

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ  
СТУСА

ГРЕБЕНЮК ІРИНА МИКОЛАЇВНА

(власноручний підпис студента)

Допускається до захисту:  
в.о. завідувача кафедри  
господарського права, к.ю.н.  
Є.О. Липницька  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_р.

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**  
Спеціальність 081 Право  
Магістерська робота

Керівник:  
Калаченкова К.О., доцент кафедри  
господарського права,  
к.ю.н., доцент

Оцінка: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(бали/за шкалою ЄКТС/за національною шкалою)

Голова ЕК: \_\_\_\_\_  
(підпис)

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

Керівник: Калаченкова К.О.  
доцент кафедри господарського права,  
кандидат юридичних наук, доцент  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

**МАГІСТЕРСЬКЕ ЗАВДАННЯ**

студентки 1 курсу СО «Магістр» групи «\_\_\_»,  
денного відділення спеціальності «Право»  
Гребенюк Ірини Миколаївни

- 1. Тема роботи:** Правове регулювання екскурсійної діяльності.
- 2. Строк надання студентом роботи керівнику:** «21» листопада 2020 р.
- 3. Вихідні дані до роботи:** наукова література, нормативно-правові акти України та зарубіжних країн, практика застосування законодавства щодо правового регулювання екскурсійної діяльності.
- 4. Робота виконується на базі:** ТОВ «ТРК «Бенталь», м. Вінниця.
- 5. Результати дослідження:** підготовлено пропозиції щодо удосконалення правового регулювання екскурсійної діяльності.
- 6. Область застосування результатів роботи:** наукова діяльність, законотворча діяльність, практична екскурсійна діяльність.

Тема магістерської роботи зареєстрована № \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
Ст. лаборант кафедри \_\_\_\_\_ (підпис)

**УЗГОДЖЕНО:**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

В.о. зав. кафедри  
господарського права,  
к.ю.н.

Є.О. Липницька

## АНОТАЦІЯ

Гребенюк І. М. Правове регулювання екскурсійної діяльності. Магістерська робота. Кафедра господарського права юридичного факультету, Донецький національний університет імені Василя Стуса Міністерства освіти і науки України, Вінниця, 2020. 86 с.

У роботі досліджено поняття екскурсії, екскурсійної діяльності та виявлено ознаки. Проаналізовано законодавство України та зарубіжних країн, що регулює екскурсійну діяльність. Проведено узагальнення положень щодо правового статусу суб'єктів, які здійснюють екскурсійну діяльність. Досліджено питання державного регулювання екскурсійної діяльності. Визначено особливості договірних відносин при здійсненні екскурсійної діяльності. Проведено аналіз наукових досліджень вітчизняних та закордонних вчених за темою дослідження.

Обґрунтовано пропозиції щодо удосконалення положень щодо правового регулювання екскурсійної діяльності.

Ключові слова: екскурсія, екскурсійна діяльність, туризм, екскурсійне обслуговування.

Бібліограф.: 82 найм.

## SUMMARY

Grebenyuk I. M. Legal Regulation of Excursion Activity. The Master's Thesis. Commercial law department of Law Faculty, Vasyl' Stus Donetsk National University Ministry of Education and Science of Ukraine, Vinnitsa, 2020. 86 p.

The paper examines the concept of excursion, excursion activities and identifies signs. The article analyzes the legislation of Ukraine and foreign countries regulating excursion activities. The provisions on the legal status of subjects engaged in excursion activities are summarized. The issues of state regulation of excursion activities are investigated. The features of contractual relations in the implementation of excursion activities are determined. The analysis of scientific research of domestic and foreign scientists on the research topic is carried out.

Proposals for improving the provisions on the legal regulation of excursion activities are substantiated.

Keywords: excursion, excursion activity, tourism, excursion service.

Bibliography: 82 items.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	5
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В .....	10
1.1 Поняття та ознаки екскурсійної діяльності .....	10
1.2. Законодавство про екскурсійну діяльність .....	20
Висновки до Розділу 1 .....	32
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....	34
2.1. Правовий статус суб'єктів екскурсійної діяльності .....	34
2.2. Умови здійснення екскурсійної діяльності .....	41
2.3. Державне регулювання екскурсійної діяльності .....	45
2.4. Особливості договірних відносин при здійсненні екскурсійної діяльності .....	53
Висновки до Розділу 2 .....	56
РОЗДІЛ 3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....	58
Висновки до Розділу 3 .....	74
ВИСНОВКИ .....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ .....	79



## ВСТУП

**Актуальність теми.** В умовах переходу вітчизняної економіки на ринкові відносини ЄС її інтеграції у світову економічну систему особливу роль набуває екскурсійна діяльність як складова туризму.

Сучасній екскурсійній діяльності притаманні відразу декілька функцій, головними з яких є: організація культурного дозвілля місцевого населення, патріотичне виховання підростаючого покоління, формування світогляду та інтересів особистості. Крім того, організація екскурсій розглядається туристсько-екскурсійними підприємствами як самостійний вид достатньо прибуткової діяльності підприємства. Ознайомлення приїжджих гостей з культурною і природною спадщиною певних туристських DESTINACIЙ здебільшого проходить шляхом організації тематичних екскурсійних програм.

Фактично, саме екскурсовод, гід, постає тією важливою фігурою завдяки якій буде сформоване остаточне враження про відвідувану місцевість, саме він є обличчям своєї країни від вмілих дій якого залежатиме думка відвідувачів та їхнє рішення щодо повторного приїзду та надання рекомендацій – найкращою рекламою в туризмі.

Проте, постійні зміни та досягнення у сфері послуг і матеріальному виробництві породжують суперечності в правовому регулюванні екскурсійної діяльності, як складника туристичної діяльності.

**Стан наукового дослідження теми.** Окремі аспекти державного регулювання деяких видів господарської діяльності аналізувались у роботах таких сучасних правників, як: В. К. Мамутов, Г. Л. Знаменський, Н. О. Саніахметова, В. М. Пашков, О. В. Старцев, В. Г. Гуляєв та ін.

Теоретичну базу дослідження також становлять праці вітчизняних фахівців з питань екскурсійної діяльності, зокрема, найбільш повно ці питання висвітлені у роботах Бруслиновського Е., Гальченка С., Громова П.Р., Ключковської Г., Копилиці М.В., Миколайчука Н., Петрука В., Сіліна О.,

Анісімова А., Тарана Л., Терещенка О., Цалика С., Шандри В., Шаповала Г.Ф., Янішевського В. та ряду ін.

Однак для більш чіткого визначення правових засад у системі державного регулювання діяльності суб'єктів господарювання, які надають екскурсійні послуги, необхідні подальші наукові дослідження у цій сфері. Питання, що виникають у сфері регулювання екскурсійної діяльності пов'язані, перш за все, з відсутністю належної чіткості в термінології, яка застосовується в різних нормативно-правових актах. У частині визначення екскурсійних послуг, у законодавстві відсутнє поняття «екскурсійна діяльність».

Стан правового регулювання зазначеної діяльності дає підстави говорити про брак належного контролю за діяльністю суб'єктів екскурсійної діяльності.

Вищенаведенне вказує на актуальність даного дослідження.

**Мета дослідження.** Метою магістерської роботи є підготовка пропозицій щодо удосконалення правового регулювання екскурсійної діяльності.

**Завдання дослідження.** Відповідно до поставленої мети магістерської роботи необхідно виконати наступні задачі:

сформулювати поняття й основні ознаки екскурсійної діяльності та екскурсії;

визначити сучасний стан нормативно-правового забезпечення екскурсійної діяльності;

дослідити та узагальнити положення щодо правового статусу суб'єктів екскурсійної діяльності;

проаналізувати зміст основних правових засобів та механізмів регулювання екскурсійної діяльності;

визначити особливості договірних відносин при здійсненні екскурсійної діяльності;

сформулювати пропозиції щодо вдосконалення чинного законодавства України про екскурсійну діяльність.

**Об'єкт дослідження.** Об'єктом дослідження є суспільні відносини, які складаються в процесі здійснення екскурсійної діяльності.

**Предмет дослідження.** Предметом дослідження є правове регулювання екскурсійної діяльності.

**Методи дослідження.** Методологічну основу магістерського дослідження обрано, виходячи з поставлених у роботі мети та задач, з урахуванням об'єкта та предмета дослідження, загальнонаукові та спеціальні методи пізнання правових явищ, а саме: аналіз і синтез літератури з проблеми дослідження, історичний, системно - структурний.

**Результати дослідження.** На захист виносяться наступні положення: визначено сутнісні ознаки екскурсійної діяльності, а саме: 1) підприємницька діяльність з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо за заздалегідь складеним маршрутом для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туриста або екскурсанта, що здійснюється на підставі ліцензії; 2) послуга з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо; 3) послуга охоплює період часу менше 24 годин; 4) організація показу екскурсійних об'єктів на місці їх розташування; 5) організація перевезення або пересування екскурсантів або туристів заздалегідь складеним маршрутом; 6) розробка певної теми та цілеспрямованості маршруту; 7) залучення учасників екскурсії до активного спостереження, вивчення, дослідження об'єктів;

встановлено, що екскурсійна діяльність має особливу суб'єктну структуру за видами діяльності та обсягом послуг, і на підставі цього критерію згруповано суб'єктів господарювання, котрі займаються екскурсійною діяльністю: 1) можуть здійснювати даний вид діяльності без попередньої розробки туристичного пакета; 2) можуть здійснювати даний вид діяльності з попередньою розробкою турпакета (виступають у ролі туроператора); 3)



можуть здійснювати посередницьку діяльність з реалізації туристичного пакета між підприємством, організацією, установою, яким належать або які обслуговують об'єкт екскурсії, та екскурсантами (виступають у ролі турагента);

аргументовано, що організатори екскурсії мають реалізовувати свою діяльність при наявності фахівців, які атестовані саморегулювальною організацією і володіють відповідним дозволом на туристичний супровід;

узагальнено положення щодо правового статусу суб'єктів екскурсійної діяльності та обґрунтовано доцільність внесення змін до законодавства, пов'язаних з розширенням кола суб'єктів ліцензування в зазначеній сфері;

запропоновано передбачити поступове делегування повноважень СРО в галузі туризму, у зв'язку з тим що через недосконалість туристичних відносин в Україні передбачати можливість одночасного надання широкого спектра повноважень, як це передбачено законопроектом, недоцільно тощо.

Результати дослідження можуть бути використані у науковій діяльності та окремі пропозиції щодо зміни законодавства можуть бути використані у законотворчій діяльності.

#### **Теоретичне та практичне значення одержаних результатів.**

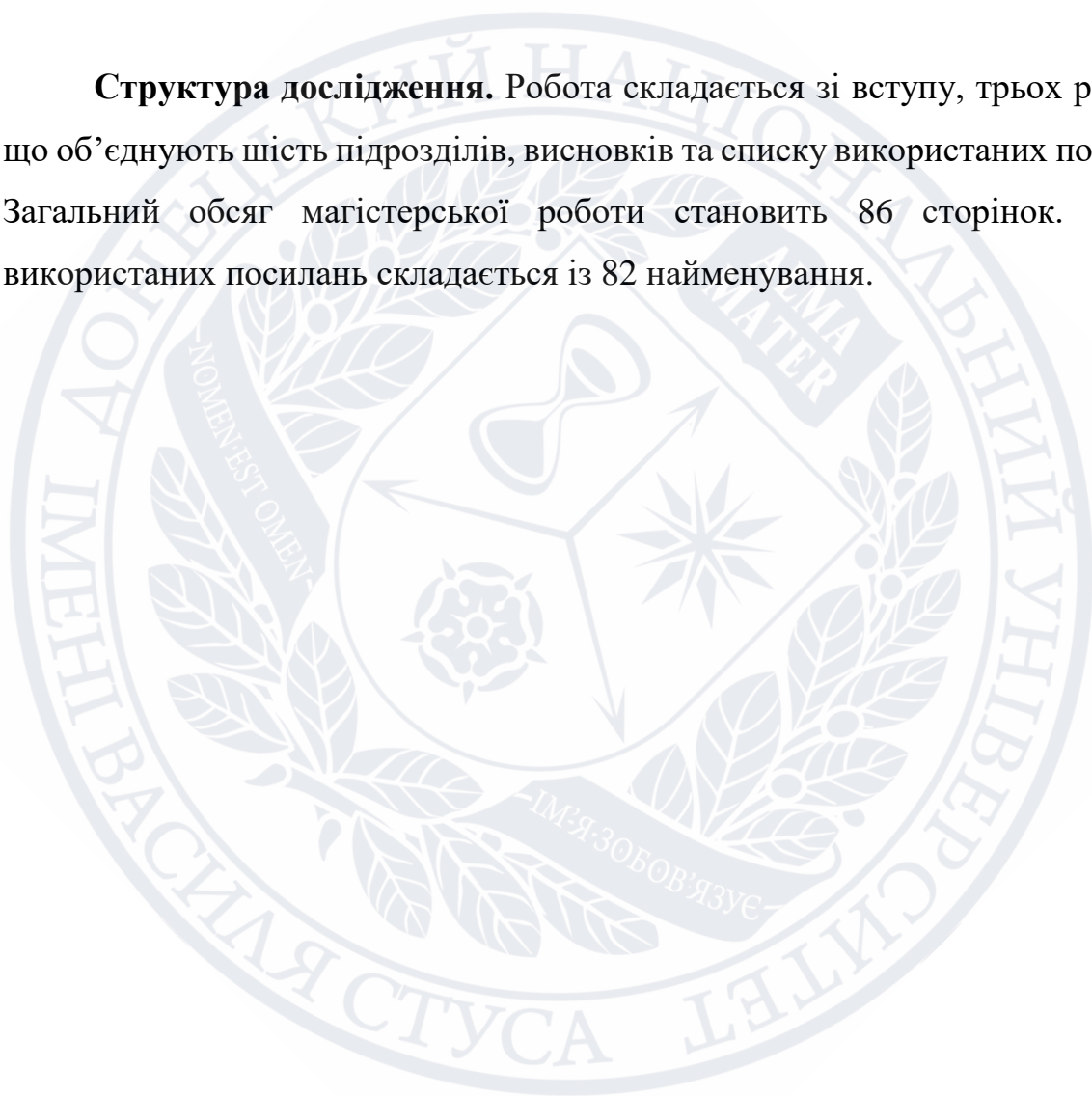
*Теоретичне значення* полягає в тому, що дані пропозиції можуть бути використані у науковій діяльності, навчально-методичній роботі – при підготовці методичних рекомендацій при викладанні дисципліни «Цивільне право», «Господарське право», «Рекреаційне право», «Правове регулювання туризму».

*Практичне значення* полягає в тому, що окремо сформульовані в роботі пропозиції можуть бути використані в процесі вдосконалення діючого законодавства.



## **Апробація результатів дослідження.**

**Структура дослідження.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують шість підрозділів, висновків та списку використаних посилань. Загальний обсяг магістерської роботи становить 86 сторінок. Список використаних посилань складається із 82 найменування.



## РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В

### 1.1 Поняття та ознаки екскурсійної діяльності

Туризм стає сьогодні однією з пріоритетних сфер у світовій економіці, що спричиняє як розвиток окремих галузей, так і соціальноекономічне піднесення цілих країн. Крім нічлігу і харчування, турист прагне ознайомитися з історією, національними особливостями населення, з природою, архітектурними пам'ятками. Це досягається за допомогою екскурсій. Екскурсійне обслуговування може здійснюватися як окремий вид послуг, так і під час туру як складова програми обслуговування туристів (програми туру). Екскурсійне обслуговування туристів у пакеті тур-послуг повинно включати організацію всіх видів екскурсій, відвідування музеїв, виставок, об'єктів соціального характеру та інших екскурсійних об'єктів, передбачених умовами туристичної подорожі. Екскурсії як окремий різновид послуг можуть надаватися різним категоріям населення, як-от: місцеві жителі, відпочивальники, школярі, студенти, учасники конференцій, виставок, нарад, транзитні пасажери тощо.

Однак, екскурсійна діяльність, як одна зі складових туризму, потребує актуалізації правового регулювання при її здійсненні. Також, одним із питань, що виникають у сфері регулювання екскурсійної діяльності є відсутність належної чіткості в термінології, яка застосовується в різних нормативно-правових актах.

Поняття екскурсійної діяльності міститься у Положенні про рекреаційну діяльність у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду України, затвердженого Наказом Міністерства охорони навколишнього природного середовища України від 22.06.2009 р., № 330, відповідно до цього, екскурсійна діяльність — це різновид рекреаційної діяльності, який полягає в організації подорожей, які не перевищують 24 години без ночівлі, у супроводі фахівця туристичного супроводу та за заздалегідь складеними

маршрутами для ознайомлення з визначними місцями, пам'ятками природи, історії, культури, музеями тощо [1].

Найбільш сучасний проект Закону «Про туризм» № 4224 [2] у ст. 1 містить термін «екскурсійна діяльність», але, він не відповідає сутності цього поняття. У цьому ж законопроекті запропоновано термін «туристично-екскурсійні бюро», що є узагальнюючим для суб'єктів, які провадять екскурсійну діяльність.

У літературі даються різні визначення поняття «екскурсія», «екскурсійна діяльність», окреслено ознаки екскурсії. Так, під екскурсією В. Ф. Кифяк розуміє туристичну послугу, яка забезпечує задоволення духовних, естетичних, інформаційних та інших потреб туриста або екскурсанта [3, с. 87].

І. В. Зорін, В. О. Квартальнов пропонують такі складові поняття «екскурсія»:

- 1) туристична послуга, що забезпечує задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туристів;
- 2) процес наочного пізнання навколишнього світу: особливостей природи, сучасних та історичних ситуацій, елементів побуту, тобто визначних пам'яток певного міста або регіону — заздалегідь обраних об'єктів, які вивчаються на місці їх розташування;
- 3) тематичний маршрут з метою відвідин визначних об'єктів і місцевостей [4, с. 335].

Т. Г. Сокол виділяє декілька основних ознак екскурсії:

- 1) наявність екскурсійної групи (екскурсантів);
- 2) наявність компетентної особи (екскурсовода);
- 3) наявність об'єктів екскурсії, що оглядаються; рух учасників екскурсії (прогулянка);
- 4) цілеспрямованість огляду об'єктів, зумовлена наявністю однієї теми, що вивчається; єдність показу й розповіді [5, с. 170].

Б. В. Ємельянов переконаний, що загальними ознаками для всіх екскурсій є:

- 1) тривалість за часом проведення від однієї академічної години (45 хв.) до однієї доби;
- 2) наявність екскурсантів (групи або індивідуалів);
- 3) наявність екскурсовода, який проводить екскурсію;
- 4) наочність, зорове сприйняття, показ екскурсійних об'єктів на місці їх розташування;
- 5) пересування учасників екскурсії заздалегідь складеним маршрутом;
- 6) цілеспрямованість показу об'єктів, наявність певної теми;
- 7) активна діяльність учасників (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів). Він стверджує, що відсутність хоча б однієї з названих ознак позбавляє права називати захід, що проводиться, екскурсією» [6, с. 18].

Також слід звернути увагу на класифікацію екскурсій. Так, класифікують екскурсії за різними критеріями, і насамперед, за тривалістю: короткострокові (тривалість стандартної оглядової екскурсії становить від 2 до 4 годин); тривалі (екскурсії, тобто такі, які мають тривалість від 4 до 24 годин) [7, с. 49].

Однак сьогодні розповсюджуються екскурсійні тури, які за тривалістю можна поділити на:

одноденні тури екскурсій - найбільш простий, з точки зору організації, варіант екскурсійних подорожей. Він зручний тим, що дозволяє відвідати всі визначні пам'ятки протягом доби, а значить, проблема розміщення на ніч відпадає сама собою. Цей фактор суттєво здешевлює вартість туру, що не може не приваблювати туристів. Одноденні екскурсії користуються великою популярністю серед людей, що відпочивають на морських курортах. Коротка поїздка дозволяє скрасити монотонне дозвілля в готелі і розширити власний кругозір;

«тури вихідного дня» - види подорожей, що розраховуються на термін до 2-3 днів і мають на увазі відвідування відразу декількох цікавих місць у



регіоні. Основним плюсом таких поїздок є їх короткостроковість і можливість швидко зібратися в дорогу. Потенційним мандрівникам потрібно лише ознайомитися з програмою, взяти найнеобхідніше і вирушити в подорож. На маршруті передбачено декілька зупинок з можливістю комфортної ночівлі та харчування;

багатоденний екскурсійний тур передбачає подорож, тривалістю більш, ніж 3 доби. Однак такі тури продаються лише в сезонних пакетах і, в основному, в сезон відпусток потенційних клієнтів. Оператори намагаються включити в цей вид екскурсійно-пізнавального туризму найпопулярніші і найцікавіші програми, але, в той же час, змушені обмежувати їх тривалість, щоб туристи не втомилися і отримали від поїздки позитивні враження. Оптимальний термін багатоденних автобусних екскурсій - 7-15 днів, стаціонарного відпочинку з відвідуванням різних пам'яток - близько 2-3 тижнів.

За складом учасників: для місцевого населення; для приїзжих; для школярів і студентів; для дорослих; для осіб однієї професії.

Екскурсії за кількістю учасників можуть бути індивідуальними, вузько-груповими і груповими.

Індивідуальна програма розрахована на 1-3 туристів, відповідно до їх уподобань. Це дорогий пакет, що передбачає особливий підхід до кожного клієнта. Подібний вид екскурсійного туризму дуже популярний в країнах Європи, США, Канаді, Австралії.

Вузько-груповий тур являє собою послугу для 3-15 екскурсантів. Даний вид програми є найбільш поширеним, оскільки допомагає оптимально розподілити фінансове навантаження, забезпечивши високий рівень сервісу, розміщення, і, в той же час, гарантувати комфортне відвідування визначних пам'яток, послуги гіда.

Груповий тур - від 15 і більше осіб. Останнім часом такий вид екскурсійного туризму став поширеним варіантом корпоративних подорожей. Мова йде про виїзд на відпочинок співробітників компанії, школярів,

студентів і т.д. З точки зору організації, подібні екскурсії зв'язані з деякими складнощами, оскільки гіді доводиться фіксувати увагу кількох десятків туристів.

За засобом пересування виділяють : пішохідні екскурсії (їх перевага полягає в тому, що, створюючи необхідний темп руху, вони забезпечують сприятливі умови для показу і розповіді); транспортні (здебільшого автобусні) складаються з двох частин: аналізу екскурсійних об'єктів (наприклад пам'яток історії і культури) на зупинках і розповіді в дорозі між об'єктами, пов'язаної з темою екскурсії. Деякі екскурсійні установи використовують для проведення екскурсій тролейбуси, трамваї, річкові та морські теплоходи, вертольоти, велосипеди сигвеї, тварин (коні, верблюди, слони, осли, собаки).

За тематикою екскурсії поділяють на: оглядові та тематичні. Останні в свою чергу підрозділяються на історичні, виробничі, природознавчі (екологічні), мистецтвознавчі, літературні, архітектурно-містобудівні, релігійні [8].

За місцем проведення:

міські. Міські екскурсії проводяться по одному місту або його певному району, чи навіть одній вулиці/площі. Міські екскурсії можуть бути як оглядові, так і тематичні. Доволі часто міські екскурсії мають комплексний характер і передбачають для докладнішого ознайомлення з темою відвідування експозицій музеїв, зоопарків, ботанічних садів, парків відпочинку тощо;

позаміські. Позаміські екскурсії відповідно проходять поза межами міста й передбачають, зазвичай подолання значних відстаней до остаточного пункту призначення. Оптимально ця відстань становить до 200 км або вимірюється максимальною тригодинною транспортною доступністю в один бік. Основна екскурсія проходить у кінцевому пункті маршруту і проводиться місцевим екскурсоводом. По маршруту обов'язково плануються виходи до додаткових об'єктів, передбачаються санітарні та відпочинкові зупинки; музейні;

виробничі. Виробничі екскурсії мають на меті задоволення інтересів екскурсантів у пізнанні об'єктів індустріального характеру та підвищення їхнього культурного та ділового (професійного) рівня. Ці екскурсії сприяють розширенню трудового досвіду екскурсантів, вихованню поваги до праці та певних професій, знайомлять екскурсантів з різними формами господарювання, підприємництва, технологічними сторонами виробництва певних видів продукції [9, с. 32-35].

Види екскурсій можна виділити за віковими категоріями. У фахівців також прийнята класифікація екскурсійного туризму за віковими параметрами відпочивальників: молодіжні та сімейні тури, подорожі для двох, поїздки для школярів і літніх людей. Відповідно до віку туристів організовуються програми відвідувань пам'яток і розваг.

Тури для молоді - це обов'язково активний відпочинок, що включає в себе піші і гірські екскурсії, відвідування дискотек, спортивних об'єктів.

Екскурсії для пари мають на увазі індивідуальний відпочинок з романтичним ухилом: наприклад, поїздки до Венеції або в Париж з вечерею для двох в ресторані і т.д.

Тури з сімейним ухилом - специфічний вид екскурсійного туризму. Вони включають в себе багату, але не дуже насичену пам'ятками програму, щоб не заподіяти дискомфорту найменшим туристам. При підготовці таких пакетів оператори обов'язково враховують необхідність комфортного харчування і розміщення.

Шкільні екскурсії - це поїздки, не пов'язані з великими ризиками (наприклад, відвідування музеїв, палаців, екскурсії містом). У даному виді екскурсійного туризму програми складаються, виходячи з інтересів і психологічних особливостей маленьких екскурсантів (швидке переключення уваги, гіперактивність).

Для людей похилого віку підбираються тури, не пов'язані з активним пересуванням. Класичний приклад подібного виду екскурсійного туризму - це оглядові екскурсії на автобусі, круїзи на теплоході. Тим не менш, на заході для



пенсіонерів складають спеціальні програми з елементами активного відпочинку [10].

За формою проведення можна класифікувати екскурсії на:

консультація. Здебільшого проводиться для представників певної професії на виробництві чи науково-дослідних установах і дає наочні відповіді на питання, поставлені в підтемах екскурсії, її можна розглядати як один з методів підвищення кваліфікації;

спектакль. Така форма проведення, що найбільше притаманна тематичним мистецтвознавчим та літературним екскурсіям. Такі екскурсії

передбачають наявність театралізованої вистави як однієї з підтем екскурсії, особливості викладання тексту з великою кількістю цитувань, поетичний стиль, нестандартний вигляд екскурсовода (театральний костюм) або заплановане відвідання реального спектаклю наприкінці екскурсії;

концерт. Присвячується музичній темі з прослуховуванням музичних творів у салоні автобуса або відвідуванням концертної музичної програми, наприклад у філармонії;

прогулянка. Екскурсія-прогулянка, особлива форма екскурсійного обслуговування яка поєднує в собі елементи пізнання з елементами відпочинку. Головна мета цього заходу – відпочинок. Здебільшого такі екскурсії мають тематичне природниче спрямування і проводиться в природному оточенні;

лекція. У даному випадку розповідь переважає над показом;

пробна. Становить завершальний етап роботи екскурсовода з підготовки та проведення екскурсії, і використовується як метод перевірки готовності екскурсовода до проведення екскурсії на нову тему;

рекламна. Проводиться туристсько-екскурсійним підприємством – туроператорам для підприємств – майбутніх партнерів, з метою більш детального ознайомлення з характеристиками та особливостями пропонованого екскурсійного продукту;



показова. Навчальна екскурсія, яка має мету продемонструвати зразки використання методичних прийомів та елементів техніки на певному об'єкті або варіантів розкриття певної підтеми;

учбова. Становить наочну форму повідомлення знань і вже давно запланована в шкільних навчальних програмах із дисциплін природничого циклу;

демонстрація. Найбільш наочна форма ознайомлення з явищами, об'єктами, процесами, яка на підставі діючих зразків, технологічних ліній демонструє виконання певних різновидів робіт, виробництва продукції, функціонування механізму, тощо. Здебільшого така екскурсія має рекламний характер і вже усталено використовується в комплексах маркетингових заходів великих підприємств;

масовка. Сутність такої форми проведення екскурсії в тому, що за однаковим маршрутом одночасно пересувається декілька груп на різних автобусах, у кожному з яких працює свій екскурсовод. Екскурсії-масовки організовуються з метою відвідування фестивалів, ярмарок, святкування різноманітних подій, концертів, карнавалів [7].

Деякі екскурсійні фірми використовують для проведення екскурсій тролейбуси, трамваї, річкові і морські теплоходи, гелікоптери (вертольоти) та ін.

Поділ екскурсій на чітко визначені групи на практиці має дещо умовний характер, проте є дуже позитивним для діяльності екскурсійних фірм. Правильна класифікація екскурсій забезпечує умови для кращої організації роботи екскурсовода з клієнтами, полегшує спеціалізацію, створює основу для діяльності методичних секцій.

Екскурсійною діяльністю В. Ф. Кифяк називає діяльність з організації подорожей, що не перевищують 24 годин, у супроводі фахівця-екскурсовода за заздалегідь складеними маршрутами, з метою ознайомлення з пам'ятками історії, культури, природи, музеями, з визначними місцями, тощо. І вказує,

що функціональним призначенням екскурсії є відпочинок і дозволяє, підвищення пізнавального та культурного рівня, спілкування [3, с. 83-84].

Представляють інтерес, закріплені в законодавстві інших країн, поняття екскурсійної діяльності. Так, в Законі «Про туристської діяльності в Республіці Казахстан», екскурсійна діяльність закріплена як підприємницька діяльність по організації відвідувань громадянами туристських ресурсів в пізнавальних цілях в країні (місці) тимчасового перебування, що не передбачає послуги з розміщення (ночівлі) туристів і охоплює період не більше двадцяти чотирьох годин [11].

Таким чином, науковці вказують на такі елементи екскурсійної діяльності:

- 1) наявність екскурсантів та їх участь;
- 2) протяжність за часом до однієї доби;
- 3) наявність тематичного маршруту;
- 4) наявність об'єкта ознайомлення;
- 5) присутність екскурсовода.

Аналіз українського законодавства у досліджуваній галузі підтверджує, що наявність екскурсовода є обов'язковою ознакою екскурсійної діяльності [2].

У законодавстві деяких країн, наприклад, Російської Федерації, наявність екскурсовода (гіда), гіда-перекладача також є визначальним для поняття екскурсійної діяльності, що впливає з поняття «екскурсант», під яким розуміється особа, яка відвідує країну (місце) тимчасового перебування в пізнавальних цілях на період менше 24 годин без ночівлі в країні (місці) тимчасового перебування та використовує послуги екскурсовода (гіда), гідаперекладача [12].

Однак, нині зростає кількість осіб, які активно задовольняють свою цікавість історичними і культурними пам'ятками за допомогою мережі інтернет. Таким чином, маючи достатньо знань про об'єкт екскурсії, ці особи відвідують об'єкти культурного і історичного значення, не користуючись

послугами екскурсовода. Подібні дії носять всі ознаки екскурсії, але без участі екскурсовода. Тому слід визнати, що всі перелічені вище ознаки, окрім наявності екскурсовода, є основними, а наявність екскурсовода є факультативною ознакою екскурсії. Ці ознаки дають можливість говорити про їх обов'язкове врахування в системному регулюванні цього поняття і, як наслідок, визначення елементів господарськоправового регулювання екскурсійної діяльності як складника туристичної діяльності.

Підсумовуючи, визначимо перелік сутнісних ознак понять «екскурсія» та «екскурсійна діяльність».

Отже, ознаки екскурсії: 1) туристична послуга, або сукупність туристичних послуг з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо за заздалегідь складеним маршрутом з метою ознайомлення, для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туриста або екскурсанта; 2) протяжність за часом проведення до 24 годин; 3) наявність туристів або екскурсантів (групи або індивідуалів); 4) наявність об'єкта ознайомлення; 5) пересування екскурсантів або туристів заздалегідь складеним маршрутом; 6) цілеспрямованість показу об'єктів, наявність певної програми.

Сутнісні ознаки екскурсійної діяльності: 1) підприємницька діяльність з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо за заздалегідь складеним маршрутом для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туриста або екскурсанта, що здійснюється на підставі ліцензії; 2) послуга з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо; 3) послуга охоплює період часу менше 24 годин; 4) організація показу екскурсійних об'єктів на місці їх розташування; 5) організація перевезення або пересування екскурсантів або туристів заздалегідь складеним маршрутом; 6) розробка певної теми та цілеспрямованості маршруту; 7)



залучення учасників екскурсії до активного спостереження, вивчення, дослідження об'єктів.

## **1.2. Законодавство про екскурсійну діяльність**

Світове співтовариство визнало туризм ефективним засобом індивідуального й колективного вдосконалення, важливою складовою якого є послуга суто інтелектуального характеру - екскурсія з її просвітницькою, духовною та освітньою функціями.

Екскурсія (від латинського «excursio» - поїздка) є невід'ємною складовою туризму [13, с.7].

Екскурсійна діяльність пройшла великий історичний шлях, перш ніж досягти свого сучасного стану. У різні історичні періоди розвитку нашої країни екскурсії виконували різні завдання. Так, історію становлення та розвитку екскурсійної діяльності можна розділити на етапи.

Перший етап припадає на другу половину XVIII - п.п. XIX ст. Це був період, коли в Російській імперії зароджувалось підприємництво, зміцнювались визвольні ідеї. У цей час починають проводитися перші екскурсії, екскурсійні прогулянки для учнівських груп у природу, до поміщицьких мануфактур, майстерень ремісників та інших підприємств. Ініціаторами таких екскурсій-прогулянок виступали педагоги-просвітителі.

Другий етап (середина - к. XIX ст.) відбувався в умовах пожвавлення суспільно-політичного руху, звернення інтелектуальних кіл до інтересів народу, його життя. Тому в цей період екскурсіям надавалось значно більшого значення, насамперед, науковим і освітнім. Запровадженню освітніх екскурсій в Україні значною мірою сприяло вивчення демократичною українською інтелігенцією кращого досвіду у цій справі низки європейських держав, просвітителі яких вважали прогулянки та екскурсії учнів важливою формою навчання (тобто вихід за межі класичного схоластичного уроку).



Третій етап (90-ті рр. XIX ст. 1918 р.). ознаменувався зародженням організаційних засад у розвитку екскурсійного руху. Усвідомлюючи виняткове значення краєзнавчої роботи для виховання учнів, українські школи та гімназії почали впроваджувати її в позакласний навчально-виховний процес, проводили мандрівки й екскурсії по рідному краю [13, с.9]. Найпоширенішими екскурсіями, що організовувалися, були екскурсії у природу, історичні екскурсії, паломницькі, літературно-мистецтвознавчі, виробничі екскурсії. Організаторами екскурсійної діяльності на той час були видатні громадські діячі [13, с.13].

Четвертий етап (1919 - 1927 рр.). У цей час розгортався масовий науково-екскурсійний рух, що сприяв розвитку вітчизняних традицій екскурсійного обслуговування. Екскурсійна робота визначалася однією з основних у мережі політичної освіти та вихованні трудящих мас і займала важливе місце в культурному будівництві країни. В 20-30-ті рр. екскурсійною роботою організаційно керували чимало структур, які почали працювати на задоволення ідеологічних вимог партійного керівництва, почала розроблятися «науково-революційна та виробнича» тематика екскурсій.

П'ятий етап (1928-1941 рр.). Цей період пов'язаний з утворенням перших радянських туристичних організацій: Українське Екскурсійне Товариство, ВАТ «Інтурист», Всеукраїнське товариство пролетарського туризму і екскурсій (Укртуре), Центральна дитяча екскурсійно-туристська станція, Центральне туристсько-екскурсійне управління (ЦТЕУ). У 30-х рр. туристсько-екскурсійна діяльність стає одним з найважливіших напрямків діяльності радянських профспілкових організацій [13, с.122].

Починається шостий етап (1946-1968 рр.), для якого характерні відбудова та реконструкція екскурсійних установ, історичних міст після Другої світової війни, зростання їхньої матеріально-технічної бази, розширення мережі екскурсійних об'єктів. Після Другої світової війни у

західних областях України на екскурсійну справу посилювався ідеологічний тиск, вимагалось проводити екскурсії без будь-якого прояву націоналізму.

Сьомий етап (1969-1986 рр.) - це період посилення екскурсійної роботи, що було викликано умовами суспільно-політичного життя України, в якому відбувалися серйозні зміни. У 60-х рр. ХХ ст. з'являється інакодумство, похитнулася ідейна монолітність, якої протягом останніх років так домагалися державно-політичні структури.

Восьмий етап (1987 - 1990-ті рр.). Цей період визначається як перехідний. Екскурсійні установи переходять на самофінансування та госпрозрахунок. Починаючи з 1991 р. екскурсійна справа переживала «велику руїну». Все це продовжувалося близько п'яти років. Екскурсійна справа починає будуватися на інших засадах. Змінюється й тематика екскурсій. Відбувається повний відхід від історико-революційної, ленінської, партійно-комсомольської, атеїстичної тематики до історико-краєзнавчої, релігієзнавчої.

Дев'ятий етап (наприкінці 90-х рр. ХХ - на п. ХХІ ст.) - сучасний етап - в Україні відбуваються певні зрушення і в сфері екскурсійної діяльності. Починає активізувати екскурсійну діяльність ЗАТ «Укрпрофтур», створене у 1991 р. З моменту проголошення незалежності молода українська держава впевнено встала на шлях розбудови власної туристичної галузі. За пройдений час туризм переорієнтувався з частини народногосподарського комплексу колишнього СРСР у високорозвинену галузь, що відповідає сучасному стану ринкового середовища, вимогам ефективного використання наявних туристських ресурсів [13, с.143].

Глобальний етичний Кодекс туриста [14], прийнятий ВТО на порозі нового тисячоліття, наголошує на необхідності широкого доступу населення до культурних і релігійних пам'яток, визнає, що кошти, які отримують з відвідання об'єктів і пам'яток культури, слід хоча б частково використовувати для підтримання, охорони та реставрації цієї спадщини.

Нормативно-правове забезпечення розглядається як сукупність трьох груп документів: законодавчі акти, які стосуються оптимізації розвитку основних туристичних напрямів, а саме: виїзного, в'їзного та внутрішнього туризму; угоди про співробітництво у сфері туризму з країнами світу; документи, які регламентують співпрацю України з провідними міжнародними організаціями в галузі туристичного бізнесу.

Правову базу діяльності екскурсійної галузі країни закладено Законом України "Про туризм" [15]. Він є основоположним законодавчим актом, що визначає загальні правові, організаційні, виховні та соціально-економічні засади реалізації державної політики в екскурсійній діяльності, всебічно регламентує діяльність в Україні, забезпечує оптимальний рівень державного регулювання процесу розвитку вітчизняної екскурсійної діяльності. Закон України "Про туризм" став правовим підґрунтям для розробки цілого комплексу галузевих нормативно-інструктивних документів, що регламентують конкретні аспекти екскурсійної діяльності.

Важливе значення для екскурсійної справи мають й прийняті останнім часом Закон України „Про охорону культурної спадщини” [16], що регулює правові, організаційні, соціальні та економічні відносини у сфері охорони культурної спадщини з метою її збереження, використання об'єктів культурної спадщини у суспільному житті, захисту традиційного характеру середовища в інтересах нинішнього і майбутніх поколінь; Постанова Кабінету Міністрів України № 789 від 10 червня 2002 р. „Про затвердження Програми розвитку краєзнавства на період до 2010 р.” [17].

Певні положення щодо екскурсійної діяльності містяться й у Державній програмі розвитку туризму на 2002-2010 рр.". У 2004-2005 рр. на виконання вимог Закону України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” та з метою підвищення якості надання туристичних та екскурсійних послуг Держтурадміністрацією розроблено Положення “Про порядок отримання дозволу екскурсоводами / гідями-перекладачами на право надання туристичного супроводу” [18]. Зазначене Положення розроблено з метою



забезпечення надання якісного туристичного супроводу та екскурсійного обслуговування груп туристів та туристів, що здійснюють подорожі індивідуально, створення бази даних про наявні в Україні кадри туристичного супроводу, ступінь фахової підготовки гідів-перекладачів, екскурсоводів, спортивних інструкторів, провідників та інших фахівців туристичного супроводу.

Також слід зазначити, що екскурсійна діяльність потребує структурування та упорядкування (відповідно до Міждержавного стандарту ДСТУ 28682.2-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування» [19], згідно з яким заверджена необхідна методична документація екскурсії; та наказу Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу» [20]). А саме формування корпусу екскурсоводів, що дасть змогу створити нові робочі місця.

Серед національних стандартів що встановлюють вимоги щодо туристсько-екскурсійного обслуговування необхідно відмітити: ДСТУ EN 15700:2014 «Безпечність стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму» [21], який встановлює вимоги до стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму з метою забезпечення безпеки туристів; ГОСТ 28681.3-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів» [22] та ГОСТ 28681.2-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів» [19], які встановлюють вимоги до туристських і екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів і екскурсантів, методи їх контролю і призначений для обов'язкової сертифікації туристських послуг.

Міждержавним стандартом ГОСТ 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування» встановлені обов'язкові і рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг, які надають туристичні підприємства незалежно від їх відомчої приналежності і організаційно-



правової форми. Цей документ визначив в якості обов'язкових для всіх туристичних послуг вимоги: безпеки життя і здоров'я, збереження майна туристів і екскурсантів, охорони навколишнього середовища.

Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів» встановлює вимоги до туристичних та екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів та екскурсантів, методи їх контролю і потрібний для цілей обов'язкової сертифікації туристичних послуг. Він призначений для підприємств усіх організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги населенню.

ГОСТ 28681.1-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристських послуг» [23], який встановлює порядок розробки документації при проектуванні туристських послуг і призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і фізичних осіб-підприємців, які надають туристичні послуги; ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизація в сфері туристсько-екскурсійного обслуговування» [24], який встановлює цілі, задачі, об'єкти стандартизації та структуру комплексу стандартів а також інших документів зі стандартизації у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування. Стандарт розповсюджується на організації та підприємства з питань стандартизації в сфері туристсько-екскурсійного обслуговування, незалежно від їх підпорядкування.

Існуючі міждержавні стандарти по туристсько-екскурсійному обслуговуванню, прийняті в 1995 році, морально застаріли і вже не відповідають не лише реаліям сьогодення, але і вимогам чинного законодавства. У зв'язку з відміною ліцензування екскурсійної діяльності ліцензійні умови здійснення іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, що регламентували надання такого виду послуг, також скасовані. Інших документів по порядку обслуговування гостей, що приїжджають на відпочинок, просто немає. Тому розробка нових стандартів по туристсько-екскурсійному обслуговуванню є актуальною проблемою.

Також, серед прийнятих стандартів – EN 15565:2008 Tourism services – Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes [25] (Послуги туризму – Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів та екскурсоводів), розроблених Технічним Комітетом CEN/TC 329 «Послуги туризму». Це типовий освітній стандарт, який визначає необхідні компетенції гіда, структуру навчальних програм, методи кваліфікаційного оцінювання, вимоги до організаторів навчання, гарантії якості, що в свою чергу включають зміст, методологію та дидактику, ресурси, навчальні матеріали та оцінку ефективності викладачів. Однак, професійний стандарт туристичного гіда поки що відсутній.

В жовтні 2019 року так само методом підтвердження в Україні було прийнято стандарт EN 13809:2003, Tourism services – Travel agencies and tour operators – Terminology [26] (EN 13809:2003 (Туристичні послуги – Туристичні компанії та туристичні оператори – Термінологія).

Крім того, важливою складовою нормативно-правової бази здійснення екскурсійного обслуговування виступає законодавство щодо юридичної відповідальності за порушення законодавства в галузі туризму. Її основи визначають Кримінальний [27], Цивільний [28], Господарський кодекси [29], а також Кодекс України про адміністративні правопорушення [30].

Визначаючи безпеку в галузі туризму як «сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму». Стаття 13 Закону України «Про туризм» розкриває заходи, що вживаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування в цьому контексті. Серед них безпосередньо екскурсанти згадуються лише один раз.

Забезпечення туристам (екскурсантам) можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку.

В цілому ж визначені напрями діяльності щодо забезпечення безпеки в галузі туризму логічно поширюються і на сферу екскурсійна діяльності.

Деталізовано і конкретно вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів визначає Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3- 95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів» [22]. Цей нормативний документ було розроблено технічним комітетом по стандартизації ТК №199 «Туристсько-екскурсійне обслуговування» і внесено Управлінням стандартизації і сертифікації послуг Держстандарту Росії 15 квітня 1995р. За прийняття цього стандарту міждержавною радою по стандартизації, метрології і сертифікації проголосували Азербайджан, Вірменія, Білорусь, Казахстан, Киргизстан, Молдова, російська федерація, Таджикистан, Узбекистан, Україна. А 4 березня 1996 р. наказом Держкомстату України №99 його було введено в дію як Державний стандарт України.

Цим документом визначено умови, за яких виникає ризик для життя і здоров'я людини при здійсненні туристично-екскурсійного обслуговування, а також фактори ризику. Вони класифікуються як: травмо небезпека, вплив навколишнього середовища, пожежонебезпека, біологічний вплив, тощо.

Крім того, що стандарт дає трактування сутності кожного з фактору ризику, даним документом закріплюються способи зниження негативної дії і попередження негараздів, пов'язаних з кожним з них. а також умови і методи здійснення контролю за виконанням правил безпеки.

Відомо, що дієвим інструментом забезпеченню впевненості туристів і екскурсантів щодо захищеності їх прав, інтересів і, особливо, безпеки є страхування. сучасне нормативно-правове поле як туристичної, так і екскурсійної діяльності, крім встановленої статтею 16 (Закон України Про внесення змін та доповнень до закону України Про туризм» вимоги щодо обов'язкового страхування туристів (медичного і від нещасного випадку), включає: Закон України «Про страхування» [31]; Постанови Кабінету Міністрів України, а саме, «Про Положення про обов'язкове особисте



страхування від нещасних випадків на транспорті» [32], «Про Порядок провадження діяльності страховикам посередниками» [33] тощо.

Цими нормативними документами, за які проголосували Азербайджан, Вірменія, Білорусь, Казахстан, Киргизстан, Молдова, Російська федерація, Таджикистан, Туркменістан і Україна, встановлювалося єдине розуміння основоположних термінів туристично-екскурсійного обслуговування, таких як екскурсія, технологічна карта тощо.

За відсутності безпосередньої урегульованості питань прав і обов'язків суб'єктів господарювання, які здійснюють надання екскурсійних послуг, чинною є стаття 24, яка надає права:

- виробляти і реалізовувати туристичні послуги;
- вносити пропозиції щодо охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, порядку використання;
- вносити пропозиції щодо вдосконалення освітніх програм з професійного навчання, підвищення рівня професійної підготовки працівників і фахівців у галузі туризму;
- отримувати у встановленому порядку інформацію, необхідну для здійснення діяльності, в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;
- брати участь у розробці програм розвитку туризму;
- визначати та оприлюднювати загальні умови типового (публічного) договору з надання туристичних послуг;
  - визначати мінімальну кількість туристів (екскурсантів) у групі;
  - на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок незаконних рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб чи заподіяних суб'єктами туристичної діяльності;

- залучати до надання туристичних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам, а також мають відповідні дозволи на право здійснення туристичного супроводу;

- надавати туристам необхідну і достовірну інформацію про туристичні послуги, права, обов'язки та правила поведінки туристів (екскурсантів), умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг;

- надавати туристичні послуги в обсягах та в терміни, обумовлені договором;

- виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки туристів, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;

- вести облікову та іншу визначену законодавством документацію, надавати в установленому порядку бухгалтерську та статистичну звітність;

- відшкодовувати у встановленому порядку збитки, завдані туристам (екскурсантам) іншими особам та довкіллю.

Статтею 21, фактично *вперше*, визначено основні положенні, які стосуються Договору на екскурсійне обслуговування. Власне, тут уточнюється і сутність екскурсійного обслуговування.

За Договором на екскурсійне обслуговуванням одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають в себе послуги з розміщення.

Крім того, законодавчо закріплюється, що договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними цивільним законодавством, у тому числі шляхом видачі ваучера, відповідальність сторін за невиконання, неналежне виконання зобов'язань відповів по до договору на екскурсійне обслуговування, порядок припиненню договору на екскурсійне

обслуговування визначаються відповіді н. до цивільного законодавства та законодавства з питань захисту прав споживачів.

Закон вимагає, щоб особа, яка надає екскурсійні послуги, до укладання договору на екскурсійне обслуговування надала екскурсант необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядні і строки оплати екскурсійних послуг, а також надавала екскурсантові на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування.

Розвиток екскурсійної справи в країні має узгоджуватися з елементами даного аспекту державної політики в туристичній сфері загалом, що передбачає.

- популяризацію існуючих і створення нових вітчизняних туристсько-пізнавальних маршрутів, туристсько-екскурсійної експедиції для школярів, студентів і молоді («Україна - моя Батьківщина»),
- вдосконалення існуючої і створення нової матеріальної бази для реалізації цілей і завдань молодіжного і дитячого туризму,
- розвиток системи міжнародних туристських подорожей, надання можливості молоді зарубіжних країн за допомогою туризму, в тому числі змістовного екскурсійного обслуговування, знайомитися з Україною,
- створення умов для туристських подорожей з відповідним екскурсійним наповненням, для дітей і молоді з обмеженими можливостями, а також тих, що відносяться до соціально вразливих категорій населення,
- активізацію розвитку спеціалізованих турів, екскурсій в рамках навчальних програм відповідних навчальних закладів, освітніх можливостей за кордоном та популяризацію за допомогою туризму відповідних екскурсійних програм навчання зарубіжної молоді в Україні,
- всебічне використання туризму для оздоровлення і лікування підростаючого покоління. особливе значення діяльності з екскурсійного обслуговування в даному сенсі забезпечується її потенціалом щодо розвитку соціального здоров'я, культурного та інтелектуального зростання молоді,



- контроль за рівнем професійної діяльності відповідних організацій, що беруть на себе функції організації екскурсійного обслуговування молоді та дітей, стимулювання цієї діяльності,
- формування оптимального ціноутворення на екскурсійні послуги для дітей та молоді, вдосконалення системи знижок та пільг, контроль за використанням бюджетних ресурсів.

До найважливіших питань, які висвітлені в національному законодавстві, належать: пріоритетні напрями державної політики в сфері туризму; шляхи оптимізації функціонування українського туристичного ринку; вибір та обґрунтування основних високорентабельних видів туристичної діяльності; підвищення ефективності рекламних заходів з метою залучення в Україну дедалі більшої кількості туристів.

На основі аналізу нормативно-правових актів, які регулюють екскурсійну діяльність, виділяються пріоритетні напрями державної політики в галузі та питання, які потребують законодавчого уточнення. Вітчизняна екскурсійна сфера відіграє надзвичайно важливу роль у соціально-економічному житті країни. Зростає її статус та зацікавленість держави в подальшому розвитку сфери, посилюється вплив екскурсій практично на всі сфери життя і діяльності людини [34].

Потрібно визнати, що реалізація цих рекомендацій повільно, але розпочинається і в Україні. Зроблено перші реальні кроки на шляху законодавчого забезпечення та комплексного планування розвитку вітчизняної екскурсійної діяльності.

Правове регулювання екскурсійної діяльності в Україні поки що далеке від досконалості. Закон України Про екскурсійну діяльність знаходиться в стадії розробки і здійснення екскурсійної діяльності фактично регулюється тією мірою, в якій встановлено законодавчі засади туризму. При цьому під нормативно-правовою базою туризму розуміють сукупність

загальнозаконодавчих, галузевих і нормативних документів, які регулюють туристичну діяльність.

Організація екскурсійного обслуговування в правовому полі базується на урахуванні широкого кола питань, як включають дотримання:

загальних положень правової бази регулювання туристичної діяльності в Україні,

правового статусу туристу та екскурсанту (порядок в'їзду/виїзду та перебування в Україні), страхування та медичної допомоги, забезпечення безпеки, права та обов'язки туристів і екскурсантів),

організації туристичного підприємництва,

організаційно-правових основ діяльності (праця та соціальне страхування, оподаткування, використання земель та плати за землю, ведення розрахунків в іноземній валюті, бухгалтерський облік),

міжнародних правових актів регулювання туристичної діяльності, а також відповідних стандартів.

## **Висновки до Розділу 1**

Викладене в розділі дає підстави зробити такі висновки:

1. Проведено класифікацію екскурсій за різними критеріями, що на практиці має дещо умовний характер, проте є дуже позитивним для діяльності екскурсійних фірм.

2. Сутнісні ознаки екскурсії: 1) туристична послуга, або сукупність туристичних послуг з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо за заздалегідь складеним маршрутом з метою ознайомлення, для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туриста або екскурсанта; 2) протяжність за часом проведення до 24 годин; 3) наявність туристів або екскурсантів (групи або індивідуалів); 4) наявність об'єкта ознайомлення; 5) пересування екскурсантів

або туристів заздалегідь складеним маршрутом; 6) цілеспрямованість показу об'єктів, наявність певної програми.

Сутнісні ознаки екскурсійної діяльності: 1) підприємницька діяльність з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо за заздалегідь складеним маршрутом для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туриста або екскурсанта, що здійснюється на підставі ліцензії; 2) послуга з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо; 3) послуга охоплює період часу менше 24 годин; 4) організація показу екскурсійних об'єктів на місці їх розташування; 5) організація перевезення або пересування екскурсантів або туристів заздалегідь складеним маршрутом; 6) розробка певної теми та цілеспрямованості маршруту; 7) залучення учасників екскурсії до активного спостереження, вивчення, дослідження об'єктів.

3. Проведено періодизацію становлення та розвитку екскурсійної діяльності шляхом виділення девяти етапів.

4. Обґрунтовано, що розробка нових стандартів по туристсько-екскурсійному обслуговуванню є актуальною проблемою, оскільки існуючі міждержавні стандарти по туристсько-екскурсійному обслуговуванню «морально застаріли» і вже не відповідають не лише реаліям сьогодення, але і вимогам чинного законодавства.



## **РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

### **2.1. Правовий статус суб'єктів екскурсійної діяльності**

Існує значна кількість суб'єктів екскурсійної діяльності, зацікавлених у наданні екскурсійних послуг, чисельність та різноманітність яких вимагає проведення відповідної систематизації та класифікації за основними класифікаційними ознаками. Тому різноманітне трактування термінів може мати негативні наслідки у практичних діях суб'єктів екскурсійної діяльності.

Так, відповідно до Закону України «Про туризм» суб'єктами туристичної та екскурсійної діяльності є гиди-перекладачі, екскурсоводи, інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування, а також споживачі цих послуг [15].

Разом з тим, законом, обов'язкові вимоги до професійної підготовки, відповідної перевірки її рівня (в тому числі порядку проведення) і в цілому правовий статус такої істотної групи суб'єктів туристської індустрії не встановлені.

Перелік посад фахівців туристичного супроводу та кваліфікаційні вимоги до них визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері трудових відносин.

Однак, на практиці саме екскурсійні компанії або бюро займаються організацією екскурсійного обслуговування туристів. Відповідальні за проведення екскурсій компанії повинні мати в своєму штаті спеціально підготовлених професіоналів (гідів), які знають рідну мову туристів. Зрозуміло, відсутність гіда - перекладача зіпсує враження туристів про країну

тимчасового перебування, залишивши незадоволеними їхні потреби в пізнанні. Тому роль гідів - перекладачів і організаторів екскурсій - основна серед інформаційно-роз'яснювальної роботи з туристами.

Відповідно до Рекомендацій зі статистики туризму (ВТО, 1994 рік), додатком до яких є «Стандартна міжнародна класифікація видів діяльності в туризмі» (СІКТА) екскурсороводи (туристські гідів) віднесені до розділу «Транспорт, складське господарство і зв'язок» (6304 – 4), як підклас, що спеціалізується на туризмі; послуги перекладу – до розділу «Операції з нерухомістю, оренда і комерційна діяльність» (7499 – 1), як послуги, частково пов'язані з туризмом [35].

У Національному класифікаторі видів економічної діяльності ДК 009:2010 послуги екскурсороводів і гідів-перекладачів взагалі не зазначені, проте залишилися послуги усного перекладу у розділі «Інша професійна, наукова та технічна діяльність. Надання послуг перекладу» [36].

Між тим екскурсійна діяльність займає важливе місце в системі послуг туристичної індустрії. Через інформаційно-екскурсійну роботу реалізується одна з важливих соціальних функцій туризму – соціокультурна, яка в результаті культурно збагачує людину, відіграє велику роль у справі її виховання та формування світогляду, сприяє розвитку людської особистості і тим самим - підвищенню культурного рівня суспільства [37, с. 18]. Виконувати цю роботу повинні фахівці високого рівня компетентності та професіоналізму до яких висуваються відповідні кваліфікаційні вимоги.

Екскурсоровод - фахівець, під керівництвом якого здійснюється з відповідними коментарями показ об'єктів, підпорядкований меті визначеної теми [38].

Гід-перекладач - особа, яка володіє фаховою інформацією про країну (місцевість) перебування, визначні місця, об'єкти показу, а також мовою іноземних туристів, яких приймають, або загальнозрозумілою для них мовою, надає екскурсійно-інформаційні, організаційні послуги та кваліфіковану

допомогу учасникам туру в межах договору про надання туристичних послуг [38].

Відповідно до стандарту EN 13809:2003, Tourism services – Travel agencies and tour operators – Terminology (EN 13809:2003 (Туристичні послуги – Туристичні компанії та туристичні оператори – Термінологія) визначено поняття туристичного гіда як особи, що супроводжує відвідувачів, спілкуючись мовою за їх вибором, та дає інформацію щодо культурної та природної спадщини регіону, та яка, як правило, має спеціальну кваліфікацію щодо цього регіону, присвоєну та/чи визнану відповідним органом» [26].

Безумовно, необхідно орієнтуватися на ці стандарти, але в жодному разі не варто повністю заперечувати попередній вітчизняний досвід і реалії національного розвитку. Так, 6 червня 2019 року, на черговому засіданні Наукової ради з туризму та курортів, було проведено роботу з організації ініціативної групи працівників ЗВО та практиків туристично-екскурсійної сфери для розробки пропозиції щодо професійного стандарту «Туристичний гід («Екскурсавод», «Гід-перекладач») [39].

В результаті проведеної роботи було створено рамку професійного стандарту туристичного гіда. Розробку здійснено у відповідності до мети і завдань Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року, серед яких:

гармонізація національних стандартів у сфері туризму та курортів з міжнародними стандартами, що сприятиме підвищенню якості національного туристичного продукту шляхом впровадження міжнародної системи якості, зокрема, щодо кадрового забезпечення туристично-екскурсійної діяльності;

затвердження кваліфікаційних вимог до фахівців туристичного супроводу;

організація системи якісної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців туристичного супроводу та обслуговування, інших професій сфери туризму та курортів;



гармонізація кваліфікаційних вимог та стандартів вищої освіти у закладах вищої освіти, які здійснюють підготовку фахівців для туристичної сфери, та стандартів професійної підготовки [40].

При розробці документу використовувались матеріали державних і галузевих нормативно-регулятивних документів, вимоги європейських стандартів, а також – практичний досвід розробників. Так, туристичний гід – особа туристичного супроводу, яка супроводжує туристів, надає екскурсійну інформацію про регіон подорожі, контролює надання туристам замовлених послуг та їх якість, у разі необхідності, здійснює переклад екскурсійних матеріалів і виступає посередником між туристами, туристичною фірмою-аквізитором і підприємствами обслуговування щодо виконання ними умов договору [41, с. 159-160].

До загальних вимог можна віднести те, що туристичні гіді це кваліфіковані фахівці, які здатні вирішувати складні професійні завдання та практичні проблеми, пов'язані з виробництвом інноваційного конкурентоспроможного туристично-екскурсійного продукту, організовувати туристичний супровід, надавати якісні туристично-екскурсійні послуги. Як представники міст, регіонів і країн, вони, з одного боку, відіграють активну роль у популяризації та просуванні історико-культурних і природних ресурсів території, а з іншого – допомагають забезпечити їх сталий розвиток, долучаючи туристів до вивчення, осмислення та розуміння унікальності, а також необхідності охорони та збереження культурних пам'яток [41, с. 160].

Туристичні гіді повинні мати достатньо високий освітній рівень із різних галузей знань, а також – базові знання з тематики екскурсій, знання спеціальної термінології відповідно до екскурсійної тематики, навички спілкування, вміння встановити сприятливу дружню атмосферу в екскурсійній групі; володіти технологією відбору, структурування інформації та методикою її подання, культурою мови; постійно вдосконалювати свої знання та професійні навички.

Певні вимоги встановлені на рівні нормативних правових актів, що встановлюють кваліфікаційні вимоги до працівників, а також на рівні ГОСТів.

До проведення екскурсій допускаються екскурсоводи, гіді-перекладачі та інші фахівці туристського супроводу за наявності у них свідоцтва про присвоєння відповідної кваліфікації.

Вимоги до гідів - перекладачів різні. До основних з них відноситься:

знання великого фактичного матеріалу і вміння змінювати пропонований текст відповідно до особливостей контингенту туристів, їхнього віку і соціального складу;

творчий підхід до своєї праці, вміння передати свою любов до рідного міста всім присутнім у групі. Якщо туристи відчують, що гід - перекладач прагне донести до них принципи мешкання в його рідній державі, місті, вони змінять своє ставлення, що спочатку склалося, до місця перебування (інколи негативне), задумуються над питаннями, яких торкався гід;

систематична робота над розширенням свого загального кругозору, вдосконалення професійних знань і знання іноземної мови, дотримання встановлених норм і правил поведінки, коректність у взаємостосунках з туристами;

хороше знання і строге виконання правил приймання і обслуговування іноземних туристів;

супровід групи туристів у поїздці, починаючи від першого і закінчуючи останнім пунктом програми;

забезпечення усного перекладу під час проведення всіх запланованих організаторами туру заходів;

суворий контроль за виконанням адміністраціями об'єктів розміщення і системи харчування вимог обслуговування іноземних туристів; систематична самоосвіта і наукова діяльність (складання методик і лексичної допомоги, написання нових текстів екскурсій) у вільний від роботи час.

До обов'язків гідів входять: надання допомоги туристам у проходженні митного або прикордонного контролю, інформування туристів про правила

в'їзду в державу (особливо, митні правила і обмеження), про порядок обміну валюти, фотографування і кінозйомки на території держави, організація отримання багажу.

Під час розміщення туристів гід - перекладач повинен: представитися працівникам готелю і повідомити про приїзд групи, надавати допомогу адміністрації готелю з метою швидкого розселення туристів (наприклад, наперед з'ясувати, хто і з ким проживатиме в одному номері), проконтролювати заповнення реєстраційних карток і допомогти туристам з ним, скласти списки туристів з указанням їхніх готельних номерів, наперед розповісти про програму на весь час перебування в даному пункті стоянки, при виїзді з готелю перевірити, чи всі ключі здані адміністратору.

Успіх роботи будь-якого підприємства полягає у правильній організації керування, або менеджменті. Залежно від характеру операцій і спеціалізації туристично-екскурсійної фірми (або екскурсійного відділу в туристично-екскурсійній фірмі) її управлінська структура приймає відповідні форми.

На ринку екскурсійних послуг функціонують чотири різновиди організацій (суб'єктів ринку):

- організації, які виробляють власну продукцію (екскурсійні організації);
- посередницькі (під час організації турів із фірмами-партнерами);
- постачальники (музеї, підприємства харчування, транспортні компанії тощо);
- торговельні (турагенції, екскурсійні бюро тощо).

Серед туристично-екскурсійних організацій у чистому вигляді, тобто таких, які б виконували якусь одну з перерахованих вище функцій, майже не існує. Багато організацій сполучають дві або три функціональні ролі з організації обслуговування екскурсантів. Наприклад, екскурсійна фірма не тільки створює екскурсійний продукт, але й за умов комплектації екскурсійних програм виконує посередницькі функції стосовно постачальників послуг (транспорт, харчування тощо) або щодо приймаючої в



іншому місті фірми, музею, і паралельно займається реалізацією екскурсій інших фірм або окремих послуг.

У великих туристично-екскурсійних організаціях зазначені функції виконують різні відділи, зокрема екскурсійні й методичні. У малих і середніх організаціях може функціонувати один відділ – екскурсійно-методичний, або ця діяльність здійснюється групою екскурсоводів і менеджерів [42].

Екскурсійні фірми комбінують послуги безпосередніх виробників (музеїв, транспортних, видовищних та інших організацій) за своїм розсудом і за бажанням споживачів, а також самі створюють й надають екскурсійні послуги (екскурсії), тобто є, по суті, екскурсійними туроператорами [7].

Екскурсійний туроператор планує і створює маршрут, програму й пакет послуг екскурсії для екскурсантів на груповій або індивідуальній основі. Екскурсійна фірма водночас є турагентом, залучаючи до цієї діяльності екскурсоводів, керівників екскурсійних груп, викладачів шкіл, працівників профспілок і доручаючи їм роль турагента – продавця власних екскурсійних послуг, також виконує функцію продавця екскурсійних послуг, розроблених іншим туроператором. Однак, відповідно до Закону України «Про внесення змін до закону «Про туризм» дані підприємства не повинні одержувати ліцензії ні на туроператорську, ні на турагентську діяльність. Отже, для заняття наданням послуг з екскурсійного обслуговування достатнім буде реєстрації як суб'єкта підприємницької діяльності [43].

Крім того, екскурсійні фірми, що прагнуть розширити коло своїх комерційних операцій із метою збільшення товарообігу, займаються також наданням додаткових або так званих супутніх послуг: продаж квитків на культурно-видовищні заходи, путівників, карт, консультаційних і транспортних послуг тощо.

На підставі вищенаведеного можна зробити наступні висновки:

на ринку екскурсійних послуг функціонують чотири різновиди організацій (суб'єктів ринку): організації, які виробляють власну продукцію

(екскурсійні організації); посередницькі (під час організації турів із фірмами-партнерами); постачальники (музеї, підприємства харчування, транспортні компанії тощо); торговельні (турагенції, екскурсійні бюро тощо);

організатори екскурсії мають реалізовувати свою діяльність при наявності фахівців, які атестовані саморегулювальною організацією і володіють відповідним дозволом на туристичний супровід.

## **2.2. Умови здійснення екскурсійної діяльності**

Здійснення будь-якої господарської діяльності, в тому числі і екскурсійної діяльності, вимагає дотримання певних умов. Їх висунення зумовлено необхідністю гарантування отримання споживачами сучасних, якісних та кваліфікованих послуг.

Як вже зазначалось, відповідно до Закону України «Про туризм» суб'єктами екскурсійної діяльності є гиди-перекладачі, екскурсоводи, інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування, а також споживачі цих послуг [15].

Основною і головною умовою здійснення екскурсійної діяльності є державна реєстрація. Це регламентується ст. 19 ГК України, яка закріплює, що суб'єкти господарювання підлягають державній реєстрації відповідно до цього Кодексу та закону [29].

Вимоги та процедура державної реєстрації суб'єктів екскурсійної діяльності, не відрізняються від таких як для суб'єктів інших видів господарської діяльності та конкретизуються залежно від обраної організаційно-правової форми та наявності/відсутності особливостей, встановлених Законом.

Факт реєстрації суб'єкта господарювання є однією з ознак загальної легітимації відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію

юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» [44]. Державна реєстрація суб'єкта екскурсійної діяльності, як і будь-якого іншого суб'єкта господарської діяльності включає занесення даних про нього в Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Державна реєстрація здійснюється органами (державним реєстратором) виконкомів районних чи міських держадміністрацій за місцезнаходженням юридичної особи або за місцем проживання фізичної особи-підприємця.

В. М. Пашков, аналізуючи питання щодо проблем легітимації суб'єктів господарювання, відзначав, що господарська компетенція тісно пов'язана з ознаками, які індивідуалізують визначений суб'єкт права. Індивідуалізація суб'єктів може здійснюватися за різними ознаками, тісно пов'язаними з тим, про що йде мова: громадяни, юридичні особи або інші суб'єкти [45, с. 107].

Екскурсійні послуги можуть надаватись особами, які отримали на це дозвіл акредитаційної комісії з питань видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу та отриманого свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта господарювання підприємницької діяльності юридичними та фізичними особами, фахівцями туристичного супроводу (або фізичними особами, які уклали договір з туристичною фірмою).

Екскурсійні послуги у музеях, установах чи організаціях можуть надаватись особами, які обслуговують об'єкти відвідування і які обіймають відповідні посади. Останні надають екскурсійне обслуговування лише на цих об'єктах відвідування [46].

Навчальні екскурсії з історії, літератури, та інших предметів для учнів шкіл, технікумів, студентів вищих навчальних закладів можуть проводити викладачі відповідного навчального предмету, а також працівники науково-дослідних установ, які здійснюють вузькопрофільні, науково-пізнавальні екскурсійні програми у межах наукової співпраці [47].

Гіди-перекладачі, екскурсоводи та інші фахівці туристичного супроводу після отримання дозволу акредитаційної комісії і свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта господарювання.



Екскурсовод (гід-перекладач) після отримання дозволу акредитаційної комісії та свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності юридичної та фізичної особи, фахівця туристичного супроводу (або фізичної особи, яка уклала договір з туристичною фірмою) впродовж трьох днів з часу подачі заяви-анкети отримує [20].

Екскурсоводи, гід-перекладачі та інші фахівці туристичного супроводу при здійсненні туристичного супроводу повинні мати при собі:

дозвіл акредитаційної комісії на право здійснення туристичного супроводу;

копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта господарювання, завірену у встановленому порядку, або завірену копію договору з туристичною фірмою про послуги туристичного супроводу;

бейдж;

автобусні та автомобільні екскурсійні маршрути повинні розроблятися відповідно до правил дорожнього руху. екскурсійні автобуси та автомобілі зобов'язані зупинятися на стоянках, що передбачені схемою паркування туристичного транспорту [20].

Також слід звернути увагу, що за чинним законодавством деякі суб'єкти господарської діяльності, що займаються екскурсійною діяльністю, можуть здійснювати цей вид діяльності без попередньої розробки туристичного пакета, деякі – з попередньою розробкою, інші здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного пакета між підприємством, організацією, установою, яким належать або які обслуговують об'єкт екскурсії, та екскурсантами. Таким чином, такі суб'єкти можуть бути кваліфіковані як туроператор або турагент, що породжує обов'язок отримання ліцензії.

Такий висновок можна аргументувати наступним. На підставі аналізу норм Закону України «Про туризм», діяльності деяких туристично-екскурсійних бюро, водимо узагальнююче поняття «туристичне-екскурсійне бюро» як форма організації функціонування всіх суб'єктів, які здійснюють

екскурсійну діяльність, і зазначаємо, що екскурсійна діяльність має наступну суб'єктну структуру за видами діяльності та обсягом послуг.

По-перше, суб'єкти, діяльність яких здійснюється без ліцензії:

1) туристично-екскурсійне бюро, яке забезпечує відвідування об'єктів культури, відпочинку або розваги (об'єкти екскурсії) з наданням можливості платного доступу туристів для самостійного ознайомлення;

2) туристично-екскурсійне бюро, що надає послугу з супроводу туриста особами, які є штатними працівниками підприємств, організацій, установ, яким належать або які обслуговують об'єкт екскурсії; у першому та другому випадках об'єкти екскурсії знаходяться в розпорядженні вказаних суб'єктів на підставі певних речових або зобов'язальних прав;

3) туристично-екскурсійне бюро, що здійснює екскурсійне обслуговування, надає туристу послуги з організації відвідин об'єктів екскурсії, які належать іншим суб'єктам або знаходяться в загальному або спеціальному користуванні. При цьому туристично-екскурсійне бюро здійснює тільки формування екскурсійної групи і транспортування екскурсантів за участі або без екскурсовода, яке здійснюється до об'єкта екскурсії. Послуги з відвідин об'єкта екскурсії турист сплачує самостійно підприємству, якому належить, або яке обслуговує об'єкт екскурсії, або не здійснює інших оплат, якщо об'єкти екскурсії знаходяться в загальному користуванні.

При здійсненні такої діяльності отримання ліцензії не потрібне.

По-друге, у зв'язку з існуванням ліцензування суб'єктів, які здійснюють туроператорську діяльність, та з огляду на пропозиції щодо ліцензування турагентської діяльності, виникає питання про співвідношення діяльності цих суб'єктів з екскурсійною діяльністю.

Наступні форми екскурсійної діяльності можуть здійснюватися на підставі ліцензії на туроператорську або турагентську діяльність.

1. Туристично-екскурсійне бюро виконує роль посередника між підприємством, організацією, установою, яким належать або які

обслуговують об'єкт екскурсії та екскурсантом. Для цього в штаті екскурсійного агента є особа, яка отримала дозвіл на право здійснення туристичного супроводу (абз. 5 ч. 2 ст. 5 ЗУ «Про туризм»). Туристично-екскурсійне бюро надає туристу послугу з відвідин об'єкта екскурсії з включенням у вартість екскурсійного обслуговування вартості перевезення, вартості відвідин об'єкта екскурсії, а також оплати послуг супроводжуючої особи. Виходячи зі змісту ст. 5 ЗУ «Про туризм», такий суб'єкт має кваліфікувати як «туристичний агент». Відповідно, для здійснення його діяльності необхідне отримання ліцензії на турагентську діяльність при наданні посередницьких послуг нерезиденту.

2. Туристично-екскурсійне бюро самостійно розробляє комплекс туристичних послуг, що екскурсійну програму, послуги з перевезення, організації відвідин об'єкта. Часто до такої екскурсійної програми входить посередницька діяльність із надання характерних і супутніх туристичних послуг. Оскільки туристично-екскурсійне бюро реалізує власний туристичний продукт і може виступати посередником у наданні характерних і супутніх послуг, слід кваліфікувати як туристичний оператор і для його діяльності необхідне отримання ліцензії на туроператорську діяльність.

На підставі вищевикладеного можна зробити висновок про доцільність внесення змін до законодавства, пов'язаних з розширенням кола суб'єктів ліцензування. Це дозволить уникнути проблем які зараз спричиняє недостатній контроль господарської діяльності суб'єктів туристичної галузі з боку держави.

### **2.3. Державне регулювання екскурсійної діяльності**

Стан правового регулювання діяльності суб'єктів, що займаються наданням туристичних послуг, дає підстави говорити про брак належного контролю за діяльністю суб'єктів екскурсійної діяльності. Це призводить до



відсутності належного правового захисту прав споживачів таких послуг через правову невизначеність фактично здійснюваної діяльності.

Розглядаючи засоби регулювання, доцільно зупинитися на одному з найпоширеніших у світовій практиці методів скорочення державного регулювання – саморегулюванні, тобто передачі частини прав щодо встановлення правил і контролю над ними власне учасникам ринку.

Правильно звертала увагу С. М. Грудницька на наявність організаційногосподарських відносин між суб'єктами господарювання та органами державної влади і місцевого самоврядування, пропонуючи розширення повноважень територіальних громад. На нашу думку, до цих правовідносин необхідно включати і саморегулювні організації [48с. 298].

Як зазначає В. В. Добровольська, державне регулювання і саморегулювання у сфері підприємництва не повинні виключати один одного, їх сполучення є одним з проявів поєднання публічних та приватних інтересів у сфері підприємництва. Співвідношення державного регулювання та саморегулювання, частка кожного з них та значення в підприємстві обумовлюються рівнем його розвитку та конкретною сферою [49, с. 78]. Авторка підкреслює, що сферами підприємництва, де саморегулювання найбільш розвинуте, є ринок цінних паперів, аудит та комерційна реклама [49, с. 78]. На нашу думку, така ситуація відповідає орієнтирам у державному регулюванні в Україні, які спрямовані на уніфікацію норм у певних сферах (аудит, ринок цінних паперів) з міжнародним законодавством. Разом з тим, розвиток СРО повинен ґрунтуватися не тільки на зовнішніх чинниках, більшою мірою на факторах, покладених в основу програмного регулювання певної галузі господарства в Україні. І туризм в цьому разі є першочерговою сферою для розвитку СРО та законодавчого регулювання.

У країнах, які дотримуються євроконтинентальної економічної моделі, більш виражена активна участь держави у регулюванні ринку корпоративних облігацій, а для країн з англо-американською моделлю притаманне опертя на діяльність саморегулювних організацій [50, с. 163]. Американська модель

саморегулювання базується більшою мірою на індивідуальній свободі і мінімальному державному втручанні. Як наслідок, саморегулювання має велику вагу. Воно є автономним і майже не передбачає додаткового контролю над діями саморегулювних організацій з боку держави. Правила, розроблені саморегулювними організаціями, жодним чином не візуються державними органами, а тому можливі випадки прийняття правил і норм, що не відповідають чинному законодавству. Європейська модель саморегулювання пов'язана з доктриною держави загального добробуту, згідно з якою держава покликана не тільки гарантувати права і свободи приватних осіб, але й забезпечувати загальний добробут. Цю модель у західній правовій науці також іменують моделлю співрегулювання, в якій саморегулювання є доповненням державного регулювання і навпаки. У сучасному світі названі моделі інколи використовуються у деяких країнах у своєрідному гібридному вигляді (Канада) [51]. З досвіду таких країн, як Польща, відомо, що мета створення організацій професійного самоуправління будівельників – це делегування державою окремих владних повноважень у цій галузі, надання їм можливостей діяти як «другий законодавець» у питаннях регламентації професійної діяльності та управління представниками певної професії. Фахівці з питань професійного самоуправління у цих державах стверджують, що саме такий підхід відображує принципи професійного саморегулювання, повною мірою відбиває сутність та цілі створення саморегулювних організацій. Вони акцентують увагу на тому, що організації професійного самоуправління за своєю юридичною природою хоч і є об'єднанням осіб, однак це не профспілка і не об'єднання (не асоціація) на зразок громадської організації, яка характеризується добровільним вступом до її складу та добровільним виходом з неї [52, с. 4, 5].

Слід погодитися з думкою С. М. Грудницької, що об'єднання суб'єктів господарювання є публічними організаціями, які мають за мету збалансувати приватні інтереси цих суб'єктів та публічні інтереси в відносинах з публічними організаціями [48, 312].

В Україні немає єдиного нормативно-правового акта, що визначав би поняття, створення, повноваження, діяльність саморегулювних організацій. Станом на сьогодні положення про саморегулювні організації містяться у деяких галузевих нормативних актах, приміром: законах України «Про недержавне пенсійне забезпечення» від 11.08.2003 р. №1057-IV [53]; «Про оптові ринки сільськогосподарської продукції» від 25.06.2009 р. №1561-VI [54]; у Рішенні Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку «Про затвердження Положення про об'єднання професійних учасників фондового ринку» № 1925 від 27.12.2012 р. [55]; Розпорядженні Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг «Про затвердження Положення про делегування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, окремих повноважень об'єднанню страховиків» № 1000 від 21.08.2008 р. [56]; законах України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 р. № 2664-III [57]; «Про архітектурну діяльність» від 20.05.1999 р. № 687-XIV [58]; «Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні» від 12.07.2001 р. № 2658-III [59]; «Про цінні папери та фондовий ринок» від 23.02.2006 р. № 3480-IV [60].

Необхідність діяльності СРО в галузі туризму підкреслюється значною кількістю громадських організацій та наявністю у них прагнення до об'єднання та консолідації своїх дій. В Україні створено Раду з питань туризму та курортів, яка є об'єднанням громадських організацій неприбуткового типу і ключовою метою якої є сприяння процесам розвитку туризму та курортів в Україні, а також здійснення захисту інтересів визначених професійних структур у туристичній сфері та їх членів на системній основі [61, с. 121]. На офіційному сайті Ради з питань туризму та курортів міститься інформація, що до складу Ради з питань туризму та курортів входять такі загальнонаціональні та регіональні професійні асоціації та громадські організації: Академія туризму України, Асоціація аквапарків України, Асоціація гольфу України, Асоціація готельних об'єднань та готелів



міст України, Асоціація малих готелів та апартаментів України, Асоціація навчальних закладів туристського та готельного профілю, Всеукраїнська асоціація музеїв, Всеукраїнська асоціація туроператорів, Всеукраїнська молодіжна хостел-асоціація, Міжнародна організація «Зелене досє», Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму, Товариство «Знання» України, Туристичний прес-клуб України, Федерація повітроплавання України, Федерація спортивного туризму України, Фонд сприяння розвитку дитячого та молодіжного спорту і туризму. Але у мережі Інтернет відсутня інформація про функціонування сьогодні цієї Ради. Крім того, О. М. Білотіл зауважує, що на прикладі окремих адміністративних територій існують регіональні професійні організації, які сформовані за різними видами або підвидами туризму та туристичної діяльності [61, с. 120-121].

Таким чином, в Україні принципи саморегулювання в професійній діяльності вводяться поки що вибірково і стосуються окремих галузей та сфер економіки. Ці організації в Україні створюються і діють як громадські, що об'єднують своїх членів на принципах професійної належності до однієї професії або виду діяльності [52, с. 6].

Аналіз вказаних нормативно-правових актів також свідчить про те, що в Україні досі немає усталеного поняття саморегулювальної організації та єдиного підходу до врегулювання діяльності і обсягу повноважень саморегулювальних організацій. Щодо нашого дослідження, то одним з перших кроків на шляху створення механізму функціонування СРО в галузі туризму може бути розробка єдиного Положення про саморегулювальну організацію, яке регламентуватиме діяльність усіх СРО, визначатиме єдиний порядок вступу, єдині права і обов'язки для усіх СРО, а також єдиний порядок делегування повноважень. У цьому ми підтримуємо пропозиції О. Р. Ящищак, що їх було зроблено при дослідженні правового статусу саморегулювальних організацій на ринку фінансових послуг [62, с. 192].

Протягом останніх кількох років було розроблено та зареєстровано у Верховній Раді України низку законопроектів, наприклад: «Про фахові

саморегулівні і самоврядні об'єднання» від 10.09.2009 № 4841-1 [63]; «Про саморегулювальні організації» від 15.02.2012, № 10052 [64]; «Про саморегулювальні організації» від 11.12.2014 № 1444 [65], що стосуються саморегулювання у господарській діяльності, однак жоден з них не було прийнято.

Аналіз національного та міжнародного законодавства дозволяє зробити висновок про те, що створення саморегулівних організацій є альтернативним способом державного господарсько-правового регулювання будь-якої діяльності; механізм створення та функціонування саморегулівних організацій повинен бути закріплений на законодавчому рівні, може доповнювати та конкретизувати закон і заміщати державне регулювання шляхом делегування повноважень державних органів.

Чинний Закон України «Про туризм» не містить поняття «саморегулівна організація», а вітчизняне законодавство, що регулює туристичну діяльність, характеризується відсутністю саморегулівних структур.

Окремі положення про саморегулівну організацію у галузі туризму закріплені у проекті Закону «Про туризм» від 24.02.2014, реєстраційний № 4224 [2], який був знятий з розгляду Верховної Ради України у зв'язку із закінченням роботи Верховної Ради України VII скликання (далі – проект Закону «Про туризм» № 4224), але вважаємо, що вони не повною мірою відповідають принципам дерегуляції.

Так, законопроектом встановлено, що саморегулівна організація у галузі туризму здійснює такі повноваження з громадського регулювання туризму:

визначення правил і стандартів підприємницької та професійної діяльності, обов'язкових для виконання всіма членами таких організацій, а також передбачення механізму відшкодування збитків, завданих туристам внаслідок надання членами саморегулівної організації послуг неналежної якості;

контроль за виконанням положень нормативно-правових актів, державних стандартів, норм і правил у галузі туризму; участь у розробці проектів законодавчих, інших нормативно-правових актів з питань туризму, а також проектів підзаконних актів у галузі туризму, в тому числі з питань визначення вимог щодо провадження туристичної діяльності суб'єктами господарювання та внесення їх на узгодження Кабінету Міністрів України;

захист своїх членів у питаннях судового та досудового вирішення спорів, пов'язаних із туристичною діяльністю, відповідно до законодавства;

участь у професійній підготовці і підвищенні професійного рівня членів саморегулювальної організації за процедурою, встановленою самою організацією;

участь у роботі ліцензійних комісій на правах членства (не більше трьох представників);

сприяти припиненню дії чи позбавленню ліцензії або іншого дозвільного документа на право провадження діяльності в галузі туризму;

впровадження рекомендацій та гарантій виконання зобов'язань членами саморегулювальної організації, а також суб'єктів туристичної діяльності та опубліковувати їх результати в засобах масової інформації;

сприяти розвитку інформаційних технологій у галузі туризму, широкому інформуванню суспільства про її особливості та сталий розвиток;

розширення та зміцнення міжнародного співробітництва в галузі туризму, сприяння виходу вітчизняних суб'єктів туристичної діяльності на світовий ринок туристичних послуг; організації інформаційної, рекламної та виставкової діяльності з питань туризму; встановлення інших вимог щодо сумлінного виконання своїми членами умов провадження туристичної діяльності в Україні, забезпечення виконання ними вимог цього Закону, інших нормативних актів у галузі туризму.

Вбачається, що через недосконалість туристичних відносин в Україні передбачати можливість одночасного надання широкого спектра повноважень, як це передбачено названим законопроектом, недоцільно. Крім



того, повноваження, пов'язані з відшкодуванням збитків та захисту інтересів туристів, на наш погляд, мають належати до компетенції уповноважених державних органів. У зв'язку з цим пропонуємо передбачити поступове делегування повноважень СРО в галузі туризму.

Необхідно звернути увагу на деякі питання щодо розроблення правил та стандартів професійної діяльності і підвищення професійного рівня працівників суб'єктів, які здійснюють туристичну діяльність. На сьогодні чинним є Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу, затверджене Наказом Державної туристичної адміністрації України від 24 вересня 2004 р. № 83 [20], яке передбачає, що для здійснення своєї діяльності гіді-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу повинні отримувати дозвіл на туристичний супровід в акредитаційних комісіях, створених Радою Міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими держадміністраціями. Цей дозвіл надається на підставі низки документів, у тому числі копії документів про закінчення спеціальних фахових закладів та перепідготовку чи підвищення кваліфікації. В умовах дерегулювання підприємницької діяльності в Україні пропонуємо таку процедуру частково змінити й делегувати ці повноваження СРО. Пропонуємо порядок навчання, перепідготовку чи підвищення кваліфікації фахівців туристичного супроводу визначати в нормативно-правових актах головного органу у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в сфері туризму та курортів. Атестацію фахівців туристичного супроводу – складання іспитів та одержання свідоцтва за результатами іспитів – делегувати СРО. Завершальним етапом для підтвердження належного рівня фахівців туристичного супроводу буде подання ними відповідних документів та отримання дозволу на туристичний супровід в уповноважених підрозділах органів місцевого самоврядування, які й будуть вести реєстри про видані дозволи.

## **2.4. Особливості договірних відносин при здійсненні екскурсійної діяльності**

Послуги екскурсоводів (гідів), гідів-перекладачів (далі разом – екскурсійні послуги), інструкторів – провідників є оплатними послугами, що надаються на підставі договорів оплатного надання послуг як у разі безпосереднього укладення таких договорів з туристами (екскурсантами), так і в рамках виконання договорів про реалізацію туристського продукту, в разі включення таких послуг до складу туристського продукту, сформованого туроператором.

При цьому як зазначає Й.Й.Шнайдген стосовно діяльності гідів-перекладачів, особливості нинішнього етапу роботи гідів полягають в тому, що в більшості випадків ця робота в форматі «Фріланс», тобто це означає, що гідів-перекладачів не прив'язані до конкретної фірми [66].

Для укладення договорів дані суб'єкти туристської індустрії повинні мати статус фізичної-особи підприємця (під терміном організація, що надає екскурсійні послуги (послуги гідів-перекладачів) розуміється також екскурсоводи (гіди), гідів-перекладачів, інструктори-провідники, що мають статус фізичної-особи підприємця).

Відповідно, договори у сфері надання послуг екскурсовода( гідів), гідів-перекладачів та інструктора-провідника можна розділити на 2 основні групи: договори з іншими організаціями туристської індустрії та договори зі споживачами.

У першу групу договорів включаються договори між організацією, що надає екскурсійні послуги (послуги гідів-перекладачів) екскурсоводом (гідом), гідом-перекладачем, інструктором-провідником і туроператором на надання відповідних послуг, що входять в туристський продукт і (або) турагентом (іншою організацією) для забезпечення туристу (екскурсанта) надання ряду послуг, в цілому не є туристським продуктом (наприклад, послуг з перевезення

і екскурсійні послуги). Останні, часто називають договорами на екскурсійне обслуговування.

Посередницькі функції з реалізації екскурсійних послуг (послуг інструктора-провідника) можуть бути оформлені агентським договором, що укладаються, наприклад з турагентами.

На виконання даного Договору, агент укладає договори зі споживачами на надання екскурсійних послуг (послуг інструктора-провідника), а також надає необхідне інформаційне обслуговування.

У разі укладення агентом договору від свого імені і за рахунок організації, що надає екскурсійні послуги (послуги гίδα-перекладача) набуває права і стає зобов'язаним агент, хоча б дана організація була вказана в договорі надання екскурсійних послуг (послуг інструктора-провідника) або безпосередньо виконує його.

У свою чергу, укладення агентом такого договору від імені та за рахунок організації, що надає екскурсійні послуги (Послуги гідперекладача), права та обов'язки виникають безпосередньо у даної організації.

Зі споживачами укладаються договори оплатного надання екскурсійних послуг (послуг інструктора-провідника), які є різновидом договору на туристичне обслуговування. На дані договір поширюються вимоги Цивільного кодексу України [28] і Закону України «Про захист прав споживачів» [67].

За даним договором замовник доручає, а Виконавець бере на себе зобов'язання надати екскурсійні послуги (Послуги інструктора-провідника), а замовник оплатити надані послуги.

Перелік і вартість послуг, права та обов'язки сторін визначаються ними самостійно. При визначенні умов такого договору, необхідно враховувати положення законодавства (зокрема, Закону України «Про туризм» (відповідно права та обов'язки туриста), а також доцільно враховувати положення національних стандартів.



Так, при виконання договору на надання екскурсійних послуг, виконавці екскурсійних послуг повинні надавати споживачам необхідну і достовірну інформацію про послуги, що надаються, дотримуватися вимог точності і своєчасності виконання екскурсії в повній відповідності з програмою і договором на надання екскурсійних послуг. Виконавець несе відповідальність за безпеку послуг.

Зокрема, при проведенні транспортних екскурсій має бути забезпечено дотримання вимог чинного законодавства України з транспортної безпеки.

У свою чергу, при наданні послуг на туристському маршруті інструктор-провідник повинен:

- постійно контролювати дотримання туристами вимог особистої безпеки;
- інформувати туристів про виникнення загрози безпеці на маршруті;
- надавати допомогу туристам при виникненні надзвичайних ситуацій та нещасних випадків відповідно до "плану безпеки" маршруту;
- надавати першу медичну допомогу постраждалим туристам та організовувати доставку потерпілих до медичних закладів;
- вжити заходів для забезпечення збереження майна туристів;
- застосовувати спеціальні засоби індивідуального захисту туристів та системи оповіщення у разі виникнення загрози безпеці;
- негайно інформувати керівника туристської організації, орган виконавчої влади у сфері туризму, органи місцевого самоврядування та зацікавлених осіб про надзвичайні події на маршруті;
- призупинити подорож у разі загрози виникнення надзвичайної події (ситуації) та вивести туристів у безпечну зону.

У тому випадку, коли організація, що надає екскурсійні послуги (послуги гіда-перекладача), забезпечує надання туристу (екскурсанта) також інших туристських послуг (наприклад, перевезення), укладається договір на екскурсійне обслуговування. До такого договору пред'являються також вимоги галузевого законодавства.

При цьому включення в договір на екскурсійне обслуговування одночасно послуг з перевезення і розміщення не допускається.

У такому випадку формується туристський продукт, реалізація якого здійснюється на підставі договору про реалізацію туристського продукту.

У свою чергу, формування такого продукту має право здійснювати виключно туроператор.

## **Висновки до Розділу 2**

Викладене в розділі дає підстави зробити такі висновки:

1. Аргументовано, що організатори екскурсії мають реалізовувати свою діяльність при наявності фахівців, які атестовані саморегулювальною організацією і володіють відповідним дозволом на туристичний супровід.
2. Обґрунтовано доцільність внесення змін до законодавства, пов'язаних з розширенням кола суб'єктів ліцензування.
3. Запропоновано передбачити поступове делегування повноважень СРО в галузі туризму, у зв'язку з тим що через недосконалість туристичних відносин в Україні передбачати можливість одночасного надання широкого спектра повноважень, як це передбачено законопроектом, недоцільно. Крім того, доцільно щоб повноваження, пов'язані з відшкодуванням збитків та захисту інтересів туристів належали до компетенції уповноважених державних органів.
4. Запропоновано порядок навчання, перепідготовки чи підвищення кваліфікації фахівців туристичного супроводу визначати в нормативно-правових актах головного органу у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в сфері туризму та курортів. Атестацію фахівців туристичного супроводу – складання іспитів та одержання свідоцтва за результатами іспитів – делегувати СРО. Завершальним етапом для підтвердження належного рівня фахівців туристичного супроводу буде подання ними відповідних документів та

отримання дозволу на туристичний супровід в уповноважених підрозділах органів місцевого самоврядування, які й будуть вести реєстри про видані дозволи.





### **РОЗДІЛ 3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Право громадян на туризм є одним з конституційних прав людини і громадянина, що передбачає свободу пересування, охорону здоров'я, безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб при здійсненні туристичних подорожей [68]. Більш того, держава визначає туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури.

Однак невиконання або неналежне виконання своїх професійних зобов'язань суб'єктами туристичної діяльності, в тому числі і екскурсійної діяльності, та відсутність чіткого визначення підстав, форм та розмежування відповідальності суб'єктів відповідної діяльності викликає необхідність більш повного та дієвого правового регулювання цієї галузі економіки.

Правовою основою застосування відповідальності суб'єктів екскурсійної діяльності є загальні положення Господарського, Цивільного та Кримінального кодексів України, Кодексу України про адміністративні правопорушення, а також інших законів України щодо окремих аспектів такої діяльності (оподаткування, сертифікація, ціноутворення, забезпечення якості тощо).

Так, ст. 30 Закону України «Про туризм» визначається відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму:

провадження туроператорської діяльності без отримання відповідної ліцензії або недодержання ліцензійних умов;

залучення до надання туристичних послуг осіб, які не відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;

ненадання, несвоєчасне надання або надання туристові інформації, що не відповідає дійсності;

порушення вимог стандартів, норм і правил у галузі туризму;

незаконне використання категорії об'єкта туристичної інфраструктури;

порушення умов договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг;

невиконання розпоряджень уповноважених органів та осіб про усунення порушень ліцензійних умов;

порушення правил щодо охорони чи використання об'єктів туристичної інфраструктури, знищення або пошкодження об'єктів відвідування;

створення перешкод уповноваженій на те законом посадовій чи службовій особі у здійсненні контролю за туристичною діяльністю, у проведенні перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг або додержанні ліцензійних умов, стандартів, норм і правил щодо здійснення туристичної діяльності;

незаконне втручання у здійснення туристичної діяльності;

розголошення відомостей, що становлять конфіденційну або іншу охоронювану законом інформацію (5).

Законами може передбачатися відповідальність і за інші порушення у сфері туристичної діяльності.

Так, цивільно-правова відповідальність суб'єктів туристичної діяльності настає за невиконання або неналежне виконання договору на туристичне обслуговування за умови, що однією із сторін таких зобов'язань є турист.

Відповідно до статті 32 Закону України «Про туризм» за неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент, інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову та іншу відповідальність, визначену в договорі відповідно до чинного законодавства [15].

Цивільним кодексом України встановлено правові наслідки порушення зобов'язання, серед яких є наступні: припинення зобов'язання внаслідок односторонньої відмови від зобов'язання, якщо це встановлено договором або законом, або розірвання договору; зміна умов зобов'язання; сплата неустойки; відшкодування збитків та моральної шкоди [28].

Адміністративна відповідальність являє собою регламентовані нормами адміністративного права відносини між порушником адміністративно-

правової норми та уповноваженим державним органом з приводу скоєного адміністративного правопорушення.

Фактичною підставою адміністративної відповідальності суб'єктів туристичної діяльності є вчинення адміністративного проступку, передбаченого Кодексом України про адміністративні правопорушення (далі – КУпАП). Так, адміністративно-правова відповідальність фізичних осіб-підприємців та посадових осіб суб'єктів туристичної діяльності може наступити у разі виконання робіт, надання послуг громадянам-споживачам, що не відповідають вимогам стандарту, норм і правил (ст.168-1 КУпАП); фіктивного банкрутства (ст.166-17 КУпАП); порушення законодавства про захист прав споживачів(ст.156-1 КУпАП); недобросовісної конкуренції (ст.164-3 КУпАП), порушення правил торгівлі і надання послуг працівниками, торгівлі, громадського харчування та сфери послуг, громадянами, які займаються підприємницькою діяльністю (ст. 155 КУпАП) і т.д. При цьому варто враховувати, що, як зазначає законодавець у ч. 2 ст. 9 КУпАП, «адміністративна відповідальність за правопорушення, передбачені цим кодексом, настає, якщо ці порушення за своїм характером не тягнуть за собою відповідно до закону кримінальної відповідальності» [30].

Кримінально-правова відповідальність може настати для фізичних осіб-підприємців та посадових осіб суб'єктів туристичної діяльності за такі злочини, як: шахрайство (ст. 190 ККУ), привласнення, розтрата майна або заволодіння ним шляхом зловживання службовим становищем (ст. 191 ККУ), ухилення від сплати податків, зборів, інших обов'язкових платежів (ст. 212 ККУ), незаконне використання знака для товарів і послуг, фірмового найменування, кваліфікованого зазначення походження товару (ст. 229 ККУ), незаконне збирання з метою використання або використання відомостей, що становлять комерційну таємницю (ст. 231 ККУ), розголошення комерційної таємниці (ст. 232 ККУ) тощо [27].

Отже, як бачимо, підставою відповідальності є правопорушення, види яких відрізняються залежно від багатьох чинників. Загальновизнаними



ознаками правопорушення є: наявність діяння, що виражається у діяльності чи бездіяльності особи; протиправність, тобто порушення прямо встановленої в законі заборони, чи невиконання обов'язку, що встановлений у законі чи договорі; наявність вини, тобто розуміння чи усвідомлення протиправності власної поведінки і наслідків, що настають; деліктоздатність особи; наявність шкоди чи можливості її заподіяння і причинного зв'язку між протиправним діянням та заподіяною шкодою.

Глобальний етичний кодекс туризму, схвалений 01.10.1999 р. на сесії Генеральної асамблеї Всесвітньої Туристичної Організації у м. Сантьяго, Чилі, встановлює, що спеціалісти сфери туризму, серед іншого, повинні надати справедливу компенсацію особам, які звертаються за їхніми послугами [69].

Відповідальність надавача екскурсійних послуг посідає особливе місце у правовідносинах щодо надання екскурсійних послуг, оскільки саме інститут відповідальності стимулює до належного виконання договірних зобов'язань суб'єктами екскурсійної діяльності, забезпечує захист прав і законних інтересів екскурсантів-споживачів, сприяє розвитку екскурсійної діяльності та туризму в цілому. При цьому в регулюванні саме відповідного інституту виникають проблеми юридичного характеру. І однією з них є проблема розподілу відповідальності [70, с. 49].

Відповідальність суб'єктів екскурсійної діяльності за договором на екскурсійне обслуговування необхідно розглядати у розрізі того, хто є замовником, споживач чи особа, яка не є безпосереднім споживачем послуги, але виступає учасником таких відносин.

Якщо договір укладається безпосередньо із споживачем, має місце настання цивільно-правової відповідальності.

У науковій літературі існують різні визначення цивільно-правової відповідальності. Різноманіття існуючих точок зору на сутність цього поняття пов'язана насамперед з тим, що висновки, які роблять дослідники, почасти залежать від обраного ними аспекту дослідження цивільно-правової відповідальності. Так, на думку Є. О. Суханова, цивільно-правова

відповідальність є однією з форм державного примусу, пов'язана з використанням санкцій майнового характеру, спрямованих на відновлення порушеного права та стимулювання нормальних економічних відносин юридично рівноправних учасників обігу [71, с. 172-173].

Найбільш усталеним у науковій літературі є визначення цивільно-правової відповідальності, сформульоване О. С. Йоффе: цивільно-правова відповідальність – це санкція за правопорушення, що викликає для порушника негативні наслідки у вигляді позбавлення суб'єктивних цивільних прав або покладання нових чи додаткових цивільно-правових обов'язків [158, с. 97].

На думку Н. Гудими, крім загальних ознак, властивих усім видам юридичної відповідальності (державний примус або його можливість; суспільний осуд правопорушення та його суб'єкта; наявність несприятливих наслідків для правопорушника і відновлення порушених відносин), і ознак, характерних для цивільно-правової відповідальності, відповідальності туроператора (турагента) притаманні наступні специфічні ознаки, що впливають із суті договору про надання туристичних послуг: 1) відповідальність туроператора та турагента за дії третіх осіб, що залучаються ним для виконання договору про надання туристичних послуг; 2) відповідальність настає незалежно від вини туроператора або турагента; 3) у сфері споживання туристичних послуг неприпустиме договірне обмеження відповідальності надавача турпослуг перед туристом; 4) необхідність законодавчого встановлення додаткових форм відповідальності туроператора (турагента) (зокрема, ч. 5 ст. 10 Закону № 1023-ХІІ); 5) обов'язковість фінансового забезпечення цивільної відповідальності туроператорів і турагентів (гарантією банку або іншої кредитної установи); 6) це диференціація відповідальності туроператора та турагента; 7) законодавче звуження підстав звільнення від відповідальності туроператора (турагента) [72, с. 7-8].

Одним із складних питань є розмежування відповідальності туроператора та турагента, що по-різному вирішується як в законодавстві,

науці, так і на практиці. За статтею 20 ЗУ «Про туризм» права і обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором, укладеним між ними, а також цим Законом. Тобто можна стверджувати, що туроператор і турагент, укладаючи договори, самостійно визначають межі відповідальності перед туристом. Але у цій же ст. 20 вказано, що відповідальність перед туристом за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування несе туроператор. Таким чином, Закон України «Про туризм» покладає відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування виключно на туроператора, що також може застосовуватися і до умов договору на екскурсійне обслуговування.

У науці питання розмежування відповідальності туроператора та турагента також вирішується неоднозначно. Так, М. Гудима визначає обсяг відповідальності туроператора та турагента залежно від моделі побудови договірних відносин між туроператором і турагентом. І вказує на те, що при укладенні договору доручення чи агентського договору туроператор виступає як довіритель турагента, що доручає здійснювати дії з реалізації комплексу турпослуг від імені туроператора. Тому права, обов'язки та відповідальність за договором, укладеним турагентом із туристом, виникають у туроператора. Якщо ж в основі відносин між туроператором і турагентом лежить договір комісії, то відповідальність за зобов'язаннями перед третіми особами покладається на турагента, оскільки у цьому випадку саме він від свого імені укладає договори з туристами. Між тим на турагента покладається відповідальність за невиконання або неналежне виконання тих послуг, які безпосередньо ним надаються [70, с. 52]. Р. І. Яворський, аналізуючи положення статей 19<sup>1</sup>, 20 ЗУ «Про туризм», робить цілком правильний висновок, що турагент може виступати тільки від імені та за рахунок туроператора, оскільки у всіх інших випадках турагент перестає бути посередником і починає виступати як самостійний суб'єкт правовідносин [73,



с. 387]. У ст. 303 ГК України вказано, що комерційний агент несе відповідальність у повному обсязі за шкоду, заподіяну суб'єкту, якого він представляє, внаслідок невиконання або неналежного виконання своїх обов'язків, якщо інше не передбачено агентським договором, тобто турагент несе відповідальність тільки у межах тих зобов'язань, які були на нього покладені агентським договором перед туроператором, а оскільки основні обов'язки турагента зводяться до посередницьких послуг між туроператором і туристом, то він не повинен нести відповідальність за неналежне надання туристичних послуг туроператором, але несе відповідальність у частині надання інформаційно-консультаційних послуг перед туристом [73, с. 387].

Однією з наступних проблем національного законодавства, що регулює сферу туризму, є те, що відповідно до ст. 37 Закон України «Про туризм» посередницька діяльність на території України з укладення договорів на туристичне обслуговування з іноземними суб'єктами туристичної діяльності не допускається. Така діяльність може здійснюватися лише через туроператорів, створених за законодавством України, що перешкоджає вільному розвитку цієї галузі економіки і не дозволяє провести розмежування відповідальності туроператора і турагента таким чином, щоб це відповідало інтересам як туроператора, турагента, так і споживача.

Слід підкреслити, що у міжнародному праві питання про розподіл відповідальності між туроператором і турагентом вирішується дещо інакше. Розглянемо окремі актуальні питання відповідальності за неналежне виконання договору на туристичне обслуговування на прикладі ЄС, Польщі та Литви.

Частина друга статті 5 Директиви 90/314/ЄЕС [74] говорить, що організатор і (або) туристичне агентство має взяти на себе відповідальність перед споживачем за належне виконання умов договору. Організатор і (або) роздрібний продавець (*С. М.* – турагент), повинен нести відповідальність за збитки, заподіяні споживачам у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням договору, за винятком випадків, коли такі відмови сталися не з їх

вини або вини іншого постачальника послуг, а саме у випадках, які не пов'язані з їх діями (наприклад, форс-мажор). Розмір заподіяних споживачам збитків, може бути обмежений відповідно до законодавства держав – членів ЄС, або за винятком завдання травм споживачам, в договорі про пакет, але тільки в тих випадках, коли такі обмеження виправдані. Хоча у Типовому контракті, що підлягає підписанню між туристичною агенцією і клієнтом згідно з Директивою ЄС від 13.05.1995 р. № 90/134 [75, с. 175–177], на турагента покладається лише та відповідальність, яка виходить з його посередницьких функцій. Відповідальність за зобов'язання, пов'язані з організацією подорожі, покладається на туроператора. Необхідно зазначити, що принципи та основні положення Директиви 90/314/ЄЕС залишаються і в окремих нормах Директиви 2015/2023 ЄЕС.

Як закріплено у п. 34 преамбули Директиви 2015/2023 ЄЕС щодо завдань регулювання пакетних подорожей, доцільно встановити конкретні правила про засоби правового захисту щодо невідповідності послуг при виконанні договору про пакетну подорож. Турист повинен мати право при ненаданні йому значної частки туристичних послуг, включених у пакет, одержати відповідні альтернативи послуги. Якщо організатор не може усунути невідповідність у розумний строк, встановлений подорожуючим, подорожуючий повинен бути в змозі зробити це сам і вимагати відшкодування необхідних витрат. У певних випадках немає необхідності вказувати термін, зокрема якщо потрібні негайні заходи. Це стосується тих випадків, коли через затримку автобуса, наданого організатором, турист повинен взяти таксі, щоб вчасно сісти на літак. Турист повинен також мати право на зниження ціни, розірвання договору про туристичний пакет і/або відшкодування збитків. Компенсація має також охоплювати нематеріальний збиток, такий як компенсація за втрату задоволення від поїздки або відпустки через істотні проблеми при виконанні необхідних туристичних послуг. Турист повинен бути зобов'язаний інформувати організатора без невинуватої затримки, з урахуванням обставин справи, про будь-які невідповідності, які в нього

з'являються в ході отримання туристичних послуг, що входять у договір про туристичний пакет. Невиконання цієї вимоги може бути враховано при визначенні відповідного зниження ціни або компенсації за шкоду, у разі якщо такі повідомлення допомогли б уникнути або зменшити шкоду.

Згідно з Директивою 2015/2302/ЄС відповідальність за невиконання або неналежне виконання договору на туристичне обслуговування покладено на туроператора за винятком випадку, коли туроператора зареєстровано за межами Єдиного Економічного Простору (ЄЕП) – території, на яку поширюється дія Директиви. У разі, якщо туроператора зареєстровано за межами ЄЕП, відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування покладено на турагента. При цьому визначено, що туроператор має право на стягнення в порядку регресу з будь-яких третіх осіб, які сприяли настанню подій, що стало підставою для сплати компенсації.

Слід мати на увазі, що Директива 90/314/ЄЕС, а саме ч. 2 ст. 5 визначає, що з урахуванням заподіяної споживачеві шкоди від невиконання або неналежного виконання договору держави-члени повинні вжити всіх необхідних заходів для забезпечення того, щоб організатор і роздрібний продавець підлягав/підлягали відповідальності, крім випадків, коли подібне невиконання або неналежне виконання не може вважатися результатом якої-небудь їхньої вини чи вини інших виконавців, позаяк:

недоліки, які мають місце при виконанні договору, спричинені споживачем;

подібні недоліки викликані третьою стороною, яка не має відношення до надання послуг, про які укладено договір, і є непередбаченими або неминучими; подібні недоліки обумовлені ситуацією непереборної сили, або подією, яку організатор і / або розповсюджувач або виконавець навіть при всій належній турботі не могли передбачити або запобігти.



У випадках, зазначених у абз. 2 та 3 ч. 2 ст. 5, на організатора та/або роздрібного продавця як сторону договору покладається вимога надати термінове сприяння споживачеві, який відчуває труднощі.

У абз. 4 ч. 2 ст. 5 Директиви 90/314/ЄЕС у відношенні збитків, що впливають з невиконання або неналежного виконання комплексу послуг, держави-члени можуть допустити обмеження розміру компенсації за договором. Подібне обмеження повинно бути розумним.

Відповідні положення щодо відповідальності за неналежне виконання договору названі в нормах Цивільного кодексу Литовської Республіки (далі – ЦК ЛР), а саме: 6.754 та 6.755 [76].

Стандартні умови та відповідальність за неналежне виконання договору регулюються п. 1 ст. 8 Закону Литовської Республіки «Про туризм» [77]. Ним встановлено, що організатори подорожей не несуть відповідальності за неналежне виконання договору при наявності таких умов: через особисту вину туристів; за неналежне виконання договору туроператор не передбачив і не міг передбачити відповідальність третьої сторони, не пов'язаної з цим контрактом; договір неналежно виконаний через форс-мажорні обставини, або подію, яку організатор подорожей ніяк не міг передбачити. Турагент не має права обмежити або виключити свою цивільну відповідальність за шкоду, заподіяну туристом, якщо шкода заподіяна наміром організатора або з грубої необережності організатора. Матеріальна та моральна шкода туристам визначається Цивільним кодексом Литви.

У ч. 3 ст. 6.754 ЦК Литовської Республіки щодо відповідальності організатора використовуються терміни: «розумні очікування», «всі можливі запобіжні заходи» тощо. Але стандартні умови, викладені у главі 8, розділи 2, 3, дають додаткову інформацію про зобов'язання сторін у разі неналежного виконання договору і передбачають, що якщо договір не буде здійснюватися відповідно до очікувань туристів, туроператори, з урахуванням конкретних обставин, повинні надати туристу всю необхідну допомогу і підтримку, яка за критерієм розумності може здійснюватися турагентом відповідно до вимог

договору. Якщо причина для належного виконання договору не пов'язана з самим туристом, то турагент повинен здійснити витрати, пов'язані з підтримкою і допомогою, яка необхідна для компенсації туристу.

Якщо за неналежне виконання договору несе відповідальність туроператор або особа, допомогу якої він використовує, то всі витрати, пов'язані з додатковою підтримкою і допомогою туристам, сплачуються за рахунок організатора. Стаття 6.751 ЦК Литви встановлює, якщо на початку дії туристичної послуги або під час з'ясовується, що організатор не зможе покрити узгоджені послуги, він повинен запропонувати відповідну альтернативу в туристичну поїздку або послугу за ту ж ціну і на той же термін, зазначений у контракті, і компенсувати туристові фактичні витрати на послуги, що надаються. З обґрунтованих причин організатор подорожі може запропонувати альтернативні послуги або розумне виправдання для свого туриста, що відмовився від поїздки. Організатор повинен забезпечити повернення туриста назад або транспорт в інше місце, який обирає турист, а також повернути гроші за турпоїздку.

Пунктом 7 Директиви 90/314/ЄЕС передбачено, що організатор та/або продавець, що уклали контракт, повинні надати переконливі докази про наявність у них гарантій, що дозволяють у разі неплатоспроможності або банкрутства забезпечити повернення споживачеві сплачених ним сум і повернення того на батьківщину. Тим часом ЦК Литовської Республіки у ст. 6.754 заклав принцип повного відшкодування за неналежне виконання договору.

У ч. 4 ст. 6.754 цього Кодексу встановлено, що якщо на початку подорожі з'ясовується, що організатор подорожі не в змозі надати основну частину послуг відповідно до договору, він зобов'язаний запропонувати туристу альтернативну схожу подорож за таку ж ціну та той самий термін, зазначені в договорі та виплатити туристу різницю в ціні між вартістю раніше передбачених договором послуг і вартістю послуг які запропоновані в заміні. Якщо організатор поїздки не може запропонувати альтернативні послуги або

з розумних причин турист від них відмовився, організатор поїздки без додаткової плати зобов'язаний забезпечити туристу повернення назад або в інше місце, на яке погоджується турист, а також повернути гроші за послуги, яких не виконав. Частина 5 цієї ж статті говорить про те, що якщо через неналежне виконання договору, за яке відповідає організатор поїздки, після розумного очікування турист залишається незадоволеним, він має право відшкодувати моральну шкоду, розмір якої у даному випадку не може перевищувати потрійної ціни подорожі. Аналогічне положення міститься у п. 4 ст. 14 Директиви 2015/2302/ ЄС.

Статтею 6.752 ЦК Литви регламентуються права сторін на зміну умов договору на підставі відмови організатора подорожі. Останній має право передбачити в договорі, що йому надається право з важливих причин, про які він негайно інформує туриста, змінити відповідні умови договору. Турист у цьому разі може відмовитися змінювати договір тільки тоді, коли така зміна завдасть йому істотної шкоди. Якщо турист відмовляється змінювати умови договору, організатор поїздки має право відмовитися від договору. У цьому разі турист має право вимагати повернення сплачених коштів або компенсації за поїздку, або, якщо поїздка частково вже відбулася, суму, пропорційну її частині. Якщо організатор подорожі відмовляється від договору після того, як турист відмовляється змінювати умови договору відповідно до ст. 6.752 ЦК Литви, тоді застосовується ч. 3 ст. 6.751, яка уточнює, що організатор подорожі зобов'язаний відшкодувати збитки і повернути гроші за поїздку, за винятком коли:

- 1) організатор відмовляється від договору через те, що було отримано менше заявок, ніж мінімальна необхідна їх кількість, а турист був у письмовій формі проінформований про право організатора відмовитися від договору на цій підставі та протягом терміну, зазначених в договорі;

- 2) організатор відмовився від договору через обставини непереборної сили, крім випадків, коли контракт передбачає в таких обставинах організувати поїздку заново.



Судова практика Литви підтверджує застосування даних норм. Приклад цивільної справи № SCL. 3K-3-524 / 2004 р. [78], в якій заявники – сім'я, відповідач – UAB Novaturas. Сім'я отримала контракт для поїздки до Туреччини і заплатила 7715 літів. Після посадки в Анталії виявилось, що зник багаж. Його було знайдено тільки після повернення з поїздки. Заявники відповідно до ч. 5 ст. 6.754 ЦК ЛР подали позов до турагенства про стягнення потрібного розміру моральної шкоди. Міський суд частково задовольнив позов, постановивши, що відповідач не виконав свої зобов'язання відповідно до ст. 6.747 ЦК ЛР щодо забезпечення цілісності багажу. Суд застосував при розгляді питання моральної шкоди положення ЦК, що регулюють надання туристичних послуг. Відповідно до статей 6.747 і 6.754 Цивільного кодексу, беручи до уваги той факт, що організаторська послуга була незадовільною, суд присудив позивачам компенсацію моральної шкоди вартістю однієї поїздки. Каунаський окружний суд у цивільних справах, вивчивши скаргу відповідача, анулював рішення міського суду, мотивуючи це тим, що розгляд справи відбувся за відсутності фактичного перевізника – авіакомпанії. Суд визначив, що якщо позов пред'явлений лише до одного з перевізників, то перевізник має право вимагати від іншого перевізника відшкодування ним матеріальної шкоди або ж моральної. У даному випадку фактичним перевізником була авіакомпанія, то ж вона відшкодовує матеріальну шкоду, а турагенство – моральну. Транспортне обслуговування відповідно до ст. 2 Закону «Про туризм» і ст. 6.747 ЦК ЛР є частиною пакета. Вантажні перевезення є невід'ємною частиною транспортної подорожі багажу до місця призначення.

Було підкреслено, що турист має право вимагати відшкодування морального збитку. У рамках цього пункту організатор подорожей не несе відповідальності за неналежне виконання договору, якщо неналежне виконання договору туроператор не передбачив і не зміг передбачити відповідальність третьої особи, в якому міститься послуги, не пов'язані з послугами туроператора.

Загалом організатор подорожей повинен виконати договір з урахуванням розумних очікувань туриста відповідно до характеру договору та послуг, які будуть надаватися. Якщо договір не виконується відповідно до розумних очікувань туриста, організатор туру зобов'язаний відшкодувати туристу понесені останнім збитки. Компенсація моральної шкоди (турист має право вимагати) не може перевищувати трикратну ціну подорожі (ст. 6.754 ЦК ЛР). Таким чином, ст. 6.755 ЦК ЛР встановлює граничні розміри цивільної відповідальності, щоб уникнути зловживань з боку туристів.

Законом Республіки Польща «Про туристичні послуги» від 29 серпня 1997 р. відповідальність перед споживачем за невиконання умов договору на туристичне обслуговування покладається на туристичного оператора. Турагент несе відповідальність перед споживачем за невиконання або неналежне виконання договору про надання туристичних послуг як туроператор у тому разі, якщо: 1) у договорі з споживачем відсутня достатня інформація про туроператора; 2) турагент укладає договір з туроператором, який є іноземним підприємцем, утвореним на території країни, що не є членом Європейського Союзу, держави-члена Європейської Асоціації вільної торгівлі (ЄАВТ) – учасником Угоди про Європейську економічну зону або Швейцарської Конфедерації і не має філії у Республіці Польща, або 3) турагент працює без договору доручення або перевищує його обсяг [79].

Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом і його державами-членами – з іншої сторони, визначено, що країни-учасниці співпрацюватимуть у галузі туризму з метою зміцнення розвитку конкурентоспроможної туристичної галузі як генератора економічного зростання та стимулювання економіки, зайнятості та валютних надходжень. Одним із напрямків співробітництва є розвиток та імплементація ефективних політик і стратегій, зокрема відповідні правові, адміністративні та фінансові аспекти [80]. Має рацію С. Шевчук, який наголошує на неприпустимості сліпого копіювання законодавства ЄС [81, с. 196]. Варто погодитися з позицією Н. Опанасюк, яка вважає, що важливою умовою

гармонізації має бути принципова відповідність правових систем України та Європейського Союзу, і вказує на те, що ступінь гармонізації, зближення правових норм може бути різним. Останніми роками інститути ЄС практикують дотримання стратегії «мінімальної гармонізації»: у директивах закріплюються лише загальні, основні засади регулювання відповідної сфери суспільного життя, а державам надається можливість розвивати, доповнювати ці правила з урахуванням особливостей країни [82, с. 34].

Таким чином, законодавство ЄС, Польщі та Литви, судова практика актуалізують деякі важливі положення для удосконалення нормативного регулювання туристичної діяльності в Україні, в цілому та екскурсійної діяльності як її складової:

- 1) відповідальним за виконання обов'язків за договором є як організатор подорожі (туроператор), так і турагент;
- 2) будь-які недоліки при виконанні обов'язків туроператором повинні компенсуватися туристу;
- 3) при неможливості своєчасної компенсації з боку організатора подорожі (туроператора), турагент вправі самостійно здійснити витрати та одержати компенсацію;
- 4) використання оціночних термінів – «розумні очікування», «всі можливі витрати» тощо – тлумачаться на користь туриста;
- 5) турагент не має права обмежити або виключити свою цивільну відповідальність за шкоду, заподіяну туристом, якщо шкода заподіяна наміром організатора або з грубої необережності організатора. Також туристам компенсується моральна шкода, яка не може перевищувати потрійної ціни подорожі.

Підсумовуючи викладене, слід зазначити, що ст. 37 Закону України «Про туризм» істотно обмежує як турагентів у виборі сторони договору, так і споживача у можливості вибору туру, що максимально відповідає його очікуванням, оскільки національний туроператор не в змозі охопити усе розмаїття турів, пропонованих у світі. Тому при розробці сучасного



туристичного законодавства необхідно у названому Законі закріпити можливість здійснення посередницької діяльності на території України з укладення договорів на туристичне обслуговування з іноземними суб'єктами туристичної діяльності, але при цьому вирішити питання розподілу відповідальності туроператора та турагента перед споживачем наступним чином:

1) споживач укладає договір з туроператором – відповідальність несе туроператор;

2) споживач укладає договір з турагентом:

а) якщо туроператор є резидентом України – відповідальність несе туроператор;

б) якщо туроператор є нерезидентом України – відповідальність несе турагент, який має право на стягнення у порядку регресу з будь-яких третіх осіб, які сприяли настанню події, що стала підставою для настання відповідальності.

Таке розмежування відповідальності дозволить, з одного боку, забезпечити захист прав споживачів, які зможуть звернутися з вимогою до турагента, що знаходиться на території України, з іншого – дасть можливість розвиватися якісному ринку туристичних послуг, адже турагенти, побоюючись особистої відповідальності, будуть відповідальніше підходити до вибору контрагентатуроператора/особи, що безпосередньо надає туристичну послугу. Окрім того, зняття обмежень щодо неможливості роботи з іноземним туроператором дозволить позбутися монополізації ринку одним або декількома великими туроператорами, які спеціалізуються, як правило, на постійних турах і лише зрідка мають нові пропозиції, що також призведе до розвитку ринку туристичних послуг.

Вбачається, щоб права споживача, як найменш захищеної сторони в договорі про надання екскурсійних послуг, були максимально захищені, доцільно скористатися досвідом Польщі щодо розмежування відповідальності та законодавчо встановити, що турагент несе

відповідальність як туроператор також у тому випадку, якщо при укладенні договору на надання екскурсійних послуг туроператором допущені порушення законодавства, що впливають на можливість звернення до туроператора: 1) у договорі з споживачем відсутня достатня інформація про туроператора; 2) турагент працює без договору доручення або перевищує його обсяг.

Правовими наслідками таких новацій, що позитивно впливають на розвиток туризму в цілому, будуть: поліпшення якості туристичних послуг, професійніше (відповідальне) ставлення туроператорів до процедури формування туру й обачніше обрання турагентствами туроператорів, тури яких вони реалізовуватимуть, забезпечення максимального захисту прав споживачів як найбільш слабкої сторони договору.

У разі, якщо туроператор або турагент укладають договір на надання туристичних послуг не з безпосереднім споживачем послуги, а замовником виступає суб'єкт господарської діяльності, який укладає договір на користь безпосереднього споживача послуги, мають місце два види юридичної відповідальності:

1) господарсько-правова – відповідальність туроператора, турагента перед суб'єктом господарської діяльності, який укладає договір на користь безпосереднього споживача послуги за порушення договірних зобов'язань у частині відносин між цими суб'єктами;

2) цивільно-правова – відповідальність за зобов'язаннями, пов'язаними з організацією подорожі, туроператор або турагент несуть перед безпосереднім споживачем туристичної послуги, на користь якого було укладено договір.

### **Висновки до Розділу 3**

Викладене в розділі дає підстави зробити такі висновки:

1. Підставою відповідальності є правопорушення, види яких відрізняються залежно від багатьох чинників. Загальновизнаними ознаками правопорушення є: наявність діяння, що виражається у діяльності чи бездіяльності особи; протиправність, тобто порушення прямо встановленої в законі заборони, чи невиконання обов'язку, що встановлений у законі чи договорі; наявність вини, тобто розуміння чи усвідомлення протиправності власної поведінки і наслідків, що настають; деліктоздатність особи; наявність шкоди чи можливості її заподіяння і причинного зв'язку між протиправним діянням та заподіяною шкодою.

2. Незахищеність споживача в Україні у сфері туризму вимагає невідкладного вирішення питання розподілу відповідальності в правовідносинах за участі турагента, а саме, якщо туроператор є резидентом України – відповідальність несе туроператор; якщо туроператор є нерезидентом України – відповідальність несе турагент, який має право на стягнення у порядку регресу з будь-яких третіх осіб, які сприяли настанню події, що стала підставою для настання відповідальності.



## ВИСНОВКИ

У магістерській роботі на підставі теоретичного узагальнення правового регулювання екскурсійної діяльності сформульовано наспутні висновки:

1. Проведено класифікацію екскурсій за різними критеріями, що на практиці має дещо умовний характер, проте є дуже позитивним для діяльності екскурсійних фірм.

2. Розкрито сутнісні ознаки екскурсії, а саме: 1) туристична послуга, або сукупність туристичних послуг з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо за заздалегідь складеним маршрутом з метою ознайомлення, для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туриста або екскурсанта; 2) протяжність за часом проведення до 24 годин; 3) наявність туристів або екскурсантів (групи або індивідуалів); 4) наявність об'єкта ознайомлення; 5) пересування екскурсантів або туристів заздалегідь складеним маршрутом; 6) цілеспрямованість показу об'єктів, наявність певної програми.

Визначено сутнісні ознаки екскурсійної діяльності: 1) підприємницька діяльність з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо за заздалегідь складеним маршрутом для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туриста або екскурсанта, що здійснюється на підставі ліцензії; 2) послуга з організації відвідування пам'яток історії, культури, природи, музеїв, визначних місць тощо; 3) послуга охоплює період часу менше 24 годин; 4) організація показу екскурсійних об'єктів на місці їх розташування; 5) організація перевезення або пересування екскурсантів або туристів заздалегідь складеним маршрутом; 6) розробка певної теми та цілеспрямованості маршруту; 7) залучення учасників екскурсії до активного спостереження, вивчення, дослідження об'єктів.

3. Проведено періодизацію становлення та розвитку екскурсійної діяльності шляхом виділення дев'яти етапів.

4. Обґрунтовано, що розробка нових стандартів по туристсько-екскурсійному обслуговуванню є актуальною проблемою, оскільки існуючі міждержавні стандарти по туристсько-екскурсійному обслуговуванню «морально застаріли» і вже не відповідають не лише реаліям сьогодення, але і вимогам чинного законодавства.

5. Обґрунтовано доцільність внесення змін до законодавства, пов'язаних з розширенням кола суб'єктів ліцензування.

6. Запропоновано передбачити поступове делегування повноважень СРО в галузі туризму, у зв'язку з тим що через недосконалість туристичних відносин в Україні передбачити можливість одночасного надання широкого спектра повноважень, як це передбачено законопроектом, недоцільно. Крім того, доцільно щоб повноваження, пов'язані з відшкодуванням збитків та захисту інтересів туристів належали до компетенції уповноважених державних органів.

7. Запропоновано порядок навчання, перепідготовки чи підвищення кваліфікації фахівців туристичного супроводу визначати в нормативно-правових актах головного органу у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в сфері туризму та курортів. Атестацію фахівців туристичного супроводу – складання іспитів та одержання свідоцтва за результатами іспитів – делегувати СРО. Завершальним етапом для підтвердження належного рівня фахівців туристичного супроводу буде подання ними відповідних документів та отримання дозволу на туристичний супровід в уповноважених підрозділах органів місцевого самоврядування, які й будуть вести реєстри про видані дозволи.

8. Незахищеність споживача в Україні у сфері туризму вимагає невідкладного вирішення питання розподілу відповідальності в правовідносинах за участі турагента, а саме, якщо туроператор є резидентом України – відповідальність несе туроператор; якщо туроператор є нерезидентом України – відповідальність несе турагент, який має право на

стягнення у порядку регресу з будь-яких третіх осіб, які сприяли настанню події, що стала підставою для настання відповідальності.





## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ

1. Про затвердження Положення про рекреаційну діяльність у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду України: Наказ Міністерства охорони навколишнього природного середовища України від 22 червня 2009 р. № 330. *Урядовий кур'єр*. 2009. 22 червня.
2. Про туризм: проект Закону України № 4224 від 24.02.2014. URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_2?id=&pf3516=4224&skl=8](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=4224&skl=8).
3. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В. Ф. Кифяк. Чернівці: Книги-XXI, 2003. 300 с.
4. Зорин Н. В. Энциклопедия туризма: справочник. Москва: Финансы и статистика, 2004. 368 с.
5. Сокол Т. Г. Основы туристической деятельности : учебник; за заг. ред. В. Ф. Орлова. Київ: Грамота, 2006. 260 с.
6. Емельянов Б. В. Экскурсоведение : учебник / Б. В. Емельянов. Москва: Советский спорт, 2007. 216 с.
7. Покоloodна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підручни. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180 с.
8. Король О.Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/korol-ekskurs1-3-1.htm](https://tourlib.net/books_ukr/korol-ekskurs1-3-1.htm).
9. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: Учеб. пособие. Минск, Изд-во «Университетское», 1999. 160с.
10. Екскурсійний туризм: види і особливості URL: <http://tursvit.info/ekskursijnyj-turyzm-vydy-i-osoblyvosti>
11. О туристской деятельности в Республике Казахстан: Закон Республики Казахстан от 13.06.2001 г. № 211-ІІ (с изменениями и дополнениями) URL: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=1023618](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1023618).
12. Комментарий к Федеральному закону от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

(постатейный); под ред. Л. Л. Руденко. 2013. Режим доступа: Справочная правовая система КонсультантПлюс.

13. Федорченко В.К. Історія екскурсійної діяльності в Україні: Навч.посібник. К.: Кондор, 2004. 166 с.

14. Глобальний етичний Кодекс туриста від 01.10.1999р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983\\_001#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/983_001#Text)

15. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95. *Відомості Верховної Ради України*. 1995. № 31. Ст. 37. (Із змінами).

16. Про охорону культурної спадщини: Закон України. *Відомості Верховної Ради України*. 2000. № 39. Ст.333.

17. Про затвердження Програми розвитку краєзнавства на період до 2010 р.: Постанова Кабінету Міністрів України № 789 від 10 червня 2002 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/789-2002-%D0%BF#Text>

18. Про порядок отримання дозволу екскурсоводами / гідами-перекладачами на право надання туристичного супроводу: наказ Держтурадміністрації від 24.09.04 № 50, зареєстрований в Міністерстві 20.10.04 за № 1344/9943. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1344-04#Text>

19. Туристсько-екскурсійне обслуговування: Міждержавний стандарт ДСТУ 28682.2-95. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/n0003699-97#Text>

20. Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу: Наказ Державної туристичної адміністрації України 24.09.2004 р. № 83. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1344-04#Text>

21. Безпечність стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму: ДСТУ EN 15700:2014. URL: <http://shop.uas.org.ua/ua/bezpechnist-strichkovih-konveeriv-dlja-zimovih-vidiv-sportu-chi-turizmu.html>.

22. Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів: ГОСТ 28681.3-95. URL:

<http://shop.uas.org.ua/ua/turistsko-jekskursionnoe-obsluzhivanie-trebovaniya-po-obespecheniju-bezopasnosti-turistov-i-jekskursantov.html>

23. Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристських послуг: ГОСТ 28681.1-95. URL: <http://shop.uas.org.ua/ua/turistsko-jekskursionnoe-obsluzhivanie-proektirovanie-turistskih-uslug.html>

24. Стандартизація в сфері туристсько-екскурсійне обслуговування: ГОСТ 28681.0-90. URL: <http://shop.uas.org.ua/ua/host-28681-0-90-standartyzatsiya-v-sfere-turystsko-jekskursyonnoho-obsluzhyvaniya-osnovnye-polozheny.html>.

25. Tourism services – Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes: EN 15565:2008. URL: <https://www.en-standard.eu/csn-en-15565-tourism-services-requirements-for-the-provision-of-professional-tourist-guide-training-and-qualification-programmes>.

26. Tourism services – Travel agencies and tour operators – Terminology: EN 13809:2003. URL: <https://www.en-standard.eu/bs-en-13809-2003-tourism-services.-travel-agencies-and-tour-operators.-terminology>

27. Кримінальний кодекс України: Закон України від 5 квітня 2001 р. № 2341-III. Відомості Верховної Ради України. № 25-26. Ст. 447. (Із змінами).

28. Цивільний кодекс України: Закон України від 16 січня 2003 р. № 435-IV. Відомості Верховної Ради України. № 40-44. Ст. 1308. (Із змінами).

29. Господарський кодекс України від 16.01.2003. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 18, № 19-20, № 21-22. Ст.144 (Із змінами).

30. Кодекс про адміністративні правопорушення: Закон України від 7 грудня 1984 р. № 8073-X. Відомості Верховної Ради України. № 51. Ст. 329. (Із змінами).

31. Про страхування: Закон України. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 18. ст. 78.

32. Про Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті: Постанова Кабінету Міністрів України від 14 серпня 1996 р. N 959. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/959-96-%D0%BF#Text>.



33. Про Порядок провадження діяльності страховикам посередниками: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 грудня 1996 р. N 1523. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1523-96-%D0%BF#Text>.

34. Правові засади екскурсійної діяльності в Україні від 10 жовтня 2017 р. URL: <http://turistic.ua.hotlist.biz/ru/blog/main/548.htm>.

35. Стандартная международная классификация видов деятельности в туризме. URL: [mail.perfectbg.com/TouristDocuments.nsf.../SICTA](mailto:perfectbg.com/TouristDocuments.nsf.../SICTA).

36. Національний класифікатор України. Класифікація видів економічної діяльності ДК 009:2010. Наказ Держспоживстандарту України 11.10.2010 № 457. URL: [document.ua/klasifikacija-vidiv-ekonomichnoy](http://document.ua/klasifikacija-vidiv-ekonomichnoy).

37. Сокол Т. Г. Основи туризмознавства: навчальний посібник. К., 2006. 76 с.

38. Про затвердження Порядку надання туристичних послуг у м. Києві: Рішення Київської міської ради VII сесія XXIV скликання від 18 березня 2004 року № 88/1298. URL: [http://kmr.ligazakon.ua/SITE2/1\\_docki2.nsf/alldocWWW/466C06935EFAF165C22573C000529778?OpenDocument](http://kmr.ligazakon.ua/SITE2/1_docki2.nsf/alldocWWW/466C06935EFAF165C22573C000529778?OpenDocument)

39. В Мінекономрозвитку відбулось п'яте засідання Наукової Ради з туризму та курортів. Офіційний сайт Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. URL: <https://me.gov.ua/News/Detail?title=VMinekonomrozvitkuVidbulosPiateZasidanni aNaukovoiiRadiZTurizmuTaKurortiv&showMenuTree=true>

40. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>.

41. Сокол Т. Професійна підготовка туристичних гідів в Україні у світлі європейських вимог. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв*. Серія: Туризм. 2019. № 2(2). С. 157-163.

42. Організація екскурсійного обслуговування: конспект лекцій. URL: <http://btek.if.ua/?m0prm=7&m1prm=39&m2prm=72>

43. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: Закон України від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 13. Ст. 37. (Із змінами).

44. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань: Закон України 15.05. 2003 р № 755-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 31-32. – ст.263.

45. Пашков В. М. Правове регулювання обігу лікарських засобів. К. : МОРІОН, 2004. 160 с.

46. Про Положення про порядок проведення екскурсійної діяльності у м. Львові. [URL:](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj40cTUwcjtAhWmmIsKHTRHAWQQFjAAegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fcity-adm.lviv.ua%2Fpublic-information%2Foffices%2Fupravlinnia-turyzmu%2F62%2Fdownload%3Fcf_id%3D36&usg=AOvVaw1u9Pd8sqj4vJLZ2GqvQXdJ)

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj40cTUwcjtAhWmmIsKHTRHAWQQFjAAegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fcity-adm.lviv.ua%2Fpublic-information%2Foffices%2Fupravlinnia-turyzmu%2F62%2Fdownload%3Fcf\\_id%3D36&usg=AOvVaw1u9Pd8sqj4vJLZ2GqvQXdJ](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj40cTUwcjtAhWmmIsKHTRHAWQQFjAAegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fcity-adm.lviv.ua%2Fpublic-information%2Foffices%2Fupravlinnia-turyzmu%2F62%2Fdownload%3Fcf_id%3D36&usg=AOvVaw1u9Pd8sqj4vJLZ2GqvQXdJ).

47. Про порядок проведення навчальних екскурсій та навчальної практики учнів загальноосвітніх навчальних закладів: Лист Міністерства освіти і науки України N 1/9-97 від 07.03.2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v9-97290-01#Text>.

48. Грудницкая С. Н. Хозяйственная правосубъектность государственных предприятий : проблемы теории и практики : монография; НАН Украины, Ин-т экономико-правовых исследований. Донецк: ООО «Юго-Восток, Лтд», 2011. 428 с.

49. Добровольська В. В. Правові засади державного регулювання підприємницької діяльності в Україні : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.04; Одеська національна юридична академія.— Одеса, 2007 – 225 с.

50. Білоус І. В. Формування та регулювання ринку корпоративних облігацій України : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.08; ДУ «Ін-т економіки та прогнозування НАН України». Київ, 2008. 190 с.

51. Саморегулирование и институт саморегулируемых организаций в Украине. URL: <http://ukrstrategy.com/ru/analitika/item/55-samoregulirovanie.html>

52. Атаманова Ю. Саморегулирование в сфере строительства как альтернативный механизм допуска на рынок субъектов хозяйствования URL: <http://legeasiviata.in.ua/archive/2014/102/1.pdf>.

53. Про недержавне пенсійне забезпечення: Закон України від 11.08.2003 р. №1057-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 47-48. Ст.372.

54. Про оптові ринки сільськогосподарської продукції: Закон України від 25.06.2009 р. №1561-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2009. № 51. Ст.755.

55. Про затвердження Положення про об'єднання професійних учасників фондового ринку: Рішення Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку № 1925 від 27.12.2012 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0182-13#Text>.

56. Про затвердження Положення про делегування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, окремих повноважень об'єднанню страховиків: Розпорядження Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг № 1000 від 21.08.2008 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1063-08#Text>.

57. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України»від 12.07.2001 р. № 2664-III. *Відомості Верховної Ради України*. 2002. № 1. Ст. 1.

58. Про архітектурну діяльність: Закон України від 20.05.1999 р. № 687-XIV. *Відомості Верховної Ради України*. 1999. № 31. Ст.246.

59. Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні: Закон України від 12.07.2001 р. № 2658-III. *Відомості Верховної Ради України*. 2001. № 47. Ст.251.

60. Про цінні папери та фондовий ринок: Закон України від 23.02.2006 р. № 3480- IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2006. № 31. Ст. 268.



61. Білотіл О. М. Механізми державного управління в туристичній індустрії на прикладі причорноморського регіону України : дис. ... канд. юрид. наук : 25.00.02; Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2015. 236 с.

62. Цивільне законодавство України в контексті розвитку європейського приватного права : монографія; за заг. ред. Ю. В. Білоусова. Київ : Ред. журн. «Право України», 2013. 296 с.

63. Про фахові саморегулівні і самоврядні об'єднання: проект Закону України від 10.09.2009 р. № 4841-1. – URL: <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc34?id=&pf3511=36102&pf35401=14889>.

64. Про саморегулювальні організації: проект Закону України від 15.02.2012 р. № 10052 URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_2?id=&pf3516=10052&skl=7](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=10052&skl=7).

65. Про саморегулювальні організації : проект Закону України від 11.12.2014 р. № 1444. – URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=52919](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=52919).

66. Шнайден Й. Й. «Золотой фонд «Интуриста» Современные проблемы сервиса и туризма. 2016. № 4. Том 10. С. 153–158.

67. Про захист прав споживачів: Закону України. *Відомості Верховної Ради УРСР*. 1991. № 30. Ст.379.

68. Конституція України від 28 червня 1996 р. № 254/96. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 161. (Із змінами).

69. Global Code of Ethics for Tourism URL: <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/files/docpdf/gcetbrochureglobalcod.pdf>.

70. Гудима М. До питання про розподіл відповідальності між туроператором і турагентом. *Підприємництво, господарство і право*. 2012. № 6. С. 49–52.

71. Суханов Е. А. Гражданское право : в 2-х томах. Том 1. Москва: Изд-во БЕК, 1994. 384 с.

72. Гудима М. Загальне й особливе в юридичній відповідальності туроператора (турагента) за договором про надання туристичних послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2014. № 2. С. 6–9.

73. Яворський Р. І. Правова природа договірних відносин між туроператором і турагентом. *Держава і право. Юридичні і політичні науки : зб. наук. праць*. 2012. Вип. 58. С. 385–391.

74. Директива Ради 90/314/ЄЕС від 13 червня 1990 р. про комплексний туризм, відпочинок і пакетні тури URL: <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=CELEX:31990L0314&qid=1458458747141>.

75. Хартія туризму. Кодекс туриста. Туризм в Україні : збірник нормативно-правових актів у п'яти томах. Т. 5. Ужгород: ІВА, 2000. 280 с.

76. Цивільний кодекс Литовської Республіки від 18.07.2000 № VIII-URL: [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=493999&p\\_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=493999&p_tr2=2).

77. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas 1998 m. kovo 19 d. Nr. VIII-667 Vilnius URL: <https://www.etar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.F0E2E67B1F2F>.

78. Постанова Верховного Суду Литовської Республіки від 06 жовтня 2004 р. URL: <http://www.teisesgidas.lt/modules/paieska/lat.php?id=27140>.

79. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych URL: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19971330884>.

80. Угода про асоціацію між Україною та Європейським URL: [http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=248387631](http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248387631).

81. Ніщський договір та розширення ЄС. Міністерство юстиції України; Центр порівняльного права: за наук. ред. С. Шевчука. Київ : Логос, 2001. 196 с.

82. Опанасюк Н. Право Європейського Союзу і національне туристичне законодавство. *Український часопис міжнародного права*. 2002. №4. С. 33–43.