



**УТВЕРЖДАЮ:**

**директор МБУК «Чебулинский РКМ»**

**Ю.М. Бритвина**

**«25» сентября 2018 г.**

## **ПРАВИЛА ТУРИСТСКО- ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА АВТОБУСНЫХ МАРШРУТАХ И ТУРАХ**

Исходя из основных задач, возложенных на транспортные и туристско-экскурсионные организации по обеспечению высокого качества и уровня культуры обслуживания туристов и экскурсантов при пользовании пассажирским автомобильным транспортом, Примерные правила туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах и турах предусматривают создание необходимых условий, которые включают:

- разработку надлежащей документации туристского или экскурсионного маршрута, его согласование и сертификацию;
- \* подачу автобусов для туристско-экскурсионных поездок в установленное время, в технически исправном состоянии, с соблюдением санитарных норм;
- движение автобусов строго по утвержденному маршруту следования с соблюдением установленного графика;
- \* безопасность движения и перевозок туристов и экскурсантов;
- соблюдение надлежащего порядка, обеспечивающего нормальные условия для работы водителя автобуса, чистоту и сохранность оборудования автобуса, приятный отдых во время поездки;
- \* проведение туристско-экскурсионной поездки в соответствии с утвержденной программой обслуживания туристов и экскурсантов и графиком движения автобусов;
- принятие необходимых мер для доставки туристов и экскурсантов в место назначения в случаях возникновения в пути следования чрезвычайных обстоятельств.

\* Примерные правила предусматривают регулирование взаимоотношений между представителями автотранспортного и туристского предприятия при выполнении туристской поездки. Эти правила должны быть указаны в договоре на транспортное обслуживание как обязательные для транспортных, туристско-экскурсионных организаций и туристов (пассажиры, экскурсанты).

Настоящие типовые правила не заменяют действующих Правил дорожного движения, Особых условий перевозки туристов и экскурсантов автомобильным транспортом общего пользования и Положения об экскурсоводе туристско-экскурсионных учреждений и руководителе туристской группы (групповоде, турлидере) на транспортном маршруте.

Порядок взаимодействия и общения водителя автобуса и представителя туристско-экскурсионной организации. В своей совместной работе по обслуживанию туристов и экскурсантов водитель автобуса, экскурсовод, руководитель туристской группы обязаны



обеспечивать туристам и экскурсантам приятный отдых в соответствии с программой туристского путешествия, набором (пакетом) туристских услуг, указанных в туристской путевке, и высококачественное туристско-экскурсионное обслуживание.

Водитель, экскурсовод, руководитель туристской группы обязаны содействовать полному выполнению мероприятий программы туристско-экскурсионного обслуживания группы; устранять совместными согласованными действиями срывы и неполадки в обслуживании туристов и экскурсантов, возникающие из-за изменившихся или непредвиденных обстоятельств.

Водитель автобуса обязан выполнять указания и распоряжения экскурсовода, руководителя или сопровождающего туристской группы, если они не связаны с изменением маршрута следования, нарушением Правил дорожного движения и не угрожают безопасности перевозки, а также не противоречат существующим инструкциям. Если водитель считает распоряжение экскурсовода, руководителя туристской группы неправильным, он должен заявить о своем несогласии, сославшись на соответствующий документ. Если экскурсовод, руководитель туристской группы будет настаивать на выполнении отданного им распоряжения, водитель обязан подчиниться, сделав при этом соответствующую запись в наряд-путевку или наряд экскурсовода, а по прибытии на место поставить об этом в известность автотранспортное предприятие, которое впоследствии доводит нарушение до сведения заказчика — туристско-экскурсионной организации.

Распоряжения, влекущие нарушения Правил дорожного движения, необоснованное изменение маршрута следования и режима работы, создающее угрозу безопасности транспортных средств и пассажиров, водителем не исполняются. При отклонении от маршрута по техническим причинам или по вине водителя экскурсовод, руководитель туристской группы (групповод) делают запись в путевом листе и справке-наряде.

Экскурсовод, руководитель туристской группы и водитель не имеют права:

- изменять или продлевать запланированный в соответствии с паспортом тура и заявкой маршрут, если это не вызывается особыми условиями, угрожающими безопасности движения;
- отговаривать туристов и экскурсантов от участия в мероприятиях, предусмотренных туристско-экскурсионной программой;
- разрешать проезд в автобусе лицам, не входящим в туристско-экскурсионную группу, за исключением лиц, вписанных в путевой лист, и работников, проверяющих экскурсовода, руководителя туристской группы.

Обо всех замеченных фактах нарушения туристами, экскурсантами Правил пользования автобусом водитель обязан ставить в известность экскурсовода, руководителя туристской группы, а последний обязан принимать меры по пресечению нарушений. В случае умышленных или повторных нарушений Правил пользования автобусом экскурсовод, руководитель туристской группы в качестве последнего предупреждения имеют право прервать движение по маршруту, а в случае дальнейшего неповиновения высадить нарушителя из автобуса, привлекая для этого (при необходимости) работников милиции.

При обнаружении порчи туристами автобуса и его оборудования водитель обязан немедленно поставить об этом в известность экскурсовода, руководителя туристской



группы, прервать движение автобуса по маршруту и потребовать от них составления акта. После передачи акта водителю движение по маршруту должно быть продолжено. О составлении акта делается запись в путевом листе водителя.

Водитель, экскурсовод, руководитель туристской группы должны оказывать содействие и помощь туристско-экскурсионным группам, автобусы которых остановились из-за аварии или технической неисправности. Проезжая мимо неисправного туристского или экскурсионного автобуса, они обязаны остановиться, выяснить требующуюся помощь и оказать ее. При необходимости организуется подвоз туристов и экскурсантов аварийного автобуса к ближайшему крупному населенному пункту и оказывается содействие в вызове резервного автобуса и технической помощи. Помощь в пути должна оказываться всем без исключения туристским и экскурсионным группам, независимо от того, каким автопредприятием предоставлен автобус. Отказ в оказании помощи должен расцениваться как серьезное нарушение настоящих правил.

Спорные вопросы разрешаются экскурсоводом, руководителем туристской группы (групповодом) и водителем без участия туристов. Вовлекать туристов и экскурсантов в споры, апеллировать к их мнению категорически запрещается.

Обязанности экскурсовода, руководителя туристской группы (групповода, турлидера, сопровождающего). Экскурсовод, руководитель туристской группы обязан:

- знать маршрут следования и график движения автобуса, программу и условия обслуживания группы в каждом пункте маршрута (правила и порядок проезда, план экскурсионного обслуживания, место и порядок организации питания, размещения на отдых и ночлег, калькуляцию стоимости обслуживания и т.д.);
- знать содержание и правила оформления всех документов, связанных с обслуживанием туристов и экскурсантов на автобусном маршруте; иметь надлежащие туристские документы (списки группы, путевки, ваучеры, наряды, накладные, страховые полисы, доверенности и разрешения и др.), в том числе групповые документы; знать все необходимые реквизиты принимающих организаций, гостиниц, предприятий питания и иного туристского обслуживания, все адреса и телефоны организаций, к которым он может и должен обратиться по пути следования при возникновении чрезвычайных обстоятельств;
- оформлять в установленном порядке надлежащие документы на транспорт, проживание, питание, экскурсионное обслуживание и другие услуги, оказываемые группе;
- в случае неявки (или отставания от группы) кого-либо из туристов или экскурсантов ко времени и месту отъезда экскурсовод, руководитель туристской группы уточняет личность неявившегося и по возможности причину неявки; задерживает отправление автобуса на 15 минут и делает в путевом листе и наряд-путевке запись о причинах задержки; в случае неявки туриста из-за трагических обстоятельств или групповой неявки туристов (экскурсантов) действует применительно к сложившимся обстоятельствам, при этом в путевые документы вносится запись о длительности и причинах задержки и принятых решениях.

До начала поездки экскурсовод, руководитель туристской группы обязан:

- убедиться, что автобус по своему техническому, санитарному состоянию и оборудованию отвечает необходимым требованиям;



- проверить наличие необходимых документов и списка туристов и убедиться в соответствии числа туристов и экскурсантов количеству мест для сидения в автобусе;
- проверить наличие у туристов паспортов или документов, их заменяющих, загранпаспортов и виз, если таковые требуются. Лица, не имеющие при себе документа, удостоверяющего личность, а также страхового полиса медицинского страхования, не включаются в группу и снимаются с маршрута;
- дать разрешение водителю на начало посадки туристов;
- представиться туристам (экскурсантам), представить водителей и познакомиться со старостой группы, а в сборной группе — назначить старосту и разъяснить ему его обязанности;
- ознакомить туристов (экскурсантов) с маршрутом следования, программой и содержанием туристской поездки, Правилами пользования автобусом и поведением в пути следования, графиком остановок, сказать о недопустимости отставания от группы и о действиях в случае отставания;
- разъяснить водителю путь следования по городу до выезда и дать распоряжение на начало движения.

В пути следования по маршруту экскурсовод, руководитель туристской группы обеспечивает:

- ведение экскурсии в соответствии с методическими указаниями и применительно к особенностям контингента туристов (экскурсантов);
- соблюдение туристами и экскурсантами Правил пользования автобусом, чистоты в салоне и сохранности оборудования, недопущение нарушений, мешающих нормальному отдыху туристов и экскурсантов;
- удовлетворение запросов и пожеланий туристов и экскурсантов, если они не требуют изменения маршрута следования и графика движения и не выходят за пределы допустимых на маршруте действий;
- назначение в особых случаях дополнительных остановок в интересах инвалидов, туристов (экскурсантов) преклонного возраста или заболевших;
- своевременное указание водителю места остановки и стоянки автобуса и информирование о расположении заправочных станций и пунктов технической помощи.

Во время пребывания на промежуточных и конечном пунктах туристско-экскурсионного маршрута экскурсовод, руководитель туристской группы обеспечивает:

- получение направления на ночлег, питание, экскурсионное обслуживание туристов и экскурсантов, а также водителя в соответствии с предусмотренной туристско-экскурсионной программой;
- доведение до туристов (экскурсантов) и водителя следующих сведений: названия и адреса гостиницы и столовой с указанием часов их работы и порядка питания; содержания экскурсий, с указанием времени и места их начала и окончания, места сбора по завершении экскурсии; маршрута и названия остановок общественного транспорта при самостоятельном следовании туристов в столовую, гостиницу; даты, времени и места



отправления автобуса в дальнейший или обратный путь; времени, даты и места отправления автобуса в соответствии с графиком движения;

Выбор места отправления производится с учетом наибольшего удобства для туристов (экскурсантов) и с обязательным соблюдением всех установленных требований безопасности движения.

Экскурсоводу, руководителю туристской группы запрещается делать громкие замечания, отдавать распоряжения водителям в присутствии туристов, в том числе через звукоусилительную установку; изменять установленный режим работы водителя.

Водитель автобуса обязан:

- своевременно подавать автобус для поездки туристов (экскурсантов) в обусловленное заявкой место;
- подавать автобус технически исправным, с нормально работающими отоплением и вентиляцией, полностью заправленный топливом, с исправно работающей громкоговорящей установкой, снабженной шнуром к микрофону, чистым с наружной стороны и в салоне, с чехлами на сиденьях, укомплектованный аптечкой и снабженный информацией о правилах пользования автобусом;
- иметь схему маршрута следования с указанием опасных участков, руководствоваться маршрутом следования автобуса и графиком движения;
- выполнять требования, предусмотренные Правилами дорожного движения, и обеспечивать безопасность перевозок;
- избрать режим движения, наиболее благоприятствующий ведению экскурсии, и выполнять указания экскурсовода, руководителя туристской группы о снижении скорости движения, назначении остановки для проведения экскурсии, о включении и выключении или изменении режима работы отопительных и вентиляционных устройств;
- заблаговременно предупреждать экскурсовода, руководителя туристской группы о предстоящей заправке автобуса, объяснять причину и примерную длительность остановок, не предусмотренных графиком движения;
- предоставлять в полное распоряжение во время обслуживания туристов (экскурсантов) радио- и звукоусилительную аппаратуру. Водитель имеет право потребовать прекращения трансляции радиопрограмм в тех случаях, если это мешает его работе;
- при возникшей технической неисправности автобуса поставить в известность о существе неисправности экскурсовода, руководителя туристской группы и указать приблизительное время, необходимое для ее устранения. Если неисправность собственными силами не может быть устранена, организовать по согласованию с экскурсоводом, руководителем туристской группы подвоз туристов и экскурсантов на попутном транспорте до ближайшего крупного населенного пункта и вызвать резервный автобус. Вызов резервного автобуса производится в случаях, если неисправность автобуса препятствует доставке туристов в пункт назначения или время на устранение неисправности превысит время, необходимое для прибытия резервного автобуса и повлечет за собой срыв запланированных туристско-экскурсионных мероприятий. Экскурсовод, руководитель туристской группы должны зафиксировать время вызова резервного автобуса и время его прибытия и сделать запись об этом в путевом листе и справке-наряде.

Водителю запрещается вмешиваться в работу экскурсовода, руководителя туристской группы (групповода); делать замечания, подавать реплики в процессе общения экскурсовода, руководителя туристской группы (групповода) с туристами; вести разговоры с туристами (экскурсантами) во время следования по маршруту; произвольно останавливать автобус и изменять график движения по маршруту, если это не диктуется техническими причинами или требованиями безопасности движения.

Завершение туристско-экскурсионной поездки. Выполненное задание по перевозке туристов и экскурсантов удостоверяется подписью экскурсовода, руководителя туристской группы в путевом листе водителя и справке-наряде с указанием фактического времени, показания спидометра, числа перевезенных туристов (экскурсантов).

После окончания путешествия (экскурсии) экскурсовод, руководитель туристской группы сдает в диспетчерскую службу организации установленную отчетную документацию (письменный отчет о поездке, отзыв старосты группы).