

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

В. В. АБРАМОВ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з навчальної дисципліни

ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ
(ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОДОРОЖЕЙ)

*(для студентів 1-2 курсів денної та заочної форм навчання
за напрямом підготовки 6.140103 – Туризм)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2016

Абрамов В. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» («Організація туристських подорожей») (для студентів 1-2 курсів денної та заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.140103 – Туризм) / В. В. Абрамов; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 123 с.

Автор: В. В. Абрамов

Рецензент: д-р екон. наук, проф. І. М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол засідання № 1 від 28 серпня 2014 року

© В. В. Абрамов, 2016

© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016

ЗМІСТ

ЗМ 1.1 Умови створення та функціонування туристського підприємства

Лекція 1 Законодавчі та нормативні умови впровадження господарської діяльності в організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.....	4
Лекція 2 Етапи створення туристського підприємства, його матеріальна база та кадрове забезпечення.....	6
Лекція 3 Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікація туристських послуг в Україні	14
Лекція 4 Технологія створення туристського продукту та формування його асортименту.....	24
Лекція 5 Принципи формування програм перебування туристів та організація обслуговування	36

ЗМ 1.2 Організація транспортних подорожей та перевезень

Лекція 6 Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.....	40
Лекція 7 Туристські перевезення на авіатранспорті.....	45
Лекція 8 Туристські перевезення залізничним транспортом.....	53
Лекція 9 Морські та річкові перевезення і круїзи.....	61
Лекція 10 Автотранспортне обслуговування туристів і організація перевезень автотранспортом.....	68

ЗМ 1.3 Туристські формальності та технологія організації і умови здійснення туристських подорожей

Лекція 11 Види і сутність туристських формальностей та умови їх виконання.....	75
Лекція 12 Паспортно-візові формальності.....	77
Лекція 13 Митні, валютні та медико-санітарні формальності.....	86
Лекція 14 Страхування в туризмі та бронювання туристського обслуговування.....	94
Лекція 15 Туристські документи та правила їх оформлення.....	103
Лекція 16 Організація туристського обслуговування, його контроль, облік та розрахунки.....	104
Лекція 17 Претензійна робота в туризмі.....	107
Лекція 18 Безпека туристських подорожей.....	112
Список джерел.....	120

ЗМ 1.1 УМОВИ СТВОРЕННЯ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ ТУРИСТСЬКОГО ПІДПРИЄМСТВА

ЛЕКЦІЯ 1

Законодавчі і нормативні умови впровадження господарської діяльності в організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності

Будь-яка господарська діяльність, пов'язана з туризмом, ґрунтується на нормативно-правових документах у сфері туризму. Умовно нормативно-правову систему можна розділити на 4 рівні.

1 рівень

Загальна Декларація прав людини (10.12.1948 р.)

Міжнародний пакт про громадянські і політичні права (16.12.1966 р). В Україні набув чинності 23.03.1976 р.

Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права (16.12.1966 р.). В Україні набув чинності 03.01.1976 р.

Загальна резолюція конференції ООН з міжнародного туризму і подорожей. Розвиток туризму. Рим – 1963 р.

2 рівень

Група А

Документи ООН ЮНЕСКО, Економічної і Соціальної ради ООН (ЕКЗ СОС), Конференції ООН з торгівлі та розвитку (ЮНКТАД), МОП, ВООЗ, Міжнародної морської організації (ІМО), Міжнародної організації цивільної авіації (ІКАО).

Група Б

ЮНВТО: Манільська декларація з світового туризму (1980 р.)

Документ Акапулько (1982 р.)

Резолюція 5-ї Генеральної асамблеї ЮНВТО, Хартія туризму. Кодекс туриста (1985 р.)

Гаазька декларація по туризму (1989 р.)

Декларація з туризму (Осакська декларація 1994 р.)

Заява про діяльність СОТ в галузі запобігання організованого секс-туризму (1995 р.)

Монреальська декларація (1996 р.)

Глобальний кодекс етики туризму (1999 р.)

Група В

Конвенція про захист прав людини та основних свобод (Рим 4.11.1950 р., в силу вступила 3.09.1953 р., Україна ратифікувала 17.07.1997 р.)

Міжнародна конвенція по контракту на подорож (1970 р. ФУААВ)

Міжнародна готельна конвенція укладання контрактів власниками готелів і турагентами (МРА / ФУААВ, 1979 р.)

Міжнародні готельні правила (1981 р. МГА, Катманду, Непал)

Конвенції, що стосуються ввезення належних до туризму повідомних документів і матеріалів (1989 р.)

Кодекс відносин між готелями та турагенствами Всесвітньої федерації асоціацій турагенств (УФТАА) та Міжнародною готельною асоціацією (МГА) (1991 р.)

Угода і стандартний контракт між готелем і перевізником (МРА/МСДТ, 1994 р.)

3 рівень

Група А

Варшавська, Бременська і Афінська декларації, що регулюють на Європейському континенті повітряні, автомобільні та морські перевезення.

Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів (1989 р., Мадрид)

Директива Ради Європейського економічного співтовариства «Про подорожі, відпустки і поїздках, що включають все». (1990 р., Люксембург)

Директива Європейського парламенту та Ради «Про захист покупців щодо деяких аспектів контрактів, які відносяться до придбання права користування нерухомою власністю в режимі розділеного часу» (1994 р., Брюссель)

Шенгенська угода про єдиний візовий простір (1995 р.)

Директива Євросоюзу про контракти на туристські послуги (1995 р.)

Типовий контракт, який підлягає підписанню турагенством і клієнтом згідно Директиви ЄЕС. (1995 р.)

Група Б

Міжурядова угода «Про співробітництво в галузі туризму» (1993 р. Ашхабад)

Рекомендаційний законодавчий акт «Про основні засади співпраці держав-учасниць СНД в галузі туризму» (1994 р.)

Міждержавна цільова програма «Розвиток туристських зв'язків між державами-учасницями СНД» (концепція, 1996 р.)

Міждержавні стандарти туристсько-екскурсійного обслуговування: ГОСТ 28681.1-95 МГС «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристських послуг »

ГОСТ 28681.2-95 МГС «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристські послуги. Загальні вимоги »

ГОСТ 28681.3-95 МГС «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів »

ГОСТ 30335-95 МГС «Послуги населенню».

4 рівень

Закон України "Про туризм" (15.09.1995р.)

Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" (18.11.2003 р.)

Закон України «Про курорти» (5.10.2000 р.)

«Господарський кодекс України» (16.01.2003 р.)

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення

ДСТУ 4268: 2003 Туристські послуги. Засоби розміщення.

ДСТУ 4269: 2003 Туристські послуги. Класифікація готелів.

ДСТУ 4527: 2006 Туристські послуги. Засоби розміщення.

ЛЕКЦІЯ 2

Етапи створення туристського підприємства, його матеріальна база та кадрове забезпечення

Туристська фірма – це збірне поняття. Під ним мається на увазі підприємницька структура, що займається на комерційній основі посередницькими операціями у сфері купівлі-продажу турпослуг і отримує за рахунок цього прибуток. Цими функціями турфірми відрізняються від деяких некомерційних, громадських організацій, які відповідно до своїх статутних цілей також можуть організувати турподорожі своїх членів, наприклад, здійснювати обмін школярами, студентами, делегаціями міст-побратимів і т.п. Самі турфірми не виробляють послуг. Для цього вони мають необхідними засобами виробництва. В даний час спостерігається процес злиття туроператорського бізнесу з великими готельними та транспортними об'єднаннями.

Турфірми у своїй основній масі входять до числа малого бізнесу. Для їх створення не потрібно великих інвестицій, дорогих виробничих фондів. По своєму відношенню до виконавців і споживачеві турпослуг, всі турфірми виступають на ринку або як туроператори, або як турагенти.

За видами власності турфірма може бути оформлена і діяти в якості:

- фізичної особи (підприємець без утворення юридичної особи);
- юридичної особи: державна, муніципальна, власність громадських організацій, кооперативна, спільна (знаходиться у власності двох або більше осіб, належить їм на праві спільної власності). Залежно від форм власності, передбачених законом, в Україні можуть діяти підприємства таких видів:
 - приватного підприємства, що діє на основі приватної власності громадян чи суб'єктів господарювання (юридичної особи);
 - підприємства, що діє на основі колективної власності (підприємство колективної власності);
 - комунального підприємства, що діє на основі комунальної власності територіальної громади;
 - державного підприємства, що діє на основі державної власності;
 - підприємства, заснованого на змішаній формі власності (на базі об'єднання майна різних форм власності).

Згідно «Господарського кодексу України» види власності бувають:

- фізична особа підприємець;
- організаційно-правові форми об'єднань підприємств:
 - асоціація;
 - корпорація;
 - консорціум;
 - концерн.

Основні фактори, що визначають вибір організаційно-правової форми діяльності туристського підприємства.



Рисунок 1 – Фактори, що визначають вибір організаційно-правової форми турпідприємства

В Україні бувають такі види господарських товариств, підприємств кооперативів:

1. Повне товариство (учасники якого відповідно до укладеного між ними договором займаються підприємницькою діяльністю від імені товариства і несуть відповідальність за його зобов'язаннями, майном що належить їм);

2. Товариство на вірі (командне товариство), в якому разом з повними товариствами, відповідають по зобов'язаннях товариства своїм майном, є один або декілька учасників-вкладників (командистов);

3. Товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ, статутний капітал якого поділений на частки, учасники якого не відповідають за його зобов'язаннями і несуть ризик збитків у межах вартості внесених ними вкладів);

4. Товариство з додатковою відповідальністю (учасники несуть додаткову відповідальність за зобов'язаннями ТДВ у хресній розмірі до вартості вкладу);

5. Акціонерне товариство (товариство, статутний капітал якого розділений на певне число акцій; учасники АТ (акціонери) не відповідають за

його зобов'язаннями і несуть ризик збитків у межах вартості ін та належних їм акцій). Акціонерне товариство може бути відкритим чи закритим:

- Відкрите АТ (учасники можуть продавати свої акції без згоди інших акціонерів);

- Закрите АТ (акції розподіляються тільки серед його засновників або іншого обмеженого кола осіб);

6. Виробничий кооператив (добровільне об'єднання громадян на основі членства для спільної виробничої або іншої господарської діяльності, заснованої на їх особистій трудовій і іншій участі й об'єднанні його членами майнових пайових внесків);

7. Державні і комунальні унітарні підприємства (комерційні організації, які не наділені першим правом власності на закріплене за ними власником майно);

8. Споживчий кооператив (добровільне об'єднання громадян і юридичних осіб на основі членства з метою задоволення потреб учасників, що здійснюється шляхом об'єднання його членами майнових пайових внесків);

9. Громадська організація (об'єднання) - добровільне об'єднання громадян на основі спільності їх інтересів для задоволення духовних і та інших потреб;

10. Підприємство з іноземними інвестиціями;

11. Державне (комунальне) господарське об'єднання;

12. Орендне підприємство.

У практиці турбізнесу найбільш поширені ТОВ і ЗАТ.

За цілями турфірми поділяються на:

1. Комерційні – такі фірми, основна мета яких – отримання прибутку;

2. Некомерційні – такі фірми, які не прагнуть до отримання прибутку і прибуток не розподіляється між учасниками.

Юридичні особи, які є комерційними організаціями, можуть створюватися у формі господарських товариств, громадських та виробничих кооперативів, державних і муніципальних підприємств.

Підприємство – це майновий комплекс, що включає нерухомість, рухоме майно, вимоги і борги, право на позначення та виключні права на інтелектуальну власність і виступаючий переважно як об'єкт управління з боку власника (держави, місцевих органів влади, фірми і т.д.) або власників.

Юридичні особи, є некомерційними організаціями, можуть створюватися у формі споживчих кооперативів, громадських або релігійних організацій (об'єднань), фінансованих власником установ, благодійних фондів, а також в інших формах, передбачених законом. Некомерційні організації можуть здійснювати підприємницьку діяльність лише остільки, оскільки це служить досягненню цілей, заради яких вони створені, і цих цілей діяльність.

За регіоном функціонування

У міжнародному туризмі між споживачами та виконавцями турпослуг зазвичай стоять турфірми-посередники, їх можна класифікувати як:

- фірма країни споживача тур послуг;
- фірма країни виконавця тур послуг.

Турфірми, які спеціалізуються на прийомі іноземних туристів в своїй країні, називають приймаючими або рецептивними фірмами.

Турфірми, які спеціалізуються на організації турпоїздок громадян своєї країни за кордон, називаються спрямовуючими, або ініціативними фірмами.

За видом туризму, видом турпродукту і сегменту ринку турфірми можна поділити на фірми, що займаються: рекреаційним туризмом (відпочинок і лікування); екскурсійним туризмом; діловим туризмом (виставки, ярмарки, конгреси, симпозиуми); етнічним туризмом (зустрічі з родичами, а також відвідування місць, де жили предки); спортивним туризмом; пригодницьким (сафарі, полювання); молодіжним та студентським туризмом; сімейним туризмом; специфічними видами туризму; індивідуальним туризмом і т.д.

По своєму відношенню до виконавців і споживачів турпослуг турфірми поділяються на туроператорів і турагентів. Більш докладно робота турфірм розглядається в предметі туроперейтинг і технологія туристської діяльності.

Життєвий цикл підприємства починається з визначень його цілей і завдань, спеціалізації, розмірів, ресурсів, ринків споживачів продукції, послуг і т.д.

Визначення мети починається з встановлення місії підприємства, що виражає його філософію, сенс існування і статус. У ній декларується принципи роботи та суспільно-соціальна цінність його продукції (послуг). Центральним моментом місії є відповідь на питання: яка головна мета турпідприємства? На першому місці мають стояти інтереси, очікування і цінності споживачів, причому не тільки в даний час, але і в перспективі. Істотним елементом у становленні нового підприємства є вибір його організаційно-правової форми. Наступні етапи створення фірми визначаються цими рамками. Послідовність створення турпідприємства схематично представлена на рисунку 2.

Вибравши організаційно-правову форму, підприємці переходять до вибору фірмового найменування.

Фірмове найменування повного товариства має містити або імена (найменування) всіх його учасників і слова «повне товариство», або ім'я одного або декількох учасників з додаванням «і компанія» і слів «повне товариство».

У фірмове найменування товариства на вірі повинні входити або імена (найменування) всіх повних товаришів і слова «товариство на вірі» чи «командне товариство», або ім'я (найменування) не менше ніж одного повного товариша з додаванням слів «і компанія» або «товариство на вірі» чи «командне товариство».

Фірмове найменування товариства з обмеженою відповідальністю має включати найменування товариства і слова «з обмеженою відповідальністю» або «з додатковою відповідальністю».



Рисунок 2 – Етапи створення турфірми

Фірмове найменування акціонерного товариства має містити його найменування і вказівку на його організаційно-правову форму і тип (закрите або відкрите). АТ має право мати повне та скорочене найменування українською мовою.

У зв'язку з тим, що фірмове найменування підприємства підлягає державній реєстрації, після чого юридична особа набуває виключне право його використання, необхідно провести перевірку найменування на неповторність. Це стосується і емблеми або символу фірми.

Наступним кроком є визначення юридичної адреси майбутньої турфірми та отримання (підготовка) документів, що обґрунтовують права на приміщення, що буде юридичною адресою. Такими документами можуть бути попередній договір оренди, письмове підтвердження власника здати приміщення в оренду або продати приміщення.

Після цього засновники майбутньої фірми повинні підготувати і підписати протокол про намір і установчі документи.

У сучасних умовах ні туроператор, ні турагент не можуть працювати без відповідного матеріально-технічного забезпечення.

Вимоги до службового приміщення

У першу чергу мова йде про наявність у турфірми доброго службового приміщення.

Приміщення таке є місцем, де турфірма здійснює свою основну діяльність, і, тому має повністю відповідати її функціональним особливостям, крім того, воно є її «обличчям», «візитною карткою».

Практика вже давно підтвердила той факт, що туристи з великою недовірою ставляться до турфірм, розташованих в незручних, непоказних, недоглянутих приміщеннях. Основні рекомендації, що стосуються службового приміщення турфірми, включають:

- гарне місце розташування, бажано в центральній частині міста, в діловій або торговій зоні, в місцях великої циркуляції перехожих, біля станцій метро, супермаркетів, підприємств культури та ін.;

- доступність, наявність зручного окремого входу з вулиці, перший поверх, наявність вуличної вітрини, добре оформленої вивіски. У ній має бути вказано найменування такого тур підприємства (на практиці його ще називають логотипом). Інформація на зовнішній рекламі повинна точно відповідати тій, яка вказана в установчих документах суб'єкта туристської діяльності. Крім того, **при вході** в приміщення суб'єкта туристської діяльності розміщується інформація про режим його роботи;

- безпеку для відвідувачів і службовців фірми (особиста, технічна, пожежна, екологічна, санітарна). Обов'язкова вимога, що пред'являється до службових приміщень, з метою пожежної безпеки, – це наявність другого запасного ходу;

- наявність інформації про саме турпідприємство всередині офісу (пакет документів, розміщений на видному для туриста місці:

- копія ліцензії органу ліцензування;

- копія свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта туристської діяльності;

- відомості про працівників суб'єкта туристської діяльності (прізвище, ім'я, по батькові керівника, його заступника, головного бухгалтера, менеджерів);

- книга відгуків та пропозицій громадян;

- ліцензійні умови, які затверджені наказом Державного комітету з питань регулярної політики та підприємництва та Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17.01.2001р. № 7 / 62 зареєстровано в Мін'юсті України 05.02.2001р. за № 103 / 5294;

- перелік контактних номерів телефонів, факсів суб'єкта туристської діяльності;

- копія свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ, завірена Головною податковою інспекцією);

- правильне оформлення робочих місць для прийому відвідувачів:

- столи менеджерів повинні бути розташовані «обличчям до вхідного відвідувачеві», для відвідувачів встановлені зручні стільці;

- на столах повинні бути таблички з позначенням їх спеціалізації, наприклад: «тури в Туреччину, Єгипет, Туніс», «тури в Європейські країни» і т.п., для того, щоб той хто увійшов знав до кого із службовців йому треба звернутися;

- в період масових продажів турів пропонується встановити стіл для довідок, щоб нові відвідувачі не відволікали від справ менеджерів, зайнятих роботою з конкретним покупцем туру;

- створити куточок для відвідувачів, які очікують в черзі, оснастивши його зручними меблями і набором привабливої рекламної літератури;

- максимальне використання сучасної техніки і технологій, які дозволяють проводити всі операції в режимі «реального часу». І мати доступ до мереж Інтернет, міжнародним і національним системам бронювання, локальним інформаційно-пошуковим системам, вести бази даних по всім необхідним питань та ін.;

- наявність широкого оперативного зв'язку, як з діловими партнерами, так і з споживачами. Практика показує, що турагенту необхідно мати не менше двох телефонних ліній;

- в перелік необхідного технічного оснащення турфірми входить, також і розмножувальна та копіювальна техніка (ксерокси, сканери), тому співробітникам доводиться в оперативному порядку виготовляти великі серії стандартних документів: форми договорів з клієнтами, заявки на покупку турів, турпутівки, різні пам'ятки для туристів, рекламні листи, листівки та ін.

Якщо ж турпідприємство планує закрити свій офіс (планове закриття) в силу виникнення будь-яких об'єктивних причин, то він повинен повідомити про це споживачів туристських послуг, з якими вже укладено угоди про надання турпослуг. Для цього йому необхідно при вході в офіс вивісити відповідне оголошення не пізніше як за 5 днів до такого закриття. При цьому планове закриття офісу може бути викликано необхідністю проведення ремонту

приміщення або його санітарної обробки, зміни місцезнаходження офісу, призупинення туристської діяльності тощо.

Вимоги до кадрового складу

У штаті суб'єкта туристської діяльності (туристського підрозділу) повинно налічуватись не менше 30% фахівців які мають відповідну освіту з організації міжнародного та внутрішнього туризму, екскурсійної діяльності або стаж роботи в галузі туризму не менше 3 років.

Керівник суб'єкта турдіяльності або туристського підрозділу повинен мати вищу освіту, а також відповідну освіту з організації міжнародного та внутрішнього туризму, екскурсійної діяльності або досвід роботи в галузі туризму не менше 3 років. Призначаються на посаду керівника суб'єкта турдіяльності співробітники виключно за рішенням засновника даного турпідприємства. При цьому найменування посади керівника суб'єкта турдіяльності має відповідати найменуванням його посади в установчих документах.

Вимога про необхідність наявності професійної підготовки фахівців у галузі туризму визначено ст. 26 Закону України «Про туризм».

Професійна підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації кадрів у галузі туризму здійснюється державними, комунальними та приватними навчальними закладами в порядку, визначеному законодавством.

Суб'єкт тур діяльності зобов'язаний забезпечити групу туристів кваліфікованим керівником, залучаючи до роботи фахівців як з числа штатних працівників, так і тих, які працюють за трудовою угодою: гіді-перекладачі, екскурсоводи, і інструктори з активних видів туризму, що мають документи які підтверджують їх професійну підготовку. Трудові угоди (при їх укладанні з працівниками), трудові книжки, документи (копії) про освіту чи професійну підготовку працівників і залучаються до роботи з супроводу туристів громадян зберігаються у суб'єкта туристської діяльності.

Якщо ж суб'єкти турдіяльності при здійсненні господарської діяльності з організації міжнародного та внутрішнього туризму, екскурсійної діяльності представляють послуги у сфері активного туризму, організовують і проводять спортивні туристські заходи (походи, подорожі, тури, експедиції, різні види змагань), то залучають для цього професійно підготовлені кадри спортивного туризму. Трудові угоди (контракти), які укладаються з фахівцями сфери активного туризму, повинні містити умови організації їх роботи з урахуванням обов'язкового страхування їх життя та здоров'я.

Підготовка окремих категорій фахівців туристського супроводу (гідів-перекладачів, екскурсоводів, спортивних інструкторів, провідників тощо), які отримали професійно-технічну або вищу освіту з отриманням кваліфікації за певними загальноосвітнім рівням, може здійснюватися в установленому порядку юридичними чи фізичними особами.

ЛЕКЦІЯ 3

Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікація туристських послуг в Україні

Ліцензування

Ліцензування є однією з форм державного регулювання туризму. Ліцензування передбачає видачу спеціального дозволу (ліцензії) на здійснення туристської діяльності.

В Україні ліцензування туристської діяльності проводиться згідно із ст. 17 Закону України «Про туризм». Аналізуючи положення даної статті, слід зробити висновок, що ліцензування туристської діяльності виконується для досягнення наступних цілей:

- упорядкування туристської діяльності, яка проводиться суб'єктом господарювання в Україні з організації іноземного, внутрішнього, закордонного туризму та екскурсійної діяльності;
- захист прав та інтересів держави в галузі туризму; захист прав та інтересів споживачів туристських послуг;
- захист прав та інтересів суб'єктів туристської діяльності;
- створення однакових можливостей суб'єктам туристської діяльності на ринку туристських послуг;
- захист навколишнього середовища;
- підвищення рівня туристського обслуговування, приведення його у відповідність міжнародним вимогам.

У сфері туризму в Україні виконується ліцензування туроператорської діяльності.

Суб'єкт підприємницької діяльності, який отримав ліцензію на туроператорську діяльність, має виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України. Туроператор може виконувати також турагентську діяльність без отримання ліцензії на тур агентську діяльність.

Загальний розмір частки туроператора в статутних фондах інших туроператорів України не може перевищувати 20 % їхніх статутних фондів.

Суб'єкт господарювання не має права у своїй назві використовувати слова «туроператор» без отримання ним ліцензії на проведення туроператорської діяльності.

Не може бути видана ліцензія на туроператорську діяльність суб'єкту підприємницької діяльності із назвою, тотожною назві іншого суб'єкта підприємницької діяльності, якому ліцензія видана раніше і інформація про нього внесена до відповідного реєстру.

Розглянемо визначення основних термінів, що використовуються при ліцензуванні діяльності туристських підприємств.

Ліцензування – проведення заходів, пов'язаних з наданням здобувачу ліцензії, переоформлення документів, що підтверджують наявність ліцензії, призупинення та поновлення дії ліцензій, анулювання ліцензії контролюючою

організацією, яка ліцензує дотримання ліцензіатами відповідних ліцензійних вимог та умов при здійсненні туристської діяльності.

Ліцензія – спеціальний дозвіл на виконання конкретного виду діяльності при обов'язковому дотриманні ліцензійних вимог та умов, що видані органом, який ліцензує, здобувачу ліцензії.

Здобувач ліцензії – юридична особа або індивідуальний підприємець, який звернувся в орган, що ліцензує, із заявою про надання ліцензії на здійснення конкретного виду діяльності.

Ліцензіат – юридична особа або індивідуальний підприємець, що має ліцензію на проведення конкретного виду діяльності.

Органи, які ліцензують – органи виконавчої влади, що здійснюють ліцензування.

В Україні ліцензування туроператорської діяльності виконує **Державне агентство України з туризму та курортів**. До його повноважень відносяться права:

- надавати ліцензії;
- переоформлювати документи, що підтверджують наявність ліцензії;
- призупиняти, поновлювати, анулювати дію ліцензій;
- вести реєстри ліцензій;
- контролювати ліцензіатами дотримання відповідних вимог та умов при здійсненні видів діяльності, що ліцензуються.

Порядок отримання ліцензії на туроператорську діяльність

Для отримання ліцензії на туроператорську діяльність подаються такі документи:

1. Заява про видачу ліцензії на бланку встановленої форми

Особливості заповнення заяви:

- заява заповнюється на комп'ютері українською мовою (рукописна заява не приймається);
- підписується керівником суб'єкта господарювання, завіряється печаткою;
- в заяві вказується повне найменування суб'єкта господарювання згідно Виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб підприємців;
- всі адреси в заяві вказуються в повному обсязі: індекс, область, місто/сел., район міста, вулиця, будинок, приміщення;
- в розділі місцезнаходження філій/інших відокремлених підрозділів вказується адреса офісного приміщення (або адреса філії; відокремленого підрозділу) де буде здійснюватись діяльність;
- код території суб'єкта господарювання (КОАТУУ) - перші 5 цифр в місцезнаходженні за КОАТУУ (знаходиться в довідці з ЄДРОПОУ ДІМ » в цьому ж документі знаходиться код організаційно-правової форми за КОПФГ).

2. До заяви додаються такі документи:

- нотаріально засвідчена копія довідки з банківської або іншої кредитної установи про підтвердження фінансового забезпечення відповідальності суб'єкта господарювання у розмірі, визначеному ст. 15 Закону України «Про туризм» (банківська гарантія);

- копія договору із страховою компанією про обов'язкове страхування (медичне та від нещасного випадку) туристів, що здійснюються туристські подорожі (страхування туристів як за кордоном так і в Україні, кожний аркуш завірений підписом керівника «Згідно з оригіналом» та печаткою);

- відомості за підписом заявника – суб'єкта господарювання про наявність власного або орендованого службового приміщення (офісу). До внесення відповідних змін до Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності можуть прийматися: копії документів, що підтверджують право власності суб'єкта господарювання або оренди ним службового (вих.) приміщення(ь) (офісу). Необхідно на першій сторінці (можна від руки) написати «Відомості про наявність службового приміщення (офісу)» поставити печатку та підпис керівника.

При цьому слід зауважити наступні аспекти:

1. Договір суборенди (піднайму), позички тощо не допускається;
2. В договорі оренди повинні бути вказані істотні умови договору оренди: строк, на який укладається договір оренди: орендна плата (ст. 284 Господарського Кодексу України);

3. Кожний аркуш завіряється підписом керівника та печаткою (або прошивається і завіряється). При посвідченні документа керівником підприємства (установи, організації) слід керуватися вимогами Національного стандарту України «Вимоги до оформлювання документів» ДСТУ 4163-2003, затвердженого наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 07.04.2003р. № 55, та завіряти документи із зазначенням назви посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалів та прізвища, дати засвідчення копії з відміткою «Згідно з оригіналом», засвідченою печаткою).

Подача документів

Документи подаються керівником суб'єкта господарювання (при наявності посвідчення особи, напр. паспорт), довіреною особою (при собі мати доручення з підтвердженням повноважень, посвідчення особи, наприклад, паспорт) в одному файлі. Документи без заяви та опису не приймаються.

Рішення щодо видачі або відмови у видачі ліцензії приймається не більше ніж 10 робочих днів з дати прийняття заяви та відповідних документів. Кожного понеділка результат можна узнати зателефонувавши за телефоном 351-46-07 або надіслати запит на електронну пошту: license_tourism@mtu.gov.ua

Одержання ліцензії

Ліцензію одержує керівник суб'єкта господарювання, а в разі його відсутності – уповноважений ним представник за наявності доручення з підтвердженням повноважень.

Особа, що отримує ліцензію, надає паспорт та копію платіжного документу що підтверджує оплату за видачу ліцензії (разом з оригіналом, який після перевірки повертається). (При електронних платежах – відмітка банку (мокра печатка та підпис особи, яка прийняла платіж) обов'язкова).

Плата за ліцензію

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 29.11.2000 р. № 1755 плата, яка вноситься суб'єктом господарювання за видачу та переоформлення ліцензії, видачу дубліката замість втраченої або пошкодженої ліцензії та копії ліцензії, зараховується до відповідного бюджету і вноситься на рахунки територіального органу Державної казначейської служби за відповідним кодом бюджетної класифікації (код бюджетної класифікації 22011800).

Плата за ліцензію здійснюється після того, як прийнято рішення про видачу ліцензії – 1 мінімальна заробітна плата на момент прийняття рішення про видачу ліцензії. Для здійснення оплати суб'єкт господарювання повинен виконати наступні дії:

1. Звернутись до територіального органу Державного казначейства за місцем реєстрації суб'єкта господарювання (про номер телефону можна дізнатися з місцевої довідкової служби);

2. За кодом бюджетної класифікації 22011800 (Місцевий бюджет) вияснити розрахунковий рахунок та банк.

3. Здійснити оплату.

У разі, коли ліцензіат має намір провадити зазначений в ліцензії вид господарської діяльності після закінчення строку її дії, він повинен отримати нову ліцензію в порядку, встановленому для її видачі. Документи подаються не раніше ніж за 10 календарних днів до закінчення дії попередньої ліцензії (з першого понеділка до закінчення ліцензії).

Видача копії ліцензії на провадження туроператорської діяльності

Копія ліцензії видається на місце здійснення діяльності (що не співпадає з адресою в виписці з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців), а також у разі створення у ліцензіата нової філії, іншого нового відокремленого підрозділу, які провадитимуть вид господарської діяльності, згідно з отриманою ліцензією (в т.ч. відкриття нового офісного приміщення, або зміни місцезнаходження офісного приміщення, яке не співпадає з адресою, яка вказана в виписці з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців)

Підстави для переоформлення ліцензії

1. Зміна найменування юридичної особи (якщо зміна найменування не пов'язана з реорганізацією юридичної особи);

2. Зміна місцезнаходження юридичної особи (яке вказане в виписці з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців);

3. Зміни, пов'язані з провадженням ліцензіатом певного виду (з урахуванням абз. 9 ст. 16 Закону України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності») (в т. ч. «зміна і туроператорської діяльності на туроператорську діяльність (внутрішній та виїзний туризм)).

Видача дубліката ліцензії на провадження тур операторської діяльності
Підставами для видачі дублікату ліцензії:

1) втрата ліцензії;

2) пошкодження ліцензії.

Сертифікація

Загально поняття сертифікації впливає з етимології слова «сертифікат» (лат. Certum – правильно + facere – робити). тобто зроблено правильно. Сертифікатом засвідчують наявність якого-небудь факту. Такими фактами можуть бути, наприклад, походження справжність товару тощо. Найбільш поширеним випадком застосування сертифікації є підтвердження відповідності якого-небудь об'єкта встановленим до нього вимогам.

Підтвердження відповідності може здійснювати перша сторона (виробник, продавець, виконавець), друга сторона (споживач, замовник), третя сторона (особа або орган, які визнані незалежними від сторін, то беруть участь у розгляді певного питання).

Найбільш об'єктивною оцінкою вважають оцінку третьої сторони.

Термін «сертифікація» вперше було сформульовано й визначено Комітетом з питань сертифікації Міжнародної організації з стандартизації (ISO) та включено у Керівництво № 2 ISO (ISO IEC 2) версії 1982 р «Загальні терміни та визначення у галузі стандартизації, сертифікації та акредитації». У відповідності до цього документу сертифікація визначалась як дія з підтвердження того, що виріб або послуга відповідає певним стандартам або іншим нормативним документам.

Це визначення покладено в основу поняття сертифікації, прийнятого сьогодні в Україні, згідно з яким сертифікація – це процедура підтвердження відповідності за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам. Під відповідністю розуміється додержання усіх встановлених вимог до продукції процесів, послуг. Наявність третьої сторони в підтвердженні відповідності є головною ознакою сертифікації.

В Україні сертифікація здійснюється за трьома моделями:

- Сертифікація системи якості.
- Сертифікаційні випробовування.
- Атестація надання послуг.

Атестація надання послуг та сертифікація системи якості здійснюється лише при обов'язковій сертифікації, а сертифікаційні випробовування – в основному при добровільній.

Сертифікаційні випробовування рекомендовані для готелів, які не відповідають вимогам найнижчої категорії (для беззіркових готелів), та для інших засобів короткострокового проживання. Сертифікат відповідності видається на термін не більше одного року.

Атестація надання послуг рекомендована для готелів (мотелів), які прагнуть до присвоєння певної категорії. Сертифікат відповідності видається на термін не більше трьох років.

Сертифікація системи якості здійснюється за моделлю міжнародних стандартів і рекомендується для готелів, що вже отримали категорію (п'ять зірок). Сертифікат відповідності видається на термін не більше п'яти років.

Для того щоб переконатися, що продукція зроблена правильно або послуга надана правильно, необхідно знати:

- яким вимогам вона повинна відповідати.
- яким чином можна отримати достовірні докази цієї відповідності.

Загальновизнаним способом такого доказу є сертифікація відповідності, а результат цієї дії тобто письмова гарантія третьої сторони одержали назву сертифікату відповідності.

Сертифікат відповідності документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який вказує, що забезпечується необхідна впевненість в тому, що належним чином ідентифікована продукція, процес або послуга відповідають конкретному стандарту чи іншому нормативному документу.

Сертифікація продукції та послуг є елементом державного регулювання діяльності суб'єктів господарської діяльності.

Сертифікація створює передумови й умови для успішного вирішення важливих соціально-економічних проблем та завдань, що сприяють інтеграції окремих держав у світову економіку.

Сертифікація проводиться з метою:

- створення умов для діяльності підприємств, закладів, організацій та підприємців на єдиному товарному ринку, а також для участі в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародної торгівлі;
- сприяння споживачам у компетентному виборі продукції, послуг;
- захисту споживачів від несумлінного виробника (продавця, виконавця);
- контролю безпеки продукції, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я та майна споживачів;
- підтвердження показників якості продукції, замовлених виробником, тощо.

Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристської діяльності виконується з метою:

- запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна і довкілля;
- сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;
- забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки;
- гармонізації стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами і правилами, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристських послуг, взаємодії туроператорів, використання обмежених туристських ресурсів, якості і видів туристських послуг.

Сертифікація може бути обов'язковою, і добровільною.

Обов'язкова сертифікація здійснюється на основі законів та законодавчих положень і забезпечує доказ відповідності продукції, послуг обов'язковим вимогам стандартів та інших документів. Обов'язкові вимоги відносяться до безпеки, охорони здоров'я людей і навколишнього середовища.

Необхідною умовою для проведення сертифікації є наявність нормативного документа, що визначає встановлені вимоги до продукції або послуг, у тому числі і вимогам безпеки, і методи випробувань (для продукції) або обслуговування (для послуг).

Нормативними документами, на відповідність яким проводиться обов'язкова сертифікація, вважаються:

- законодавчі акції в яких містяться конкретні вимоги до продукції, робіт і послуг;

- державні стандарти;
- санітарні норми і правила;
- будівельні норми і правила;

- інші документи, які відповідно до законодавства встановлюють обов'язкові вимоги до якості товарів (робіт, послуг).

Обов'язкова сертифікація є інструментом для захисту суспільства і громадян від товарів і послуг, здатних завдати шкоди здоров'ю, майну і навколишньому середовищу.

Даний вид сертифікації вводиться законодавчими актами і організовується монопольно державою і органами виконавчої влади.

Добровільна сертифікація проводиться з ініціативи юридичних і фізичних осіб на договірних умовах між заявником і органом сертифікації.

Добровільна сертифікація здійснюється для:

- підвищення конкурентоспроможності послуг, продукції;
- розповсюдження (просування) послуг на ринку;
- залучення споживачів, які орієнтуються на сертифіковані послуги.

Добровільна сертифікація складає невід'ємну частину сучасних ринкових відносин, будучи чинником підвищення конкурентоспроможності товарів і послуг і розвивається при підтримці держави.

Порядок і правила сертифікації послугу сфері туризму

В Україні у сфері туризму обов'язковій сертифікації підлягають готельні послуги й послуги харчування. Для проведення сертифікації розроблено два нормативних документи:

- «Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг», затверджені наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації від 27.01.1999 р. № 37 (далі - Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг);

- «Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування», затверджені наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації від 27.01.1999 р. № 37 (далі Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування).

Правила сертифікації готельних послуг є обов'язковими для виконання органами із сертифікації готельних послуг (ОСГП), акредитованими в УкрСЕПРО (далі – Система), акредитованими випробувальними (соціологічними) лабораторіями, а також суб'єктами туристської діяльності відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону» «Про туризм».

Обов'язкову сертифікацію готельних послуг здійснюють органи із сертифікації, акредитовані в установленому порядку в Системі на проведення сертифікації готельних послуг. Об'єктами обов'язкової сертифікації є готельні послуги, що надаються суб'єктами туристської діяльності (готелі, мотелі, туристські бази, гірські захистки, кемпінги, оздоровчі заклади, заклади

відпочинку, місця для короткочасного мешкання в інших приміщеннях), а також процес надання послуг. Зазначимо, що згідно із п. 3.1 «Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг» готельна послуга – це діяльність підприємства по наданню споживачу місця для короткочасного мешкання.

Обов'язкова сертифікація готельних послуг в Системі здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів, діючих в Україні, щодо безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна і охорони навколишнього середовища.

Крім того, Державне агентство України з туризму та курортів відповідає за присвоєння категорій закладам розміщення. Відповідно до статті 19 Закону України «Про туризм» об'єктам туристської інфраструктури присвоюються категорії якості та рівня обслуговування.

Метою присвоєння категорії є підвищення рівня туристського обслуговування, сприяння споживачам у свідомому виборі туристських послуг, забезпечення рівних можливостей суб'єктам туристської діяльності на ринку туристських послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів, життя, здоров'я та майна громадян, підвищення рівня екологічної безпеки.

Постановою Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803 затверджено Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) (далі – Порядок).

Відповідно до пункту 3 Порядку сертифікацію та оцінювання готелю здійснюють органи із сертифікації, що призначаються Мінекономрозвитку для виконання у державній системі сертифікації УкрСЕПРО робіт із сертифікації.

Згідно з пунктом 3 і Порядку категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) стосовно рівня безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля відповідно до договору між органом із сертифікації та власником або уповноваженою ним особою і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 17.10.2011 р. № 1054 «Про внесення змін до Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» функції уповноваженого органу із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виконує Державне агентство України з туризму та курортів.

Форма Свідоцтва про встановлення категорії готелю затверджена наказом Мінінфраструктури від 23.01.2012 р. № 28, зареєстрованим в Мін'юсті 06.02.2012 р. за № 177/20490.

Наказом Держтуризмкурорту від 05.03.2012р. № 25 затверджено склад Комісії із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), (далі – Комісія). До Комісії ввійшли представники Держтуризмкурорту,

Мінекономрозвитку, Мінінфраструктури та органів з питань сертифікації, якості продукції, удосконалення управління народним господарством, розвитку міжнародного економічного, наукового й технічного співробітництва. Досягнення цієї мети забезпечується за рахунок створення системи нормативних документів та стандартів, які визначають прогресивні вимоги до продукції, послуг, процесів на стадіях їх розробки, виготовлення і використання, а також здійснення нагляду за дотриманням встановлених у цих документах вимог.

Порядок проведення сертифікації готельних послуг

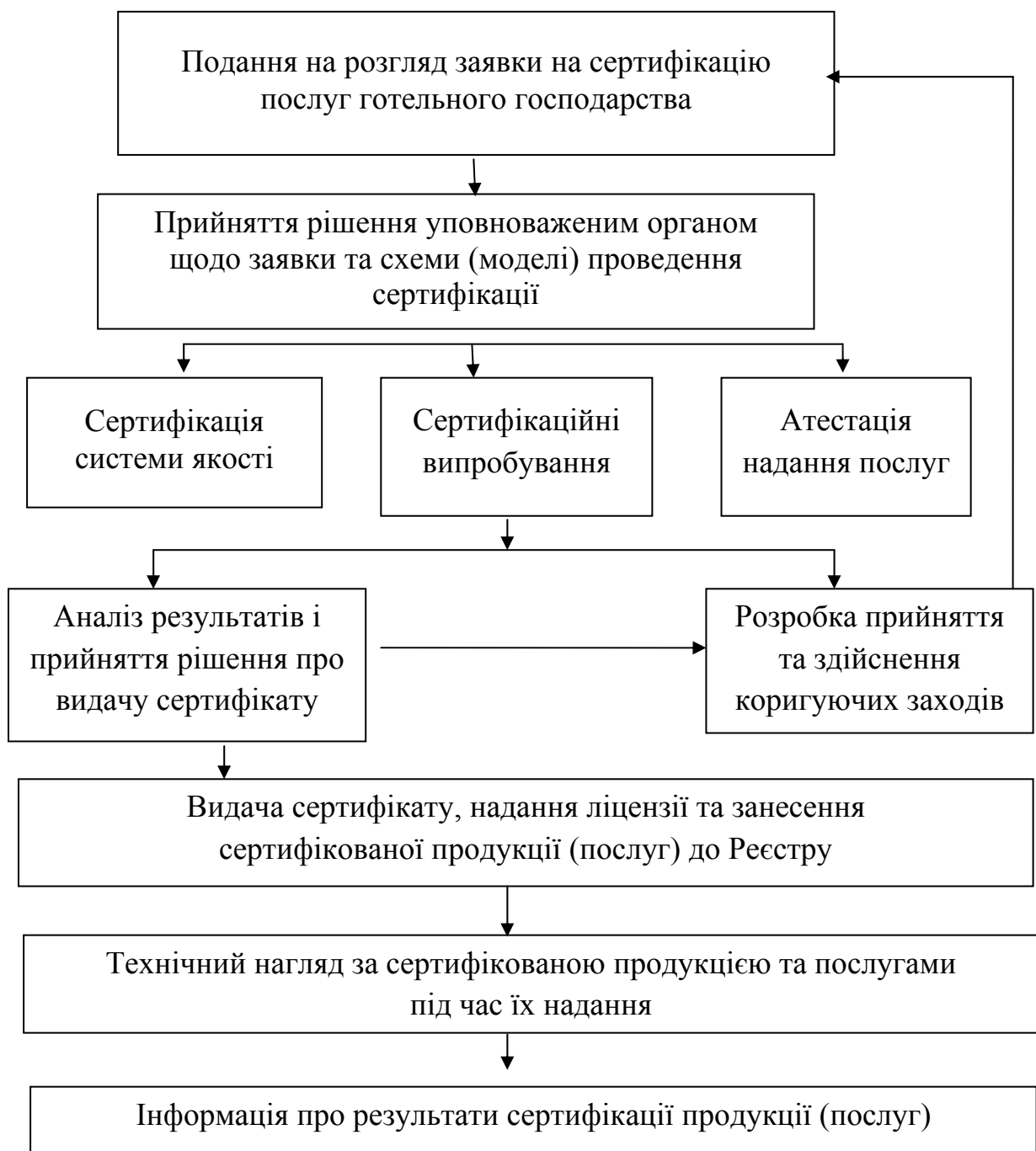


Рисунок 3 – Порядок проведення сертифікації готельних послуг

Загальний перелік документації, яка має бути представлена туристським підприємством для проведення обов'язкової сертифікації туристських послуг:

- 1 Ліцензія на право займатися туристською діяльністю.
- 2 Перелік кадрового складу з зазначенням кваліфікації, освіта тощо.
- 3 Висновки (акти перевірки) органів державного нагляду:
 - пожежного;
 - санітарно-епідемічного;
 - інших (в межах їхньої компетенції).
- 4 Посадові інструкції персоналу (із зазначенням вимог до дій як за нормальних, так і за екстремальних умов).
- 5 Книгу відгуків та пропозицій або інші документи з ведення обліку претензій споживачів до якості послуг.
- 6 Документ, що регламентує порядок розглядання скарг та претензій.
- 7 Плани дій персоналу в надзвичайних ситуаціях.
- 8 Журнал проведення навчання (інструктажу) персоналу : техніки безпеки.
- 9 Зразки ваучерів, путівок, договорів з клієнтами.
- 10 Технологічна документація на послугу:
 - 10.1 для туристської подорожі:
 - 10.1.1 технологічна карга туристської подорожі;
 - 10.1.2 графік завантаження туристського підприємства;
 - 10.1.3 інформаційний листок до туристської путівки;
 - 10.1.4 інструкція з дотримання правил безпеки для туристів.
 - 10.2 для туристського походу – паспорт траси походу;
 - 10.3 для екскурсії:
 - 10.3.1 технологічна карта екскурсії;
 - 10.3.2 контрольний текст екскурсії;
 - 10.3.3 матеріали "Портфеля екскурсовода";
 - 10.3.4 схема траси маршруту транспортної екскурсії.
- 11 Угоди з контрагентами, необхідними для розроблення туристського продукту.
- 12 Угоди на надання засобів розміщення та харчування.
- 13 Угоди з транспортними організаціями.
- 14 Угоди на надання екскурсійної програми, розваг та відпочинку для туристів.
- 15 Угоди зі страховими компаніями.
- 16 Угоди з турагентами, необхідні для реалізації туристського продукту.
- 17 Угоди з партнерами за кордоном.
- 18 Сертифікати УкрСЕПРО на послуги вітчизняних засобів розміщення та інші послуги, щодо яких введено в Україні обов'язкову сертифікацію.

Загальний перелік документації, яка має бути представлена готелем для проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг:

- 1 Статут підприємства.
- 2 Організаційно-структурна схема підприємства.

- 3 Перелік кадрового складу з зазначенням кваліфікації, освіти тощо.
- 4 Висновки (акти перевірки) органів державного нагляду:
 - пожежного;
 - технічного;
 - санітарно-епідемічного;
 - інших (в межах їхньої компетенції);
- 5 Посадові інструкції персоналу (із зазначенням вимог до дій як за нормальних, так і за екстремальних умов).
- 6 Правила для проживаючих.
- 7 Правила пожежної безпеки.
- 8 Докладний перелік послуг, що надаються готелем, із зазначенням їхніх цін.
- 9 Угоди зі спецслужбами на видалення відходів та захист від комах і гризунів.
- 10 Угоди на технічне обслуговування ліфтів, установок пожежогасіння, охоронної та охоронно-пожежної сигналізації.
- 11 Угода на охорону готелю.
- 12 Журнал медичного огляду персоналу та санітарні книжки.
- 13 Журнал проведення навчання (інструктажу) персоналу з техніки безпеки.
- 14 Книгу відгуків та пропозицій або інші документи з ведення обліку претензій споживачів до якості послуг.
- 15 Наявність додаткових послуг (перукарня, басейн, сауна тощо).
- 16 Відомості про наявність внутрішньої системи контролю якості послуг.
- 17 Сертифікати УкрСЕПРО на послуги, щодо яких введено в Україні обов'язкову сертифікацію.

ЛЕКЦІЯ 4

Технологія створення туристського продукту (турпродукту) та формування його асортименту

Розробка турпродукту (в туристському лексиконі турпродукт називається туром) – досить складний, багатоступінчастий процес, що вимагає комплексного, системного аналізу і здійснюваний при виконанні ряду умов:

- проведення маркетингового дослідження ринку для визначення потенційного споживчого попиту на різні турпродукти;
- визначення видів, форм і елементів турпродукту, періодичності його надання;
- аналіз реальних витрат на розробку і реалізацію пропонованого до продажу турпродукта;
- оцінка економічної ефективності доцільності розробки турпродукту на основі даних його пропонованих доходи та витрати.

Процес продажу турпродукту включає:

- прийом клієнта і встановлення контакту з ним;
- встановлення мотивації вибір турпродукту;
- пропозиція турів;
- оформлення правовідносин і розрахунок з клієнтом;

- інформаційне забезпечення покупця.

Процес розробки турпродукту систематично можна викласти таким чином:

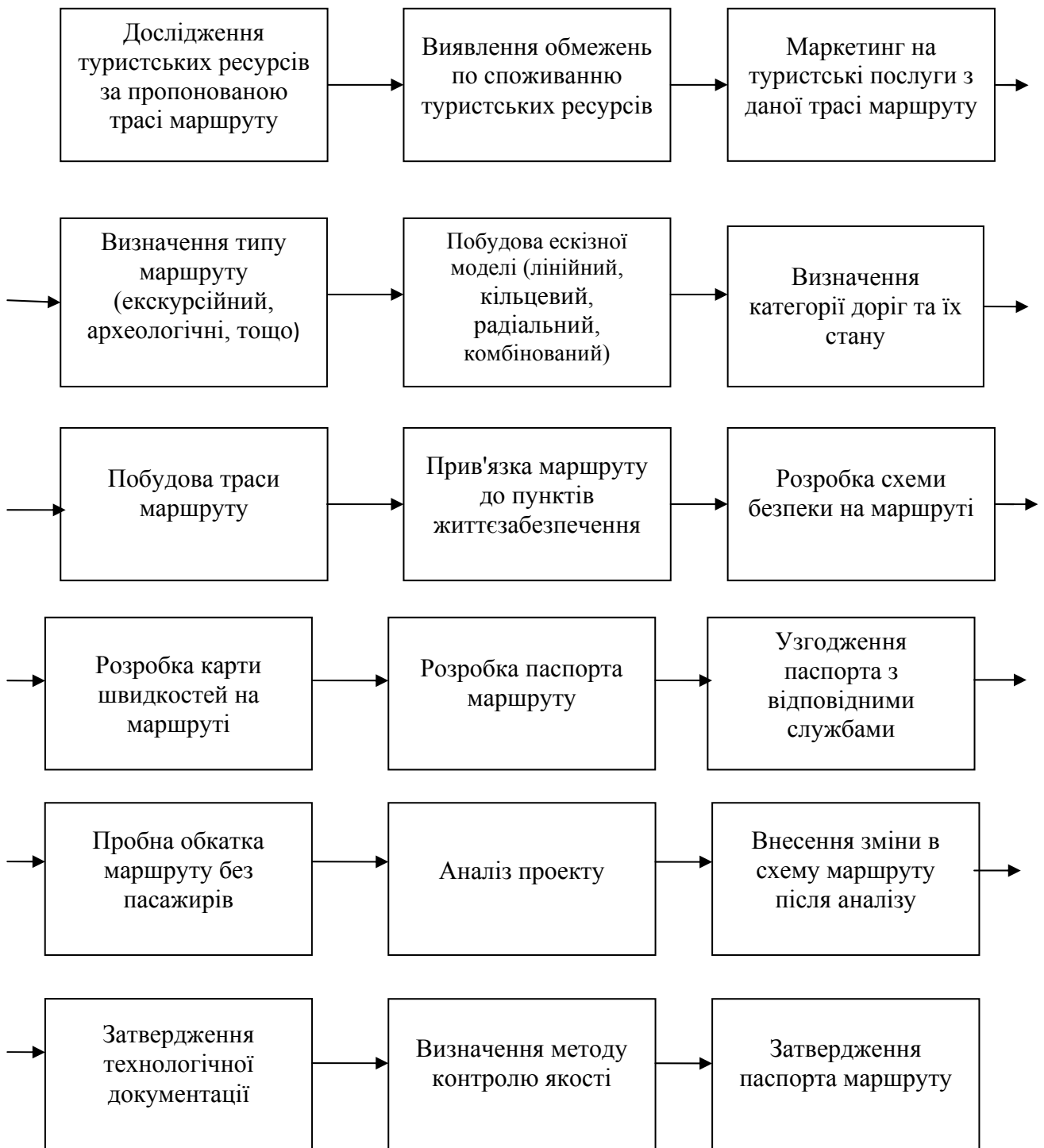


Рисунок 4 – Етапи розробки і затвердження туристського маршруту

Технологія формування турів

Основою для розробки турпослуги є її короткий опис.

Це набір вимог, виявлених в результаті дослідження ринку, погоджених із замовником послуг і які враховують можливості виконавця послуг.

Керівництво туристського підприємства затверджує порядок і процедури розробки конкретної послуги, організації надання послуги і визначає відповідальність кожного учасника процесу проектування послуги.

Проектування туристської послуги здійснюється в послідовності:

- 1) встановлення нормованих характеристик послуги;
- 2) встановлення технології процесу обслуговування туристів;
- 3) розробка технологічної документації;
- 4) визначення методів контролю якості;
- 5) аналіз проекту;
- 6) представлення проекту на затвердження.

Для кожної характеристики послуги повинні бути вказані прийнятні для споживача і виконавця значення. Конкретні характеристики послуги повинні бути не нижче вимог державного стандарту на відповідний вид послуги.

Проекти повинні містити конкретні вимоги щодо забезпечення безпеки послуг, мінімізації ризиків для споживачів послуги та їх майна, обслуговуючого персоналу і навколишнього середовища.

Проектування вимог до процесу обслуговування туристів

Документація, що деталізує вимоги до процесу обслуговування туристів, повинна включати:

- опис процесів, форм і методів обслуговування туристів;
- значення характеристик процесу обслуговування туристів;
- вимога до типу, кількості і пропускну здатності використовуваного обладнання;
- кількість необхідного персоналу і рівень його професійної підготовки;
- договірне забезпечення постачань, виробів та послуг;
- гарантії;
- необхідні узгодження (з власниками рекреаційних ресурсів, органами санітарно-епідеміологічного та пожежного нагляду, Державтоінспекцією та ін.).

Конкретні вимоги до процесу обслуговування туристів повинні бути не нижче вимог діючих нормативних документів.

Проектування процесу обслуговування туристів здійснюють по окремих етапах надання послуги (наприклад, надання інформації про послуги, надання послуги, розрахунки за послугу) і складання для кожного з них технологічних карт.

Зміст і послідовність етапів можуть варіюватися залежно від виду послуги.

Результатом проектування туристської послуги є технологічні документи (технологічні карти, інструкції, правила, регламенти та ін.).

Визначення методів контролю якості

У документації з контролю якості повинні бути встановлені форми, методи і організація контролю над здійсненням процесу обслуговування

туристів з метою забезпечення його відповідності запроектованим характеристикам.

Проектування контролю якості включає:

- 1 визначення ключових моментів у процесі обслуговування, що істотно впливають на характеристики послуги;
- 2 визначення методів коригування характеристик послуги;
- 3 визначення методів оцінки контрольованих характеристик.

Аналіз проекту є завершальним етапом проектування і має на меті підтвердити, що:

- 1 характеристики проекрованої послуги забезпечують безпеку для життя і здоров'я туриста та охорону навколишнього середовища;
- 2 вимоги до процесів обслуговування туристів відповідають запроектованим характеристиками послуг;
- 3 методи контролю якості забезпечують об'єктивну оцінку характеристик процесів обслуговування.

Аналіз проекту здійснюють представники відповідних функціональних підрозділів туристського підприємства. Він спрямований на виявлення і своєчасне усунення невідповідностей у проекті.

Результатом аналізу є уточнений зміст технологічної документації туристського підприємства.

Затвердження проекту є завершальним етапом проектної розробки.

Документацію на спроектовані туристські послуги і процеси обслуговування туристів затверджує керівник туристського підприємства за погодженням із замовником.

Зміна проекту допускається тільки в обґрунтованих випадках за погодженням із замовником і затверджується керівником туристського підприємства.

Проектування окремих видів туристських послуг розглянемо на прикладі туристської подорожі.

Порядок проектування послуги «Туристська подорож» передбачає два етапи:

- 1) проектування кожної послуги, що включається в «Туристську подорож» відповідно до програми обслуговування туристів;
- 2) проектування послуги «Туристська подорож» в цілому.

Проектування туру, здійснюване туристським підприємством, передбачає узгодження можливостей туристського підприємства з запитами туристів.

Короткий опис послуги «Туристська подорож» складають на основі вивчення потреб і платоспроможного попиту населення на види і форми туристських подорожей і можливостей рекреаційних ресурсів у конкретному районі.

Короткий опис послуги конкретизують у проекті програми обслуговування туристів.

Розробка програми обслуговування включає визначення:

- 1 маршруту подорожі;
- 2 переліку туристських підприємств-виконавців послуги;
- 3 періоду надання турів кожним підприємством-виконавцем послуги;
- 4 склад екскурсії та визначних об'єктів;

- 5 переліку туристських походів, прогулянок;
- 6 комплексу дозвіллевих заходів;
- 7 тривалість перебування в кожному пункті маршруту;
- 8 кількості туристів, що беруть участь в подорожі;
- 9 видів транспорту для внутрімаршрутних перевезень;
- 10 потреби в інструктора-методиста з туризму, екскурсвод, гідів-перекладачів, іншому обслуговуючому персоналі і необхідної додаткової їх підготовки;
- 11 необхідної кількості транспортних засобів;
- 12 форм та підготовку рекламних, інформаційних і картографічних матеріалів, опису подорожі для інформаційних листків до туристських путівок.

Результатом проектування послуги «Туристська подорож» є наступні технологічні документи туристського підприємства:

- 1 технологічна карта туристської подорожі (Додаток 1);
- 2 графік завантаження туристського підприємства (Додаток 2);
- 3 інформаційний листок до туристської путівки, який надається споживачеві (Додаток 3).

Проектування послуги «Туристський похід» передбачає:

- 1 проведення експедиційного обстеження району і маршруту туристського походу;
- 2 підготовку проектів розміщення та обладнання туристських захистків і стоянок на трасі туристського походу;
- 3 розрахунок необхідної кількості туристського інвентарю, спорядження та транспортних засобів;
- 4 визначення потреби в інструкторі-методисті з туризму, іншому обслуговуючому персоналі та організацію їх підготовки;
- 5 підготовку рекламно-інформаційних матеріалів з описом траси походу;
- 6 визначення заходів безпеки послуги «Туристський похід».

Розробка трас походів повинна здійснюватися по територіях зі сприятливими природними умовами, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам і вимогам, встановленим у чинній нормативній документації (ССБТ, стандартах у галузі охорони природи), а також з урахуванням реальних можливостей розвитку конкретного виду туризму.

Документальною основою проектування послуги «туристський похід» є звіт про проведення експедиційного обстеження маршруту туристського походу (Додаток 4), а також матеріали соціологічного вивчення побажань туристів по обслуговуванню на даній трасі.

Результатом проектування послуги «Туристський похід» є паспорт траси туристського походу (Додаток 5).

Паспорт траси туристського походу повинен бути узгоджений з:

- органами санітарно-епідеміологічної служби;
- іншими організаціями, контролюючими переміщення транспортних засобів (автоінспекцією, водною інспекцією тощо);
- органами управління (власниками) земельними угіддями, якими проходить траса туристського походу.

(Найменування туристського підприємства, що обслуговує маршрут)

Технологічна карта

туристської подорожі за маршрутом _____ на 20__р.
назва маршруту

1. Основні показники маршруту

Вид маршруту _____

Категорія складності _____

Протяжність маршруту (км) _____

в т.ч. пішки (на лижах) _____

на човнах (плотах) _____

Тривалість подорожі (сут.) _____

Число туристських груп _____

Число туристів в групі _____

Всього туристів по маршруту _____

Всього людино-днів обслуговування _____

Початок обслуговування на маршруті першої групи _____

Початок обслуговування на маршруті останньої групи _____

Кінець обслуговування останньої групи _____

Вартість путівки _____

Адреса туристського підприємства, з якого починається подорожі: _____

% n / n	Місяць	Число туристів в місяць	Графік заїзду туристських груп по місяцях	Кількість груп у місяці
1	2	3	4	5
1	Січень			
2	лютий			
	...			
12	грудень			

2. Програма обслуговування туристів в туристської подорожі за маршрутом

№ з/п	Населені пункти, відстані між ними, способи пересування, час прибуття в пункт і виїзду з нього	Найменування туристських підприємств і умови розміщення	Заплановані туристські послуги. Найменування екскурсій (з переліком основних об'єктів показу), туристських прогулянок і походів	Внутрішньо маршрутні перевезення	Екскурсійні витрати на 1 люд.
1	2	3	4	5	6
	Всього				

у т. ч. _____

у т. ч. _____

у т. ч. і т. д. _____

Внутрішньомаршрутні перевезення здійснюються підприємствами:

підприємство _____

підприємство _____

підприємство _____

м. п. Підписи керівників підприємств, обслуговуючих маршрут

Передача груп проводиться у пункту:

Підписи керівників фінансових служб (головних бухгалтерів) підприємств

Умовні позначення: х - обслуговування в туристському підприємстві

сп - сухий пайок

пу - нічліг в польових умовах (похідні намети)

« _____ » _____

3. Короткий опис подорожі (повторюється в інформаційному листку до туристській путівці) _____

4. Керівник туристського підприємства, що обслуговує маршрут.

Підпис _____

Додаток 2

Графік завантаження

туристського підприємства групами туристів на _____ 20__р.

Номер груп	Номер маршруту туристської подорожі	Дати обслуговування		
		1	2 - 30	31
1	2	3	4	5

Інформаційний листок до путівки туристської подорожі

(найменування подорожі)

Обов'язкова інформація

1. Указівка виду і типу туристської подорожі, основного змісту програми обслуговування в подорожі, протяжності і тривалості всього маршруту і його похідної частини, категорійності походів.
2. Опис траси подорожі – пункт перебування, тривалості та умови розміщення в кожному пункті обслуговування (тип будівлі, число місць і номер, його санітарно-гігієнічне обладнання).
3. Короткий опис району подорожі (пам'ятки, особливості рельєфу місцевості тощо).
4. Перелік послуг, що надаються за окрему плату.
5. Наявність і коротка характеристика спортивних споруд та майданчиків, автостоянок, пасажирських канатних доріг, водойм, пляжів, атракціонів, дитячих ігрових майданчиків (кімнат), бібліотек, кінозалів і т.д.
6. Адреса туристського підприємства, з якого починається туристська подорож і проїзд до нього.

Приблизний перелік додаткової інформації

1. Інформація про вікові обмеження, прийом батьків з дітьми, сімейних.
2. Спеціальна інформація для туристських подорожей з походом.
3. Інша інформація та рекомендації.

Примітка – Доцільно відзначати, що «особам, які потребують лікування і постійного лікарського нагляду, подорожувати туристськими маршрутами не рекомендується».

Структура та основний зміст звіту про проведення експедиційного обстеження маршруту туристського походу

- 1 Звіт про проведення експедиційного обстеження маршруту туристського походу є інформаційною основою проектування нової туристської подорожі, що включає похід
- 2 Текстова частина звіту може містити наступні розділи:
 - 2.1 Довідкові відомості про район походу: як особливості району походу визначають тактичні рішення при підготовці до проведення походу
 - 2.2 Відомості про похід: містять детальні дані про маршрут походу, його протяжності і тривалості, перелік його окремих етапів з різними способами пересування
 - 2.3 Організація походу, в т.ч. обґрунтування вибору саме даного маршруту.
 - 2.4 Графік руху та технічний опис походу. Особливу увагу приділяють опису заходів щодо забезпечення безпеки, можливим екстремальним ситуаціям, способам орієнтування в умовах обмеженої видимості

2.5 Підсумки походу, висновки та рекомендації. Найбільш характерні особливості району, походу, як полегшити проходження маршруту походу, зробити його безпечнішим і цікавішим

2.6 Список літератури, перелік використаних туристських звітів та інших джерел інформації при підготовці походу і складанні звіту

2.7 Додаток:

- список особистого і групового спорядження, рекомендації про комплектування спорядження та інвентарю;

- раціон харчування в поході, інформація про можливе поповнення продуктів в дорозі;

- маса продуктів і спорядження на групу і на одного учасника;

- кошторис витрат на похід;

- розклад роботи транспорту, вузлів зв'язку, розташування пунктів медичної допомоги;

- фотографії (замальовки) до звіту – повинні характеризувати складні ділянки маршруту походу, природу і визначні пам'ятки району. Фотографії слід занумерувати і підписати, позначивши об'єкти зйомки;

- оглядова карта району походу з нанесеним на неї маршрутом, його запасними варіантами, позначеними напрямками руху, подекуди ночівель, перешкодами і орієнтирами, місцями зйомок основних фотографій. Карту доповнюють ескізами (кроками) найбільш складних ділянок походу із зазначенням шляхів їх подолання

3 Оформлення звіту. Звіт повинен мати машинописне виконання (через 1,5 інтервалу), бути переплетеним і пронумерованим разом з додатками. Загальний обсяг звіту, як правило, до 100 стор., в т. ч. тексту – до 50 стор. Звіт повинен мати титульний аркуш із заголовком, зміст з перерахуванням всіх розділів, фотографій, карт (схем). На внутрішній стороні обкладинки (форзаці) приклеюють конверт для карт і документів

Додаток 5

Паспорт траси походу

1 Найменування туристського підприємства _____

Вид туризму _____ траса походу _____
(найменування основних географічних пунктів)

Протяжність _____ км, тривалість _____ доб.

Число туристів в одній групі _____ чол.

Період роботи з _____ по _____

Паспорт складений у 20__ р. в _____ прим.

Зміни внесені в 20__ р. на стор. _____

в 20__ р. на стор. _____

Примірники паспорта спрямовані:

1 – _____

2 – _____

3 – _____

4 – _____

2 План проходження траси походу

№ п / п	День шляху	Ділянки траси	Км	спосіб пересування
1	2	3	4	5
	перший			
	другий			
	останній			

Підсумки з активними способами пересування _____ км.

3 Схема траси походу (допускається вклейка друкарськи виданих карт і схем масштабом не менш 1: 200000 з позначенням траси походу)

Умовні позначення:

- ☐ Траса походу
- ☐ Запасні варіанти траси
- ☐ Місця ночівель
- ☐ Захистки
- ☐ Місця укриттів
- ☐ Пункт медичної допомоги
- ☐ Пункт зв'язку (вказати вид зв'язку)

Коротка характеристика траси походу

Опис складних ділянок траси походу

4 Відомості про клімат в районі траси походу (заповнюють тільки на період роботи даного маршруту)

Відомості		Місяці			
		Червень	Липень	Серпень	Вересень
1		2	3	4	5
Температура	середня				
	мінімальна				
	максимальна				
Швидкість вітру, м / с	середня				
	максимальна				
Середня кількість опадів					

5 Можливі стихійні явища і дії групи при їх виникненні

6 Вимоги до передпохідної підготовки туристів. Теоретичні і практичні заняття на турбазі

№ п / п	Тема	Число годин занять	Форма проведення
1	2	3	4
1			
2			
...			

7 Рекомендації для тексту інформаційного листка до путівки

У текст путівки вносяться рекомендації, що стосуються туристського спорядження, одягу, взуття і т. д. _____

8 Туристське спорядження для проходження траси:

а) надане туристським підприємством по путівці, в т. ч.

- групове (на _____ туристів і одного інструктора) _____

- особисте (на _____ туристів) _____

б) надається за додаткову плату _____

9 Благоустрій траси походу

Маркування _____

Захистки, місця ночівель і укриттів, благоустрій трас _____

Директор підприємства _____

Ст. інструктор _____

«ПОГОДЖЕНО»

(Підписи узгоджувальних організацій)

Вказівка щодо складання паспорта:

1. Паспорт складають окремо на трасу кожного основного або тренувального походу тривалістю більше 1 доби.
2. Паспорт складає те туристське підприємство, де починається похід.
3. Відомості про клімат і можливих стихійних явищах в районі подорожі заносять за даними спостережень гідрометеослужби.
4. Паспорт направляють кожному туристському підприємству, що бере участь в обслуговуванні туристів на трасі маршруту.
5. Змінювання, що виникають в процесі експлуатації траси походу, повинні бути в місячний термін внесені в усі екземпляри паспорта. При необхідності заміняють окремі або складають новий паспорт.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник туристського
підприємства

П.І.Б., дата, печатка

Технологічна карта екскурсії

Тема екскурсії _____

Тривалість (рік) _____

Протяжність (км) _____

Автор-розробник _____

автор, колектив авторів, підприємство

Зміст екскурсії _____

Маршрут екскурсії _____

в т. ч. варіанти маршруту (літній, зимовий)

Ділянки (етапи) переміщення за маршрутом від місця збору екскурсантів до останнього пункту на конкретній ділянці маршруту	Місця зупинок	Об'єкт показу	Тривалість показу	Основний зміст організації	Вказівки з організації	Методичні вказівки

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник туристського
підприємства

ПОГОДЖЕНО
Представником Державтоінспекції

П.І.Б., дата, печатка

П.І.Б., дата, печатка

Схема маршруту транспортної екскурсії

Маршрут екскурсії _____

перелік об'єктів показу

Тривалість (рік) _____

Протяжність (км) _____

Схема маршруту

(географічне уявлення ділянок переміщення, місць зупинок з позначенням тривалості (хв) і протяжності (км))

Розшифровка схеми маршруту

1. Перелік географічних точок проходження транспорту за маршрутом.
2. Перелік зупинок.
3. Позначення місця початку екскурсії.

ЛЕКЦІЯ 5

Принципи формування програм перебування туристів та організація обслуговування

Програма перебування – це набір запланованих послуг, розподілений по днях та годинах їх надання. Як правило, програми закордонних подорожей та маршрутів, що включають відвідання кількох пунктів, складаються по дням перебування. У кожному пункті маршруту програмні заходи розписують по годинах їх надання. До складу програм входять такі елементи, як **цільові** – заходи, обумовлені метою подорожі; **додаткові** – заходи, що включаються до програми з метою її урізноманітнення; **супутні** – час, що відводиться на сон, їжу, відпочинок, самостійну діяльність туристів; **технологічні** – час на очікування, доїзди тощо.

Програма обслуговування – це набір послуг, що надаються туристам відповідно до їх потреб і тематикою туру, заздалегідь оплачений і розподілений за часом проведення туру.

При складанні програми обслуговування зазвичай використовується наступний підхід:

А. При укладанні договору між туроператором і турагентом (або при реалізації індивідуального туру) – програма обслуговування складається, узгоджується і затверджується сторонами у вигляді набору послуг (списком), без розподілу по конкретних днях обслуговування. Це обумовлюється тим, що заздалегідь досить важко визначити конкретні дати роботи музеїв, проведення екскурсій, цікавих для туристів спектаклів, концертів і т. д.

Наприклад, при узгодженні програми шестиденного інклюзив-туру «Російський фарфор» фірми затвердили наступну програму обслуговування:

1. Розміщення в 2-3-х місцевих номерах готелів туристського класу.

2. Харчування в ресторані – повний пансіон.

3. Екскурсії: оглядова Москвою (авт.), в Кремль з соборами (піш.); вулицею Арбат (піш.); в музей-садибу «Кусково» (авт.); в Вербілки – центр російської порцеляни (авт.); в Останкінський палац-музей (авт.); в Московське метро (піш.).

4. Додаткові заходи: відвідування театру (31 чол.); шопінг (з наданням автобуса); відвідування вернісажу (з наданням автобуса);

5. Трансфер туристів – зустріч в аеропорту та доставка їх назад до літака.

Ця програма прикладається до договору між фірмами-партнерами або оформляється у вигляді замовлення (листа бронювання) у разі індивідуальної продажу туру.

Б. Безпосередньо перед заїздом, приблизно за 3 дні (за домовленістю), фірми додатково факсом узгоджують вже конкретну програму обслуговування по днях із зазначенням найменування готелю, в якому туристи будуть розміщуватися. Індивідуальний турист отримує таку програму в агенції одночасно з отриманням путівки або ваучера.

Така програма буде виглядати вже наступним чином:

«Російський фарфор» – хобі-тур – Москва: 7 днів, термін проведення туру з 1 по 6 квітня. Розміщення в готелі «Росія». Харчування – повний пансіон в ресторані при готелі.

Програма обслуговування:

1-й день: Прибуття групи туристів в Москву. Зустріч автобусом в аеропорту (трансфер) з гідом;
Обід;
Оглядова екскурсія Москвою;
Вечеря.

2-й день: Сніданок;
Екскурсія в Кремль з відвідуванням соборів;
Обід;
Прогулянка вздовж вул. Арбат;
Вечеря.

3-й день: Сніданок;
Екскурсія в Музей-садибу «Кусково» з відвідуванням виставки російського фарфору;
Обід;
Вільний час;
Вечеря;
Відвідування вистави у Великому театрі.

4-й день: Сніданок;
Екскурсія в Вербилки з відвідуванням одного з перших порцелянових заводів у Росії;
Обід на маршруті під час екскурсії в придорожньому ресторані;
Вечеря (після повернення з екскурсії).

5-й день: Сніданок;
Екскурсія в Останкінський палац-музей з відвідуванням виставки порцеляни роботи кріпаків-майстрів;
Обід;
Шопінг по порцеляновим магазинам Москви з наданням автобуса;
Вечеря.

6-й день: Сніданок;
Екскурсія по Московському метро;
Обід;
Відвідування московського вернісажу;
Вечеря.

Від'їзд вранці на 7-й день - проводи туристів в аеропорт на автобусі до рейсу о 8 год. 55 хв. (Дана програма складається з урахуванням розкладу рейсів прибуття і від'їзду туристів.)

Підготовка туру передбачає надання туристам комплексу послуг відповідно до їх вимог, що пред'являються до рівня обслуговування, змісту туру і технології надання послуг.

Рівень обслуговування залежить від рівня складових туристських послуг: проживання, харчування, екскурсійного, транспортного обслуговування, дозвілля, а також від чіткого їх відповідності меті подорожі.

Технологія організації та проведення туру визначається оптимальністю обслуговування, яка полягає в комплексному підході до формування всієї програми обслуговування і складання щоденних екскурсійно-дозвіллевих програм. Програми можуть створюватись як на весь маршрут, так і на кожний пункт відвідання окремо. При створенні програм дотримуються певних принципів і вимог.

Так, перший і останній день перебування повинні складати один туродень. Тому в програмі обов'язково вказується не тільки кількість днів, але й кількість ночівель. Програмне обслуговування планують, починаючи від першого харчування і закінчуючи останнім. Програмні заходи розподіляються по днях перебування, заповнюючи час між годинами, відведеними для прийняття їжі. Правило першого і останнього дня перебування забороняє також обтяжувати ці дні програмними заходами (крім випадків, коли це диктується дефіцитом часу та побажаннями клієнтів), планувати виїзні екскурсії – наприклад, замиські тощо.

При створенні програм враховуються можливості міста – до програм вносяться найбільш значимі об'єкти та заходи, перелік яких бажано мати у фірмі разом з картотекою виконавців (гіді, екскурсійні бюро, автотранспорт, музеї та театральні заклади тощо). Слід уникати однотипності цих об'єктів – наприклад, планувати тільки культові пам'ятки або соціальні установи, якщо це не диктується метою подорожі. Також слід передбачати можливість взаємозамінності об'єктів.

Програми створюються з урахуванням сезонності подорожі. Наприклад, влітку доцільно планувати річкові прогулянки, відвідання парків і садів, пікніки на свіжому повітрі, у той час як узимку перевага надається закритим об'єктам. Починати програмні заходи найкраще з їх загально інформаційних видів. Наприклад, відпочинок можна почати з бесіди-лекції про рекреаційні можливості курорту або з так званого «інформаційного коктейлю»; екскурсійні програми найкраще планувати, починаючи з оглядової екскурсії тощо. Обов'язково передбачається час на супутні та технологічні елементи.

Підбір програмних заходів обумовлюється метою подорожі та залежить від складу її учасників. Так, у подорожах на відпочинок екскурсійні та розважальні заходи можуть бути майже цілком віднесені до додаткових послуг; в екскурсійних програмах екскурсії займають основне місце, додатково плануються розважальні заходи. У програмах для дітей значне місце приділяється пізнавально-виховним та розважальним заходам; у програмах для людей третього віку програмні заходи майже дорівнюють часу, відведеному на відпочинок; у програмах для іноземних туристів знаходять місце соціальні заходи тощо.

Для зручності роботи на масовому ринку туристські фірми розробляють так звані типові програми перебування на різні маршрути або у місті - на різні терміни (3, 4, 5-денні). Ці програми відображають певний стандарт прийому,

який може бути запропонований середньому споживачеві та при необхідності скоректований згідно побажань клієнта.

Певні особливості має організація програм для туристів у місцях їх довготривалого перебування – курортні готелі, молодіжні бази і табори, круїзні судна тощо. У таких випадках у туристів багато дозвілля і роль фірми – запропонувати туристу варіанти його раціонального заповнення. Програми створюються на довгий термін (декілька тижнів, місяць, сезон перебування) і включають такі види заходів:

Індивідуальні: такі, в яких турист може взяти участь згідно свого бажання індивідуально – лекції, робота бібліотеки, спортивні та розважальні ігри, демонстрація кіно- та відеофільмів, дискотеки і танцювальні вечори, музичні концерти, вистави, демонстрації моделей тощо.

Групові: такі, що можуть відбутися в тому разі, якщо буде зібрано необхідну кількість учасників. Здебільшого це екскурсії, поїздки на цікаві об'єкти, походи і подорожі на природу тощо.

Масові: такі, що вимагають масової участі туристів: різного роду турніри, конкурси, свята, дні та вечори країн, навчання танцям, пісням, мові, ігри та вікторини, лотереї тощо.

Програми друкуються та вивішуються на видному місці, повідомляються через радіомережу.

Особливе значення для організації програм у місцях тривалого перебування туристів має наявність відповідної матеріально-технічної бази обслуговування та кадрового забезпечення. Необхідна наявність бібліотеки, відеозалу, спортмайданчиків, приміщень для ігор, залу для організації концертів, демонстрації кінофільмів та організації масових заходів, рекреаційного комплексу. У штаті туркомплексу повинні бути представлені співробітники широкого спектру кваліфікацій: фізкультурні та спортивні інструктори, лектори, музичні працівники, культорганізатори або організатори дозвілля та медики.

ЗМ 1.2 ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОДОРОЖЕЙ ТА ПЕРЕВЕЗЕНЬ

ЛЕКЦІЯ 6

Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів

Переміщення людини в процесі подорожі поділяються на:

- активні за допомогою м'язової сили людини: пішохідні, скелелазіння, альпінізм, велосипедні, плавання, веслування та ін.
- пасивні – за допомогою різних пристроїв, рухомих механічними чи іншими приводами.

Послуги перевезення та інші транспортні послуги присутні в різних складових турпродукту. Насамперед, це перевезення з місця відправлення в призначене місце призначення і трансфер, перевезення туриста до об'єкта призначення (наприклад, від аеропорту до готелю), транспортні послуги на місці, наприклад екскурсійні.

Засоби перевезення також можуть служити:

- місцем розміщення (ночівлі) – круїзні судна, туристські поїзди, спальні автобуси – послуга розміщення;
- об'єктом розваги-видовищні заходи, катання в цілях розваги, спортивні змагання, шоу і виставки – послуги розваги;
- об'єктом товарної покупки – натуральні зразки, модельні експонати – покупки;
- індивідуальним транспортним засобом – прокат автомашин, фрахт яхт і т. ін. – послуга прокату або фрахти.

За видами і різновидам послуги перевезення можна розділити на:

1) Наземні види перевезень:

- переміщення і перевезення за допомогою м'язової сили людини (пішохідні, лижні, велосипедні, рикші);
- за допомогою тварин (в'ючні, тягові, під сідлом);
- механічні засоби;
- автомобільний транспорт (колісний, шнековий, гусеничний та ін.);
- рейковий транспорт – залізниці, метро, трамвай, фунікулери, канатні дороги;
- засоби транспорту на повітряній подушці.

2) Повітряні види перевезень:

- повітряні кулі та дирижаблі, планери і дельтаплани, парашути;
- вертольоти; (С. І. Сікорський);
- літаки малої авіації, гідролітаки, широкофюзеляжні літаки, надзвукові лайнери;
- космічні апарати.

3) Перевезення водним річковим і морським транспортом:

- плоти та гребні човни;
- вітрильні суду;

- човни і судна маломірного флоту з механічним приводом;
- річкові та морські судна;
- підводні судна.

Всі види і підвиди перевезень мають множинні варіанти їх використання та технічні засоби реалізації.

При виборі виду перевезення головними є:

- головна і супутні цілі подорожі;
- напрямок та місце розташування туристського центру.

При наявності альтернативи вибору будуть мати місце і значущий вплив фактори:

- сезонність;
- час і швидкість доставки в пункт призначення (а не швидкість пересування транспортного засобу);
- комфортність та інформативність (можливість подивитися у вікно. Це дозволяє по ходу руху отримати інформацію, можливо розважитись, зайняти час. За інших рівних можливостей пасажир завжди прагнутиме зайняти місце біля вікна);
- безпека;
- наявність багажу;
- платоспроможність споживача.

За останні два століття вдосконалення конструкцій технічних засобів і методів, створення нових видів перевезень здійснюється в напрямках:

- збільшення швидкості пересування та скорочення часу на подорожі (швидкісні дороги та магістралі, швидкісні засоби пересування);
- підвищення безпеки перевезень;
- підвищення комфортності перевезень;
- введення класності (автобуси, залізниці, літаки);
- збільшення пасажиромісткості транспортної одиниці (автобус до 70 чол., Залізничний потяг 1500 чол., літак 300-500 чол., морське судно до 2500-3500 чол., річкове судно 300-500 чол.);
- здешевлення вартості перевезення за рахунок масовості;
- створення нових, в тому числі швидкісних транспортних магістралей (спочатку військове, а потім цивільне виробництво).

Чим краще живе населення, тим вище його можливості до переміщень. Стан життєвого рівня населення і його платоспроможність значною мірою впливає на:

- фактори доступності та масовості перевезень для населення і використання для туризму з причин підвищення платоспроможності попиту – стали доступними для масового туризму віддалені регіони;
- збільшення дальності і частоти поїздок;
- створення робочих місць – в системі транспорту та дорожніх мереж працює багато людей;
- підвищення показника мобільності (рухливості) населення;
- зміна зразка життя міського населення – переселення в передмістя;

- підвищення активності в сфері туризму – поїздки вихідного дня (доступно злітати в Париж або в Санкт-Петербург на свято «Червоні вітрила»);
- підвищення доступності для населення провінцій культурних центрів і столиці (доступність історичних і культурних ресурсів, товарів, послуг, освіти, культури);
- підвищення доступності урбанізованого населення до природних і культурно-історичних ресурсів, курортів, в першу чергу, своєї країни чи регіону;
- формування перевезення - в прибуткову галузь світового господарства і держави.

Стандартна міжнародна класифікація засобів транспорту, розроблена на основі пропозицій ООН, наведена в Рекомендаціях за статистикою туризму (СОТ, 1994 р.). Ця класифікація може бути використана як для внутрішнього, так і для міжнародного туризму. Вона складається з двох рівнів категорії (вид транспорту) і розряду, визначаючого транспортний засіб.

Категорії	Розряди
1 Повітряний транспорт	1.1 Рейси за розкладом 1.2 Рейси поза розкладом 1.3 Інші повітряні перевезення
2 Водний транспорт	2.1 Пасажирські лінії і пороми 2.2 Круїзи 2.3 Інші
3 Сухопутний транспорт	3.1 Залізничний транспорт 3.2 Міжміські міські автобуси, інший громадський транспорт 3.3 Приватні автомашини місткістю до 8 осіб 3.4 Прокат автотранспортних засобів 3.5 Інші кошти сухопутного транспорту

За приналежністю транспорту транспортні тури можна розділити:

- транспортні тури на власному транспорті, тобто належать транспортному господарству турфірми або компанії;
- транспортні тури на орендованому спеціалізованому транспорті;
- тури на транспорті загального користування;
- тури на особистому транспорті туристів.

Конкуренція між власниками транспортних засобів впливає на ряд показників, які туроператор, виходячи з переваг своїх клієнтів і пропозицій організацій транспорту, повинен враховувати при виборі виду транспорту. Цей вибір туроператор проводить з урахуванням наступних факторів конкурентноздатності транспорту:

- доступність транспортних засобів у поточних умовах планування й організації турів і наявність у транспортній компанії технічних і технологічних резервів;

- період функціонування і залежність від метеокліматичних умов;
- точність виконання графіка руху і узгодженість з розкладом інших видів транспорту;
- обсяг обслуговування, що чиниться туристам на шляху прямування;
- Комфортабельність, швидкість і безпеку (безаварійність) переміщення туристів;
- проведення рекламних компаній транспортними організаціями.

В цілому складові якості туристського обслуговування транспортом можна зобразити схемою.

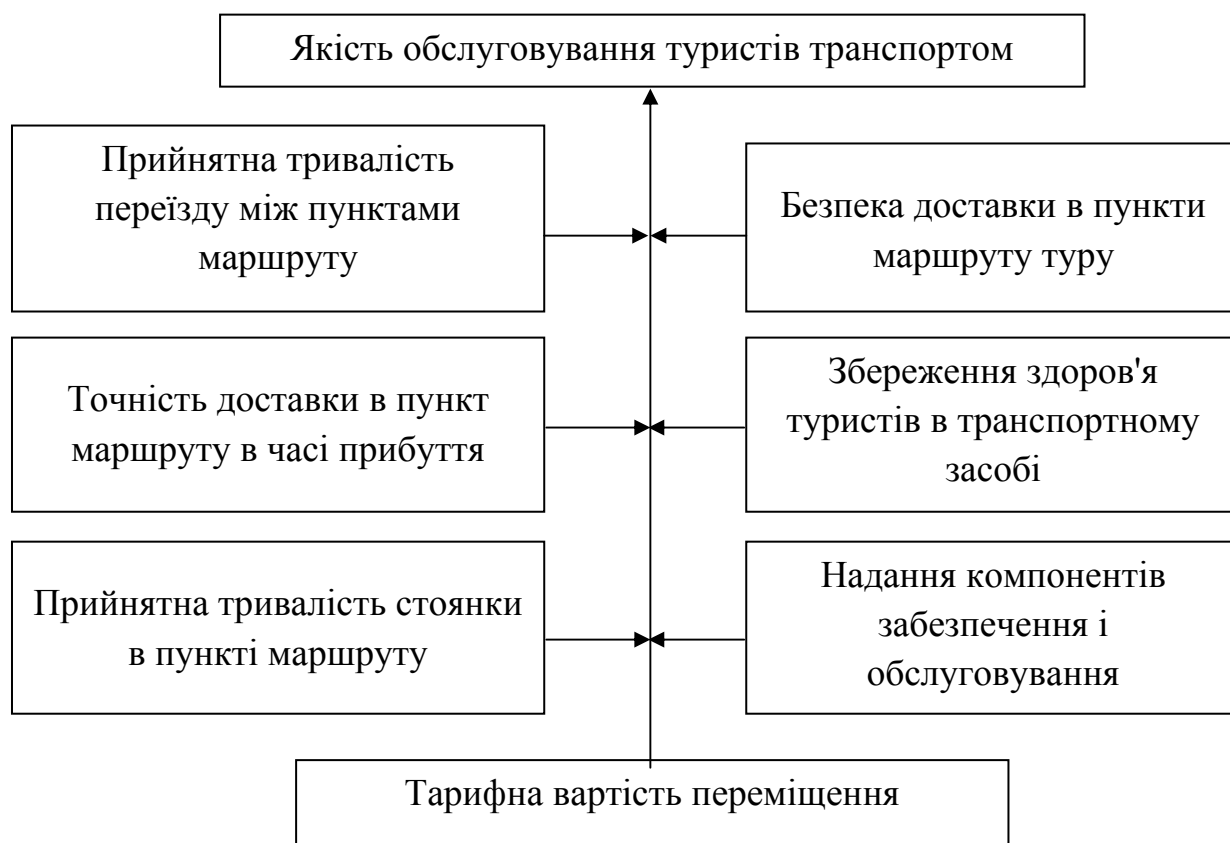


Рисунок 5 – Якість обслуговування туристів транспортом

Транспортні компанії завжди готові надати транспортні послуги з запитам споживача. Транспортні компанії виходять зі своїх техніко-економічних можливостей і пропонують комплекс послуг за договорами «купівлі-продажу»

Якими критеріями вибору транспортних засобів користується туроператор на ринку транспортних послуг? У туризмі на проєктованому або освоюваному маршруті сфери раціонального використання різних видів транспорту:

а) характеризується числом DESTINACIЙ і місць туристсько-екскурсійного обслуговування і показниками їх віддаленості один від одного;

б) визначаються наявністю пропозицій щодо використання транспортних засобів, що розрізняються рівнем комфорту і безпеки переміщень туристів і рівнем розвитку транспортної мережі та іншої інфраструктури;

в) обмежені граничним відстанню ефективного використання транспортного засобу для доставки туристів в дестинацію або в місця туристсько-екскурсійного обслуговування;

г) погоджуються з економічними характеристиками переміщення туристів різним транспортом шляхом зіставлення вартості перевезення туристів.



Рисунок 6 – Критерії вибору транспортних засобів для туру



Рисунок 7 – Процедури формування запиту на транспортне обслуговування туру

ЛЕКЦІЯ 7

Туристські перевезення на авіатранспорті

Серед відомих засобів повітряних перевезень пасажирів для цілей туризму та перевезення подорожуючих відносять:

- повітряні кулі та дирижаблі;
- парашути і дельтаплани;
- вертольоти;
- літаки всіх видів призначених для пасажирських перевезень.

Міжнародні норми регулювання польотів, тобто міжнародні принципи організації повітряних пасажирських польотів, включаючи свободу польоту над територією або акваторією, що знаходиться під юрисдикцією інших країн

отримали найменування «Свободи повітроплавання». Було встановлено і прийнято світовою спільнотою п'ять принципів свободи польотів у світовому повітряному просторі, які були проголошені в «Оголошенні про міжнародний повітряний транспорт», більш відомому як Угода про «П'ять свобод суспільства». Угода була прийнята в Чикаго (США) 7 грудня 1944 р. на міжнародній конференції з цивільної авіації.

Ст. 1. Кожна договірна Держава являє іншим Договірним Державам наступні «свободи повітря» щодо регулярних міжнародних повітряних ліній:

1. Переважне право пролітати над його територією без посадки;
2. Переважне право приземлятися з не комерційними цілями;
3. Переважне право вивантажувати пасажирів, пошту і вантаж, взяті на борт на території Держави, національність якого повітряне судно має;
4. Переважне право брати на борт пасажирів, пошту і вантаж, з місцем призначення на території Держави, національність якого повітряне судно має;
5. Переважне право брати на борт пасажирів, пошту і вантаж, з місцем призначення на території будь-якого іншого Договірної Держави і переважне право вивантажувати пасажирів, пошту і вантаж, що прибуває з будь-якої такої території.

6. В даний час кількість «свобод повітря» доповнено:

7. Право здійснювати перевезення пасажирів, пошти і вантажів між країною-партнером щодо Угоди і третьою країною в обох напрямках через свою територію;

8. Право здійснювати перевезення пасажирів, пошти і вантажів між країною-партнером щодо Угоди і третьою країною в обох напрямках, використовуючи для цього повітряну лінію, що не проходить над територією своєї країни;

9. Право здійснювати перевезення пасажирів і вантажів по внутрішніх лініях країни Угоди, наприклад, німецька компанія Люфтганза здійснює перевезення між містами США, Нью-Йорком і Лос-Анджелесом.

Польоти повітряних суден та перевезення пасажирів та їх багажу регулюються національними та міжнародними нормами.

Внутрішні повітряні перевезення, тобто, перевезення з пункту відправлення і пункту призначення, проміжні посадки відбуваються на території однієї Держави, правила цих перевезень і відповідальність перевізника регулюються національним законодавством.

Міжнародні повітряні перевезення – будь-які з перетином повітряних кордонів іншої держави, коли пункт відправлення та призначення знаходяться в різних державах або має місце проміжна посадка на території іншої держави.

Такі повітряні перевезення регулюються Варшавською Конвенцією 1929 р., Гаазьким протоколом до неї і всіма поточними доповненнями і додатками. Застосовуються пакети правил і норм, розроблені Міжнародною Асоціацією Повітряних Перевезень IATA.

З метою застосування міжнародних норм, що регулюють повітряні перевезення, виділяються категорії повітряних суден: цивільне повітряне судно і іноземне повітряне судно.

Цивільне повітряне судно вноситься до національного реєстру суден, несе належні розпізнавальні знаки на борту. Іноземне повітряне судно – судно занесене до реєстру повітряних суден іноземної держави. Згідно з міжнародними нормами іноземне повітряне судно не є «літаючої територією» держави. Воно може прирівнюється умовно до такої території лише для певних цілей, наприклад застосування окремих норм міжнародного права. Згідно з положеннями Римської Конвенції 1925р., при польоті над відкритим морем (тобто поза територією дії норм національної юрисдикції) повітряне судно вважається територією держави за належністю. При польоті над територією або знаходженні на території іноземної держави, на повітряне судно поширюється дія всіх законів цієї держави.

Повітряна територія держави входить до складу загальної території цієї держави. Це повітряний простір, розташоване над сухопутною, водної або морською територією держави.

В принципі висотна межа повітряних кордонів не встановлена, але ряд держав дотримується концепції обмеження повітряного простору на висоті 100-110 км над рівнем Світового океану. Всі апарати, що літають вище цієї зони, відносяться до категорії космічних апаратів, які можуть пролітати над територіями інших держав (наприклад, штучні супутники).

З позицій просторової теорії кордонів, повітряні кордони «проходять» в горизонтальній площині за горизонтальними кордонами держав на поверхні землі (води). Для польоту повітряних суден з метою встановлення порядку польотів та попередження аварій встановлюються повітряні траси – умовний коридор у повітряному просторі, обмежений за висотою та шириною, забезпечений запасними аеродромами, обладнаний засобами навігації та управління повітряним рухом. Встановлення повітряних коридорів регулюється національним та міжнародним законодавством.

Для регулювання польотів використовуються порядок ешелонування польотів для розосередження повітряних суден і вертикальній і горизонтальній площинах. Особливо це важливо на жвавих трасах і в районах аеропортів для запобігання небезпечного зближення і зіткнення суден. Існує вертикальне, бічне і поздовжнє ешелонування. В ешелоні від нижнього до 8100 м. Інтервал слідування судів по вертикалі складає 300 м, в ешелоні 8100 м до 1200 м – 500 м, в ешелоні вище 1200 м – 1000 м відповідно. У просторі нижче нижнього ешелону інтервал слідування судів по вертикалі складає 150 м при швидкості до 300 км на годину і менше 300м, якщо швидкість руху вище 300 км на годину. При польоті на одній висоті поздовжнє розосередження становить не менше 2 км при швидкості руху менше 300 км на годину, при великих швидкостях ця відстань збільшується до 5 км, 20 і 30 км в залежності від району польоту. Зліт і посадка повітряних суден, політ в районі аеропорту, в районі жвавих повітряних трас забезпечуються диспетчерською службою аеродромів, що регулюють рух суден.

Підкорення п'ятого океану – повітряного

Повітряна куля – вперше була винайдена і побудована в 1783 р. братами Монгольф'єр у Франції. На початку XX століття повітряні кулі стали

використовуватися для наукових цілей при вивченні стратосфери і в 1901 р. був здійснений перший висотний політ. У 30-х роках була досягнута висота в 31 км. З висоти 12 км з повітряної кулі були здійснені кілька затяжних стрибків з парашутом.

Історія: У період франко-пруського конфлікту в 1870-1871рр. 65 повітряних куль були використані для перекидання пасажирів і вантажу з обложеного Парижа. У 1914 р. було здійснено подорож на повітряній кулі з Німеччини до Уралу. 11 серпня 1978 р. був здійснений переліт через Атлантику за 5 днів 15 годин, протяжністю 5020 км. У 1981 р. було здійснено переліт через Тихий океан тривалістю 84,5 години, протяжністю 8380 км. У 1999 р. було здійснено безпосадочну подорож навколо Землі.

У Німеччині Фердинанд Цепеллін в 1871 році став засновником нового напрямку в повітроплавання — дирижаблебудування. Дирижаблі літали зі швидкістю до 130 км на годину. Найбільший корабель мав сигарообразну форму 245 м в довжину і 41 м в діаметрі, він міг нести 50 пасажирів з командою в 60 чоловік, в причіплюваній гондолі або вантаж 250 тон. У 1919 р. дирижабль вперше перетнув Атлантичний океан. 23 травня 1928 р. італійський полярний дослідник, конструктор дирижаблів, генерал Умберто Нобіле на дирижаблі «Італія» досяг Північного Полюса, але при поверненні зазнав аварії. Під час рятувальних робіт загинув Руаль Амундсен. У порятунку також брали участь радянський криголам «Красін». У 1929 р. дирижабль «Граф Цепеллін» здійснив політ навколо Землі. Формально останній дирижабль був знятий з озброєння в США тільки в 1962 році.

Баллонінговий туризм почав розвиватися з кінця 60-х років ХХ століття. Організуються клуби любителів повітряних куль, проводяться фестивалі і свята куль (Америка, Європа, Австралія). Туристські фірми організовують тури над долиною річки Рейн у Німеччині, над Санкт-Петербургом і Москвою в Росії, а також в Намібії та Зімбабве (політ над водоспадом Вікторія).

Туристський продукт оглядові та розважальні польоти на повітряних кулях над об'єктами туристського інтересу, туристськими центрами і територіями.

Масові польоти на повітряних кулях у свята, шоу.

Спортивні польоти.

Навчання пілотування повітряних куль.

Використання повітряних куль для цілей реклами.

Супутній продукт.

Підготовка обслуговування і супровід польотів, виготовлення і ремонт власне повітряних куль і обладнання.

Планер, дельтаплани, парашути і парамотори

Перший планер був побудований в Німеччині в 1891 році.

Швидкість руху планера різна і залежить від потоку повітря і методу планування, проте не перевищує 100 км на годину. Рекорд 190 км на годину на дистанції 100 км був встановлений австрійським пілотом Реннером в 1982 р. Це здійснюється шляхом буксирування його тросом (довжиною приблизно

60-300 м) іншим літаком або з землі автомашиною або спеціальним натяжним пристроєм за принципом рогатки. При досягненні належної швидкості руху, що забезпечує підйомну силу, трос відчіплюється, і планер ширяє в повітрі вільно. Починаючи з 1935 р. планери, обладнані науковою апаратурою, широко застосовувалися для аеронавігаційних і метеорологічних цілей. У період Другої світової війни Німеччина використовувала планери для закидання десанту при вторгненні в Бельгію, Нідерланди і Люксембург, а США 6 червня 1944 р. використовували їх для закидання сил союзників у вторгненні в Нормандію. Після війни використовуються одномісні та двомісні для спортивних змагань і розваг. Максимальна дистанція польоту складає 700 км в одну сторону і 1000 км туди і назад. Максимальна висота польоту досягнута близько 1400 м.

Парашут вперше демонструвався у Франції в 1783 р. Першим професійним парашутистом був француз Андре Гарпечін, який зробив безліч стрибків з повітряної кулі, включаючи один з висоти 2400 м в Англії в 1802 р. Перший успішний стрибок з парашутом з літака був здійснений капітаном армії США Альбертом Бері в 1912 р. В даний час масові стрибки здійснюються з висоти 3000 м. На авіаційних шоу, святах або військових навчаннях культивуються масові стрибки до 500-1200 чоловік одночасно. При стрибках з висоти 5 км вільний політ може тривати кілька хвилин. Зареєстрований вимушений стрибок льотчика з парашутом з висоти 17 км. З повітряної кулі був здійснений стрибок з висоти 31 км. Створена федерація парашутного спорту, проводяться чемпіонати світу, популярним стає повітряний фрістайл. Найстаріший парашутист здійснив стрибок у віці 95 років, а серед жінок 86-річна Сільвія Брест.

Дельтаплан був винайдений в кінці ХХ ст. – легке крило дельтоподібної форми 10-15 м з міцної тканини, натягнуте на каркас з алюмінієвих труб. З 1974 р. проводиться чемпіонат світу з дельтапланеризму. У 1994 р. американець Ларрі Тюдор здійснив самий протяжний політ прямою траєкторією майже на 500 км. Рекорд серед жінок – близько 335 км. Найбільша висота – 4,3 км. Дельтаплан може нести двох людей і здійснювати досить протяжний політ. Цей апарат активно використовується для розваг туристів на морських курортах.

Вертоліт – багатоцільова машина, яка здатна вертикально злітати і сідати на невеликий майданчик, висіти у повітрі, здійснювати горизонтальний керований політ, в т. ч. в різних напрямках – вперед, назад, боком, здійснювати віражі й інші фігури пілотажу.

Перший прототип був побудований у Франції в 1784 р. У 1916 р. австрійці створили машину, яка в безпілотному режимі змогла піднятися на 200 м і протриматися в повітрі 1 годину. У 1938 р. створюється вертоліт, який досягає висоти 3 км і виконує більш ніж годинний пілотований політ. В США вертольотобудуванням займався І. І. Сікорський. В СРСР була створена ціла серія вертольотів: МІ-2, МІ-4, МІ-8 і найпотужніший – МІ-26, здатний піднімати до 40 т вантажу. Швидкість переміщення вертольота в даний час досягає 200-220 км на годину. У 1982 р. здійснено кругосвітню подорож, яка зайняла 29 днів і 3 години. Середня швидкість польоту склала 55 км/год.

Вертольоти поділяються на три категорії за пасажиромісткістю: перша від 2 до 5 пасажирів; друга від 5 до 12 пасажирів. Ці категорії машин мають один гвинт. Третя категорія здатна перевозити від 12 до 49 пасажирів і використовується для комерційних цілей. Машини забезпечені двома і більше поршневими або газотурбінними двигунами.

Цільове використання вертольота.

У сфері турп перевезок вертоліт широко використовується:

- для цілей трансферу від аеропортів, VIP-персони;
- при організації оглядових туристських екскурсій в туристських центрах;
- для організації оперативної доставки до віддалених і важкодоступних об'єктів турпоказу в місцевості, де немає аеродромів і майданчиків для малої авіації. Зазвичай це відстань 50-300 км від туристського центру (доставка на Північний полюс від 5000 \$ або підйом гірськолижників на непідготовлені гірські схили з подальшим карколомним спуском).

Для організації пошуку і рятування туристів при нещасних випадках або стихійних лихах.

Літаки

Типи літаків для пасажирських перевезень:

а) в залежності від типу двигунів бувають гвинтові, турбогвинтові турбовентиляторні, турбореактивні;

б) за місткістю, злітно-посадковим характеристикам і дальності польотів:

- місцевій авіації для посадки на ґрунтових і снігових ЗПС (злітно-посадкова смуга);
- дальньої і наддалекої авіації;
- гідролітаки.

Головним критерієм є, насамперед, висока надійність (літаки безаварійно знаходяться в експлуатації до 25 років), вантажопідйомність (до 100 т корисного навантаження), пасажиромісткість (до 560 чол.) і дальність польоту з повним навантаженням без дозаправки паливом до 12 тис. км., що дуже важливо для організації трансокеанських перельотів. Іншим критерієм є критичність до довжини ЗПС. Створені літаки, здатні злітати з дуже коротких ЗПС або навіть для вертолітного зльоту-посадки, а також гігантські авіалайнери, здатні злітати і здійснювати посадку на ґрунтові ВВП, до останніх належать військово-транспортний літак АН-124 «Руслан», АН-225 «Мрія», на якому було перевезено багаторазовий космічний корабель «Буран». До речі, перший у світі чотиримоторний гігант «Ілля Муромець» був побудований в Росії в березні 1913 р. киянином Ігорем Івановичем Сікорським.

Надзвукові пасажирські літаки

Конкорд – єдиний в світі надзвуковий пасажирський реактивний Сіперсонік Транспорт (SST) створений англо-французьким консорціумом спеціально для цивільної авіації. Швидкість 2,125 км/год, місткість 125-130 пасажирів, 14 липня 1995 р. надзвуковий лайнер «Конкорд» здійснив перший чартерний політ з Лондона в Ленінград, за час 2 години 9 хвилин.

СРСР в 1968 р. на цілий рік випередив англо-французький проект «Конкорд». Був створений літак такого ж класу і характеристик ТУ-144,

максимальною швидкістю 2, 587 км/год, який був знятий з виробництва в 1973 році через аварію на авіаційному шоу у Франції.

Аеробус – широкофюзеляжний пасажирський літак, зазвичай двох'ярусний вміщає до 380 чоловік. Найкращий варіант А-300.

ТУ-134, технічні характеристики: довжина 37,5 м, розмах крил 29 м, двигуни Д-30 SRS-11, кількість крісел 74-82, вантажопідйомність 47 т, крейсерська швидкість 850 км / год, висота польоту 11000 м, дальність польоту без дозаправки 2800 км.

ТУ-154, технічні характеристики: довжина 47,9 м, розмах крил 37,55 м, двигуни НК-8-2U, кількість крісел 160-180, вантажопідйомність 98 т, крейсерська швидкість 850 км/год, висота польоту 11000 м, дальність польоту без дозаправки 4000 км.

Іл-86, технічні характеристики: довжина 59,54 м, розмах крил 48,06 м, двигуни НК-86, кількість крісел 350, вантажопідйомність 206 т, крейсерська швидкість 900 км/год, висота польоту 11000 м, дальність польоту без дозаправки 5000 км.

Довгі роки експлуатувався один з найнадійніших літаків Іл-18. В даний час є пасажирські лайнери з гвинтовими і турбореактивними двигунами АН-24 і Як-40, крім багатомісних лайнерів до сих пір експлуатується АН-2.

Гідролітаки – невеликі гвинтові конструкції, але є приклади гідролітаків з турбореактивними двигунами. Унікальним вважається російський літак серії БЕ.

Чартер

Під чартером розуміється фрахт¹ повітряного судна з екіпажем для виконання одиничного рейсу чи певної програми польотів поза твердого розкладу.

Чартерні рейси організуються авіакомпаніями, що виконують регулярні перевезення, але є і авіакомпанії, які спеціалізуються саме на чартерах. Чартер зазвичай здійснюється на умовах замовлення та оплати літака в цілому. Ризик пасажирів до розрахункової кількості несе замовник (фрахтувальник). Зазвичай при недоборі пасажирів і ваги багажу, а також на холостих прогонах, авіакомпанія має право перевозити інших пасажирів, пошту або вантаж без будь якої компенсації замовнику чартеру. Чартерне перевезення пасажирів та їх багажу здійснюється строго відповідно до Правил повітряних перевезень. Авіакомпанія може переносити або скасовувати рейс за метеоумовами або умовам забезпечення безпеки польотів, зменшити комерційну завантаження в разі несприятливих умов. Якщо того вимагає обстановка і вимоги забезпечення безпеки польотів, може зроблена проміжна посадка, зупинка, зміни маршруту або припинення польоту. Тим не менш, авіакомпанія несе відповідальність за запізнення вильоту і прибуття рейсу в місце призначення. При затримці рейсу з вини чартерної авіакомпанії така виробляє обслуговування пасажирів відповідно до Правил міжнародного повітряного перевезення. При затримці

¹ Фрахт [нім. *Fracht*] – 1) плата за перевезення вантажу водним шляхом,

2) вантаж, який перевозиться на зафрахтованому судні, а також саме таке перевезення

вильоту більш ніж на одну годину з вини авіакомпанії замовнику виплачується неустойка в розмірі до 20% (визначається договором чартеру) вартості одного льотної години.

Однак, коли затримка рейсу відбувається з вини замовника – то останній несе штрафні санкції, витрати по забезпеченню пасажирів, екіпажу, за простій судна та аеродромні витрати.

Замовником чартеру звичайно є турфірма або група фірм.

Програма чартеру між двома або більше портами, в яких запланована мінімальна за часом стоянка літака в аеропорту прибуття в цілях очікування пасажирів протилежного польоту по тому ж маршруту. Така програма називається «ланцюжок» і використовується у сезон реалізації великих туристських програм. Перший чартер летить: (а) туди повний і назад порожній, (б) всі наступні з частотою, адекватної часу перебування тургруп, наприклад, тижня, з повним завантаженням туди і назад, (в) останній туди порожній, назад повний. Таким чином, виходить один проліт туди і назад без завантаження. Це чистий збиток, який уникнути неможливо, і він розподіляється між усіма чартерними рейсами програм.

Салон багатомісного літака ділиться на відсіки відповідно до класу обслуговування.

Для бронювання продажу авіаквитка агенту необхідно мати наступну інформацію:

- номер рейсу;
- клас перельоту (обслуговування);
- дату відправлення;
- дату повернення (якщо передбачено тарифом);
- місце (аеропорт) відправлення;
- необхідна кількість місць;
- прізвища, ініціали паспортів та номери паспортів (для міжнародних рейсів);
- телефони робочий і домашній (мобільний) для оперативного контакту;
- ім'я агента або найменування турагенства, що займається формуванням маршруту;
- необхідність трансферу чи інших послуг наземних служб (замовлення прокатної автомашини, подальшого перевезення і т.д.);
- наявність умов для знижок.

Професійна етика турагенства при бронюванні авіаквитків

У кожній професії є свої етичні правила здійснення діяльності. Для цілей раціональної організації процесу бронювання, підвищення оперативності та якості обслуговування клієнтів, працівник турагенства або трансгенства зобов'язаний дотримуватися наступних правил:

Неухильно додержуватися правил процедур бронювання квитків, встановлених даною авіакомпанією або в мережі;

Не замовляти подвійну броню для одного і того ж клієнта;

Недозволено виписувати два квитки у випадку, якщо апіорі відомо, що пасажир одним з них не скористається;

Необхідно (бажано) завжди мати інформацію, достатню для оперативного зв'язку з клієнтом, у разі зміни розкладу або інше;

При ануляції клієнтом броні слід негайно відмінити бронь в авіакомпанії;

Не виписувати авіаквитки з гарантованим місцем доти, поки не отримано тверде підтвердження авіакомпанією;

Всі заброньовані місця на переліт повинні бути належно задокументовані відповідно до правил.

Туристський продукт

Далекомагістральні і трансконтинентальні повітряні перевезення пасажирів і багажу, вантажів і устаткування.

Місцеві повітряні перевезення і трансфери пасажирів та їх багажу.

Перевезення засобами малої авіації і вертольотами туристів у важкодоступні райони, в тому числі доставка рятувальних груп.

Комбіновані перевезення з іншими видами і засобами транспортних трансферів і перевезень.

Оглядові екскурсії над туристськими об'єктами, центрами і територіями, в т.ч. на повітряних кулях.

Спеціальні польоти на військових літаках, космічних апаратах.

Спортивні змагання, авіаційні шоу та авіаційні виставки (салони), спостереження стартів космічних кораблів і ракет на космодромах.

Музеї авіаційної техніки.

Моделювання повітряних апаратів усіх видів

Супутні види продуктів

Зміст аеродромів та технічного обслуговування засобів перевезень.

Торгівля та сервісні надземні послуги.

Система професійного навчання та перепідготовки кадрів.

Автоматизовані системи бронювання та продажу послуг повітряних перевізників.

ЛЕКЦІЯ 8

Туристські перевезення залізничним транспортом

«Масові» залізничні перевезення пасажирів у світі ведуть свою історію з 10 жовтня 1825 року, коли на Стоктон – Дарлінгтонській залізниці (Великобританія) вперше у вагонах поїзда розмістилися пасажирів.

Історичний огляд залізничних турів прийнято починати з 5 липня 1841 р. коли баптистський проповідник і член Товариства тверезості Томас Кук на вихідні дні для групи англійських непитущих з рідного Дербіширу організував груповий залізничний одноденний, тур на відпочинок по ділянці залізниці з Лестера в Лафборо. Це був перший в історії тур «вихідного дня» з комплексом туробслуговування: переїзд + розміщення у вагоні + культурно – розважальне обслуговування та харчування в дорозі.

У 1891 році в Швейцарських Альпах для туристських цілей була відкрита гірська залізниця Лаутербруннен – Мюррен зі звичайними рейками (довжина 5700 м.).

4 жовтня 1883р. від Страсбурзького вокзалу Парижа за маршрутом Франція – Румунія – Туреччина відправився поїзд № 505 з 40 пасажирами – гостями бельгійського підприємця Дж. Нагельмакєрса (два розкішних спальних вагона, вагон – ресторан, багажний вагон і вагон для обслуговуючого персоналу). Це був «Східний Експрес».

Після прокладки в 1909р. в Альпах тунелю Симплон, маршрут руху поїзда «Східний Експрес» став проходити від Парижа до Стамбула через Лозанну, Брик, Симплон, Мілан, Венецію, Трієст, Белград, Кровеное, Корстена, Софію. Завдяки зусиллям Джеймса Шервуда, «Східний Експрес» 25 травня 1982 р. відновив свої регулярні рейси в колишньому вигляді (36 спальних вагонів періоду 1920х років), у вагонах поїзда з'явився музичний салон з роялем, бібліотека, бутік, клуб.

Всі купе в вагонах за рівнем комфорту розділилися так:

- двомісні купе (замість полиць встановлено диван);
- двомісне купе з ліжками на двох рівнях;
- сьют зі спальнею і вітальнею.

В купе передбачені в обов'язковому порядку індивідуальні ванні кімнати. Сніданок пасажиром доставляють в купе, а обід і вечеря – в вагоні ресторані на 24 посадочних місць.

У 1991 році філії «DZHEREL SPK» («Джерел Сі Пі Кей») провели свій перший тур для 56 іноземних туристів за літнім кільцевим маршрутом на паровозній тязі по Україні: Київ – Житомир – Коростень – Шепетівка – Хмельницький – Київ.

13 квітня 2007 р. в Москві пройшла презентація нового турпоїзда екстра-класу – «Золотий орел Транссибірський експрес». Тур проходить по Транссибірській магістралі, побудованої в період 1896-1905 рр., яка з'єднувала Москву з Владивостоком.

Траса Москва – Улан-Батор – Владивосток проходить за 14 днів. Східно-Сибірська залізниця для туристських цілей експлуатує тупикову ділянку Кругобайкальської залізниці між станціями Култук – Байкал, що отримала в кінці 70-х років ХХ сторіччя статус історико-архітектурного пам'ятника. Цю ділянку залізниці з великою кількістю інженерських споруд до 1917 року називали «Золотою пряжкою сталевих пояса Росії»:

- 39 тунелів, загальна протяжність яких становить 8994 м, до найдовших відносять Каторжну – 538 м, Хабартуй – 548 м, Половинний – 807м;

- 14 підпірних стінок в обвалонебезпечних місцях, 47 – кам'яних і 3 залізних галереї.

Поїзд веде паровоз серії «Л» на станції Слюдянка-1. Туристи оглядають єдиний у світі вокзал, побудований в 1904 році цілком з мармуру.

На тривалість багатоденного туру залізницею в загальному випадку впливають:

- протяжність маршруту, технологічні обмеження за пропускною здатності залізниці, за швидкістю пропуску турпоїзда;
- обмеження швидкості руху турпоїзда, що накладаються при використанні в тязі паровозів та інших засобів ретро-тяги;
- чисельний склад тургрупи – необхідність розділяти групу на частини при екскурсійному обслуговуванні або проводити його для всієї групи одночасно;
- необхідність врахування певних прагнень туристів, пов'язаних з об'єктами відвідування або перебування в пункті маршруту – наявність вільного часу для самостійного ознайомлення з об'єктами, які не включені в програму, для відвідування морських пляжів, а також вибору інших заходів місцевого характеру, які проводяться у момент перебування в даному пункті і т.п.

В ексклюзивних залізничних турах при переїздах туристів між пунктами відвідування (перебування) могли використовуватися такі схеми побудови маршруту:

- переміщення груп туристів (40-90 і більше осіб) у спеціалізованому (туристському поїзді) в межах однієї або двох - трьох залізниць;
- поїздки невеликих груп туристів (від 5-6 до 18 осіб) за ексклюзивними маршрутами «чартерних турів» у VIP-вагонах (вагонах-салонах), причеплених до поїздів регулярного сполучення і, можливо, охоплюючи кілька залізниць.

Залізничні турмаршрути поділяються на:

- типові, призначені для обслуговування груп або окремих туристів за оголошеною (або зазвичай не змінною) програмою поїздки;
- ексклюзивні маршрути, що розробляються туроператором ініціативно або за прийнятим до виконання замовленням на тур.

Тур по типовому маршруту будується відповідно до раніше розробленого графіка руху, наприклад, пасажирського поїзда, який потім до початку туру уточнюється з власниками інфраструктур залізничного транспорту загального користування.

Для ексклюзивного маршруту замовляюча сторона, в якості якої може виступити юридична особа (корпоративний клієнт), визначає шлях прямування поїзда, дати і час початку, закінчення туру і весь пакет туробслуговування.

Завдання туроператора полягає в узгодженні можливостей пропускної спроможності залізниці із заявленою замовником програми туру:

- за маршрутом пропуску турпоїзда;
- надаються засобам тяги;
- пунктам і тривалості стоянок і в цілому за графіком (розкладом) руху поїзда.

Зазвичай маршрути турів за часом дії діляться на:

- постійні (цілорічні) вони забезпечують задоволення туристського інтересу незалежно від природно-кліматичних умов у місцях відвідування;
- сезонні – їх виконання залежить від природно-кліматичних умов, що впливають на доступність тільки туристських ресурсів, а також від інших факторів (наприклад, період масових відпусток);
- періодичні – наприклад, шкільні та студентські канікули;

- разові – маршрути розробляються для проведення сімейного та корпоративного відпочинку, конгрес-турів, національних (місцевих) свят, фестивалів і в інших випадках.

У залізничному туризмі програми групових переміщень можуть передбачатися:

- круїзи – тривалі поїздки туристів на транспортних засобах залізниці, призначеної не лише для розміщення та переміщення туристів, а й для його проживання, харчування, дозвілля і т. д;

- інклюзив-тури – подорожі групи туристів по заздалегідь обумовленому маршруту з попередньо оплачуваними витратами (транспортними та інші);

- конгрес-тури, організовані для проведення конференцій, з'їздів, семінарів, суміщених з відпочинком їх учасників.

Перспективними напрямками залізничного туризму є ексклюзивні маршрути, що характеризуються такими специфічними властивостями:

- протяжність кожного маршруту в межах 2000-2500 км;

- протяжність туробслуговування на маршруті мінімальна – 6-7 доби і максимальна – більше 14 діб;

- сувора тимчасова регламентація доставки туристів в усі пункти маршруту і, особливо, їх прибуття в кінцевий пункт маршруту.

Рухомий склад

Локомотив – центральний тяговий технічний засіб. Як правило, локомотив (паровоз, тепловоз, електровоз і ін.) один на чолі потяга. Але за певних умов і дуже важких і багатовагонних складах або на гірських ділянках доріг – кількість локомотивів збільшується. Їх може бути два чи більше, один за іншим або розподіленими по довжині складу.

Найпотужнішим паровим локомотивом в СРСР був паровоз «Йосип Сталін» (ІС). В даний час в Росії не залишилося жодного зразка і тільки в Україні він ретельно зберігається як раритет технічної думки. Крім ІС в Радянському Союзі також були локомотив "Фелікс Дзержинський" (ФД) за потужністю був другим після ІС, а також «Серго Орджонікідзе» (СО) – середньої потужності і маневровий ОВ в народі званий «овечка». Багато з них зараз стоять на п'єдесталі, як в локомотивних парках, так і при в'їзді в місто як данина пам'яті залізничників перших п'ятирічок і Великої Вітчизняної війни. Останній паровоз в СРСР був побудований в 1956 році.

У 1888 році була запущена в експлуатацію перша електрифікована залізниця. Це ознаменувало початок ери електровозів, створення мережі електрифікованих доріг на постійному і змінному струмі і локомотивів на електричній тязі, що зажадало установки стовпів і підвісної контактної проводу, пристрої складного обладнання підстанції електричної мережі, систем автоматики.

Тепловоз – локомотив, забезпечений двигуном внутрішнього згоряння, який або безпосередньо є основним приводом, або приводом електрогенератора.

В даний час в багатьох країнах працюють локомотиви на магнітній або повітряній подушці з асинхронним лінійним двигуном, які досягають швидкості до 500 км / год.

В Україні ширина залізничної колії 144 см, а в Європі – 143,2 см, в США – 152 см, а в Португалії та Іспанії – 167, 2 см.

Залізнична мережа України є однією з найбільших в Європі. Загальна експлуатаційна довжина залізничних колій загального користування складає 22,5 тис. км и за показником її густоти наближається до Франції та Італії. Мережа українських залізниць функціонує як єдиний виробничо-технологічний комплекс, управління яким здійснюється Державною адміністрацією залізничного транспорту України – Укрзалізницею, що підпорядкована Міністерству транспорту України. Шість залізниць об'єднують всі області України.

Залізниці України

Найменування залізниці	Адміністративні одиниці, що входять до складу залізниці	Центр управління
Одеська, 4,2 тис. км	Одеська, Миколаївська, Херсонська, Кіровоградська, Черкаська області	Одеса
Південна, 3,6 тис. км	Харківська, Полтавська, частина Чернігівської, Сумської, Луганської областей	Харків
Донецька, 2,9 тис. км	Значна частина Донецької і Луганської областей	Донецьк
Придніпровська, 3,2 тис. км	Дніпропетровська, Запорізька і Кримська області	Дніпропетровськ
Південно-Західна, 4,7 тис. км	Хмельницька, Вінницька, Житомирська, Київська, Чернігівська і частково Сумська області	Київ
Львівська, 4,5 тис. км	Львівська, Івано-Франківська, Тернопільська, Чернівецька, Закарпатська, Волинська, Рівненська області	Львів

В Україні розрізняють декілька видів пасажирських перевезень: прямі, місцеві, приміські, міжнародні.

Необхідний рівень обслуговування учасників туру забезпечується:

- комфортними умовами розміщення і переїзду;
- високою культурою обслуговування;
- відповідною композицією (схемою) складу поїзда, справністю обладнання вагонів і чіткою роботою бригади, яка обслуговує склад поїзда;

- якістю складання графіка (розкладу) руху і безумовним виконанням параметрів прибуття і відправлення туристського поїзда відповідно до часу, встановленого розкладом.

Вирушаючи в залізничний тур, його учасник набуває пакет туристського обслуговування, який включає докладний і достовірний опис, принаймні, чотирьох компонентів:

- початку і кінця маршруту, що включає й опис проміжних місць відвідування (перебування);

- типу і місткості технічних засобів транспорту для переміщення туристів по маршруту;

- план-карти розташування місць розміщення туристів у шляховому (маршрутному) трансферному засобі (ПТС);

- способу переїзду туристів від місць прибуття поїзда до місць відвідування і назад до місця стоянки поїзда евакуаційним трансферним засобом (ЕТС).

Додаткове обслуговування у місцях перебування туристів або включається в тур пакет, або надається за окрему плату під відповідальність туриста, наприклад, піднос багажу, придбання газет і журналів.

При виборі програми і маршруту туру його учаснику - потенційному споживачеві турпродукту – важливо знати, як забезпечена комфортність у турі:

- клас пасажирських вагонів для розміщення і вартість проїзду в них;

- наявність у поїзді допоміжних одиниць рухомого складу: вагонів-ресторанів, вагона-бару та вагона-клубу, вагона-душа (якщо спальні вагони не мають окремих душових кабін), дизель-електростанції в якості джерела автономного живлення електроенергією при тривалих стоянках поїзда на не електрифікованих ділянках залізниці. Ці умови комфортності безпосередньо пов'язані з формуванням складу і визначенням схеми туристського поїзда.

Для характеристики складу групи туроператор встановлює кількість:

- самотніх жінок і чоловіків, сімейних пар;

- наявність прислуги і її кількість;

- перекладачів у складі групи;

- учасників, які володіють українською або російською мовою;

- інших іншомовних учасників, які володіють англійською мовою;

- необхідне число перекладачів (додатково) з російської або української мови на англійську, французьку, японську чи іншу мову.

Далі систематизуються відомості за характером пересування групи з туристського маршруту:

- на електропотязі, з екскурсіями в окремих місцях і відвідуванням низки підприємств залізниці або рекреаційних ресурсів регіону;

- на паровій тязі з фотостопами в дорозі, з екскурсіями в окремі місця і відвідуванням деяких примітних місць в регіоні або підприємств, у тому числі і на залізниці;

- тільки переїзд, пов'язаний тільки з відпочинком в окремих місцях (санаторії, пансіонати та ін.) та екскурсіями.

Узагальнюються відомості про умови розміщення та інші компоненти обслуговування, що надаються туристам при пересуванні по залізниці:

- кількість вагонів-салонів і кількість туристів у кожному з них;
- кількість купейних і спальних вагонів (з урахуванням запитів членів групи до розміщення в купе: одномісне, двомісне);

- вимога учасників туру до «водних процедур»:

1) при стоянках, наприклад, на Чорноморському узбережжі: морські купання або басейн (з морською або звичайною водою);

2) прийом душу в поїзді;

3) прийом душу в готельному номері, для чого необхідно буде передбачати періодичне короткочасне поселення в готелях на маршруті;

4) до питної води: водоочищення, вітчизняні чи імпортовані мінеральні води;

- вимоги учасників туру до періодичності зміни постільних речей. До наявності послуг перукарні, прасування одягу.

Мовою, якою володіють туристи, на дверях кожного купе вивішують картки із зазначенням прізвища та ім'ям туристів, які знаходяться в ньому (якщо подорожують іноземні туристи, то перед прізвищем жінки пишеться Mrs. – місіс, а перед прізвищем чоловіка Mr. – містер).

У коридорі, в іншому доступному місці розміщуються:

- програма обслуговування туристів під час подорожі та розклад руху поїзда;

- план культурно-масових заходів;

- «Правила для туристів», розпорядок дня, інша оперативна інформація;

- прізвище та ім'я начальника поїзда і керівника маршруту і місце їх розміщення (номер вагона в схемі поїзда, номер купе);

- прізвища та імена провідників (у кожному вагоні);

- прізвище та ім'я лікаря (фельдшера) і його розміщення в поїзді (вагон і окреме купе).

Туроператор при формуванні заявки на число вагонів у поїзді повинен мати узагальнені відомості за умовами харчування групи в подорожі, до числа яких відносяться наступні дані.

1. Вимоги членів групи до:

- складу продуктів; зокрема, щодо споживання борошняних, м'ясних і рибопродуктів, овочів, соків і фруктів (яких?), кондитерських виробів;

- меню (європейська кухня, східна (японська) кухня), в якому вигляді страви готуються і в якій кількості подаються (за принципом «шведський стіл» або подачею страв на стіл, або іншим чином);

- кухонного та столового посуду, столових приладів;

- режиму харчування (2-3 або 4-разове харчування);

- потреби в хлібобулочних виробах на одну людину.

2. Число туристів, які харчуються у вагоні-ресторані і в вагонах-салонах.

3. Чи є потреба у вагоні-барі?

4. Чи є потреба у вагоні-відеозалі?

Харчування туристів в ході подорожі здійснюється у вагоні-ресторані, число посадочних місць в якому біля 46-48. При більшому числі туристів і одному вагоні-ресторані харчування організовується у дві зміни.

Туристи або турагенства при укладенні договору можуть вибрати такі види харчування у вагоні-ресторані:

- повний пансіон (сніданок, обід, вечеря (Full Board, FB));
- напівпансіон (тільки сніданок і обід або тільки сніданок і вечеря (Half Board, HB));
- тільки сніданок (Bedand Breakfast, BB);

Форма обслуговування харчування туристів може бути:

- «шведський стіл»: туристам надається право вибору будь-якої страви і в будь-якій кількості з наявних продуктів. У залізничній подорожі зазвичай ця форма обслуговування приймається тільки вVIP-вагонах;

- «табльдот»: турист обслуговується офіціантом за єдиним меню з обмеженим числом страв;

- «А ля карт»: турист обслуговується офіціантом з вибором страв за пропонованим меню.

Міцні алкогольні напої в поїзді надаються за додаткову плату.

Спеціальні вагони (за окремими заявками): вагон-бар, вагон-електростанція, рефрижераторний вагон, вагон для перевезення автомобілів, вагон-душ або вагон промивально-дезінфекційний з душовим відділенням на 15 осіб, купе-перукарні та інші вагони.

Зазвичай в схему поїзда включається пасажирський купейний штабний вагон для розміщення обслуговуючого маршрут персоналу. Цей вагон обладнаний душовою установкою, знезаражувачем і охолоджувачем (термоелектричним) питної води, мікрохвильовою піччю і установкою кондиціонування повітря. Вагон розрахований на 26 місць і може бути використаний не тільки для розміщення осіб поїзної бригади та обслуговуючого тур технічного персоналу, а й частини туристів.

Купе для інваліда обладнано кнопкою для виклику провідника та інформаційним табло зі світловою і звуковою інформацією при наявності у пасажирів проблем із зором або слухом.

Вимогами до планування та обладнанню спальних вагонів визначено наступний поділ на класи:

- класу «люкс»;
- купейного виконання I класу, розраховані на 32 або 36 місць, і II класу – на 40 місць;
- III класу – в плацкартному виконанні: несегментовані вагони з місцями для лежання на полицях першого і другого ярусів.

У кожному купе вагона підвищеної комфортності є телевізор, підключення до мережі Інтернет, тумблер для індивідуального регулювання повітря.

У холодну пору вагон опалюється: у всіх купе температура підтримується в межах $+22 \pm 2$ градуси С, в туалеті і душовій $+23 \pm 2$ градуси С. Допускається

зниження температури в туалетах вагонів II і III класів до + 16 градусів С. Вагони обладнані механічною і природною витяжною вентиляцією, яка забезпечує подачу очищеного фільтрами зовнішнього повітря: влітку не менше 20 м куб. / годину, взимку не менше 10 м куб. / годину.

Системи кондиціювання повітря в вагонах «люкс» і I класу забезпечують в кожному купе індивідуальне регулювання мікроклімату з кроком не більше 1 градуса С і в діапазоні температур від +18 С до + 28 С.

Купе висвітлюються люмінесцентними лампами, які не створюють блискучості і різких контрастів, а включається за бажанням розміщених в ньому туристів, нічне освітлення – синього кольору.

ЛЕКЦІЯ 9

Морські та річкові перевезення і круїзи

Зазвичай прийнято вважати, що історія практично всіх напрямків групових переміщень людей з туристськими цілями починається з Британських островів.

Давні захоплення водними подорожами жителів Лондона описані в захоплюючому романі Джерома К. Джерома «Троє в човні, не рахуючи собаки». Ця традиція жителів туманного Альбіону і нині жива: «туристи під навісними тентами в човнах, стилізованих під старовину і вміщають 18-20 чоловік, переміщуються старовинними внутрішніми каналами Британії, оточеними красивим ландшафтом».

Ще в 1843 році Т. Кук додав цим захопленням жителів Лондона організовану форму – став пропонувати човнові екскурсійно-прогулянкові тури вихідного дня по р. Темзі. У 1887 році Т. Кук організував круїзи в Північному і Причорноморському басейнах.

У 40-і роки XIX століття в США на колісному пароплаві «Mississippi» компанія «American Express» стала проводити регулярні екскурсії по р. Міссісіпі. Практично одночасно стали виконуватися круїзи по річках Дунаю і Рейну в Європі, а в Африці – по р. Ніл. Зараз найпопулярніші круїзи Західної Європи по річковим артеріям – річках Дунаю і Рейну, причому значну частину пасажирів на цих круїзних маршрутах складають російські громадяни і жителі колишніх радянських республік.

У 60-х роках XIX століття стали проводитися круїзи по річках Дніпро, Дон, Волга та її притоках.

Хроніка будівництва океанських лайнерів:

- 1) 1906 р. – «Мавританія»;
- 2) 1907 р. – «Луїзітанія»;
- 3) 1911 р. – побудований «Олімпік»;
- 4) 12.04.1912 р. – затонув «Титанік» у своєму першому рейсі;

- 5) 1914 р. – «Велика княгиня Ольга Миколаївна» і «Велика княгиня Тетяна Миколаївна» (перші морські лайнери, побудовані в Російській імперії);
- 6) 1936 р. – «Куїн Мері»;
- 7) 1938 р. – «Куїн Елізабет» – найбільший у світі до 1960 р. «Квін Мері» і «Куїн Елізабет» – військово-транспортні 1939-1945 рр.;
- 8) 2004 р. – «Квін Мері-2».

У 1897 році російський підданий Ш. Де Ламбер, який жив у Франції, побудував і випробував на р. Сена невелике судно на підводних крилах.

У 1916 році були зроблені спроби будувати судна на повітряній подушці, але тільки з середини ХХ століття почалося їх масове застосування і в основному як військової техніки.

У СРСР судна на підводних крилах вироблялися серійно і у великій кількості. До складу річкового і прибережного морського флоту з 1957 року експлуатували спроектовані в ОКБ Р. Алексєєва (м. Сормово) судна типу «Ракета», «Метеор», «Комета», «Білорусь», а в 70-ті роки ХХ століття – «Схід», «Колхіда». Їх стали використовувати як пасажирські та прогульно-екскурсійні теплоходи, наприклад, теплохід на підводних крилах «Ракета».

У 50-х роках ХХ століття службовець компанії Ford Motors Боб Діккенс запропонував ідею морських круїзів. Ним передбачалося улаштування на круїзних судах казино, кіноконцертних залів, ресторанів, барів, басейнів, соляріїв, тренажерних залів, кортів та інших місць розваг круїзерів.

В даний час налічується більше сотні круїзних компаній, багато з них стали учасниками професійної міжнародної асоціації Cruise Line International Association (CLIA). Асоціація об'єднує більше 30 турфірм, що спеціалізуються на продажі круїзів, і більше 20000 турагентств з продажу круїзних поїздок. Її завдання – координація круїзного бізнесу в міжнародному плані.

В світі найбільш відомими організаторами круїзів є «Carnival Cruise Lines», «Celebrate Cruises», «Royal Caribbean International», «Princess Cruises», «Costa Cruises», «Norwegian Cruise Lines».

У СРСР початок проведення морських круїзів відноситься до 1957 року: Всесоюзне акціонерне товариство (ВАО) «Інтурист» на орендованих пасажирських судах «Перемога» і «Грузія» організувало круїз з Одеси в Ленінград навколо Європи, а на теплоході «Петро Великий» – круїз по Чорному морю для туристів з країн Східної Європи.



Рисунок 8 – Види перевезень туристів водним транспортом

В обслуговуванні туристів на водних маршрутах залучаються комерційні пасажирські судна річкового і морського транспорту: теплоходи, пороми, яхти, катери.

Ступінь участі річкових суден в обслуговуванні туристів різна:

- теплоходи беруть участь в круїзах, в перевезенні в містах і на ближніх приміських маршрутах і задіюються на місцевих або регіональних лініях екскурсійного обслуговування;
- заболоченою місцевістю, по воді і по льоду туристів переміщують судна на повітряній подушці;
- яхти беруть участь у річкових переходах невеликих груп туристів;
- катери використовуються для місцевих переміщень, але можуть використовуватися і на маршрутах річкових круїзів незначної протяжності, і туроператору важливо знати їх класифікаційні ознаки.

Конструктивні параметри катерів дозволяють брати на борт невеликі групи туристів.

Розрізняють катери за такими ознаками:

- а) кильові і плоскодонні катери, з реданом (уступами) і без них;
- б) довжина корпусу до 40 м, ширина – до 7 м, а швидкість переміщення може коливатися від 3 до 70 вузлів;

в) принцип руху – *водотоннажні* (рос. – водоизмещающие: судна, для яких вся, або більша частина сили підтримання створюється за рахунок виштовхувальної сили води (*Архімедових сил*)), *глісери* (ковзають поверхнею води), на *повітряній подушці*, на *підводних крилах* і *екраноплани* (пересуваються над водною поверхнею);

г) тип двигунів – парові, моторні, газотурбінні;

д) тип двигунів – з гребними гвинтами, з повітряними гвинтами і водометами.

Судна річкового флоту перевозять туристів водними шляхами всередині території держави: річками, озерами, великими водосховищами, каналами, шлюзами.

Круїзний морський транспорт здійснює:

- міжнародні плавання – це переміщення туристів за межі і з-за меж країни;

- далекі плавання здійснюються як рейси між портами однієї країни з виходом морських суден у відкрите море;

- каботажні рейси виконуються вздовж узбережжя між морськими портами країни без виходу у відкрите море.

Судна морського транспорту, що виконують круїзні плавання, відповідно до класифікації судів «Berlitz Guide to Cruising », включають:

- лайнери високою пасажиромісткості, теплоходи і дизель-електроходи;

- самохідні пороми;

- судна на підводних крилах;

- яхти – крейсерські і гоночні.

Для регулярних перевезень пасажирів на окремих ділянках водного басейну створюється лінійна форма організації пасажирських повідомлень. Залежно від форми повідомлення виділяють:

- внутрішньоміські лінії пасажирських перевезень;

- переправні лінії між пристанями протилежних берегів;

- місцеві лінії протяжністю до 400 км; судна місцевих ліній приписуються до портів (пристаней);

- транзитні лінії протяжністю більше 400 км; судна транзитних ліній приписуються до пароплавства.

Пасажирські лінії в залежності від характеру перевезень і умов обслуговування поділяються на:

- транспортні – забезпечують перевезення між окремими пристанями за заздалегідь опублікованими розкладами руху суден;

- туристські – забезпечують групові перевезення туристів за спеціально розробленому (ексклюзивному) маршруту і розкладом руху тривалістю рейсооборота більше 24 годин;

- екскурсійні лінії – забезпечують перевезення на маршрутах руху тривалістю менше 24 годин. Вони призначені для масових перевезень на

відпочинок з перебуванням в природних рекреаційних зонах або з метою відвідання та ознайомлення з культурно-історичними пам'ятками.

Туристські лінії тривалістю більше 24 годин припускають ночівлю туристів в каютах суден, що відображається на вимогах до їх устаткування.

Круїзні судна без урахування рубки і трюму за числом палуб діляться на двох-, трьох- і чотирьопалубних; верхні палуби на них називають «сонячними» через розташування там солярію. За видами плавань вони діляться на судна:

- необмеженого плавання. До цього класу належать середньо- і великотоннажні судна з міцним корпусом і високими морехідними якостями, а їх технічне оснащення забезпечує безпеку плавання в будь-яких умовах;
- малотонажні судна обмеженого плавання в полегшених навігаційних умовах і в межах одного моря;
- прибережного або рейдового плавання, звичайно в межах акваторії;
- змішаного плавання «річка-море».

У річковому круїзі на проходиму судном відстань чинять вплив:

- конфігурація русла і його берегової лінії;
- глибини фарватеру і інші умови безпечного плавання;
- гідрологічні, гідрометеорологічні та інші фізичні умови у водному і в повітряному середовищах.

Маршрути морських круїзів проходять через відкрите море (океан) з одного порту в інший і залежно від місць плавання поділяються на:

- регіональні – утворені в певних географічних регіонах;
- міжнародні океанічні – пролягають між портами держав, розташованих на різних континентах;
- каботажні – пролягають між портами даної держави.

Залежно від конфігурації маршруту морського круїзу розрізняють:

- кільцеві; круїз виконується в певному басейні і передбачає захід у порти різних країн і приморських курортів;
- маршрути open jaw; виконуються, як правило, навколо материка або окремих його географічних районів, і плавання закінчується не в порту відходу судна, тобто перехід судна здійснюється тільки в один кінець;
- короточасні або «маршрути в нікуди»; їх тривалість становить 2-3 дні, а виходи в море виконуються з певною метою;
- прибережні морські екскурсії та прогулянкові рейси;
- протяжні і тривалі маршрути, в тому числі і кругосвітні плавання тривалістю до півроку.

У ціну круїзу на лайнері з відвідуванням основних визначних пам'яток за маршрутом можуть включатися:

- а) проживання в каюті вибраної категорії, цілодобове обслуговування стюардами;
- б) російськомовний супроводжуючий на борту лайнера;

в) цілодобове харчування на борту лайнера в основних ресторанах судна з обслуговуванням за меню, в 24-годинному ресторані системи «шведський стіл», в інших тематичних ресторанах;

г) «капітанський прийом», всі розважальні програми на борту лайнера (шоу, дискотеки, кабаре, бальний зал та ін.);

д) користування палубним інвентарем, басейнами, рушниками та лежачками біля басейнів;

е) користування тренажерним залом, джакузі і саунами на борту;

ж) цілодобово доставка їжі, чаю та кави в займану круїзером каюту;

з) портові збори і, можливо, паливна надбавка і чайові.

При бронюванні вноситься депозит в залежності від термінів до початку круїзу:

а) якщо бронювання проводиться більш ніж за 80 днів до початку круїзу, розмір депозиту зазвичай становить 30% від вартості круїзу;

б) при бронюванні круїзу менш ніж за 80 днів до його початку вноситься повна вартість.

При ануляції круїзу з ініціативи потенційного круїзера передбачаються штрафи, які в різних круїзних компаніях світу різні, але в загальному випадку складуть:

- 5% від вартості круїзу, якщо ануляція здійснюється більш ніж за 80 днів до початку круїзу;

- у розмірі внесеного депозиту, якщо ануляція здійснена за 79-50 днів;

- 75% від вартості круїзу, якщо відмова від круїзу заявлений за 49-20 днів;

- 100% від вартості круїзу у разі, якщо заява про відмову від круїзу надійшла менш ніж за 13 днів або при неявці на корабель.

Зміна прізвища будь-якого пасажера в каюті прирівнюється до ануляції каюти.

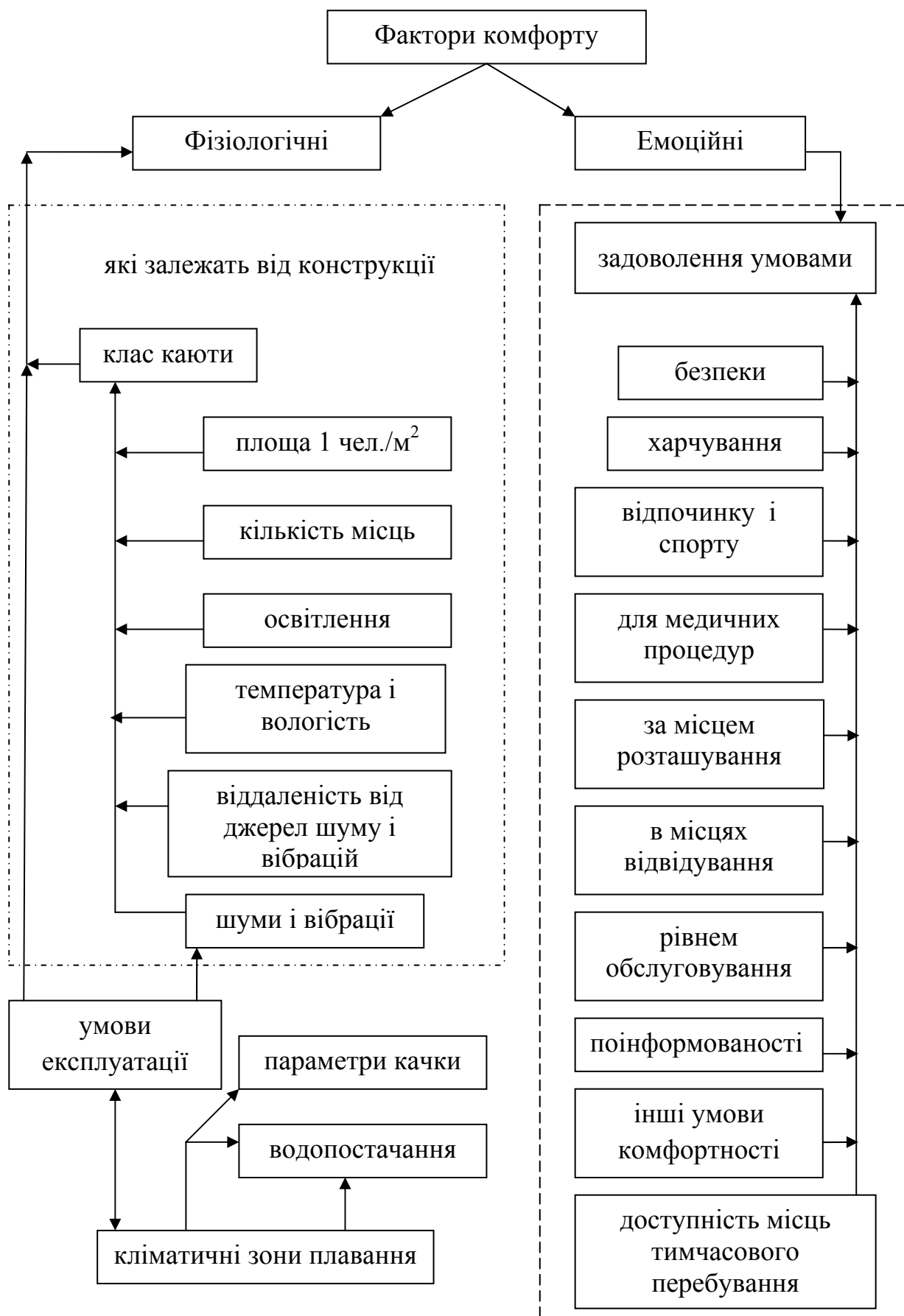


Рисунок 9 – Складові комфорту пасажирського судна

ЛЕКЦІЯ 10

Автотранспортне обслуговування туристів і організація перевезень автотранспортом

У 1830 році на вулицях Лондона для перевезення невеликих груп людей з'явилися омнібуси з механічною тягою: кінну тягу замінив паровий двигун.

У 1890 році на вулицях Парижа і Нью-Йорка з'явилися перші автобуси, а до 1915 року автобус в багатьох країнах світу став доступним міським транспортом.

У 1972 році була відкрита найперша міжнародна туристська лінія за маршрутом Лондон – Дублін – Голуей.

1 березня 1973 року була прийнята «Конвенція про договір міжнародного автомобільного перевезення» (Женева), яка була розроблена Комітетом з транспорту Європейської Комісії ООН. Конвенція покликана на основі особливих вимог регулювати пасажирські автомобільні перевезення шляхом спрощення договорів на перевезення пасажирів і багажу між сторонами.

26 травня 1982 року в Дубліні (Ірландія) прийнята Європейська угода про нерегулярні міжнародні перевезення пасажирів автобусами (АСОР).

У 1984 році Конвенція міністрів транспорту країн Європи виділила три види автобусного туризму:

- поїздки на рейсових автобусах;
- поїздки на автобусах, що здійснюють рейси до об'єктів туристського інтересу і до місць рекреації. У цю окрему групу виділилися:
 - а) багатоденні поїздки по програмах внутрішніх турів по великій території регіону або ряду регіонів;
 - б) поїздки протягом дня з різними цілями (денні екскурсії, трансфер, названий тоді човниковим обслуговуванням аеропортів і т.д.);
- спеціальні (чартерні) рейси.

У зв'язку із загостренням конкуренції між залізничними і автобусними компаніями в країнах Європи в 1986 році була створена асоціація з 35 європейських автобусних перевізників – Рада «Євролінії» (Eurolines).

Гаазька декларація по туризму (1989р.) спростила міжнародні автобусні перевезення.

24 квітня 1995р. Європейське Економічне Співтовариство прийняло Конвенцію з роботи екіпажів транспортних засобів, відповідно до якої до міжнародних перевезень допускаються автотранспортні засоби з числом місць більше 8.

Транспортні засоби, що беруть участь в міжнародних перевезеннях, у тому числі українські, для об'єктивного контролю та обліку часу роботи водія і автобуса, повинні бути обладнані бортовими **тахографами** автоматично безперервно реєструючими поточний час, пройдений шлях, швидкість руху по трасі. З метою контролю режиму праці та відпочинку записи проводяться на іменних для кожного водія діаграмних дисках (тахограми) і фіксують повну картину всього робочого дня водія автобуса.

У транспортних турах по Європі діє нове правило перевезення туристів: під час руху автобуса пасажирів в салоні повинні бути пристебнуті ременями безпеки. Причому, ременями безпеки обладнуються або всі крісла в автобусі, або крісла перших рядів салону. Діють і деякі інші правила, наприклад, не можна відсувати крісло до центру салону (у Франції), заборонено вивішування пакетів ручної поклажі в проходах (на території Німеччини) та інші.

Організація турперевезень в країнах-учасниках СНД регулюється постановою Міжпарламентської асамблеї держав-учасниць СНД «Про основні засади співпраці держав-учасниць СНД в галузі туризму» від 29 жовтня 1994 року та іншими актами.

Автобуси відносять до зручних, але непередбачуваних видів переміщення туристів по маршруту. Це:

- невизначеність часу проходження прикордонних і митних пунктів;
- різкі зміни кліматичних умов, що ускладнюють керування автобусом, зокрема, туман, дощ, снігопад, ожеледиця.

Автобусні тури відносять до пасивних способів зміни туристами місцезнаходження. Автобусами зазвичай здійснюють всі заявлені в програмі туру переїзди:

- трансферні перевезення по прибуттю туристів в туристський центр або при їх вибутті в місця постійного проживання;
- переїзди туристів в туристські центри з метою огляду, відпочинку, розваг, участі або відвідування змагань та ін.;
- використання транспорту з екскурсійними цілями в місцях, віддалених від туристських центрів на значну відстань;
- переміщення туристів в туристські центри і між прилеглими до них місцями туристського інтересу на громадському або орендованому транспорті.

При класифікації автобусів за категоріями, крім таких їх технічних характеристик, як потужність двигуна, конструкція гальмівної системи і амортизації, враховується наявність наступного обладнання:

- а) вид вентиляції – примусово-приточна або кондиціонування;
- б) спосіб обігріву – з автоматичним регулюванням або без регулювання;
- в) вікна з антитуманним покриттям, з вакуумним прошарком, що запобігає запотівання або обмерзання вікон при перепадах температур, наявність сонцезахисту.

Засоби автотранспорту, що використовуються для переміщення від терміналів прибуття (до терміналів вибуття) туристів відносяться до евакуаційних трансферних засобів (ЕТЗ), а транспортні засоби для переїзду між пунктами маршрутно-колійними транспортними засобами (МкТЗ).

Транспортний засіб по параметру «місткості» більше 8 місць (крім сидіння водія) відносять до мікроавтобусів.

У класифікації машин автобусного парку по місткості салону розрізняють:

- автобуси особливо малої місткості з кількістю місць на 10-13 людей. Це мікроавтобуси сімейства «Газель» (ГАЗ-322132 і ГАЗ-32213), «УАЗ», «РАФ» та ін.

- малої місткості, на 21-26 місць (автобуси КАВЗ, ПАЗ та ін.);
- середньої місткості, на 32-34 місця (автобуси ЛАЗ, Марза, Mercedes-Benz та ін.);
- високою місткості розраховані на 40-45 чоловік (марки ЛАЗ, ЛіАЗ, «Ікарус» та ін.);
- особливо високої місткості з кількістю місць від 50 до 80 (марок Skania, Mercedes, Bova, ДАГ, MAN, Neoplan та ін.).

При класифікації автобусів за категоріями, крім таких їх технічних характеристик, як потужність двигуна, конструкція гальмівної системи і амортизації, враховується наявність наступного обладнання:

- а) вид вентиляції – примусово-припливна або кондиціонування;
- б) спосіб обігріву – з автоматичним регулюванням або без регулювання;
- в) вікна з антитуманним покриттям, з вакуумним прошарком, що запобігає запотіванню або обмерзанню вікон при перепадах температур, наявність сонцезахисту.
- г) освітлення – загальне і індивідуальне;
- д) радіозв'язок, супутниковий зв'язок, відео-, аудіотрансляції (гучномовець, мікрофон, магнітола, відеоманітофон, 2-3 або 4 кольорових рідкокристалічних монітора на салон);
- е) побутові зручності – холодильник, термонагрівач для напоїв, підставки для склянок, складні столики, пристрої збору відходів і біотуалет;
- ж) пристосування для огляду пасажирського салону місце для гіда (екскурсовода) з окремою лампою освітлення і держателем паперів та інших документів.

Багажне відділення туристських автобусів обладнується освітленням і його ємність становить 0,15м / люд. Автобус туристського класу повинен відповідати габаритним обмеженням руху по трасі маршруту і швидкості переміщення по ній. Крім перерахованих вище облаштувань салону, є окремі відмінності в його обладнанні і у автобусів вищого класу:

- «три зірки» і вище-кожне крісло повинно мати два складних підлокітника;
- «чотири зірки» і «п'ять зірок» – обов'язкова наявність окремого місця для гіда (екскурсовода);
- «п'ять зірок» – наявність гардеробу, кухні з грилем і мікрохвильовою піччю, дозатора гарячих і прохолодних напоїв, термошафи для раніше приготованих страв; крісла з відкидною спинкою і з регулюванням по висоті підголівника та коригуванням підтримки попереку; невеликих рідкокристалічних дисплеїв між рядами або центрального інформаційного табло для відображення відомостей про пройдений відстані, часу в дорозі, температурі зовнішнього повітря, про назву найближчого пункту зупинки та відпочинку.

Рівень шуму в салонах автобусів туристського класу на швидкості 100 км/год не повинен перевищувати 74-76 дБ.

У випадках оренди у вітчизняних або зарубіжних власників транспортних засобів турфірма орієнтується на референції (лат. Referne – повідомляє), оформлені у вигляді довідки про обсяг і якість обслуговування. Виходячи з того, що в автобусному турі технічний засіб є пересувним засобом середовища перебування для туроператора важливо, щоб референції власників автобусів описували:

- наявність права (Ліцензій) на внутрішні та міжнародні перевезення та сертифікатів відповідності;
- наявність у транспортного засобу контрольного документа поїздки (комплекту листів з номером) для виконання нерегулярних міжнародних автобусних пасажирських перевезень;
- місткість транспортного засобу, рік виготовлення, пробіг з початку його експлуатації;
- рівень комфорту і ступінь зручності розміщення пасажирів в салоні автобуса (ширина крісел і регулювання їх положення, підставки для ніг, загальне і індивідуальне освітлення);
- тип і розміри вікон у салоні автобуса (звичайні, широкі, панорамні, тоновані і ін.);
- системи підтримки мікроклімату в салоні (вид вентиляції, кондиціонування та можливості регулювання);
- системи аудіо- та відеотрансляції, оповіщення знаходяться в салоні туристів;
- наявність побутових приладів (для охолодження та підігріву), біотуалету;
- місткості багажного відділення.

Важливими для вибору автобусів класу «люкс» є такі відомості:

- про обладнання для переговорів, столи з мікрофонами;
- наявність факсу, відеосистеми (VHS), діaproекторів або епідіаскопа;
- наявність обладнаного і укомплектованого напоями та закусками буфета.

Щодо власне маршруту автобусного туру або маршруту екскурсійного обслуговування референції повинні описувати наступне:

- відмінності дорожніх знаків та інформаційних покажчиків за кордоном від національних, за розмірами, формою, написам і символами;
- признаються чи на транзитній території водійські посвідчення, складені на національній мові їх власників (одній з національних мов), або вони повинні супроводжуватися нотаріально завіреним перекладом.

Для планування одноденних екскурсійних поїздок туристів на невеликі відстані турфірмі також будуть потрібні референції. Референції туристського або екскурсійного маршруту, виконуваного сторонньою організацією, повинні описувати:

- тип виконуваного маршруту – лінійний, радіальний, кільцевий;
- карта-схема маршрутів з прив'язкою до населених пунктів або мережі вулиць;

- карту швидкостей із зазначенням потенційно небезпечних учасників на трасі;

- місця зупинок або ночівель;

- дислокація пунктів технічної допомоги: СТО, АЗС, харчування, медичної допомоги, розташування постів ДАІ, дорожньо-експлуатаційних служб;

- тривалість туру в годинах або в календарних днях;

- стан дорожнього покриття та інші відомості.

Договором на обслуговування екскурсії має передбачатися:

- своєчасна подача замовлених транспортних засобів (мікроавтобусів, автобусів, легкових автомобілів) до місця висадки туристів з автобуса, який прибув після нічного переїзду, або до готелю, в якому на нічний відпочинок розмістилися туристи, їх доставку до місць огляду (показу, перебування) і повернення туристів в кінці екскурсії до ПТЗ (подача транспортних засобів) або в інше обумовлене заздалегідь місце;

- безпеку перевезення;

- необхідну зручність і якість обслуговування в салоні по шляху проходження.

У договорі час оренди автобуса обчислюється від моменту виходу його з гаража і до моменту повернення в гараж за вирахуванням часу відпочинку водія, що повинно обумовлюватись при оформленні замовлення. Час на пробіг автобуса з гаража до пункту подачі і час пробігу від місця закінчення обслуговування туристів в гараж визначаються з розрахунку середньотехнічної швидкості 20 км / год.

У договорі та додатках до нього повинні відображатися і вимоги туроператора:

- до обладнання салону аудіозасобами (мікрофон, радіотрансляція) і, можливо, відеозасобами та засобами зв'язку;

- санітарний стан салону автобуса;

- обмеження (заборони) руху автобуса в нічний час доби;

- наявності в салоні:

а) засобів першої медичної допомоги (аптечки);

б) працездатних пристроїв опалення, вентиляції та кондиціонування повітря;

в) запаси питної води, чистих чохлів, підголівників, фіранок.

У договорі перераховуються вимоги до мікроклімату в салоні на основі положень стандартів і санітарно-гігієнічних умов, зокрема:

- мікроклімат у всіх інтервалах зовнішніх температур повинні знаходитися в межах $+ 22 \pm 24^{\circ} \text{C}$ при повітрообміні $0,15 \text{ м}^3$;

- рівень шуму у всіх частинах салону не повинен перевищувати 72 дБ, а в районі силового агрегату – 74 дБ;

- рівень інфразвуку в будь-якій точці салону допускається не більше 96 дБ.

Туроператор від обслуговуючої організації має отримати відомості:

- про тип маршруту руху до місця екскурсії (гірський, рівнинний);

- розташування по маршруту пунктів життєзабезпечення (пунктів швидкої допомоги, постів ДАІ, дорожньо-експлуатаційних служб СТО, АЗС та ін.);

- тривалості переїзду по маршруту (в годинах);
- стану дорожнього покриття в цілому і на момент перевезення туристів та ін.

Якщо даний маршрут організацією був раніше освоєний або проводилась пробна обкатка маршруту без пасажирів, то в кабіні водія автобуса повинні бути:

- ескізно побудована модель або карта маршруту перевезення туристів;
- карта швидкостей на маршруті;
- схема забезпечення заходів безпеки на маршруті та її узгодження з відповідними службами підприємства, регіону і поліцією.

Однак для забезпечення безпеки переміщення туристів по кожній ділянці маршруту співробітником туроператора слід самим ознайомитися з умовами дорожнього руху та виробити рекомендації для керівника тургрупи.

Для виконання зарубіжних поїздок водій повинен мати свідоцтво про реєстрацію автобуса, який видається відповідними органами держави. У свідоцтві міститься наступна інформація:

- а) реєстраційний (порядковий номер);
- б) марка транспортного засобу;
- в) рік випуску (або дата реєстрації);
- г) порядковий номер шасі (заводський або серійний номер заводу-виробника);
- д) власник автобуса та адреса власника;
- е) найменування організації, що видала реєстраційне свідоцтво.

Керувати автобусом можуть ті особи, які мають посвідчення водія відповідної категорії, а на міжнародному маршруті керувати автобусом можуть водії, які мають безперервний стаж роботи не менше трьох років. Для допуску водія до керування автобусом в транспортній організації повинно бути:

а) організовано обов'язкове проходження попередньої стажування на маршрутах за програмами турів. Тривалість, обсяг і зміст стажування водіїв автобусів встановлюються залежно від їх загальної водійського стажу, стажу роботи на автобусі, категорії і складності турмаршруту;

б) регулярне проходження передрейсового та післярейсового медичного контролю;

в) дотримання вимог положення про робочий час і час відпочинку водія, інших документів, що регламентують режим праці та відпочинку водіїв;

г) проведення обов'язкового передрейсового інструктажу, забезпечення водія схемою маршруту із зазначенням небезпечних ділянок, пунктів медичної допомоги, лікарень, телефонів підприємств, де водіям може бути надана технічна допомога.

Турфірма при укладенні договору оренди автобуса може ознайомитися з документами, в яких визначається порядок проведення та зміст:

- стажування водіїв автобусів на самих різних турмаршрутах (рівнинних, гірських, міжнародних);
- занять з підвищення професійної майстерності водіїв автобусів;
- передрейсових та післярейсових медичних оглядів водіїв;
- лінійного контролю дорожньої інспекцією на маршрутах.

Водії, які здійснюють управління автобусом на міжнародному турмаршруті, повинні відповідати таким вимогам «Європейської Угоди, що стосується роботи екіпажів транспортних засобів, які виконують міжнародні автомобільні перевезення»:

- вік водія не молодше 21 року;
- стаж роботи і професійна придатність відповідають висунутим вимогам;
- транспортним підприємствам для підвищення безпеки дорожнього руху передбачається наступний режим праці та відпочинку в рейсі:

а) водій не повинен керувати автобусом більше 9 годин на добу (двічі протягом тижня ця норма може бути збільшена до 10 годин);

б) після безперервного керування автобусом впродовж 4,5 годин у водія має бути перерва тривалістю 45 хвилин або невеликі перерви по 15 хвилин, розподілені протягом безперервного керування машиною;

в) час щоденного відпочинку водія має становити не менше 11 годин;

г) час безперервного відпочинку одного з водіїв має становити не менше 8 годин у разі обслуговування даного автобуса за маршрутом туру двома водіями;

д) наявність у водія автобуса страхового поліса «Зелена карта» (Green Card), що підтверджує факт страхування відповідальності власника автотранспортного засобу за шкоду, завдану третім особам. Цей поліс надає водієві право в'їжджати на територію будь-якої країни, що визнає систему «Зеленої карти». Поліс необхідно пред'являти при перетині кордону практично у всіх країнах. Страховий сертифікат оформляється на термін від 15 днів до 1 року.

Бланк сертифіката заповнюється латинськими літерами і містить таку інформацію:

- термін дії страхування (початок і кінець);
- реєстраційний номер і марка автобуса;
- тип транспортного засобу («Е» -автобуса);
- найменування та адресу страховальника або особи, яка використовує автобус;
- дата видачі страхового поліса.

Якщо ж «Зелена карта» відсутня, водій набуває національні поліси страхування цивільної відповідальності на в'їзд в кожену країну, розташовану за маршрутом прямування (що набагато дорожче). На величину вартості «Зеленої карти» впливають категорії автобуса і термін її дії.

Супроводжуючий під час руху автобуса (в т.ч. і при переїздах у нічний час) встановлює тривалість санітарних зупинок (15-20 хв. через кожні 3-4 години), зупинки для прийому їжі (40-60 хв. на обід, а в деяких випадках і на обід, і на вечерю).

ЗМ 1.3 ТУРИСТСЬКІ ФОРМАЛЬНОСТІ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ І УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОДОРОЖЕЙ

ЛЕКЦІЯ 11

Види і сутність туристських формальностей та умови їх виконання

В процесі подорожі турист стикається з різного роду формальностями, виконання яких є обов'язковою умовою при перетині ним державного кордону. Туристські формальності – обов'язкові з точки зору законності та встановленого порядку дії з оформлення та вдосконалення туристської подорожі, а також процедури, пов'язані з перетином кордону. Формальності в сфері туризму підрозділяються на паспортно-візові, митні, санітарні або медичні правила, валютний контроль і порядок обміну валюти, правила перебування та пересування в країні, імміграційні правила та інші процедури.

Міжнародне співробітництво і діяльність різних міжнародних організацій у сфері туризму йде шляхом спрощення подібних формальностей, спрямованого на ліквідацію перешкод на шляху розвитку подорожей та міжнародного туризму.

Спрощення туристських формальностей стало об'єктом цілого ряду міжнародних угод і договорів. До них можна віднести:

- Чиказьку конвенцію Міжнародної організації цивільної авіації 1944 р. (ІКАО);
- Міжнародні медичні правила Всесвітньої організації охорони здоров'я 1951 р. (ВООЗ);
- Конвенцію по сприянню міжнародному морському транспорту Міжнародної морської організації 1965 р. (ІМО);
- Міжнародну конвенцію 1973 р. щодо спрощення та гармонізації (погодженням) митних процедур (конвенція Кіото);
- Заключний акт погодження з безпеки і співробітництва в Європі 1975 р.;
- Рішення-рекомендація Ради ОЕСР з міжнародної політики в області туризму 1985 р.;
- Єдиний європейський акт Європейських співтовариств 1987 р.;
- Гаазьку декларацію Міжпарламентської конференції з туризму 1989 р.;
- Конвенцію про застосування шенгенських угод 1985 р.

Світова організація торгівлі (СОТ), надаючи особливого значення спрощенню туристських формальностей, розробила і прийняла відповідний пакет рекомендацій в частині:

- паспортних формальностей:

децентралізація паспортних служб; скорочення термінів і спрощення процедури оформлення закордонних паспортів, введення розумного збору, встановлення терміну дії паспорта не менше 5 років з необмеженим числом поїздок, зберігання закордонного паспорта у власника без права конфіскації; приведення паспортів відповідно до стандартів ІКАО, що дозволяють здійснювати перевірку за допомогою комп'ютерних систем;

- візових формальностей:

безвізовий в'їзд на термін до 3 місяців; поширення дії візи терміном на 12 місяців на один або кілька в'їздів у всі пункти і по всіх маршрутах, відкритим для туристів, з використанням будь-якого виду транспорту; взаємне визнання візи низкою держав; у виняткових випадках видача дозволу на в'їзд на контрольно-пропускному пункті; встановлення єдиного консульського збору незалежно від громадянства туриста;

- валютних формальностей:

дозвіл ввезення валюти в розмірі, зазначеному в митній декларації; надання повної інформації потенційним відвідувачам і туристам про правила і поточному курсі обміну валюти; розміщення відповідної інформації в обов'язковому порядку на контрольно-пропускних пунктах в'їзду; забезпечення можливості зворотного обміну валюти при виїзді з країни перебування; обмін валюти, що ввозиться тільки на добровільній основі; надання туристам права мати при виїзді достатні суми в національних грошових одиницях для зворотної поїздки по своїй країні;

- митних формальностей:

обкладання туристів податками, зборами, митами при в'їзді-виїзді, крім митних зборів і податків на додану вартість з окремих видів товарів і певному з кількістю; включення деяких податків і зборів на утримання і оновлення туристських об'єктів в структуру непрямого оподаткування, у вартість квитків, путівок, турів, замість прямого збору валюти з відвідувачів;

- медичних формальностей і надання медичної допомоги туристам:

розширення співробітництва національних туристських адміністрацій з органами охорони здоров'я в справі надання вичерпної туристської інформації медичного характеру всім зацікавленим особам; висновок багатосторонніх державних договорів з медичного страхування та надання медичної допомоги туристам; надання невідкладної медичної допомоги всім без винятку туристам; у разі захворювань у гострій формі або смерті, негайне сповіщення консульства і родичів; перевезення тіла на батьківщину або його поховання; швидке оформлення необхідних документів.

Ці рекомендації виходять з основоположних принципів спрощення туристських формальностей, що знайшли відображення у Гаазькій декларації по туризму.

Туристські формальності включають в себе ряд вимог і правил, пропонованих до порядку в'їзду і перебування іноземних туристів на території держав. Таким чином, встановлення і визначення рамок їх дії є виключним правом цих держав.

При розробці туристської політики важливим елементом є показник доходів від туризму, найчастіше визначається за кількістю надходжень від підприємств даної інфраструктури і витрат. Слід мати на увазі, що складність, передбачувана туристськими формальностями, може суттєво вплинути на зниження як перших, так і других показників. Складні паспортно-візові формальності і процедури оформлення переміщення іноземних громадян за

національною територією ведуть до зниження туристських потоків, а також до обмеження доступу іноземців до різних пам'яток держави, що, в свою чергу, знижує доходи туристських підприємств і обмежує витрати іноземців під час їх перебування в даній країні.

Туристські формальності є одним з факторів зовнішнього середовища, які враховуються туристським підприємством при організації поїздок в зарубіжні країни. Організуючи тури в ту чи іншу країну, слід з'ясувати порядок і необхідні процедури для забезпечення в'їзду та перебування в ній туристів, а також вживати всі дії, що забезпечують виконання цих процедур мандрівниками.

Слід пам'ятати, що туристське підприємство зобов'язане інформувати учасників подорожей і потенційних покупців про формальності, пов'язані з в'їздом, виїздом і перебуванням в країні призначення. Турист, який відправляється в країну, повинен знати наступне: які речі і в якій кількості підлягають безмитному переміщенню через кордон; що заборонено до вивозу в країні, куди він їде; що підлягає обкладенню митними зборами; який порядок обміну валюти; чи має місце обов'язковий мінімум валютних коштів з розрахунку на день проживання.

Крім того, туристська компанія повинна вжити всіх заходів до того, щоб забезпечити клієнтів належним чином оформленою документацією, туристським ваучером, путівкою, медичною страховкою, проїзними документами.

ЛЕКЦІЯ 12

Паспортно-візові формальності

Паспортна система зародилася ще в XV ст., а першість у її винаході належить Німеччині. Потрібно було якимось чином відокремити чесних мандрівників, торговців і ремісників від величезного числа бродяг, розбійників і жебраків, поневіряючися Європою. З цією метою були введені особливі документи, що засвідчували особу. Пізніше такі документи стали називатися паспортами.

Важливе значення для розуміння сучасних інтеграційних проблем світових паспортних систем має той факт, що в більшості розвинених країн давно дійшли висновку – паспортна система в традиційному, історичному її розумінні вступає в протиріччя з основними правами і свободами особистості.

У практиці міжнародного права процес підтвердження особи за відсутності паспорта називається легітимацією.

У США і країнах ЄС останнім часом вводиться нова форма посвідчення особи – електронний паспорт. На вигляд електронний паспорт буде схожий на кредитну картку, на яку наносяться установчі дані власника: громадянство, фотографія у вигляді кольорової голограми, місце проживання, відбитки пальців, райдужна оболонка очей, теплотерія особи та ін.

Існує кілька видів паспортів, зізнаються в міжнародній практиці офіційними документами, що засвідчують особистість:

- **паспорт почесного консула;**
- **паспорт Ватикану;**
- **паспорт римського католицького Ордену лицарів Мальти;**
- **камуфляжний паспорт.**

У Київській Русі спроби встановлення контролю над пересуванням корінного населення та іноземців за допомогою їхньої реєстрації шляхом видачі паспортів та інших документів, що ідентифікують особу, відзначаються з XIII ст. Тоді в Новгородських літописах вперше стали згадуватися проїзні грамоти.

Основні принципи паспортної системи в Російській імперії були встановлені ще на початку XVIII ст. У 1724 р. Імператорським указом для контролю над пересуванням селян були введені прогудувальні і пропускні листи.

У другій половині XVIII ст. контроль над дотриманням паспортного режиму цілком переходить до поліції. З 1803 р. замість прогудувальних і пропускних листів для купців, міщан і селян вводяться друковані паспорти.

З 1809 року в Санкт-Петербурзі у складі міської поліції засновуються адресні контори. Всі особи, які працюють за наймом в столиці, зобов'язані були зареєструватися в адресному конторі і отримати там адресний квиток.

У 1884 р. було прийнято «Положення про види на проживання», в якому паспорт визнавався як документ необов'язковий. Від тепер жителям Російської імперії він був потрібен тільки у разі поїздки за кордон, а також для виїзду людини далі ніж за 50 верст і довше ніж на 6 місяців.

Закордонні паспорти видавалися виключно важливим персонам і представляли собою подобу рекомендаційних листів однієї держави іншому.

З 1 січня 1895 р. у відповідності до «Положення про види на проживання» почалася видача нових за формою документів. Дане Положення мало яскраво виражений становий характер: безстрокові паспорти були встановлені лише для осіб привілейованих станів, міщани та селяни користувалися паспортами, термін дії яких не перевищував 3 років.

Зокрема, після Жовтневої революції, був виданий декрет ВЦВК і РНК «Про знищення станів і цивільних чинів» від 11 листопада 1917 р., встановлено єдине загальне громадянство Російської республіки і скасований дореволюційний інститут паспортної системи. Однак згодом перед радянською державою гостро постало завдання загальної трудової повинності і виникла необхідність закріплення населення за місцем проживання та введення контролю над пересуванням громадян.

ВЦВК прийняла декрет «Про введення трудових книжок у містах Москві та Петрограді» 5 червня 1919 р., згідно з яким всі громадяни РРФСР, які досягли 16-річного віку, були зобов'язані мати трудові книжки, службовці-посвідчення особи на території республіки.

Важливим правовим актом став декрет РНК РРФСР «Про виїзд за кордон громадян РРФСР і іноземців» від 20 травня 1922 р., який встановив різний

порядок отримання дозволів на виїзд за кордон для громадян РРФСР і іноземних громадян.

27 грудня 1932 р. було підписано постанову за № 57/1917 «Про встановлення єдиної паспортної системи по Союзу РСР та обов'язкової прописки паспортів».

Таким чином, була створена єдина державна паспортна система. Паспортна система-сукупність врегульованих правом суспільних відносин, що виникають переважно між органами внутрішніх справ і громадянами у зв'язку з видачею громадянам паспортів (посвідок на проживання) і реєстраційним урахуванням громадян за місцем проживання та місцем перебування.

Головними суб'єктами цих правовідносин є громадяни і органи внутрішніх справ. Але певну участь в них беруть військкомати, органи РАГСу, медичне установи, а так само житлово-комунальні та інші організації, що займаються реєстраційним урахуванням громадян.

В Україні існують:

- дипломатичний паспорт;
- службовий паспорт;
- паспорт моряка (посвідчення особи моряка);
- загальногромадянський паспорт та іноземні паспорти.

Віза – відповідна відмітка (штамп, марка, вклейка і т.д.) в паспорті чи іншому документі іноземного громадянина, вироблена офіційними (консульськими) властями держави, до якої він слідує, що дає право його власнику на тимчасовий в'їзд на територію цієї країни.

Юридична енциклопедія визначає слово «віза» як дозвіл на в'їзд на територію відповідної держави, на виїзд з цієї території або на проїзд через неї.

Необхідно пам'ятати про те, що хоча віза і являє собою основний документ для відвідування іншої країни, але вона не гарантує, що закордонна поїздка обов'язково відбудеться. Віза лише дає підтвердження того, що паспорт туриста зареєстрований в консульській установі держави, яка належить відвідати. Остаточне рішення про в'їзд може бути прийнято лише відповідними імміграційними (прикордонними, поліцейськими) владою на кордоні даної держави.

Віза, будучи офіційною відміткою в паспорті про дозвіл на виїзд з даної держави, в'їзд або проїзд через нього, підрозділяється відповідно на три види: виїзна, в'їзна, транзитна.

За своїми функціями віза може бути:

- 1) одноразова, тобто надана на одноразовий в'їзд в державу на певний строк у певний період часу;
- 2) багаторазова, по якій можна перетнути кордон необмежену кількість разів на обмежений період.

Існують короткострокові візи – це все візи, необхідні для поїздок, мета яких заздалегідь відома, вказана в запрошенні і вже не буде змінюватися. Як правило, ці візи дають право на один в'їзд в країну. У європейських країнах все візи такого роду позначаються «С».

Виїзна віза. Віза на відвідування країни видається на підставі візової підтримки – офіційного запрошення на відвідування іноземної держави. Для отримання виїзної візи необхідно отримати згоду приймаючої сторони від приватної особи або офіційної установи, підприємства, фірми (для ділової поїздки), або турфірми, готелю (для туристів).

Відповідно, запрошення може бути:

- службове або ділове (від іноземної організації – української організації);
- приватне (від іноземного громадянина – громадянина України);
- гостьове (від відрядженого на тривалий термін за кордон українського громадянина – своєму співвітчизнику);
- туристське (для поїздки з метою відпочинку, лікування, коротко-термінового навчання, участі у спортивних змаганнях, бізнес-семінарах і т.д.).

При заповненні бланка запрошення приймаюча сторона вказує мету відвідування, передбачуваний термін перебування, кратність (кількість) відвідувань країни. У відповідності з цими даними посольство приймає рішення про термін видається візи.

Службова / ділова віза (бізнес-віза) видається при оформленні запрошення організацією (іноземною юридичною особою) організації (візоодержувачеві) іншої держави на конкретного працівника цієї організації із зазначенням мети і термінів перебування.

Приватна / гостьова віза видається при оформленні запрошення приватною особою (громадянином іноземної держави) приватній особі (візоодержувачеві) іншої держави. Запрошення оформляється в місцевому ограні влади.

Туристська віза в т.ч. шенгенська видається на час, вказаний в турпутівці ваучері, запрошенні на участь у семінарі, спортивному заході і т.п. Туристські поїздки, як правило, обмежені певним терміном перебування, і тому багаторазові візи не видаються. Турист, який прибув в країну за такою візою, не має права займатися в даній країні оплачуваною роботою, і зобов'язаний покинути межі країни в зазначений термін.

Робоча віза надає право роботи за наймом за кордоном. Для отримання такої візи запрошуюча сторона (роботодавець) укладає контракт з майбутнім працівником, погоджує всі нюанси (умови праці, проживання, страхування) в місцевій імміграційній службі.

Отримавши дозволу влади, роботодавець висилає весь пакет документів майбутньому працівникові. Громадянин з цими документами звертається в посольство для отримання робочої візи.

Імміграційна віза надається для тривалого (більше року) або постійного проживання в країні призначення. Залежно від цілей імміграції дану візу можна розділити на наступні підгрупи:

- незалежна імміграція передбачена для людей, чиї професійні або технічні навички, а також рівень освіти дозволяють набрати прохідний бал за спеціально розробленим тесту;

- кваліфіковані фахівці, що мають родинні зв'язки в країні, проходять таке ж тестування, як і незалежні іммігранти, але в даному випадку враховується наявність родинних зв'язків;

- возз'єднання сімей не вимагає наявності певного рівня освіти або знання англійської мови, до уваги беруться лише родинні зв'язки;

- політичний притулок – отримання статусу біженця розглядається на строго індивідуальній основі і проходить через процедуру всебічного аналізу обставин, що змусили людину покинути батьківщину, а також аналіз поточної політико-економічної ситуації в країні його проживання.

Статус біженця можна отримати в тому випадку, якщо людина піддавався переслідуванням в країні свого проживання з причин расової національної, статевої приналежності, політичних переконань або з причин приналежності до певних соціальних груп.

У виняткових випадках видається **привілейована віза**, вільна від обмежень за часом перебування та пересування в країні.

Видачею віз займаються зазвичай консульські відділи посольств іноземних держав або генеральні консульства по регіональним.

Можливість видачі візи в кожній конкретній країні, у кожному конкретному випадку розглядається індивідуально. У різних посольствах – свої вимоги.

Практично у всіх країнах не можна під час поїздки переоформити візу (наприклад з туристської на студентську) або продовжити термін її дії. Для цього необхідно повернутися в Україну і знову подавати документи в посольство.

Транзитна віза. Дана віза надає візоодержувачеві право проїзду через третю країну в країну основного перебування. Зазвичай вона дається на 1-3 дні за умови вже наявної візи для в'їзду в державу, що є основною метою поїздки. Наприклад, громадянин проїздить на поїзді до Австрії проїздом через третю країну. Після отримання австрійської візи він повинен подати документи в посольство третьої країни для отримання транзитної візи. У деяких випадках транзитна віза необхідна навіть тоді, коли потрібно переїхати з одного аеропорту в інший. Транзитна віза звичайно не потрібна для пасажирів міжнародних авіа- і морських ліній, якщо вони не покидають територію аеропорту або борт судна.

Документи, необхідні для оформлення візи:

- нотаріально завірене запрошення. Часто не приймаються факсимільні документи, а потрібні оригінали запрошень. Потрібен також окремий лист з розбірливими повними даними приймаючої організації: її назву та адресу мовою країни, номери телефонів, факсів, телексів, прізвище особи, яка запросила;

- заповнені анкети. Бланки візових анкет можна отримати безпосередньо в посольстві. Візові анкети в різних країнах різні. Їх форма і зміст залежать від мети поїздки та її тривалості. Заповнення анкети проводиться російською мовою на комп'ютері, рідше ручкою (не олівцем), як правило, чорного кольору, друкованими літерами без скорочень. Всі відомості вказуються повністю, в

тому числі дата і місце народження. В анкеті також зазначаються: П.І.Б. та рік народження батьків, братів і сестер, дівоче прізвище туриста і дружина, адреса місця роботи, назва організації і займана посада, домашній і робочий телефони. Іноді потрібно вказати пункт перетину кордону, тобто пункт в'їзду (Італія, Франція);

- декілька (зазвичай 2) однакових фотографій 4x5 см, давність яких не більше 2 років, якщо не обумовлено інше. Зі зворотного боку фотографій слід написати олівцем друкованими літерами прізвище та ініціали (на вимогу – розписатися ручкою). Слід особливо звернути увагу на спосіб прикріплення фотографій до анкети (за допомогою клею, дужок, скріпок, скотча, чи «не приклеювати»), це вказано, як правило, у виносці на бланку анкети;

- копія паспорта одного з батьків, де вписані діти до 16 років, або копія окремого паспорта дитини. У ряді країн дітей вписують у візу батьків (Австралія, Австрія, Аргентина). Для дітей до 18 років при виїзді без батьків або з одним з батьків необхідна копія довіреності від батьків і довідка зі школи,

- копія військового квитка для чоловіків від 17 до 28 років;

- довідка медичного огляду туриста (ряд країн вимагають анкету медичного обстеження та на СНІД: США – при в'їзді на постійне місце проживання; Китай, Пакистан, Філіппіни – на термін більше 1 року; Лівія – до 6 міс; Іран, КНДР – понад 3 міс).

Якщо турист за професією журналіст, то може знадобитися для отримання візи спеціальна згода прес-служби посольства на його в'їзд в країну або від нього вимагатимуть розписку: «під час турпоїздки не займатимуся журналістською діяльністю».

Для туристських груп і групових ділових поїздок в ряді випадків оформляється групова віза, яка ставиться на списку туристів або ділових людей. Якщо здаються документи на групу осіб (більше 4), то до ноті чи письма прикладається список туристів (П.І.Б.). Ряд країн вимагають вказувати прізвища, імена та по батькові у французькій транскрипції, іноді в кількох примірниках. При оформленні візи через КС МЗС (консульська служба МЗС) – додатково прикладається список українською мовою.

Після того як заяви з фотографіями, прикріпленими на кожному аркуші анкети, будуть заповнені і підписані, представник групи може звернутися в консульський відділ посольства. Паспорти і заяви повинні бути подані в алфавітному порядку. Замість анкет іноді (наприклад, в Грецію) заповнюється аркуш груповий візи (згідно зразку) у 2 примірниках.

Представник повинен також представити лист від сторони, яка запрошує з докладним поясненням мети поїздки. У листі повинні бути зазначені:

- імена всіх від'їжджаючих;
- терміни їх поїздки;
- адреса та номери телефонів особи, що запрошує;
- інформація щодо фінансування поїздки.

Періодично та чи інша країна або група країн істотно посилюють режим в'їзду і вводять більш суворий порядок отримання туристських віз. Все більше

іноземних посольств вимагають одночасно з перерахованими документами пред'являти ксерокопію сторінок внутрішнього паспорта туриста (фото, дані туриста, його прописки, для чоловіків – відмітка про військовий обов'язок або приписне свідоцтво).

Іноді потрібні копія всіх сторінок внутрішнього паспорта туриста (наприклад, консульство Іспанії) і довідка з місця його роботи на фірмовому бланку підприємства з підписом посадової особи, уповноваженої видавати такі довідки, де вказується посада, розмір окладу, коло обов'язків, характеристика виконуваної роботи, а також пояснень про профіль підприємства. Іноді навіть необхідна копія свідоцтва про реєстрацію підприємства (наприклад, консульство Швеції). Непрацюючі повинні представити довідку про годувальника або довідку з біржі праці.

Для пенсіонерів потрібні додатково: копія пенсійного посвідчення, копія внутрішнього паспорта та довідка з місця роботи родича, який оплачує поїздку, або копія ошадкнижки.

Студентам потрібні додатково: копія студентського квитка або довідка з місця навчання, копія внутрішнього паспорта, довідка з місця роботи батьків або людини, що оплачує поїздку.

У консульських документах або в листуванні іноді вживаються такі скорочення:

КС – консульська служба;

ДКС – департамент КС;

ДП – дипломатичний паспорт;

СП – службовий паспорт;

ОГТ – загальногромадянський паспорт;

ОЗП – загальногромадянський закордонний паспорт;

СВ – відомості, що включають П.І.Б., дату і місце народження повністю, сімейний стан, професію, посаду, місце роботи;

ПСВ (іноді П пишеться над СВ) – паспортні відомості: номер паспорта, ким і коли виданий, термін дії;

ТУР – туристи;

1с (2с) – час у добі.

При подачі клопотання про візу необхідно знати і враховувати ті фактори, якими керується консульський працівник при видачі візи.

Віза буде видана, якщо консульський працівник буде переконаний, що заявник:

- не має імміграційних намірів;

- не буде перебувати в країні необмежено довго і залишить територію держави після закінчення терміну дії візи;

- не буде працювати в цій країні;

- не потребує фінансової допомоги уряду даної країни.

Документи, що підтверджують фінансову незалежність особи, яка виїжджає:

- довідка з банку та / або останні щомісячні звіти банку, що свідчать про наявність у заявника достатніх коштів;

- довідка з місця роботи про заробітну плату;
- довідки про отримання дивідендів;
- податкові декларації;
- довідка з банку та / або останні щомісячні звіти банку, що свідчать про наявність у особи, що запрошує, достатніх коштів, щоб покрити витрати запрошеного;

- заява першого із зобов'язанням покрити всі витрати по перебуванню запрошеного, включаючи вартість медичного обслуговування в разі виникнення такої необхідності.

За законом консульський працівник може відмовити у видачі візи у разі: 1) якщо є підозра, що заявник або не буде відповідати вимогам свого візового статусу, або не повернеться в рідну країну. Переконливі, з точки зору здорового глузду заявника, доводи про те, що вдома у нього залишаються діти (дружина, старі батьки), на консульського працівника зазвичай ніякого впливу не роблять; 2) якщо є підстави припускати, що заявник якимось чином пов'язаний або буде пов'язаний зі злочинною діяльністю, як на батьківщині, так і в країні призначення. А також якщо:

- паспорт недійсний протягом 3 місяців після запланованої поїздки;
- в паспорті немає вільних сторінок для приміщення бланка візи;
- паспорт зіпсований або можна обґрунтовано підозрювати, що містяться в ньому дані змінені;
- в системі даних зафіксовано заборона на в'їзд даної особи;
- прохач візи під час попередніх перебувань вчинив серйозний злочин;
- прохач дав неправдиві відомості про себе;
- на підставі діяльності прохача можна припустити, що він може становити загрозу громадському порядку і безпеці.

У цьому випадку заявник отримує офіційне повідомлення консульства про відмову, в якому причина відмови зазвичай закодована номером відповідної статті закону. При цьому слід пам'ятати, що консульство або посольство іноземної держави за дипломатичним протоколом не повинно пояснювати причину відмови у видачі візи. Ніякі клопотання високопоставлених державних та інших діячів про видачу візи, швидше за все, не дадуть результату. Іншими причинами відмови у видачі візи можуть бути: вік (до 30 років), стать (жіноча), сімейний стан (неодружений і немає дітей), національність і т.д.

Існують особливості для кожного типу віз.

Розраховувати на отримання **студентської візи** можна в тому випадку, якщо будуть виконані наступні умови:

1. Той, хто в'їжджає повинен постійно проживати за межами тієї країни, де належить отримати освіту, і повернутися в країну постійного перебування після завершення курсу навчання.

2. Рівень попередньої освіти того, хто в'їжджає повинен відповідати подальшому навчанню в закордонних вишах. Якщо є намір отримати ступінь магістра (Master's Degree) в одному з американських університетів, то для цього повинна бути ступінь бакалавра (Bachelor's Degree) або її еквівалент

(дипломи російських або українських вузів зазвичай прирівнюються до ступені бакалавра). Крім того, необхідно добре знати англійську мову і в більшості випадків пройти тест, відповідний профілю навчання.

3. Єдина мета в'їзду – пройти повний курс навчання (fulltimestudy) і отримати освіту в одному з навчальних закладів приймаючої країни.

Для **візи медичного обслуговування** в якійсь країні під час співбесіди в посольстві необхідно надати: 1) лист-виклик від лікаря або з лікарні країни призначення, який підтверджує прийом заявника на лікування, де повинна бути вказана оціночна вартість лікування і госпіталізації (якщо така буде потрібно); 2) лист-направлення від лікаря з описом хвороби і прогнозами; 3) заявник повинен надати підтвердження того, що лікування буде оплачено відповідно до суми, зазначеної в листі від лікаря або з лікарні, в якій він збирається лікуватися.

Підтвердження повинно бути представлено в одній з двох форм:

1. Письмова заява громадянина або жителя країни призначення, яке підтверджує його намір і здатність оплатити лікування виїжджає. У цій заяві має бути вказаний достатній дохід або інші фінансові ресурси, які дозволять спонсору оплатити лікування заявника. Копія банківського рахунку або інших фінансових документів повинна бути додана як підтвердження здатності нести майбутні витрати.

2. Лист від передбачуваного лікаря та / або лікарні, який вказує (якщо це відповідає дійсності), що всі витрати бере на себе лікарня або лікар.

Без перерахованих вище документів віза для лікування в будь-яку країну не видається.

Важливо пам'ятати, що у випадках, якщо віза була отримана і проставлена в паспорті, але турпоїздка з якихось причин перенесена на більш пізній час, то необхідно анулювати візу в посольстві і запросити нову.

Видача **туристської візи** відбувається за клопотанням туристської фірми приймаючої сторони, яка забезпечує прийом за узгодженим маршрутом в підтверджені терміни.

Документи, які необхідні для акредитації турфірми при посольстві:

1. Договір з іноземним партнером.
2. Оригінал ліцензії фірми.
3. Копія свідоцтва про реєстрацію фірми;
4. Супровідний лист від фірми (нота).
5. Список співробітників, уповноважених працювати з консульством.

Це список основних документів, які необхідні завжди, але в кожному посольстві можуть знадобитися додаткові документи. Так, у багатьох посольствах країн шенгенської угоди перевага віддається туроператорам.

Консульський збір – встановлена грошова сума, одержувана з іноземних осіб консульською установою за видачу візи в надану їм країну. Термін видачі візи з моменту звернення залежить від міждержавних угод і сформованої практики. Для її отримання необхідно заповнити одну або декілька візових анкет і прикласти до них фотографії встановленого зразка.

ЛЕКЦІЯ 13

Митні, валютні та медико-санітарні формальності

Митно-тарифне регулювання

Експортні та імпорتنі митні збори є інструментом митно-тарифного регулювання зовнішньої торгівлі. Регулювання за допомогою митних зборів, які справляються при ввезенні або вивезенні товарів або тільки при ввезенні, є найбільш поширеною і загальноприйнятою формою митно-тарифного регулювання зовнішньої торгівлі. Величина (або ставка) митного збору при ввезенні визначає ступінь закритості або доступності внутрішнього ринку для іноземних товарів. Зведені воедино ставки митних зборів називаються митним тарифом, тому регулювання за допомогою тарифу називається **митно-тарифним регулюванням зовнішньої торгівлі**.

Митний тариф застосовується щодо ввезення товарів на митну територію та вивезення товарів з цієї території.

Існують окремо імпорتنий митний тариф з імпортними митами і окремо експортний митний тариф з експортними митами.

Митний тариф має три колонки: 1) код товару; 2) коротке найменування товару; 3) ставка мита у відсотках від митної вартості.

Митний тариф визначається за допомогою позиціонування товару на основі довідника «Товарна номенклатура» зовнішньоекономічної діяльності.

Ставки мит, що нараховуються у відсотках від митної вартості товарів – зватимуться *адвалерними*; які нараховуються в певному розмірі за одиницю оподатковуваних товарів – зватимуться *специфічними*; які включають обидва названих види митного обкладання – зватимуться *комбінованими*.

У імпорتنий митний тариф можуть бути включені мита, що змінюються в залежності від пори року.

Режим найбільшого сприяння (РНС) – це умова, закріплена в міжнародних торговельних угодах, яка передбачає надання договірними державами один одному всіх прав переваг і пільг щодо мит, податків і зборів, яким і користується або буде користуватися будь-яка третя держава.

РНС – головний принцип, покладений в основу діяльності Світової організації торгівлі. Він створює рівні умови для конкуренції у зовнішній торгівлі, служить механізмом зміцнювання та розширення торговельних зв'язків, базою яких повинні бути принципи рівноправності і взаємної вигоди. Винятком з РНС є режими асоційованих країн і замкнутих економічних угруповань, при яких країни надають один одному більші пільги, ніж при режимі найбільшого сприяння.

Якщо режиму найбільшого сприяння немає або країна походження товару не встановлена, то базові ставки мит збільшуються в 2 рази.

Однією з форм тарифного регулювання є представлення тарифних пільг або преференцій.

Тарифна пільга або преференція – це надана на умовах взаємності або в односторонньому порядку пільга по відношенню до товару або транспортного засобу, що переміщуються через митний кордон, у вигляді повернення раніше

сплаченого мита, зниження ставок мит, встановлення обмеженої кількості товару, ввезення (вивезення) якого в межах цієї кількості звільняється від мит або обкладається зниженими митами (ще це називається встановленням тарифних квот на преференційне ввезення (вивезення) товару).

Склад митних платежів – одне з найважливіших питань, пов'язаних з веденням зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД). Під **митними платежами** розуміють всі види платежів, які здійснюються учасниками ЗЕД митними органам, серед них:

- мито;
- ПДВ;
- акцизи;
- збір за видачу ліцензії митними органами та поновлення її дії;
- збори за видачу кваліфікаційного атестату фахівця з митного оформлення і поновлення його дії;
- митні збори за митне оформлення;
- митні збори за зберігання товарів;
- митні збори за митний супровід товарів;
- плата за інформування та консультування;
- плата за прийняття попереднього рішення;
- митні платежі, що стягуються за єдиною ставкою;
- інші податки, стягування яких покладено на митні органи України.

Зміна розміру митних платежів залежить:

- від чергових змін нормативної бази розрахунків (введення нових розмірів ставок митних зборів, акцизів, ПДВ і т.д.);
- від зміни курсу гривні по відношенню до вільноконвертуємої валюти (ВКВ).

Митний режим являється однією з основних категорій українського митного законодавства, за допомогою якого визначаються:

- 1) конкретний порядок переміщення товару через митницю в залежності від його призначення (цілі переміщення);
- 2) умови його перебування і допустиме використання на (поза) митній території;
- 3) права та обов'язки бенефіціара митного режиму.

Бенефіціар митного режиму – особа, яка відповідно до митного законодавства має необхідні повноваження (користування, розпорядження) щодо поміщеного під митний режим товару і має право використовувати в повному обсязі всі вигоди, пільги і переваги, представлені регламентацією даного режиму.

Митні режими в залежності від їх ролі і місця в загальному процесі господарської діяльності можна умовно розділити на дві групи.

Для першої групи характерний загальний без будь-яких вилучень і обмежень порядок застосування митних засобів і методів регулювання. З економічної точки зору митні режими цієї групи виступають як самостійні і завершені комерційні операції (випуск для вільного обороту, експорт, реімпорт, реекспорт).

Другу групу складають економічні митні режими, що відрізняються більш гнучким використанням правових інструментів регулювання. Митні режими цієї групи, представляючи певні економічні вигоди, допускають користування товаром тільки в строго певних цілях. Дозвіл на застосування таких митних режимів видається тільки при наявності економічного обґрунтування проведення припустимих операцій.

Таким чином, надання митних режимів економічного виду має цільовий індивідуальний характер.

Правовий механізм використання митних режимів об'єктивно передбачає наділення митної адміністрації значними повноваженнями.

Економічні митні режими надають їх бенефіціарам заздалегідь певні економічні вигоди і переваги у формі повного або часткового звільнення від сплати митних зборів і податків (або повернення раніше сплачених митних платежів), незастосування мер економічної політики (кількісних обмежень, ліцензування та інших засобів нетарифного регулювання зовнішньоекономічної діяльності).

Форма та порядок декларування визначаються Державним Митним Комітетом (ДМК). Основними формами декларування є письмова і усна. Законодавство дозволяє можливість застосування інших форм декларування – шляхом електронної передачі даних, вчинення конклюдентних дій. У сучасній митній практиці декларування через вчинення конклюдентних дій практикується в міжнародних аеропортах, де організована система «зелених коридорів». Пасажир, що не складає письмової декларації, самим фактом вибору «зеленого коридору» заявляє митниці про відсутність оподатковуваних та заборонених до ввезення (вивезення) товарів.

У деяких випадках вибір форми декларування (письмовий або усний) залежить від особи, яка перетинає митний кордон (пасажира). Надання декларанту права вибору форми декларування, як правило, має на меті захищати його права та законні інтереси. Наприклад, бажаючи засвідчити факт ввезення (вивезення) української та іноземної валюти та деяких інших товарів, пасажир може заповнити митну декларацію, а посадова особа митного органу зобов'язана її прийняти, навіть якщо митно-прикордонний режим на конкретній ділянці кордону передбачає декларування в усній формі.

Для декларування особистого багажу пасажирів (фізичних осіб) використовується письмове декларування – форма митної Декларації (Т-6). Така декларація заповнюється кожною особою, що старша за 16 років.

Відповідно до чинного митного законодавства всі особи на рівних підставах мають право на ввіз і вивіз товарів. Фізичні особи мають право переміщувати товари, що не призначені для виробничої або іншої комерційної діяльності, в пільговому порядку.

Пільги для фізичних осіб включають повне або часткове звільнення від митних зборів, податків і виключення їх з числа осіб, у відношенні до яких застосовуються заходи економічної політики.

Для окремих категорій товарів можуть застосовуватися цінові і кількісні обмеження. Наприклад, митні платежі підлягають стягненню при перевищенні

встановлених цінових та/або кількісних квот. Спрощений порядок митного оформлення товарів і транспортних засобів, що переміщуються фізичними особами, застосовується тільки для ситуацій, які підпадають під опис митних режимів: «випуск для вільного обігу»; «експорт»; «тимчасове ввезення»; «тимчасовий вивіз».

При заяві товарів для митного оформлення та контролю застосовуються спрощені форми декларування: спеціальний бланк для декларування в письмовій формі, усна форма, інші форми (наприклад, прохід пасажирів через «червоний» і «зелений» коридори).

Спрощення при справлянні митних платежів виражаються в застосуванні так званих єдиних ставок митних платежів або обчисленні совокупного митного платежу і внесенні платежів безпосередньо при здійсненні митного оформлення.

Відповідно до митного законодавства митний огляд – одна з форм митного контролю.

Митний огляд – це перевірка наявності або відсутності у транспортних засобах, ручної поклажі і багажі, а також в одязі і на тілі фізичної особи предметів, що не заявлені або прихованих від митного контролю.

Огляд одягу та тіла людини називається особистим доглядом і є винятковою формою митного контролю. Особистий огляд проводиться тільки в особливо обґрунтованих випадках на підставі постанови начальника митного органу.

Застосовувані при всіх видах огляду технічні засоби повинні бути безпечні для життя і здоров'я і не завдавати шкоди товарам і транспортним засобам.

При організації та проведенні огляду посадові особи митних органів повинні строго стежити за дотриманням конституційних прав особистості.

Митний огляд ручної поклажі і багажу може здійснюватися:

- з повною виїмкою вмісту кожного місця багажу і ручної поклажі, а також розпорюванням швів, відділенням підкладки, зняттям конструктивних елементів і т.п.;

- з частковою виїмкою вмісту;
- з розкриттям окремих місць;
- без розтину окремих місць, але із застосуванням технічних засобів митного контролю.

Митний огляд транспортних засобів може здійснюватися:

- з частковим демонтажем і розбиранням конструктивних елементів;
- з повним їх демонтажем та розбиранням;
- без їх демонтажу і розбирання.

Для проведення огляду автотранспорту на прикордонних автопереходах доглядові робочі місця обладнуються спеціальною технікою, інструментами і матеріалами.

Митний огляд – це не тільки форма митного контролю або технологічна операція, а й процесуальна дія з усіма витікаючими наслідками.

Санітарно-епідеміологічні та медичні формальності

Санітарні (медичні) формальності – це процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, що перетинають державний кордон, і їх тваринами (якщо такі є) встановлених вимог про вакцинації (щепленнях).

Контроль над дотриманням формальностей здійснюється спеціальними санітарними службами в прикордонних пунктах, використовуваних для в'їзду і виїзду з країни, і складається зазвичай у перевірці у туристів і мандрівників міжнародного сертифікату про вакцинацію. У необхідних випадках санітарні формальності передбачають вакцинацію туристів і мандрівників на місці або їх тимчасову ізоляцію в карантині, якщо є вірогідність перенесення інфекційних захворювань.

Для перевозяться туристами і мандрівниками тварин потрібні відповідні ветеринарні сертифікати.

Дотримання встановлених медичних правив у туристських поїздках безпосередньо з безпекою життя і здоров'я туриста.

Санітарні формальності проводяться з урахуванням рекомендацій Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), правила якої діють з 1951 р., і Всесвітньою туристською організацією (ВТО).

Слід мати на увазі, що в офіційних матеріалах ВТО і ВОЗ кордони континентів і різних зон, в яких існують інфекційні карантинні хвороби (жовта лихоманка, холера та ін.), істотно відрізняються від географічних. Вони включають:

Європа – всі відомі європейські країни континенту, а також всі держави СНД і вся територія Росії, Кіпр, Ісландія, Мальта та Туреччина;

Америка – країни Північної, Центральної та Південної Америки, але без Гавайських островів;

Африка – країни континенту, а також Азорські, Канарські острови, острів Мадейра;

Азія – всі країни азіатського континенту, а також країни Бахрейн, Іран, Ірак, Ізраїль, Йорданія, Кувейт, Ліван, Оман, Катар, Саудівська Аравія, Сирія, ОАЕ, Ємен;

Австралія – континент, а також острів Тасманія;

Океанія – всі острови в Тихому океані, а також Папуа Нова Гвінея, Нова Зеландія;

Карибські острови – Антигуа, Аруба, Барбадос, Барбуда, Бонаїр, Британські Віргінські острови, Кайманові острови, Куба, Кюрасао, Домініка, Домініканська республіка, Гваделупа, Гаїті, Ямайка, Мартініка, Монтсеррат, Пуерто-Ріко, Саба, Сен-Бартельмі, Сант-Естатіус, Сент-Кітс і Невіс, Санта-Лусія, Сан-Мартін, Сан-Вісенте і Гренада, Трінідат і Тобаго, Американські Віргінські острови.

Вперше в 1993 р. на Х Асамблеї Всесвітньої туристської організації було підкреслено, що ВТО буде розробляти і підтримувати заходи, що стосуються охорони здоров'я туристів, безпеки їх поїздок, санітарного контролю за харчовими продуктами. Учасники Асамблеї закликали національні туристські

організації тісно співпрацювати з органами охорони здоров'я своїх країн у справі надання туристської інформації медичного характеру всім зацікавленим особам. Для інформування туристів Асамблея рекомендувала на державному рівні країнам модифікувати свої правила з використанням документа ВООЗ «Медична інформація та формальності при міжнародних подорожах».

Щорічно ВООЗ публікує: 1) «Вимоги до свідоцтва про щеплення при поїзді за кордон», які є практичним посібником для туристських організацій і самих туристів; 2) «Епідеміологічний щорічник» і рекомендації, покликані зменшити можливість поширення небезпечних інфекцій, у тому числі через туризм.

ВООЗ має робочі угоди з ВТО, відповідно до яких поточна інформація про формальності, пов'язаних з проходженням санітарного контролю, публікується в щорічному виданні ВТО «Зарубіжний туризм та прикордонні формальності».

Особливо небезпечні та карантинні інфекційні захворювання становлять загрозу для здоров'я громадян, оскільки вражають життєво важливі органи: легені, печінку, нирки, серцево-судинну, шлунково-кишкову і лімфатичну системи. Якщо вчасно не звернутися за медичною допомогою, то такі захворювання можуть мати летальний наслідок.

У зв'язку з цим необхідно знати ознаки інфекційних захворювань і дотримуватися заходів особистої профілактики.

У підготовчий період перед поїздкою в зарубіжні країни обов'язково потрібно пройти інструктаж в турфірмі. В період перебування в зарубіжній країні слід дотримуватися певних правил проживання, харчування та культурного відпочинку, про що туристів повинна сповістити туристська фірма. Звернемо увагу на деякі необхідні запобіжні заходи.

Проживання допускається тільки в готелях, забезпечених централізованим водопостачанням і каналізацією. При наявності в номері та інших приміщеннях готелю комарів, бліх, гризунів необхідно негайно повідомити адміністрацію для вжиття заходів з їх знищення.

Харчування допускається тільки в певних ресторанах, обумовлених договором, де використовуються продукти тільки гарантованої якості, і тільки промислового виробництва; для пиття повинна використовуватися тільки бутильована або кип'ячена вода, напої, соки промислового виробництва гарантованої якості. Забороняється використовувати в їжу нетрадиційні продукти, страви, які не пройшли необхідної технологічної обробки, продукти з вичерпаним терміном придатності, а також придбані в місцях випадкової вуличної торгівлі; купувати лід для охолодження напоїв у продавців вуличної торгівлі.

До особливо небезпечних захворювань мандрівників відносяться: малярія, натуральна віспа, холера, жовта лихоманка, СНІД, атипова пневмонія, чума. Крім цього є регіони, де існує висока вірогідність захворювання іншими тяжкими інфекціями (табл. 3)

Розглянемо основні захворювання, що мають першорядне значення для мандрівників.

Таблиця 3 – Регіони поширення інфекційних захворювань

Регіони	Захворювання								
	Кишкові інфекції				Гельмінтози		Лихоманки		
	Діареї	Гепатит А	Холера	Черевний тиф	Амебiaz	Парагоніоз	Жовта лихоманка	Геморагічна	Малярія
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Північна Африка	+	+	+	+	+	—	—	—	+ Рідко
На південь від Сахари	+	+	+	+	+	—	+	—	+
Східна Азія	—	+	+	+	+	+	—	+	+
Південно-Східна Азія	+	+	+	+	+	+	—	+	+
Середня Азія	+	+	+	+	+	+	—	+	+
Північна Америка	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Центральна Америка	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Тропіки Південної Америки	+	+	+	+	+	—	+	—	+ Рідко
Північна Європа	+	+	—	—	—	—	—	+	—
Південна Європа	+	+	+	+	+	—	—	—	—

Привізні спалахи натуральної віспи характеризуються такими епідемічними особливостями, які виникають:

- у великих містах з міжнародними авіа портами;
- при неправильній або запізнілої діагностики та ізоляції першого (привізного) хворого;
- при захворюваннях, що атипове протікають, що представляють труднощі для швидкого розпізнання;
- при внутрішньолікарняних зараженнях і, зокрема, зараженнях медичного персоналу.

Найбільше число захворювань серед туристів припадає на кишково-інфекційні. І на першому місці серед них стоїть холера, поширена в багатьох країнах світу.

Жовта лихоманка – це гостре інфекційне захворювання, яке переноситься москітами. Характеризується в найбільш важких випадках підвищенням температури, жовтяницею, висипом. Проти даного захворювання створена ефективна вакцина.

В деяких країнах, наприклад Індії, В'єтнамі, Мозамбіку, Зімбабве та ін. в останні роки були зареєстровані випадки захворювань на чуму. Природні вогнища чуми існують на всіх континентах, окрім Австралії та Антарктиди.

СНІД – це одна з найважливіших і трагічних проблем, що виникли перед усім людством наприкінці ХХ ст. Синдром набутого імунного дефіциту (СНІД) являє собою захворювання вірусної етіології, що протікає з ураженням імунної та нервової систем і проявляється розвитком тяжких інфекційних уражень і злоякісних новоутворень.

Всі носії СНІДу є потенційними хворими. Джерелом інфекції є інфікована людина, що знаходиться на будь-якій стадії захворювання, тобто незалежно від клінічних ознак хвороби. Найбільш інтенсивна передача вірусу відбувається при статевих контактах з хворими і вірусоносіями.

Інший фактор передачі ВІЛ-вірусу – ВІЛ-інфікована кров та її компоненти. Зараження відбувається при переливанні крові чи плазми через інфіковані ін'єкційні голки, шприци та ін.

Відповідно до описаних шляхів і факторів передачі збудника епідеміологічний аналіз дозволяє виявити групи підвищеного ризику захворювання на СНІД:

- гомосексуалісти і бісексуали (наприклад, в США, де кількість хворих на СНІД сьогодні найбільше порівняно з іншими країнами світу (73,6%), найбільший відсоток хворих припадає на частку даної групи);
- наркомани, що використовують внутрішньовенне введення наркотиків. Серед хворих на СНІД, зареєстрованих в США, вони складають 17%;
- повії. Їх інфікованість сягає 40%, в країнах Африки – до 90%;
- хворі на гемофілію та особи, які епізодично підпадають під переливання крові або її компонентів;
- хворі сифілісом і вірусним гепатитом В при затяжному і хронічному перебігу.

Вакцинація мандрівників

Гепатит А. Щеплення проти цієї інфекції (як і проти черевного тифу) актуальна для туристів, які планують виїзд в теплі країни і на курорти, починаючи від Криму і закінчуючи Туреччиною, Єгиптом, Кіпром та Іспанією. Інфекція передається фекально-оральним шляхом, із зараженими продуктами і водою; захворювання триває 1 міс; лікування вимагає жорстких дієтичних обмежень; відсоток летальності та ускладнення не великий. У зв'язку з цим має сенс зробити щеплення за 3-4 тижні до поїздки. Для дорослих буде достатньо однієї щеплення, в той час як діти потребують два щеплення з інтервалом в 4 тижні. Така первинна вакцинація захищає на 1,5 року.

Черевний тиф. Це захворювання широко поширене в північній частині Африки, Індії та сусідніх з нею країнах Середньої Азії. Хвороба викликають

особливі сальмонели. Як і гепатит А, черевний тиф передається фекально-оральним шляхом, але на відміну від гепатиту А є більш важким захворюванням. Інфекція вражає кишківник, нервову систему та інші органи. Ускладненнями (5-10% випадків) є токсичне ураження центральної нервової системи, перфорація кишечника, що закінчується перитонітом і смертю хворого. У 2-5% випадків хворий стає хронічним носієм інфекції.

Щеплення сучасними вакцинами складається з однієї ін'єкції. Імунітет виробляється у 75-90% щеплених на 5 років через 1-2 тижні після щеплення. У країнах СНД зареєстровані російська вакцина «Віанвак» і французька «Тіфім Ві». Любителям азійського колориту, які виїжджають до Таїланду, Індію, Китай, В'єтнам рекомендується подумати про щеплення проти сказу. Головним переносником вірусу в цих країнах є собаки. Профілактична вакцинація складається з 3 доз, які вводяться за певним графіком на протязі 28 днів. Тому думати про щеплення проти сказу слід не пізніше, ніж за 1 місяць до поїздки. Така вакцинація захищає від сказу на 3 роки. У країнах СНД зареєстровано дві російські вакцини «Кав» і «Кока», одна німецька «Рабіпур» і одна французька «Верораб» (у Росії вона не зареєстрована).

Кліщовий енцефаліт – це захворювання останнім часом стало актуальним практично для всієї території Росії і деякі регіонів України. Зробити щеплення особливо рекомендується тим, хто планує відвідати Карелію, Уральський регіон, Красноярський, Хабаровський краї, Новосибірську область і Поволжя. Як випливає з назви, вірус передається кліщами, а інфекція проявляється запальним ураженням головного мозку, яка приводить, в свою чергу, до серйозних неврологічних ускладнень. Пік захворюваності відмічається у весняно-літній сезон, збігаючись з піком активності кліщів.

На території СНД зареєстровано дві вакцини російського виробництва і два імпортовані препарати, наприклад – «FSME Immun Inject» (Австрія). Вакцинація складається з двох доз і етапів з інтервалом в 1 міс для первинної вакцинації та додаткового етапу, проведеного через 9-12 міс. Така вакцинація захищає на 95-100%.

Міжнародний сертифікат про вакцинацію (International Certificates Of Vaccination) зазвичай оформляється у вигляді зброшурованої книжечки з проформами довідок про вакцинацію або ревакцинацію (проти віспи, жовтої лихоманки, холери, а також проти інших інфекційних захворювань).

ЛЕКЦІЯ 14

Страховання в туризмі та бронювання туристського обслуговування

Метою класифікації страхування є поділ усієї сукупності страхових відносин на ієрархічно взаємозалежні ланки.

В основу класифікації страхування покладено два критерії:

- розходження в об'єктах страхування;
- розрізні в обсязі страхової відповідальності.

Перший критерій є загальним, другий – охоплює тільки майнове страхування. Відповідно до директиви ЄЕС (Європейське Економічне Співтовариство) (1977 р.) і законами про страхові компанії Співтовариства з 1-го січня 1978 р. Для всіх страхових компаній країн членів ЄЕС були встановлені **6 видів довгострокового і 17 видів загального страхування.**

Довгострокове страхування:

1. Страхування життя і анuitетів²;
2. Страхування до весілля і народження дитини;
3. Пов'язане, або змішане страхування;
4. Безперервне страхування здоров'я;
5. Страхування повернення капіталів (фінансових втрат);
6. Страхування пенсій.

Загальні види страхування:

1. Страхування від нещасних випадків;
2. Страхування на випадок хвороби;
3. Страхування автомобілів;
4. Страхування залізничного транспорту;
5. Страхування літаків;
6. Страхування судів (Каско);
7. Транспортне страхування вантажів (Карго);
8. Страхування від пожеж і стихійних лих;
9. Страхування майна;
10. Страхування громадянина ой відповідальності авіакомпаній;
11. Страхування цивільної відповідальності водіїв транспорту;
12. Страхування цивільної відповідальності судновласників;
13. Страхування загальної відповідальності;
14. Страхування кредитів;
15. Страхування від фінансових втрат;
16. Страхування від фінансових втрат, пов'язаних з про зловживанням працюють за наймом;
17. Страхування судових витрат.

Суть страхування – це компенсація медичних витрат, які можуть виникнути в закордонній поїздки внаслідок захворювання або нещасного випадку.

Страхування невідкладної допомоги (у міжнародній термінології – assistance insurance) – специфічний вид страхування, об'єктом якого є негайне надання допомоги застрахованій в певних надзвичайних ситуаціях. Якщо в класичному страхування мова йде про компенсацію збитку, то в страхуванні невідкладної допомоги – про складанні послуги у формі невідкладної допомоги. Наприклад, у ситуації, пов'язаній із захворюванням застрахованого, компенсація витрат на лікування буде предметом медичного страхування, а такі

² У страховому житті – договір зі страховою компанією, за яким фізична особа набуває право на регулярне отримання узгоджених сум, починаючи з певного часу, наприклад, виходу на пенсію.

послуги, як виклик лікаря в нічний час або термінова госпіталізація – страхування невідкладної допомоги.

Крім того, страховими випадками при особистому страхуванні туристів не можуть вважатися хронічно інфекційні та рецидивні захворювання (серцево-судинні, онкологічні, туберкульозні та інші захворювання).

Як правило, не підлягають відшкодуванню витрати, пов'язані з представленням застрахованому послуг екстреної медичної допомоги у випадках, якщо:

- подорож було здійснено з метою лікування;
- страховий випадок виник в результаті прямого або непрямого впливу радіоактивного випромінювання;
- витрати пов'язані з захворюваннями, які протягом певного періоду перед датою страхування потребували лікування.

Виняток становлять ситуації врятування життя, зняття гострого болю або обов'язкового медичного втручання для запобігання тривалої непрацездатності:

- витрати, пов'язані з курсом лікування, розпочатим до, і продовженим під час договору страхування, або ж якщо поїздки було організовано застрахованим, незважаючи на наявність медичних протипоказань;
- витрати, пов'язані з вагітністю на пізніх термінах або абортами (за винятком вимушеного переривання вагітності, що стало наслідком нещасного випадку) і пологами;
- витрати, пов'язані з нервовими, психічними, хронічними захворюваннями та їх загостреннями;
- страховий випадок виник в результаті самогубства, замаху на самогубство, навмисно;
- витрати, пов'язані з венеричними захворюваннями, СНІДом або наркотиками;
- витрати, пов'язані з будь-яким протезуванням, включаючи стоматологічне і офтальмологічне;
- витрати, пов'язані з косметичною або пластичною хірургією, якщо тільки вона не викликана травмою, отриманою в результаті нещасного випадку в період страхування;
- витрати не є обов'язковими для діагностики та лікування;
- лікування здійснювалося родичами застрахованого.

Платіж зі страхування громадян, які виїжджають за кордон, залежить від комплексу послуг, запропонованих страховою компанією, від суми страхового покриття, яке вибирає для себе турист, від умов тієї країни, в яку він направляється.

На практиці зустрічаються різноманітні ліміти страхового покриття. На розмір тарифу впливають такі фактори, як сам застрахований (вік), країна поїздки, тривалість поїздки, мета поїздки, ліміт страхової відповідальності страховика, застосування лімітів і франшиз, спосіб продажів.

У туризмі існує різні види страхування.

Види страхування

1. Страховий юридичний поліс

Страховий поліс являє собою обов'язкову частину пакету документів виїжджаючого за кордон.

2. Страхування цивільної відповідальності

В даному випадку страховий випадок настає, якщо на території іншої держави (що потрапляє на територію дії договору страхування) мандрівник опинився втягнутим в судовий розгляд по причині нанесення третій стороні майнової шкоди або шкоди життю і здоров'ю, внаслідок чого за рішенням суду настає цивільна відповідальність.

3. Страхування багажу

У даному випадку мова йде про страхування багажу в разі його пропажі, крадіжки або пошкодження. Однак тут існує свого роду нюанси, і страхування не поширюється на ряд речей, присутніх в багажі. Серед них: гроші, коштовності, антикваріат та інші.

4. Страхування скасування туру

Договір страхування, який передбачає ймовірність термінового скасування туру, слід укласти не менше ніж за 15 днів до запланованої дати від'їзду. Однак у цьому випадку не буде страховим випадком неможливість виїзду у разі відмови у видачі виїзної візи.

5. Страхування від невиїзду

Полягає у виплаті страхової суми туристу, у разі його неможливості вирушити у поїздку через відмову в видачі йому візи або ж іншого якого-небудь форс-мажорної обставини.

Поліс в дорогу

Уже звичні поліси медичного страхування доповнюються захистом від ризиків, пов'язаних з відмовою від поїздки, виникненням, непередбачених транспортних витрат, пропажею або втратою багажу.

Поряд з виїздом компанії все наполегливіше пропонують мандрівникам страхувати свій багаж від знищення або пошкодження. У договорі прописується досить довгий перелік, ризиків, які можуть загрожувати майну подорожуючих. До них відносяться: аварії (катастрофи) з транспортним засобом, який здійснював перевезення багажу; ненавмисні дії працівників транспортної організації або її партнерів під час проведення вантажних операцій з багажем; пожежа, вибухи і заходи щодо їх ліквідації; стихійні лиха; зловмисні дії третіх осіб; пошкодження водою (за винятком звичайних атмосферних опадів).

Страхування громадян, що виїжджають за кордон

Об'єктом страхування є майнові інтереси, пов'язані з обов'язком відшкодувати витрати за надані застрахованому медичні, юридичні, авто-технічні та інші послуги в зв'язку з настанням раптових, непередбачуваних подій під час перебування застрахованої особи за кордоном.

Від чого страхуються?

Страховий захист представляє собою випадок настання раптового, непередбачуваної і не залежної від волі застрахованої особи події, яка

фактично сталася з ним під час його перебування на території страхування, а саме: раптове захворювання, смерть в результаті раптового захворювання, нещасний випадок, ДТП, крадіжка багажу, квитків, документів і т.п.

Страховим випадком є виникнення зобов'язання застрахованої особи відшкодувати третій особі (медичному закладу, СТО тощо) витрати на подані їй медичні та інші види послуг, передбачені страховим полісом.

Особливість страхування від нещасного випадку полягає в тому, що при настанні нещасного випадку, застрахованому, крім покриття витрат на ту чи іншу допомогу, покладається виплата, яка залежить від тяжкості і травми і становить певну частину страхової суми.

Страхування зарплат на оплату медичних та інших послуг під час поїздки за кордон.

Договір містить 4 програми страхування – А, В, С, Д. Кожна наступна програма включає в себе страхові ризики попередньої і доповнюється новими. Договір страхування (поліс) універсальний і містить повний опис всіх цих програм.

Тому, якщо клієнт бажає укласти договір, він може сам вибрати ту програму страхування, яка підійде йому найбільше до набору страхових ризиків або за вартістю.

Якщо турист впевнений в тому, що не буде звертатися до лікаря за медичною допомогою, пов'язаною з амбулаторним лікуванням йому підійде недорога програма страхування економ «А».

Програма «А»

- амбулаторне медичне обслуговування, необхідне в результаті нещасного випадку або раптового захворювання;
- стаціонарне медичне обслуговування, необхідне в результаті нещасного випадку або раптового захворювання;
- у випадку смерті – репатріація тіла в аеропорт постійного місця проживання застрахованого, з яким є міжнародне сполучення;
- за потреби – послуги перекладача

Якщо турист звик до комфортного та зручного медичного та туристського сервісу, йому пропонується програма страхування класу стандарт «В».

Програма «В», включає в себе програму «А», +:

- Пряма евакуація з необхідним медичним супроводом, в лікарню, найближчу до аеропорту в країні постійного проживання застрахованого;
- Організація візиту і оплата прямого і зворотного квитка в економ-класі для відвідування одним з найближчих родичів застрахованого;
- Організація і оплата дострокового повернення неповнолітніх дітей застрахованого додому;
- Оплата вартості послуг екстреної стоматологічної допомоги (в межах ліміту, передбаченого полісом).

Програма «С» (бізнес-клас), в основному користуються виїжджаючи в бізнес тури, відрядження, навчальні та освітні тури. Вона доповнює програми «А» і «В» такими послугами:

- юридична допомога;

- допомога в пошуку зниклого багажу.

Програма «D» призначена для подорожуючих на особистому автомобілі. Дана програма доповнює програми «А», «В» і «С» такими послугами:

- організація і оплата дострокового повернення неповнолітніх застрахованих дітей додому;
- автоасістанс (у випадку аварії – організація та оплата доставки застрахованого до місця проживання в країні перебування).

Страхова сума встановлюється за згодою сторін з урахуванням вимог консульського відділу, посольства країни перебування.

Договір страхування укладається на термін від 1 дня до 2 років.

Страховий захист може діяти в межах певних дат або протягом певної кількості днів поточного року (без зазначення дати початку і закінчення дії поліса).

Територією страхування є країна (або група країн), в яку виїжджає застрахований.

Вартість страхового поліса залежить від: обраної програми страхування; страхової суми; території страхування; періоду страхування; мети поїздки; віку застрахованого.

«Зелена карта» – назва системи міжнародних договорів, які застосовуються в країнах-членах міжнародної системи автомобільного страхування "Зелена карта". Органом, який представляє Україну в системі «Зелена карта», є – (МТСБУ). ЗАТ «СК» «ПРОФЕСІЙНИЙ ЗАХИСТ» здійснює продаж полісів «Зелена карта».

У разі виїзду транспортного засобу, зареєстрованого в Україні, до країн-членів міжнародної системи автомобільного страхування "Зелена карта", власник такого транспортного засобу зобов'язаний мати чинний договір міжнародного страхування.

Якщо водій, який має поліс «Зелена карта», став винуватцем дорожньо-транспортної пригоди на території країн-членів міжнародної системи «Зелена карта», і його транспортний засіб стало причиною пошкодження та / або знищення майна, нанесення шкоди життю або здоров'ю третіх осіб, то всі збитки відшкодує страхова компанія. Таким чином, наявність такого поліса позбавить його власника від сплати відшкодувань постраждалим особам.

Ліміт відповідальності Страховика (страхова сума) встановлюється відповідно до чинного законодавства країни відвідування. Страховий платіж. Розміри страхових платежів розраховують відповідно до тарифів, які затверджені Кабінетом Міністрів України та МТСБУ і залежать від:

- строку дії договору;
- типу транспортного засобу;
- країни / країн відвідування.

Типи полісів «Зелена карта»

- 1 тип – поліс «Зелена карта», який діє на території всіх країн-членів міжнародної системи автомобільного страхування "Зелена карта";
- 2 тип – Поліс «Зелена карта», який діє на території республік Білорусь і Молдова.

Термін дії поліса «Зелена карта» вибирається страхувальником і визначений у межах від 15 діб до 1-го року.

Бронювання туристського обслуговування

Суть інформаційних технологій складають методи та засоби формування та підтримки інформаційних потоків в системах управління будь-якими об'єктами, в т.ч. підприємствами туристського галузі.

Туристська галузь за останні два-три десятиліття піддавалася величезному впливу науково-технічного прогресу. Досить сказати, що сьогодні навіть «найдрібніші» турагенти або туроператори в стані використовувати обчислювальну техніку для автоматизації як основних, так і допоміжних функцій.

Туристська сфера ідеально пристосована для впровадження сучасних інформаційних технологій. Для неї потрібна система, в найкоротші терміни надають відомості про доступність транспортних засобів і можливостях номерного фонду, що забезпечують швидке резервування, внесення коректив, вивільнення таких засобів та автоматизації рішення допоміжних завдань при наданні турпослуг: паралельне формування таких документів, як квитки, рахунки і путівники, забезпечення розрахункової та довідкової інформації.

За функціональною ознакою комп'ютерні системи в турфірмах підрозділяються на три класи:

1. Основні технологічні системи, що реалізують виконання замовлень клієнтів. У цих системах оператор діє за рахунок доступу до головних комп'ютерних систем резервування;

2. Допоміжні системи, що автоматизують службові функції турфірм по формування документів – рахунків, ваучерів, квитків і путівників, а також взаєморозрахунки з головними комп'ютерними і транспортними системами;

3. Система управління (інформаційно-дорадча система), яка актуалізує дані про діяльність фірм і надає керівникам та інформацію для прийняття рішень.

Нові комп'ютерні системи повинні інтегрувати всі ці функціональні можливості на базі глобальних телекомунікаційних мереж загального користування або спеціалізованих комп'ютерних систем бронювання туристських послуг.

Основа сучасних комп'ютерних систем бронювання – КСБ (Computer ReservationSystem – CRS) була закладені в кінці 50-х – початку 60-х років XX ст. Саме тоді зросла популярність авіап перевезень привела до необхідності створення авіакомпаніям величезних центрів резервування, завданням яких була ручна обробка надходять від туристських агентів і кінцевих клієнтів поштою, телефоном і телеграфом заявок на бронювання місць.

Окремі компанії ще з 60-х років розробляли власні комп'ютерні системи. Після того, як спроби деяких фірм створити уніфіковані системи зазнали невдачі, дві американські компанії «American Airlines» та «Unite Airlines» незалежно одна від одної створили високопродуктивні конкурентоспроможні системи резервування.

«Unite Airlines» першою вийшла на ринок в 1976 р. з системою «Apollo». «American Airlines» через короткий час запропонувала свою систему «Sabze». Зв'язок з цими системами дозволяла користувачам отримати інформацію про авіарейси в режимі реального часу через систему мостів (конекторів).

У другій половині 80-х років авіакомпанії усвідомили переваги застосування КСБ з точки зору завоювання ринку, і почалося змагання таких систем за світову першість. Американські системи «Sabze» і «Apollo» захопили британський ринок, а нові європейські системи «Galileo» та «Amadeus» намагалися їм протистояти.

Першим кроком на шляху розвитку комп'ютерних систем бронювання була установка терміналів в офісах авіакомпаній, що дозволило різко підняти якість і ефективність роботи персоналу авіакомпаній, що не зменшивши, проте, кількість телефонних дзвінків і телеграм із заявками на бронювання від турагентств і фізичних осіб. Наступний крок був зроблений також авіакомпаніями кілька років потому: почалася установка терміналів бронювання у великих турагентствах.

Швидко оцінивши ефективність нової технології бронювання, турагенти почали наполегливо вимагати від авіакомпаній суттєвого розширення як спектра наданої в системах бронювання інформації, так і функціональних можливостей цих систем. Як наслідок, спочатку орієнтовані на окрему авіакомпанію програмні комплекси об'єдналися в системи, що обслуговують групи авіакомпаній. Надавалася інформація вже не тільки про наявність місць на тому чи іншому рейсу, а й загальна інформація про рейс, докладний опис тарифів, а також дані про суміжні турбізнесу – прокаті автомобілів, розміщенні в готелях, продажу ж/д квитків та ін. Так, поступово комп'ютерні системи бронювання авіакомпаній перетворилися на глобальні дистриб'юторські системи послуг – ГДС (Global Distribution Systems – GDS). Паралельно з розширенням функцій комп'ютерних систем бронювання велися активні роботи, спрямовані як скорочення терміну повернення турагенту підтвердження бронювання постачальникам послуг.

Якщо спочатку КСБ застосовувалися виключно для бронювання місць на регулярні рейси авіакомпаній, то тепер область їх впровадження розширилися, і вони використовують для всіх турпродуктів, що підлягають бронюванню, включаючи круїзи, оренду автомобілів і готельні номери. Сектор розміщення був особливо зацікавлений у використанні ГДС і розробив до них власні системи прив'язки.

Зв'язок всесвітньо відомих КСБ і ГДС з національними та регіональними туристськими брокерами (рівно, як і з місцевими постачальниками турпослуг, турбюро та ін.) Є останньою сходинкою еволюції систем бронювання і резервування на просторово-розподіленому турринку.

Більшу частину своїх грошей КСБ заробляють на правах бронювання, які вони отримують від постачальників послуг та надають агентствам. Оскільки вартість зв'язку з агентствами – величина практично постійна, то зростання числа постачальників замовлень обертається чистим прибутком.

Кожен постачальник намагається дати все, що необхідно, конкретному клієнтові, не тільки щоб збільшити об'єм продажів і прибутку, але й уникнути звернення клієнтів до інших постачальників – потенційних конкурентів. Таким чином, відроджується ідея «монополії точки продажу».

Процеси конкуренції та еволюції систем привели до наступного стану ринку ГДС.

Таблиця 8 – Провідні ГДС в цифрах

Показники	Galileo	Worldspan	Amadeus
Число терміналів, підключених до системи	Понад 160 000	Більш 40 000	Більш 225 000
Число авіакомпаній – постачальників	700	487	757
Число готельних мереж постачальників	Більш 230	216	322
Число готелів – постачальників	48 000	39 000	52 731
Число компаній – постачальників з оренди автомобілів	45	45	48

Таблиця 9 – Регіональне поширення основних ГДС (термінали)

ГДС	США	Канада	Кариби / Латинська Америка	Європа	Азія	Близький Схід / Африка
Amadeus / System One	29100	92	8368	59804	2034	768
Galileo / Apollo	49766	9673	2459	39487	12871	5144
Sabze	77994	7181	8590	13428	14246	1452
Sahaza	-	-	1500	1400	-	100
Worldspan	34934	172	1268	10208	-	1368
Всього	191794	17118	22185	124327	29151	8832

ЛЕКЦІЯ 15

Туристські документи і правила їх оформлення

На всіх етапах роботи турфірми діють туристські документи, які обслуговують процес організації туру. Їх можна розділити на такі види:

- інформаційні;
- облікові;
- розрахункові;
- звітні.

До інформаційних документів належать такі, які несуть інформацію про хід продажів, графік проведення подорожі, конкретні умови обслуговування, що підтверджують його бронювання, а так само інформують про зміни та анулювання. Серед них – туристські повідомлення, які можуть бути передані за допомогою факсу, телекса, електронного листа, в кодовому вигляді і т.п. Особливість туристського повідомлення в тому, що воно містить детальну інформацію по туру і характеристику клієнта. Основу такого повідомлення складає технологічна карта подорожі. Однак найбільш уживаним способом передачі туристських повідомлень сьогодні виступають інформаційні листи, які містять конкретну інформацію про окремі питання організації туру.

Облікові документи служать для відміток реально отриманого туристського обслуговування під час подорожі і надалі виступають підставою для розрахунків (перерахунків) між приймаючою та направляючою фірмою, а так само між фірмою і туристами. У ролі основного облікового документа в Україні виступає туристський ваучер, використовується також картка туриста (карта обслуговування) і маршрутні ордери для груп туристів. Зафіксувати надане обслуговування можна так само актом, складеним представниками турфірм-сторін.

Основними документами, які використовуються для розрахунків з підприємствами обслуговування туристів, так і при розрахунках між турфірмами-партнерами є рахунок-фактура. Проте у ряді організацій використовуються також книжки підтвердження виконання замовлень на обслуговування, які виглядають як чекові книжки з певною кількістю зброшурованих і пронумерованих подвійних аркушів. Кожне підтвердження заповнюється у двох примірниках, під копірку; перший примірник видається підприємству-виконавцю обслуговування і є підставою для перерахування йому грошей, другий – залишається в книзі для звіту. Підставою для перерахування між фірмами може служити також акт обслуговування.

Звітні документи фірми можна розділити на внутрішні, які служать для аналізу витрат на туристську подорож використання виділених на нього грошей або мають маркетингових характер – вивчення якості продукту, і зовнішні, які є формою державної статистичної звітності. Їх види, порядок заповнення та надання визначаються Наказом Державного комітету статистики України від 04.03.1998 р. № 96.

Своєчасна подача форм державної статистичної звітності є обов'язковим для турфірм. За її неподання, відповідно до чинного законодавства, керівні

органи мають право накласти штрафи на керівників фірм за порушення правил звітності та статистики, а так само призупинити дію ліцензії на невизначений час. Форми державної статистики: 1-ТУР та 1 ТУР (К).

Головним туристським документом є туристський ваучер (генеральний ордер). Ваучер має багатофункціональний характер: він підтверджує статус туриста, гарантує надання всіх, зазначених у ваучері та оплатою туриста послуг. Для приймаючої фірми він є підтвердженням оплати туристом рахунки на її користь і гарантує отримання грошей від направляючої організації. Він також може служити звітним документом. На внутрішньому туристичному ринку ці ж функції може виконувати туристська путівка.

У більшості туристських фірм світу ваучери використовуються як документи безвалютного розрахунку як внутрішнього, так і – в основному міжнародному туристському обміні. У ваучера зазначаються: дані туриста (туристів), назва фірми-партнера, кількість тур, дні заїзду виїзду, маршрут і вид транспорту який використовується, клас обслуговування, перелік послуг, їх оплачувана вартість. Ваучер може бути виписаний на одного туриста або групу туристів – в останньому випадку до нього додається список. У міжнародній практиці використовуються ваучери на комплексне обслуговування (розміщення, харчування, трансфер, іноді – піднос багажу), транспортні ваучери (на авіа або ж / д перевезення), ваучери на програмні послуги та грошові ваучери. Турфірми – члени національних асоціацій турагентів або ФУААВ, які вступили в програми Citicorp Services Inc., можуть використовувати міжнародний туристський ваучер, який приймається більшістю підприємств обслуговування у світі, полегшує розрахунок з ними і отримання комісійних турагентами та спрощує отримання обслуговування для туристів. Спрощений єдиний туристський ваучер має переважно обліковий характер, тому для взаємних розрахунків з іноземними фірмами-партнерами українські фірми використовують додаткові платіжні документи – рахунки або використовують додаткові ваучери фірм-партнерів.

ЛЕКЦІЯ 16

Організація туристського обслуговування, його контроль, облік та розрахунки

Одним зі складових сучасного туроперейтінга є регулювання якості туристського обслуговування.

Якість продукції – це сукупність властивостей, обумовлює її здатність задовольняти певні бажання споживачів.

Якість послуги – це сукупність характеристик послуги, які визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача.

Якість туристського обслуговування – це комплекс послуг і заходів, що володіють властивостями задовольняти потреби і бажання туристів на відпочинку і в подорожах.

Комплексний характер туристського обслуговування ускладнює вироблення єдиного показника якості роботи туроператора. Крім того, при кінцевому єдиному розумінні якості обслуговування туристів існує, так би мовити, два підходи до визначення якості роботи туроператора: агентський і споживчий.

Контроль як функція управління присутній на всіх стадіях туроперейтінга. У даному випадку ми розглядаємо контроль за результатами діяльності туристського підприємства за період (як правило, рік або сезон), здійснюваний за кількома показниками: фінансовим, кількісним і якісним. Контроль зазвичай завершує процес туроперейтінга і його дані є основою для початку нової стадії планування на наступний період.

Комплексний характер туристського обслуговування ускладнює вироблення єдиного показника якості роботи туроператора.

Крім того, при кінцевому єдиному розумінні якості обслуговування туристів існують два підходи до визначення якості роботи туроператора: агентський і споживчий.

Агентський підхід означає відношення турагента до туроператора. Найбільше значення для партнерської агентської мережі мають такі показники якості роботи туроператора:

- чіткість і стабільність в роботі з турагентами;
- стабільність діяльності протягом тривалого часу;
- оптимальне співвідношення ціни і якості турпослуг;
- професіоналізм персоналу, індивідуальний підхід до партнерів;
- вигідна цінова політика (низькі ціни, високі комісійні, система бонусів);
- високу якість пропонованих турпослуг;
- інформаційна відкритість, продуманість рекламних заходів, висока якість каталогів;
- доброзичливість на діловому та особистому рівнях;
- широкий спектр пропозицій та додаткових турпослуг;
- постійна робота за розкладом спектру послуг;
- зручне місце розташування і респектабельність офісу;
- довірчі і дружні відносини з керівництвом фірми.

Споживчий підхід до визначення якості концентрується на поглибленні поняття якості обслуговування туристів.

Туристське обслуговування характеризується не тільки комплексністю, але й такими специфічними ознаками, як нематеріальність, невідчутність, нездатність до транспортування та зберігання, а також істотна залежність від конкретного виконавця (гіда, екскурсовода, інструктора і т.д.). Туристське обслуговування споживається в такій якості, в якому воно вироблено. На це якість впливає маса прямих і непрямих факторів, таких як матеріальна база, ресурси, технології, інфраструктура та ін. В оцінці споживачами якості туристського продукту важливим є і такі його властивості, як надійність, безпека, інформаційна достовірність, психологічний комфорт.

Туристське обслуговування має задовольняти цілий комплекс різноманітних потреб: у перевезенні, харчуванні, проживанні, пізнавальних

екскурсіях, спортивних і розважальних заходах і т.д. Під час програмних турів пропонується задоволення специфічних потреб у лікуванні, ділових зустрічах, походах та ін.

Якість праці визначають склад послуг, їх рівень, програмний і анімаційний підходи, кваліфікація гіда.

Узагальнюючи вищевикладене, можна сформулювати основні характеристики якості обслуговування туристів:

- споживча якість кожної певної послуги (розміщення, харчування, доставка, екскурсії та ін.);
- функціональна відповідність послуг вимогам певного сегмента споживачів (диференціація);
- якісна технологія надання послуг (її ергономічність і комфортність);
- гарантія надання заздалегідь оплачених послуг;
- анімація обслуговування;
- гарантія безпеки життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього середовища;
- кваліфікація персоналу.

Для туropolерейтінга якість туру визначають склад послуг, їх рівень, програмний і анімаційний підходи, кваліфікація гіда.

Особливість діяльності туropolератора, як у же говорилося, полягає в тому, що після реалізації турів споживачеві за допомогою продажу путівок їх взаємини з туристами не припиняються. Виїжджаючи на маршрут, турист отримує заздалегідь оплачені ним послуги. Визначивши ціну туру відповідно до рівня передбачуваного обслуговування, туropolератори зобов'язані гарантувати надання саме тих, а не інших послуг.

Міжнародний туристський ринок вже давно визнає диференціацію попиту. Існують тури для багатих – з наданням дорогих послуг; економні – для небагатих споживачів; програми подорожі для підлітків; подорожі на яхтах і плотах тільки для жінок; поїздки за свіжим повітрям для некурящих; чоловічі вояжі з полюванням і риболовлею та ін. Організація спеціалізованих турів вимагає детальної розробки маршруту і послуг, їх тематичної відповідності та оптимальних програм обслуговування.

У технології обслуговування туристів велике значення має кваліфікація гіда, який працює з туристами, так як це та людина, яка відповідає за якість обслуговування своєю особистою участю. Крім високої кваліфікації, гід повинен повністю володіти інформацією щодо програми обслуговування і за можливістю замінити той чи інший вид обслуговування.

В Україні з 01.01.1997 року введені Міждержавні стандарти:

ГОСТ 30335-95 Міждержавний стандарт «Послуги населенню»;

ГОСТ 2868.1-95 Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування». Проектування туристських послуг;

ГОСТ 2868.2-95 Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування». Туристські послуги. Загальні вимоги;

ГОСТ 2868.3-95 Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування». Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів.

Розробники ГОСТу орієнтувалися на досвід роботи туристської галузі країни, на зарубіжні стандарти, а також на дослідження потреб туристів. Тому дані параметри також є базовими показниками якості туристського обслуговування.

Отже, узагальнюючи вище викладене, можна сформулювати основні напрямки в організації якості обслуговування туристів:

- споживча якість кожної окремої послуги (розміщення, харчування, доставка, екскурсії та ін.);
- функціональна відповідність послуг вимогам визначеного сегмента обслуговування (диференціація);
- якісна технологія надання послуг (її ергономічність і комфортність);
- гарантія в наданні заздалегідь оплачених послуг;
- анімація обслуговування;
- гарантія безпеки життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього середовища;
- кваліфіковані кадри.

Кожен з цих аспектів важливий і служить досягненню якісного обслуговування туристів. Показники якості обумовлюються і затверджуються в договорі купівлі-продажу, який укладається з клієнтом.

ЛЕКЦІЯ 17

Претензійна робота в туризмі

Гарантом якості послуг, придбаних туристом, і відповідальною стороною – є туристська фірма, яка уклала з ним договір. Гарантії якості та відповідальності виконавця можуть бути вказані також у договорі про партнерство в туризмі між направляючою і приймаючою фірмою. Практика роботи з іноземними турфірмами має приклади, коли фірми прагнуть мінімізувати свою відповідальність перед туристами. Наприклад:

- «Фірма ...» відповідає за будь-які недоліки в обслуговуванні, які вона зобов'язана надати згідно договору, або невідповідність цього обслуговування стандартам. Втім «Фірма ...» не несе відповідальності за смерть, тілесне ушкодження або захворювання, яке сталося з учасниками договору в результаті надання такого обслуговування (ТФ «Ентерпрайз», Англія);
- «Фірма ...» не несе відповідальності за втрату, крадіжку багажу та інших особистих речей або за шкоду заподіяну здоров'ю, нещасний випадок або хворобу. Для Вашого захисту необхідно придбати відповідне страхування (ТФ «Олсон», США).

На це необхідно звернути увагу при підписанні договору про партнерство з урахуванням інформації, яка надається туристам.

Що стосується українського законодавства, то воно визнає умови договору, що обмежують права споживача, не дійсними, що зафіксовано в

Законі України «Про внесення змін до закону України «Про захист прав споживача» від 01.12.2005 р.; розділ II, ст. 8, п-9.

Збиток, нанесений туристу зменшенням кількості, зниженням якості або неналежним виконанням умов договору, є **договірним збитком**. Відповідальність за договірною збиток лягає на фірму, яка прийняла туриста або підприємство обслуговування, яке знаходиться з фірмою в договірних відносинах.

Недоговірним збитком визнається такий, який був заподіяний туристу третьою особою. Підприємства обслуговування можуть виступити в ролі такої третьої особи, якщо їх відносини не оформлені договором. У будь-якому випадку турфірма виступає посередником, захищаючи інтереси туриста, надає йому допомогу в отриманні компенсації.

У разі настання форс-мажору, як правило, турфірми не несуть відповідальності ні перед партнерами, ні перед туристами за невиконання договірних обов'язків, однак повинні зробити все від них залежне, щоб мінімізувати вплив негативних наслідків форс-мажорних обставин на туристів. Збитки, які виникли у турфірми в результаті форс-мажорних обставин, вони беруть на свій рахунок.

Якщо громадянину завдано якоїсь шкоди, то він може подати позов про її відшкодування або в судові органи. Вимога про відшкодування заподіяної шкоди, усунення недоліків або виплата боргу і т.п. називається **претензією**. Турист звертається з претензією до турфірми, яка зобов'язана захищати його інтереси. З моменту подачі туристом претензії фірмі вона вступає в претензійну роботу.

Отримання претензії – перший етап претензійної роботи. Претензія повинна бути подана туристом у письмовій формі, у двох примірниках і відразу ж зареєстрована фірмою. Форма заяви - довільна. Проте, враховуючи можливість подальшого звернення до суду, вона повинна відповідати законодавчим вимогам (Ст. 137 Цивільно процесуального кодексу України). Тобто містити дані про те, яке право споживача порушено, коли і в чому це проявилось; про способи захисту, які необхідно прийняти; про розмір сум щодо заявленої вимоги, про докази, що підтверджують позов. До заяви мають бути додані документи, які підтверджують нанесення збитку. Це можуть бути: довідка з медичної установи, довідка ДАІ, якщо завдані збитки стали наслідком дорожньо-транспортної пригоди; договір у якому вказані умови обслуговування; документи, що підтверджують його неякісне обслуговування; транспортні документи, багажні квитанції; акти та експертні висновки.

Наступним етапом є визначення винуватця збитку. Ним може бути сам турист, фірма або третя особа, у тому числі – підприємства обслуговування. Згідно з законодавством України шкода, заподіяна особі або майну громадянина, а також шкода, заподіяна організації, підлягає відшкодуванню особою, яка заподіяла шкоду, у повному обсязі, крім тих випадків, коли вона довела, що збитки завдані не з її вини. З цього випливає, що турист також може бути притягнутий до відповідальності, якщо заподіє шкоду підприємству обслуговування, про що він має бути попереджений.

Після з'ясування характеру шкоди – договірної, недоговірної, форс-мажор – і визначення відповідача слід визначити термін подачі йому претензії і форму або суму компенсації.

Згідно ст. 15 п.7 Закону України «Про захист прав споживачів», «про відступ від умов договору та інших недоліків у роботі (Послуги), споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше трьох діб після їх виявлення». Якщо претензія відхилена, покупець послуги може звернутися з заявою до суду.

Згідно ст. 1211 «Цивільного кодексу України» збиток, заданий внаслідок нестачі товарів (Робіт, послуг) підлягає відшкодуванню протягом встановлених строків придатності, а якщо вони не встановлені - протягом 10 років від дня надання послуги.

Час подання претензії може бути встановлений нормативними документами, наприклад, правилами організацій, що беруть участь в обслуговуванні. Так, враховуючи специфіку роботи, транспортні організації обмежують термін давності для подачі претензійних позовів на міжнародні перевезення – 1 тиждень і збільшують його для міжнародних морських перевезень – 1 рік. У договорі між турфірмою і туристом також можуть бути визначені терміни подачі претензії, які можуть влаштовувати сторони. Однак остаточним критерієм вирішення справи залишаються норми законодавства.

Згідно ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», покупець має право на безкоштовне усунення недоліків або пропорційне зменшення ціни товару (послуги) при їх виявленні; у разі наявності суттєвих недоліків – на заміну товару (послуги) на такий же (аналогічний) і навіть на розрив договору і повернення сплаченої грошової суми. Тому турфірма, насамперед, повинна зробити все можливе, щоб відразу ліквідувати недоліки, які викликали претензію. Якщо це неможливо, туристу пропонується аналогічна послуга або така, яка може її замінити. Наприклад, екскурсію можна замінити культурно-розважальними заходами, недоліки в розміщенні компенсувати поліпшеним харчуванням тощо. Взагалі можливості компенсації необмежені, але це можна зробити тільки за згодою з туристом. На жаль, в практиці українського законодавства немає документа, який би конкретизував розміри зменшення цін на послуги турпідприємств, як це є, наприклад, в європейському праві. Це так звана «Франкфуртська таблиця» щодо зниження цін за поїздки. Положеннями цієї таблиці можна користуватися при виплаті компенсацій туристам.

В українському законодавстві визначені суми штрафів за порушення законодавства про захист прав споживачів, які стягуються з юридичних та фізичних осіб-суб'єктів господарювання на користь держбюджету (Закон України «Про захист прав споживачів», розділ II, ст. 23). Однак це не стосується порядку розрахунку компенсацій споживачам (туристам) послуг.

Якщо туристу внаслідок порушення будь-якого з його прав заподіяно збиток, який не може бути відразу виправлений, турист може вимагати компенсацію заподіяної йому шкоди. У разі відмови винуватця збитку компенсувати збиток потерпілому, він може звернутися до судових органів з

відповідним позовом і вирішити через суд питання про примусове стягнення. Сума фінансових компенсацій залежить від виду та ступеня збитку.

Під шкодою розуміють несприятливі зміни в здоров'ї людини, що охороняється законом, яка може бути майновою або немайновою. Можна виділити збиток фізичний (зміни в організмі людини, які перешкоджають його благополучному існуванню), матеріальний (грошові втрати або пошкодження здоров'я людини) і збиток моральний (моральні та фізичні страждання людини).

У разі заподіяння каліцтва або іншого ушкодження здоров'я організація або громадянин, відповідальні за шкоду, зобов'язані відшкодувати потерпілому зарплату, втрачену їм внаслідок втрати або обмеження працездатності, а також відшкодувати витрати, викликані ушкодженням здоров'я (посилене харчування, протезування, постійний нагляд тощо).

У разі смерті потерпілого витрати на поховання відшкодовуються організацією або громадянином, відповідальним за шкоду, пов'язану зі смертю потерпілого.

Гроші, витрачені організацією охорони здоров'я за стаціонарне лікування особи, підлягають відшкодуванню особою, яка вчинила злочин, у розмірі фактичних витрат.

В разі пошкодження здоров'я громадянина, який не підлягає державному соціальному страхуванню (іноземний турист), організація або громадянин, відповідальні за заподіяну шкоду, зобов'язані відшкодувати потерпілому витрати, пов'язані з відновленням його здоров'я.

«При визначенні розміру збитків, завданих неповерненням (втрата, пошкодження) майна, суди повинні виходити з його роздрібної ціни у торговельних організаціях даної місцевості (з урахуванням зносу) або з оцінки, зробленої самим споживачем або погодженої сторонами при складанні договору. Однак, якщо вартість майна, визначена в такому порядку, на час вирішення спору не відповідає дійсній або її взагалі не було визначено, сторони не позбавлені можливості доводити в суді дійсну вартість неповернутого, втраченого або пошкодженого майна (Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 р № 5).

Розміри та умови відшкодування можуть визначатися також у правилах організацій, які беруть участь в обслуговуванні. Так, готелі не беруть на себе відповідальність за збереження особливо цінного майна гостей, не зданого на спеціальне зберігання, зате відповідають за втрату або пошкодження особистого майна туристів, яке знаходиться в номерах. Транспортні установи вартість втраченого багажу, якщо не була окремо оголошена його цінність, визначають згідно з його ваги і відповідно виплачують відшкодування. Так «Авіалінії України» обмежують відповідальність за втрату, затримку або пошкодження багажу (за винятком того, коли більша цінність була заявлена раніше) 9,07 \$ США за фунт (20 \$ США за кілограм) за зареєстрований багаж і 400 \$ США на кожного пасажирів за незареєстрований багаж. Федеральні права США визначають обмеження відповідальності перевізника за багаж на території США фіксованою сумою 1250 \$ США. У разі повного або часткового

пошкодження багажу власник має право вимагати призначення експертизи для визначення ступеня пошкодження. При цьому за цінності, гроші і документи, вкладені в багаж, перевізник відповідальності не несе. Відповідальність за заподіяння смерті або ушкодження здоров'я пасажирів авіатранспорту на міжнародних рейсах обмежується Варшавською Конвенцією для уніфікації деяких правил, що стосуються міжнародних повітряних перевезень від 12.10.1929 р. зі змінами від 28.09.1955 р. сумі, еквівалентній 10000 або 20000 \$ США, а якщо авіакомпанія перевізник (наприклад «Авіалінії України») є учасником спеціальних договорів – 75000 \$ США. Європейська конвенція цивільної авіації від 13.12.2000 р. радить встановити межі відповідальності перевізника у розмірі приблизно 315000 \$ США. Статтею 2.2 (п. 2) Варшавської конвенції відповідальність перевізника за зареєстрований багаж туриста на міжнародних рейсах обмежується сумою 250 франків за 1 кг.

Якщо в результаті порушень прав туриста він поніс грошові втрати, вони також вважаються збитками, які мають бути відшкодована винуватцем. Це стосується, зокрема, різниці в оплаті послуг різного рівня якості, грошей, які були виплачені за неотримані послуги і т.п.

Питання про компенсацію туристові фізичної або матеріальної шкоди часто супроводжується вимогами про відшкодування йому моральної шкоди. Моральна шкода є результат морального або фізичного страждання людини, якого він зазнав через чийсь протиправні дії, або навпаки, бездіяльності. Українське законодавство передбачає можливості отримання грошової компенсації за спричинення страждання. В Україні питання відшкодування моральної шкоди отримало законодавче обґрунтування порівняно недавно – на початку 1990 років. Статтею № 440-1 про моральний збиток був доповнений Цивільний кодекс України в 1993 р. Крім того, питання відшкодування моральної шкоди розглядається в Законі України «Про захист прав споживачів». У ряді постанов Пленуму Верховного суду України зокрема, постанови № 4 від 31.03.1995 р. «Про судову практику в справах відшкодування моральної (немайнової) шкоди» і Постанові № 5 від 12.04.1996 р. «Про практику розгляду цивільних справ за позовом про захист прав споживачів», а також, у роз'ясненні Вищого арбітражного суду України № 02-5/95 від 29.02.1996 р. «Про деякі питання практики вирішення спорів, пов'язаних з відшкодуванням моральної шкоди».

Відповідно законодавства моральна шкода може полягати в приниженні честі, гідності, престижу або ділової репутації, моральних переживань у зв'язку з ушкодженням здоров'я, у порушенні прав власності (в т. ч. інтелектуальної), прав, даних споживачеві, та інших цивільних прав, у т. ч. і таких, які полягають у порушенні нормальних життєвих умов і зв'язків. Моральна шкода завжди є вторинним, вона не існує самотійно, а є наслідком абсолютно іншого збитку - майнового та немайнового. З іншого боку, страждання – це порушення психологічного благополуччя людини, що також можна вважати окремим різновидом немайнової шкоди. Сам моральний збиток може бути первинним або вторинним. Наприклад, якщо в результаті несумлінного виконання фірмою своїх договірних зобов'язань турист не отримає очікуваного комплексу послуг

(відпочинку), то він відчуває моральні страждання (первинний збиток), і може отримати серцевий напад або нервовий розлад (фізичні страждання), у зв'язку з чим випробовувати нове морально страждання (вторинний збиток). У цьому випадку фізичні страждання є частиною морального збитку і не ідентифікуються з фізичним збитком. Законодавство визнає можливість компенсації моральної шкоди як спосіб повного або часткового відновлення психологічного благополуччя людини. Для українських громадян можливість такої компенсації є досить таки новим і незвичним явищем, тому далеко не всі туристи звертаються до неї, навіть у тому випадку, коли з вини турфірми був відчутно зіпсований їх відпочинок.

Розмір відшкодування встановити дуже важко. Його визначення не ставиться в залежність від наявності матеріальної шкоди, вартості послуг, суми штрафу (неустойки), а ґрунтується на характері й обсязі моральних і фізичних страждань, заподіяних в кожному конкретному випадку. Розмір компенсацій може бути заявлений потерпілим, але остаточний результат питання вирішується судом. Законодавство встановлює певні обмеження сум відшкодування – не менш п'яти мінімальних розмірів заробітних плат. Верхня межа компенсації законодавством не передбачається, хоча в «Правилах відшкодування власником підприємства, установи чи організації, або уповноваженим ним органом шкоди, завданої працівнику ушкодження здоров'я, що пов'язано з виконанням ним трудових обов'язків» (Затверджено Постановою Кабміну України від 23.06.1993 р № 72) вказується, що розмір відшкодування моральної шкоди не повинен бути більше 200 мінімальних розмірів заробітної плати. Ні інструменту для точного визначення глибини страждання. Суд враховує характер і тривалість страждань, тяжкість отриманої травми, ступінь вини відповідача – мав місце умисел або з необережності, простої або грубої, індивідуальні особливості психіки потерпілого, ступінь його вини в тому, що сталося, характер зовнішніх обставин і т.д. Однак такої методики визначення грошової компенсації морального збитку не існує.

ЛЕКЦІЯ 18

Безпека туристських подорожей

Загальні уявлення про безпеку

Безпека, як трактує академічний словник, – це положення, при якому кому-небудь або чого-небудь не загрожує небезпека. Отже, можна припустити, що безпека предметна і не існує без об'єкта загрози. У 1994 р ООН запропонувала нове розуміння безпеки для ХХІ ст. Згідно трактуванні ООН **безпека людини**:

- це не просто безпека країни, це безпека народу,
- це не просто безпека, досягнута в результаті володіння зброєю, це безпека, досягнута в результаті розвитку;
- це не просто безпека держав, це безпека кожної людини в своєму будинку і на своєму робочому місці,

- це не просто захист від конфліктів між державами, це захист від конфліктів між народами.

- **Безпека** – це стан об'єкта, в якому він або не піддається негативному впливу, або успішно протистоїть такому впливу, продовжуючи нормально функціонувати.

- **Об'єктом** може бути предмет (наприклад – автомобіль), живий організм (наприклад – людина), нематеріальна субстанція (наприклад – інформація) або складний, комбінований об'єкт, що складається з безлічі інших об'єктів (наприклад – курорт). Наявність об'єкта припускає існування суб'єкта. В даному випадку суб'єктом виступає особа, яка забезпечує досягнення і підтримку стану безпеки. Іноді об'єкт може збігатися з суб'єктом (коли людина самостійно забезпечує свою безпеку).

Таким чином, в поняття безпеки в туризмі ми включаємо комерційну, інформаційну, технічну, юридичну, екологічну і, нарешті, фізичну безпеку особистості та підприємництва.

В рамках викладання цієї теми використовуються такі основні терміни і поняття:

1. Надзвичайний стан – правовий режим тимчасового державного управління на певній території або в окремих місцевостях, що вводиться відповідно до законодавства «... з метою забезпечення безпеки населення».

2. Масові заворушення – порушення громадського порядку на певній території, що носять масовий характер, які становлять загрозу життю та здоров'ю людей, що дезорганізують роботу підприємств, установ та організацій або направлення на руйнування або знищення державного та особистого майна громадян.

3. Аварії – непередбачений вихід із ладу, руйнування, пошкодження або крах будівлі, споруди, транспортного засобу, машини, верстата. Аварії відбуваються в техносфері і є наслідком порушень технологічних процесів, викликаних різними, частіше суб'єктивними (залежними від людини) факторами.

4. Катастрофа відрізняється від аварії наявністю людських жертв.

5. Стихійне лихо трактується як небезпечне природне або природно-антропогенне явище, що викликає надзвичайні ситуації. На відміну від аварії і катастрофи стихійне лихо найчастіше явище об'єктивного характеру.

6. Надзвичайна ситуація (НС) – це обстановка на певній території, що склалася в результаті аварії, стихійного чи іншого лиха, які можуть спричинити або спричинили за собою людські жертви, шкоду здоров'ю людей або навколишньому природному середовищу, значні, матеріальні збитки та порушення умов життєдіяльності людей.

7. Джерело надзвичайної ситуації – небезпечне природне явище або техногенна пригода, широко поширена інфекційна хвороба людей, сільськогосподарських тварин і рослин, а також застосування сучасних засобів ураження, в результаті чого сталася або може виникнути надзвичайна ситуація.

Незважаючи на істотні відмінності, всі стихійні природні явища характеризуються підпорядкуванням загальним закономірностям:

по-перше, для кожного виду явищ можна встановити специфічну пристосованість в навколишньому просторі;

по-друге, стихійним лихам притаманна певна періодичність (чим більше інтенсивність біди, тим менше вона повторюється з тією ж силою);

по-третє, з більшою або меншою ймовірністю і надійністю може бути встановлена залежність руйнівного ефекту стихійних лих від їх розміру, тривалості та інтенсивності геологічних і гідрометеорологічних процесів.

Соціальна безпека розглядається фахівцями як інтегральне поняття, що характеризує стан державних, економічних і суспільних інститутів і соціальних спільнот разом узятих. Багато в чому вона визначається рівнем соціальної напруженості.

Соціальна напруженість – це масовий адаптаційний синдром, який відображає ступінь фізіологічної, психологічної та соціально-психологічної адаптації, а в багатьох випадках – дезадаптації різних категорій населення до хронічної фрустрації, труднощам (зниження рівня життя і соціальних змін). Проявляється вона в ряді симптомів – різке зростання невдоволення, недовіра до влади, конфліктність у суспільстві, тривожність, погіршення демографічної ситуації, компенсаторні реакції (агресія, пошук ворогів, надія на чудо) – і визначається впливом техногенних, природних, епідеміологічних та соціальних факторів.

До числа найбільш небезпечних соціальних конфліктів, насамперед, слід віднести:

- тероризм, захоплення заручників;
- екстремістські рухи;
- крайні національно-визвольні рухи, в тому числі нацизм, націоналізм, шовінізм;
- дії агресивної юрби – погроми, підпали та ін.;
- несанкціоновані страйки та інші види протесту;
- чорний піар та ін.

На сьогодні головну небезпеку для суспільства представляє тероризм.

Тема насильства – грубого порушення прав і свобод людини – знаходиться в центрі уваги міжнародних, внутрішньополітичних, наукових і громадських дискусій. Проблема посттравматичних розладів у осіб, які постраждали в ході терористичних актів, стає все більш актуальною. Екстремальна ситуація у вигляді масового заручництва триває дні, іноді тижні, місяці. Наслідки терористичних вибухів у місцях скупчення людей (метро, магазини, ринки) ще більш трагічні.

Політичним тероризмом у світі зайнято близько 500 екстремістських груп і організацій. За останні роки вони здійснили понад 7 тис. терористичних актів, в яких загинуло кілька тисяч чоловік.

Безпека туризму

Бурхливий розвиток масового міжнародного туризму, його поширення практично на всі райони земної кулі все гостріше ставить проблему забезпечення безпеки туристів. На думку експертів, в останні роки загроза їхньому життю, здоров'ю та майну значно зросла. У той же час туристські

фірми, зацікавлені насамперед в отриманні прибутку, не надають своїм клієнтам достатньої інформації, а також практично не проводять роботи з виявлення регіонів підвищеної небезпеки, в тому числі і районів з несприятливою кримінальною обстановкою. В результаті туристи стають жертвою внутрішньополітичних зіткнень, тероризму, кримінальних злочинів, а іноді навіть потрапляють в райони великомасштабних бойових дій. Інформаційну прогалину намагаються якось заповнити урядові установи, зокрема міністерства закордонних справ. Так, МЗС Німеччині щорічно публікує свого роду реєстр, в якому країни можливого відвідин німецькими туристами кваліфікуються за ступенем небезпеки для них. Німецький МЗС виділяє три групи країн і регіонів, де туристів з найбільшою ймовірністю очікує той чи інший вид неприємностей.

I група – країни, перебувають у стані військового конфлікту, і райони великомасштабних бойових дій. Там туристам рекомендується взагалі не з'являтися.

У I групу зараховано: Афганістан, Азербайджан (Нагірний Карабах і прилеглі райони), Сомалі, Західна Сахара, Сирія, Ємен.

II група – країни, де відбуваються серйозні заворушення, діють терористичні угруповання, сильна внутрішньополітична нестабільність. Там рекомендується проявляти підвищену обережність і утримуватися від відвідування окремих районів.

У II групу зараховано: Ангола, Алжир, Бангладеш, Бутан, Гаїті, Гватемала, Єгипет (провінція Асьют), Індія (північні штати), Ізраїль, Іран, Ірак (північні райони), Камбоджа, Китай (Тибет), Колумбія, Ліберія, Ліван, Мавританія, Малі, Лівія, АльМозамбік, М'янма, Нігер, Пакистан, Папуа Нова Гвінея (о. Бугенвіль), Перу, Сальвадор, Північна Ірландія, Сенегал, Судан (південні райони), Сьєрра-Леоне, Росія (Північний Кавказ), Руанда, Таджикистан, Туреччина (східні вілайєти), Уганда, Філіппіни (о. Мінданао), Хорватія, Шрі-Ланка (район Джафни), Чад.

III група – країни з високим рівнем злочинності.

У III групу зараховано: Алжир, Азербайджан, Болгарія, Бразилія (район Ріо-де-Жанейро і південні штати), Гаїті, Гамбія, Гватемала, Грузія, Домініканська Республіка, Заїр, Італія (південні області), Ємен, Казахстан, Кенія, Колумбія, Латвія, Литва, Малі, Мексика, Нігер, Нігерія, Перу, Польща, Росія, Румунія, США (Вашингтон, Даллас, Лос-Анджелес, Майамі, Нью-Йорк, Сан-Франциско, Чикаго), Таїланд (Паттайя, північні райони), Узбекистан, Україна, Філіппіни, Франція (Прованс, Лазурний берег, о. Корсика), Естонія, ПАР, Ямайка, ОАЕ.

Передбачається, що в інших державах, що є об'єктом туризму і не потрапили в ці списки, якісь особливі небезпеки туристам не загрожують. В цілому частка туристів, які постраждали від війн, внутрішньополітичних конфліктів, тероризму – тобто явищ, викликаних передусім політичними причинами, – відносно невелика. Основну ж загрозу для їхньої безпеки представляють все-таки кримінальні прояви: грабежі, крадіжки, шахрайство, вбивства на кримінальному ґрунті, зґвалтування іноземних туристок і т. д.

Країни Карибського басейну вважаються загалом безпечними для іноземних туристів. Але є й винятки. Найсприятливішою з точки зору безпеки вважається Ямайка. В Мексиці найбільш небезпечним для туристів місцем вважаються пригори Акапулько, де діють молодіжні злочинні угруповання. В Бразилії найвищий рівень злочинності відзначається в південних штатах і в Ріо-де-Жанейро. Дуже небезпечними для туристів, на думку Інституту, є Колумбія і Перу. В Єгипті рівень кримінальної злочинності оцінюється як досить низький. Однак головну небезпеку для іноземних туристів представляють не кримінальні злочинці, а ісламські терористи. Особливо відрізняється в цьому плані південна провінція Асют. В ПАР найбільш небезпечними є національні парки, а також Кейптаун. Але у всіх містах не рекомендується з'являтися в так званих "тауншипгах", де проживає африканське населення. Особливо це стосується Йоганнесбурга. Туристська "Мекка" Азії – Таїланд в кримінальному відношенні оцінюється експертами Інституту як благополучне місце, за винятком північних районів країни.

Імовірність позбутися життя або отримати серйозні тілесні ушкодження від рук злочинців на європейських середземноморських курортах німецькі експерти розцінюють як досить низьку. Не цілком благополучними вважаються південна Франція і південна Італія. Разом з тим останнім часом почастишали і більш серйозні злочини, особливо на Канарських островах. Там, зокрема, більш поширеними стали зломи готельних номерів (у 1994 році – близько 20). Колишні соцкраїни Східної та Центральної Європи оцінюються німецькими експертами як досить небезпечні для туристів. Перш за все, це відноситься до Польщі, Румунії, Болгарії та країнах СНД. Кількість злочинів проти іноземців там щорічно обчислюється сотнями. Найбільшої небезпеки піддаються автотуристи і подорожуючі на поїздах.

Піратство

Спільне в сучасних піратів і корсарів минулого – це їх безжалісність і жорстокість. В арсеналі сучасних піратів – ефект раптовості, швидкість і сила! Сучасні флібустьєри зазвичай промишляють невеликими групами від 6 до 12 людей. Вони переміщуються на швидкохідних катерах і озброєні автоматами Калашникова АК-47 і настільки ж широко поширеними ракетними установками КРQ7.

Сучасні пірати дуже зухвалі. Вони нападають не тільки на кораблі у відкритому морі, а й на кораблі, що стоять на якорі. При нападі вони прилаштовуються в кільватері корабля, закидають абордажні крюки і піднімаються на палубу. Шум корабельних двигунів заглушає шум менш потужного двигуна піратського судна. Їх судно слабо підноситься над водою і не може бути виявлено корабельними радіолокаторами. На борту вони діють швидко, відбираючи їх цінності та гроші. Деякі кораблі зникають, так як пірати їх примусово захоплюють і силою направляють в невідомий порт. Там корабель перефарбовують, дають іншу назву і продають.

Відповідно до Конвенції з морського права, прийнятої ООН, піратство - це незаконне захоплення, пограбування або потоплення торгових або цивільних суден, скоєне у відкритому морі або в місці поза юрисдикцією будь-якої

держави. Судновласники часто не страхують цей ризик, щоб зменшити страхову премію. У деяких регіонах світу, таких як Сомалі, де немає відповідних законів, відсутні державні служби для боротьби з піратами. Це означає, що якщо ви потрапите в такий інцидент, вам доведеться самим шукати вихід.

У наступних регіонах ризик піратства найбільший.

Південно-Східна Азія характеризується найбільшим числом відомих інцидентів. Нейтральні води між Індонезією, Малайзією та Сінгапуром стали небезпечною зоною. Малаккська протока, що зв'язує Індійський океан і Південно-Китайське море між Малайзією та Індонезією, – найдовший у світі. Через небезпечні течії, цього судноплавного каналу та інтенсивність судноплавства (більше 600 судів в день) Малаккська протока – гаряча точка для піратів. Там плавають не тільки великі торгові судна і танкери, але багато круїзних лайнерів і дрібних прогулянкових суден. Близькість берегів і той факт, що команди зайняті тим, щоб уникнути зіткнень один з одним у вузькому каналі, дозволяють піратам здійснювати зухвалі напади.

Африка. Більшість інцидентів сталося біля берегів Сомалі, хоча були повідомлення про напади біля берегів Нігерії, Сьєрра-Леоне та інших країн. Багато нападів було скоєно на судна, що стояли на якорі. У Сомалі пірати добре організовані і діють групами до 50 осіб на кількох швидкохідних катерах. Вони озброєні автоматами, переносними ракетними установками та мінометами. Напади часто координуються наглядом з берега. Деякі судна мають зенітно-пускові установки з радіусом дії до 5 км. Затримуються риболовецькі судна, і вимагають викуп за команду. Здійснюються напади на дрібні судна, такі як прогулянкові катери і яхти. У травні 1999 року була захоплена невелика яхта, яка занадто близько підійшла до берега, і два члени команди були взяті в заручники. У подібних інцидентах люди утримуються в заручниках протягом багатьох місяців.

Південна Америка. Води поблизу колумбійського узбережжя небезпечні для дрібних суден через контрабанду наркотиків. Через постійну внутрішню напруженість в Колумбії плавання уздовж її берегів небезпечно. На річкових маршрутах небезпека ще вище. У Бразилії води навколо Ріо-де-Жанейро кишать піратами. Багато нападів відбувається на судна, що стоять на якорі, в першу чергу викрадаються цінні речі і гроші. У 1999 році пірати атакували поблизу мексиканських берегів паром з 300 туристами на борту. Нападники були озброєні автоматами і вивели з ладу радіоустаткування, а потім пограбували броньований сейф з готівкою і туристів.

Європа. У Середземному морі все частіше реєструються випадки піратства. В Егейському морі навколо грецького острова Корфу і поблизу узбережжя Албанії власникам дрібних суден рекомендується триматися подалі від берега. У цьому вузькому протоці відбулися жорстокі напади, вчинені добре озброєними албанськими бандитами.

Отже, хоча напади піратів відносно рідкісні, їх наслідки можуть бути серйозними, і піратство може довго процвітати в неспокійних країнах, таких як

Албанія, Індонезія, Сомалі, Малайзії, Камерун, Нігерія, Гана, Кот-д'Івуар, Танзанія, Бангладеш, Шрі-Ланка, Індонезія, В'єтнам та Папуа-Нова Гвінея.

Поради туристу

Як уникнути зустрічі з піратами на дрібних судах

При плаванні на дрібних судах туристу слід передбачити, що робити, якщо він перебуває в області, де можливий напад піратів. Ось головні рекомендації.

- Перш ніж відправлятися в плавання необхідно дізнатися, чи є там пірати. Постарайтеся уникати місць, де орудують пірати. Якщо з якоїсь причини вам доведеться плисти в таких водах, ведіть постійне спостереження і встановіть систему тривожної сигналізації.

- Повідомте кому-небудь зі своїх знайомих про ваші наміри: коли відпливаєте, за яким маршрутом, коли плануєте припливти в місце призначення. Прибувши в кінцевий пункт, повідомте про це.

- Вночі у надзвичайній ситуації пливіть через небезпечну зону з вимкненими вогнями. Більшість дрібних піратських судів не мають радіолокаторів, і вас буде важко виявити.

- У небезпечних акваторіях не залишайте висячими за бортом судна канати, рятувальні круги, мережі та інші снасті, які допоможуть піратам піднятися на борт вашого судна.

- Не виконуйте звичайних передбачуваних маневрів. Якщо ви здійснюєте регулярні рейси на невеликому судні, не з'являється в одному і тому ж місці в один і той же час.

- Не кидайте якір в місцях, де раніше були помічені пірати. Якщо у вас немає вибору, заходьте в цю зону в темряві. Не припиняйте спостереження навіть вночі.

- У деяких місцях освітлення простору навколо вашого судна може діяти як засіб залякування піратів.

- Якщо судно, що проходить поруч подає вам сигнали, не поспішайте на них відповідати, поки не переконаєтеся, що воно не представляє для вас небезпеки. Якщо вони озброєні і швидкохідні, то можуть взяти вас на абордаж. Не тисніть опору. Якщо їх мета – грабіж, і вони відразу ж вас залишать, передайте сигнал лиха на частоті служби порятунку вашого регіону з повідомленням про характер інциденту. Якщо ж у них немає вогнепальної зброї, то можна спробувати чинити опір. Однак слід підкреслити, що це – крайній випадок.

Запобігання злочинам на морі

Паром і круїзні лайнери можна уподібнити маленькому місту, тому не дивно, що, як всяке місце, де збираються люди, вони привертають злочинців, особливо в портах. Потрібно приймати такі ж заходи безпеки, як в маленькому місті, переповненому випадковими людьми. При поїздках з дітьми поясніть їм, що вони повинні слідувати звичайним правилам поведінки і не бігати стрімголов.

Більшість круїзних лайнерів мають власну службу безпеки, в складі якої можуть бути колишні співробітники спецслужб в якості радників. Варто вступити в контакт із співробітниками цієї служби, якщо виникнуть якісь проблеми.

У каюті

Насамперед, увійшовши в каюту, подбайте про збереження цінних речей. Ви ще перебуваєте в порту, і на борту ще багато сторонніх людей з обслуговуючого персоналу. Багато людей мають доступ в вашу каюту. Йдучи, замкніть двері каюти на всі наявні замки. Не дозволяйте дітям відкривати двері незнайомим людям, особливо в порту, і не залишайте їх без нагляду. Бережіть ключі від каюти і вашу картку з номером каюти, в порту залишайте ключ у порт'є. Бережіть паспорт. Не залишайте на виду цінні речі. Зберігайте гаманець і цінні речі в сейфі каюти або корабля. Це основні рекомендації, але в суєті корабельної життя про це легко забути.

У порту

Більшість злочинів на кораблі відбувається, коли він в порту, а ви на березі на екскурсії. На березі ви особливо незахищені, так як будете перебувати в туристській групі, яка легко ототожнюється. Це та ж проблема, що в будь-якій туристській зоні: розкрадання паспортів, грошей і кредитних карт, фото-та відеокамер та інших цінних речей. Дотримуйтеся тієї ж стратегії, що і в інших місцях, щоб не стати жертвою шахраїв.

На березі тримайтеся своєї групи, не ходіть поодиночі. Призначте місце зустрічі групи, яке легко впізнати, щоб у випадку, якщо ви відстанете, прийти туди. Якщо ви будете відсутні, то група прийде в цей пункт і підбере вас. Візьміть невеликий рюкзак з необхідними на день речами! Обзаведіться картою місцевості. Якщо це запланована зупинка, вас забезпечать картами. Запасіться списком всіх телефонів судноплавної компанії та адресами її представництв у відвідуваних портах, а також назвою порту і терміналу мовою оригіналу. Залишивши порт, не розслабляйтеся! Слідкуйте за своїми речами.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Аванесов Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практики, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесов. – Москва : Аспект Пресс, 2004. – 318 с.
2. Баронин А. С. Этическая психология / А. С. Баронин. – Киев : Тандем, 2000. – 264 с.
3. Бгатов А. П. Безопасность в туризме : учеб. пособие / А. П. Бгатов. – Москва : Форум, 2007. – 176 с. – (Высшее образование)
4. Бгатов А. П. Туристские формальности : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. П. Бгатов, Т. В. Бойко, М. В. Зубрева. – Москва : Издательский центр «Академия», 2004. – 304 с.
5. Бейдик О. О. Рекреаційні ресурси України : навч. посібник / О. О. Бейдик. – Київ : Альтерпрес. 2009. – 400 с.
6. Бейдик О. О. Словник-довідник з географії, туризму, рекреаології та рекреаційної географії / О. О. Бейдик. – Київ : «Палітра», 1997. – 130 с.
7. Биржаков М. Б. Безопасность в туризме / М. Б. Биржаков, Н. П. Козаков. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2005. – 208 с.
8. Биржаков М. Б. Индустрия туризма : ПЕРЕВОЗКИ / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров. – 2-е изд. – Санкт-Петербург : «Издательский дом Герда» – Издательство «Невский фонд», 2003. – 400 с.
9. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах : пособие для студентов гуманитарных и профильных факультетов вузов, специалистов туристских организаций / И. И. Бутко, Г. И. Ляшко, П. П. Маркин, В. А. Ситников. – Москва : ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2007. – 320 с. («Туризм и сервис»).
10. Бутко И. И. Туризм. Транспортные туры и круизы : учеб. пособие/ – Ростов н/Дону : Издательский центр «МарТ», Феникс, 2010. – 332 с. («Туризм и сервис»).
11. Быстров С. А. Туризм: Макроэкономика и микроэкономика / С. А. Быстров, М. Г. Воронцова. – Санкт-Петербург : «Издательский дом Герда», 2007. – 464 с.
12. Гвозденко А. А. Страхование в туризме : Учеб. пособие / А. А. Гвозденко. – Москва : Аспект Пресс, 2002. – 256 с.
13. Годы и тропы: Альманах Харьковского областного туристсько-спортивного союза, выпуск третий «Беседы о безопасности». Под. ред В. В. Абрамова, Харьков : «Новое слово», 2008. – 274 с. (серия «Харьковский туризм») на русском языке.

- 14 Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности : учеб. пособие / В. Г. Гуляев. – Москва : Нолидж, 1996. – 312 с.
- 15 Гуляев В. Г. Туристские перевозки / В. Г. Гуляев. – Москва : «Финансы и статистика», 1998. – 367 с.
- 16 Джонсон Д. А. Советы авиапассажирам: (Соблюдение правил безопасности полета и спасение в аварийных ситуациях) Пер. с англ./ Д. А. Джонсон. – Москва : Транспорт, 1989. – 304 с.
- 17 Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса: Учебное пособие/ М. В. Ефремова. – Москва : Издательство «Ось-89», 1999. – 192 с.
- 18 Жарков Г. Н. Правовое обеспечение международного туризма : учеб.-практ. пособие / Г. Н. Жарков. – Київ : Кондор, 2004. – 486 с.
- 19 Жукова М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации/ М. А. Жукова. – Москва : Финансы и статистика, 2004. – 200 с.: ил.
- 20 Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности : учебник/ Е. Н. Ильина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Финансы и статистика, 2007. – 240 с.: ил.
- 21 Ильина Е. Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы: Учебник/ Е. Н. Ильина. – Москва : Финансы и статистика, 2002. – 192 с.: ил.
22. Исмаев Д. К. Основная деятельность туристской формы (на примере российского турбизнеса): Учеб.-практ. пособие. – Москва : ООО «Книгодел»: МАТГР, 2005. – 158 с.
23. Камерон Н. Полное руководство по безопасности в загранпоездке / Н. Камерон, пер. с англ.. М. Я. Рутковский. – Москва : ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ», 2004. – 406 с.: ил.
24. Керівники митних установ Слобожанщини: (1660-1870-1992-2000) Держ. мит. служба України. Східна регіон. митниця: Ред. рада: О. Н. Ярмиш, О. М. Головкин, П. В. Пашко та ін. – Харків : Каравела, 2000. – 208 с. (Сер. «Митна справа на Слобожанщині»). – Рос. та укр. мовами.
25. Козинець В. М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посібник / В. М. Козинець. – Київ : Кондор, 2006. – 576 с.
26. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посібник / О. О. Любіцева. – Київ : «Альтер прес», 2003. – 104 с.
27. Максименко С. В. Туристська діяльність: Міжнародно-правові аспекти / С. В. Максименко; Одеська національна юридична академія. – Одеса : Латстар, 2001. – 175 с.
28. Маринов Борис. Проблемы безопасности в горах/ Борис Маринов: Сокр. пер. с болг. – Москва : Физкультура и спорт. 1981. – 208 с.

29. Маслова Е. В. Управление туристской фирмой : учеб. пособие/ Е. В Маслова, Г. В. Шикарова. – Санкт-Петербург : Издательство С.-Петербург ун-та, 2003. – 152с.
30. Машина Н. І. Страхування для туристських підприємств : навч. посібник / Н. І. Машина. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 368 с.
31. Международный туризм: Правовые акты/ Сост. Н. И. Волошин. – Москва : Финансы и статистика. 2000. – 400 с.
32. Моисеева Н. К. Стратегическое управление туристской фирмой : Учебник / Н. К. Моисеева. – Москва : Финансы и статистика. 2000. – 208 с.
33. Нормативно-правові акти України з питань туризму: Збірник законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М. І. Камлик. – Київ : Атака, 2004. – 464 с.
- 34 Организация туризма : учеб. пособие / А. П. Дурович, Н. И. Кабушкин, Т. М. Сергеева и др.; под общ. ред. Н. И. Кабушкина и др. – Минск : Новое знание, 2003. – 632 с.
- 35 Основы туристской деятельности : учебник/ Г. И. Зорина, Е. Н. Ильина, Е. В. Мошняга и др.; сост. Е. Н. Ильина. – Москва : Советский спорт, 2003. – 200 с.
- 36 Профилактика туристского травматизма. Методические рекомендации: «Как не стать жертвой несчастного случая», Разработал Штюрмер Ю. А. – Москва : МТСС РИБ «Турист». 1992. – 96 с.
- 37 Рудяк Ю. Усе про облік та організацію туристичної діяльності / Ю. Рудяк, В. Кузнецов, А. Клименко. – 3-те вид., перераб. і доп. Харьков : Фактор, 2006. – 278 с. – (Серія «Усе про облік та організацію»).
- 38 Сенин В. С. Организация международного туризма : учебник / В. С. Сенин, 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Финансы и статистика, 2003. – 400 с.
- 39 Сокол Т. Г. Основы туристичної діяльності : підручник/ Т. Г. Сокол; за заг. ред. В. Ф. Орлова. – Київ : Грамота, 2006. – 264 с.: ил.: Бібліогр, 260 с.
40. Уваров В. Д. Международные туристские организации: Справочник / Д. В. Уваров, К. Г. Борисов. – Москва : «Международные отношения», 1999. – 288 с.
41. Хозяйственный кодекс Украины. – Харьков : ООО «Одиссей», 2007. – 256 с.
42. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма: учеб. пособие. – 2-е изд./ А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин. – Москва : КНОРУС, 2005. – 448 с.

43. Штюрмер Ю. А. Опасности в туризме: мнимые и действительные / Ю. А. Штюрмер. – Изд. 3-е, без изменений, Москва : Издатель И. В. Балабанов, 2008. – 124 с.: ил.

44. Экономика и организация туризма. Международный туризм/ Е. Л. Драчева, Ю. В. Забаев, Д. К. Исмаев и др.; под ред. И. А. Рябовой, В. Ю. Зубаева, Л. И. Драчевой. – Москва : КНОРУС, 2005. – 576 с.

45. Юрьев А. П. Безопасность жизнедеятельности в туризме : учеб. пособие / А. П. Юрьев. – Донецк : ДИТБ, 2001. – 101 с.

46. Яновская Н. Туризм: организация и учет / Н. Яновская, С. Филатов. – 3-е изд. перераб. – Харьков : Фактор, 2002. – 220 с.

Навчальне видання

АБРАМОВ Валерій Володимирович

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з навчальної дисципліни

***ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ
(ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОДОРОЖЕЙ)***

*(для студентів 1–2 курсів денної та заочної форм навчання
за напрямом підготовки 6.140103 – Туризм)*

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

План 2014, поз. 161Л

Підп. до друку 03.06.2015
Друк на ризографі.
Зам. №

Формат 60*84/16
Ум. друк. арк. 7,0
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4705 від 28.03.2014 р.