и оказанию туристских услуг, оформления документов для получения виз, организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах;
- разработку стандартов организаций по различным направлениям (видам) туристской деятельности;
- разработку индивидуальных и групповых туристских маршрутов различных видов и категорий сложности.

5.15 Услуги по обучению туристским навыкам включают в себя:

- обучение основам туристских навыков при проведении путешествий с активными методами передвижения и спортивных туров;
- обучение основам альпинистских навыков;
- обучение навыкам горнолыжного туризма;
- обучение навыкам водных видов туризма;
- обучение основам безопасности в туризме;
- обучение стандартам и правилам работы персонала в туристских организациях и предприятиях туристской индустрии.

5.16 Услуги прочих видов предоставляются в зависимости от вида и целей путешествия и включают в себя:

- содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма;
- содействие в приобретении (оформлении) страхового полиса на период путешествия или экскурсии;
- организацию встреч и выезда туристов;
- обеспечение безопасности массовых туристских мероприятий;
- услуги проката туристского оборудования, инвентаря и снаряжения;
- индивидуальное обслуживание туристов на маршрутах;
- обустройство мест массового и индивидуального отдыха туристов;
- услуги по реализации сопутствующих товаров, в том числе сувенирной продукции, средств гигиены, парфюмерно-косметических и других товаров.

6 Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг

6.1 Туристские и экскурсионные услуги, оказываемые исполнителем, должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Качество туристских и экскурсионных услуг на различных этапах оказания оценивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52113.

6.2 Оценку и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг осуществляют с помощью экспертного и социологического методов.

6.2.1 Экспертный метод предполагает проведение оценки деятельности на основе опроса и анализа суждений (качественных и количественных оценок) экспертов, специалистов отрасли, в том числе руководителей, менеджеров туристских и экскурсионных организаций, а также проверки технологических документов исполнителя туристских и экскурсионных услуг.

6.2.2 Социологический метод предполагает проведение социологических обследований (анкетирование, опрос, записи в книге отзывов туристов, Интернет-отзывы) с последующим анализом полученных данных.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями

[2] Гражданский Кодекс Российской Федерации, статья 160

[3] Федеральный закон от № 129-ФЗ от 08.08.2001 г. «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» с изменениями и дополнениями

[4] Федеральный закон от 07 февраля 1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями

[5] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства РФ от 18.06.2007 г. № 452

[6] Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» с изменениями и дополнениями

[7] Приказ Министерства финансов Российской Федерации «Об утверждении формы бланка строгой отчетности «Туристская путевка» от 09.07.2007 г. № 60н

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т50

Ключевые слова: туристские услуги, экскурсионные услуги, туристский продукт, туроператор, турагент, путешествие, туристский поход

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *В.Е. Нестерова*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 16.04.2010. Подписано в печать 05.05.2010. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал. Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,00. Тираж 191 экз. Зак. 364.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru