**Методические рекомендации**

**по организации туристских маршрутов, проходящих
по территории Республики Карелия**

1. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по организации туристских маршрутов, проходящих по территории Республики Карелия (далее – методические рекомендации), разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Карелия, национальными стандартами Российской Федерации с целью обеспечения безопасности туристов (экскурсантов) на территории Республики Карелия и обеспечения достоверной информацией туристов (экскурсантов).

1.2. Методические рекомендации предназначены для оказания практической помощи субъектам предпринимательской деятельности в сфере туризма, органам местного самоуправления Республики Карелия при организации туристских маршрутов, проходящих по территории Республики Карелия, и носят рекомендательный характер.

1. Классификация туристских маршрутов

2.1. Туристские маршруты классифицируются по различным признакам.

2.2. По типам маршруты бывают:

**-** тематические — с преобладанием экскурсионного обслуживания и познавательной направленностью;

**-** походные маршруты с активными способами передвижения;

**-** физкультурно-оздоровительные — с преобладанием в программе спортивных и оздоровительных мероприятий.

2.3. По построению трассы:

**-** линейные — с посещением одного или нескольких пунктов (кроме начального), находящихся на трассе;

**-** радиальные — с посещением одного пункта на трассе;

**-** кольцевые — с совпадением точек начала и конца маршрута и посещением нескольких пунктов на маршру­те.

2.4. По способам передвижения на маршруте:

- автобусные;

- теплоходные (морские, речные);

- авиационные;

- железнодорожные;

- комбинированные.

1. Основные требования, влияющие на безопасность туристов

при совершении путешествия

 Туристские организации при формировании и реализации турпродукта, предусматривающего путешествие по территории Республики Карелия, должны соблюдать следующие требования:

- формировать и организовывать путешествия по туристским маршрутам на территории Республики Карелия только в местностях с благоприятными экологическими, радиационными и санитарно-эпидемиологическими характеристиками;

- заключать договоры с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги, содержащие положения, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов), а также ответственность сторон и порядок возмещения ущерба в случае их нарушения.

1. Разработка туристского маршрута

4.1. Разработка туристского маршрута включает в себя этапы:

- исследование туристских ресурсов по предполагаемой трассе маршрута;

- маркетинг рынка на туристские услуги по данной
трассе маршрута;

- определение типа маршрута;

- построение эскизной модели маршрута;

- привязка маршрута к пунктам жизнеобеспечения;

- разработка схемы безопасности на маршруте;

- разработка паспорта маршрута (для туров с активными способами передвижения); согласование паспорта с соответствующими службами; утверждение паспорта маршрута.

- пробная обкатка маршрута и внесение необходимых изменений

4.2. Разработанный туристский маршрут утверждается руководителем туристской организации.

1. Формирование (проектирование) тура

5.1. После разработки и утверждения туристского маршрута приступают к формированию тура. Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», проектирование тура предусматривает согласование возможностей предприятия, осуществляющего это проектирование, с запросами туристов.

5.2. Проектирование процесса обслуживания туристов в ходе всего туристского путешествия осуществляется по отдельным этапам предоставления услуг и с обязательным составлением для каждого из них технологических карт.

5.3. Результатом проектирования туристской услуги (продукта) является технологическая документация (схема маршрута, технологическая карта, информационный листок к туристской путевке, инструкции, правила, регламенты, перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе, обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке, стандарты работы персонала).

6. Документы, необходимые при составлении туристского маршрута

6.1. Технологическая карта маршрута.

 При разработке технологической карты маршрута определяются основные показатели маршрута, места пребывания, даты заездов, примерное (ожидаемое) количество туристов, программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту, описание.

6.2. Паспорт трассы туристического похода.

 Паспорт маршрута представляет собой более подробное описание маршрута, включает организационные и правовые моменты, регулирует взаимоотношения между туристским предприятием, туристом и фирмой, заключившей с туроператором партнерское соглашение.

6.3. Информационный листок.

#  В соответствии с Федеральным Законом от 07.02.1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей», Федеральным Законам от 24.11.1996 года N 132«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», с ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей» туристу должна быть предоставлена достоверная и полная информация о предстоящем путешествии.

#  Информация для туристов об оказываемых услугах предоставляется до заключения договора о реализации туристского продукта, в офисе и при заключении договора и оказании туристских услуг. Информация должна содержать сведения о самом туристском предприятии, о потребительских свойствах туристского продукта, включая меры по обеспечению безопасности туристов, о программе пребывания, условиях путешествия (условия проживания, услугах по перевозке, экскурсиях), о наличии экскурсовода, гида-проводника, ограничениях для совершения путешествия, стоимости услуг и продолжительности. Потребитель, не получивший полную и достоверную информацию, вправе расторгнуть договор и потребовать возврата всей уплаченной суммы.

6.4. Каталог маршрута.

 Каждый менеджер по направлению составляет информационный каталог, в котором отражается вся информация по маршруту, о стране пребывания, городах, описание отелей (номера, питание, услуги) и экскурсий. Обычно это красочно оформленный альбом, в котором клиент, придя в фирму, может и должен найти все, что его может заинтересовать, а менеджер, получив страноведческую подготовку, должен давать всю информацию на возникающие вопросы.

6.5. Калькуляция тура.

 После формирования тура и заключения договоров с поставщиками услуг туроператор рассчитывает стоимость туристской путевки. В стоимость туристской путевки включаются накладные расходы (арендная плата, телефонные переговоры, факсовая переписка, использование информационных сетей и т.д.), закладывается прибыль фирмы-оператора и комиссия фирмам, работающим по агентскому соглашению, а также налоги, относимые на себестоимость. В итоге получается цена, по которой будут реализовываться путевки на данный маршрут. Все документы носят официальный характер, должны быть подписаны руководителем предприятия и иметь фирменную печать.

1. Проектирование услуг по организации туристских маршрутов повышенной опасности

7.1. К туристских маршрутам повышенной опасности относятся: рафтинг, лодочные и лыжные походы, туры на снегоходах, джип-туры, дайвинг, пешеходные походы и экскурсии, предусматривающие преодоление природных препятствий (переправы, горные участки и др.).

7.2. Организация туристских маршрутов повышенной опасности предусматривает следующие этапы:

- проведение инспекционного обследования маршрута;
- подготовку проектов оборудования туристских приютов и стоянок на маршруте;

- расчет необходимого количества инвентаря, оборудования и снаряжения;

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

- определение мер по обеспечению безопасности туристов, включая обязательную регистрацию в службах МЧС при выходе на маршрут в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.03.2017 года N 252"О некоторых вопросах обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации".

7.3. При подготовке тура организатор обязан подготовить и представить на утверждение руководства:

- описание маршрута, программу тура, характеристику объектов размещения (адреса, названия, условия размещения), условий питания;

- калькуляцию тура;

- данные о месте поездки, об обычаях местного населения, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды, условиях обмена валюты;

- условия безопасности туристов на маршруте;

- сведения о принимающей туристской фирме (телефоны, адреса, фамилии, порядок разрешения конфликтных ситуаций);

- образец ваучера и листок отметок к ваучеру (или заменяющие их документы, согласованные с принимающей стороной);

- информацию о правилах въезда в страну (место), временного пребывания там, о таможенных требованиях (при необходимости).

1. **Обеспечение безопасности туристов (экскурсантов) на маршрутах повышенной опасности**

8.1. При формировании и реализации туристских маршрутов повышенной опасности, исполнитель туристских услуг обязан:

- уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов специализированные службы по чрезвычайным ситуациям МЧС, органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Карелия, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности;
- предоставить туристам (экскурсантам) необходимую информацию о сложностях и сроках прохождения маршрута, телефонах экстренной связи, радиочастотах и позывных, инструкторе-проводнике, его квалификации, а также иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;
- до начала путешествия необходимо осуществить оценку подготовленности группы к прохождению маршрута и в случае его изменения заблаговременно уведомить специализированные службы и туристов (экскурсантов);
- составить паспорт маршрута в соответствии с требованиями нормативных документов, действующих на территории государства принявшего стандарт, с указанием плана прохождения маршрута, даты и длительности похода, участка трассы похода, мест ночлега, приютов, мест укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т.д.;
- иметь маршрутный лист, в котором указываются опасности и категории сложности маршрута и их уровень, а также "тактический план" и "план безопасности" маршрута, где подробно описываются действия группы, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций на определенном этапе маршрута (телефоны экстренной связи, частоты радиосвязи и время выхода на связь и пр.);
- обеспечить информирование туристов (экскурсантов) о медицинских противопоказаниях к физическим и психическим нагрузкам при осуществлении ими данного путешествия (похода);
- привлекать для оказания туристских услуг на маршрутах повышенной сложности профессионально подготовленных специалистов, имеющих специальную квалификацию, включая действия по обеспечению безопасности туристов в чрезвычайных ситуациях;

- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев;

- предоставлять туристам (экскурсантам) дополнительную информацию, включающую:

а) сведения об особенностях физических нагрузок, индивидуальном и групповом снаряжении и экипировке, включая средства индивидуальной защиты; о правилах пользования средствами индивидуальной защиты (страховочными веревками, шлемами, ледорубами и другим страховочным, спортивным и походным снаряжением и пр.);

б) информацию о реальных и прогнозируемых климатических, барометрических условиях на маршруте, его состоянии и возможных опасностях и мерах по их локализации.
8.2. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций на маршруте инструктор-проводник обязан принять меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов), проинформировать специализированные службы по чрезвычайным ситуациям и следовать их указаниям.