



Рассмотрим основные законодательные и нормативно-правовые акты регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.

Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) – закон, повсеместно применяемый юридическими лицами и гражданами РФ. Гражданский кодекс РФ определяет основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивает и защищает экономические и личные права граждан (часть первая, вторая и третья).

Налоговый кодекс Российской Федерации, определяет финансовые обязательства перед государственными органами, муниципальными учреждениями.

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» регулирует отношения, возникающие при реализации прав граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий.

Для формирования единых принципов классификации объектов туристской индустрии на территории Российской Федерации с 1 января 2010 года вступили в силу изменения в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27.12.2009 № 365-ФЗ и Федерального закона от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

В настоящий момент классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляется аккредитованными организациями. Аккредитация организаций, осуществляющих указанную классификацию, проводится органами государственной власти субъектов Российской Федерации (статьи 4, 5 ФЗ №132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и исполнителями услуг и устанавливает права потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации об услугах и об их исполнителях и продавцах, просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» регулирует отношения, возникающие между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в связи с осуществлением лицензирования отдельных видов деятельности.

Федеральный закон «О техническом регулировании» регулирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации; разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг.

ФЗ № 38 «О рекламе» регулирует отношения в области продвижения услуг.

ФЗ № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» регулирует отношения, возникающие при осуществлении учета перемещений иностранных граждан и лиц без гражданства, связанных с их въездом в Российскую Федерацию, транзитным проездом через территорию Российской Федерации, передвижением по территории Российской Федерации при выборе и изменении места пребывания или жительства в пределах Российской Федерации либо выездом из Российской Федерации (далее - перемещения иностранных граждан и лиц без гражданства).

В соответствии с Федеральным законом «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» все иностранные граждане подлежат постановке на учёт по месту пребывания, т.е. по адресу временного нахождения.

Миграционный учёт иностранных граждан в Российской Федерации является одной из форм государственного регулирования миграционных процессов и носит уведомительный характер. Основанием для постановки на миграционный учёт является факт въезда иностранного гражданина в Российскую Федерацию.

ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» от 01.07.1994 г. устанавливает термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению.

Термины, установленные данным стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы (по данной научно-технической отрасли), входящих в сферу работ по стандартизации и (или) использующих результаты этих работ.

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

Стандарт устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества туристов при совершении путешествий. Стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

ГОСТ определяет, требования по обеспечению безопасного проживания туристов в средствах размещения. Безопасность проживания в средствах размещения туристов (туристских гостиницах, базах, кемпингах и др.) обеспечивается соблюдением:

- требований, установленных ГОСТ Р 51185;
- требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве объектов размещения туристов;
- требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами;
- мер, гарантирующих личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

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

Стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов.

Стандарт устанавливает общие требования к средствам размещения и предоставляемым в них услугам и предназначен для применения организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги средств размещения.

На основе стандарта могут разрабатываться нормативные документы, устанавливающие требования к средствам размещения конкретных видов, в том числе стандарты организаций – исполнителей услуг средств размещения.

ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

Целью создания ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» является разработка единого терминологического массива на русском языке, характеризующего понятия, используемые в туристской индустрии, с сопоставлением их с аналогами на английском, немецком и французском языках.

В соответствии с Регламентом Европейского комитета по стандартизации (ЕКС) национальные стандарты по терминологии могут быть приняты путем публикации идентичного текста либо путем разработки и утверждения новых стандартов, поскольку формулировка стандартных определений в области туристской индустрии является трудной задачей из-за национальных особенностей содержания и использования тех или иных терминов.

При этом должны соблюдаться следующие требования:

- термины и определения должны быть известны в одной или более странах-членах ИСО;
- термины и определения должны поддаваться точному описанию или переводу на один или два языка из трех, используемых в международном стандарте;
- термины и определения могут быть исключены из стандарта вследствие их абстрактности и сложности определения.

После принятия стандарта на русском языке в него не могут быть внесены никакие изменения ни в части терминов, ни в части определений, поскольку они должны стать основой для разработки других стандартов и документов и рассматриваться как документ-первоисточник.

Основной целью разработки данного международного стандарта является облегчение взаимопонимания между потребителями и исполнителями туристских услуг. Помощь потребителям в правильном выборе туристской услуги способствует наибольшему удовлетворению их потребностей. Хорошая информированность потребителей, в свою очередь, содействует развитию туристской индустрии.

Целью разработки российского стандарта международной терминологии является не только создание терминологии на русском языке, точно сопоставимой с аналогами на английском, французском и немецком языках, но и толкование (аннотирование) этих терминов на русском языке, понятное, с одной стороны,

специалистам российской туристской индустрии, а с другой стороны, наиболее точно соответствующее толкованию аналогичных терминов на английском, французском и немецком языках.

ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»

Устанавливает порядок выбора номенклатуры показателей качества услуг в соответствии с целями управления качеством, номенклатуру, классификацию методов контроля и оценки показателей качества услуг.

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изм. от 01.02.2005). Регулируют отношения между производителем услуг и потребителем. Определяют права и ответственность производителя и потребителя гостиничных услуг, пути регулирования этих отношений. Правила является основным нормативным документом для гостиниц. Исходя из требований данного документа, гостиницы организуют процесс оказания услуг.

Приказ Минспорттуризма России от 07.05.2010 № 461 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.05.2010 № 17191) определяет условия и порядок проведения аккредитованными организациями классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

На основании данных законодательных и нормативно-правовых актов организуется деятельность гостиниц и других средств размещения, разрабатываются внутриорганизационные документы гостиницы. Руководители предприятия несут персональную ответственность за документальный фонд предприятия и обязаны исполнять требования нормативно-правовых документов в соответствии с законодательством