

ВЫСШЕЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ УКООПСОЮЗА
«ПОЛТАВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ»

Кафедра туристического и гостиничного бизнеса

ОПОРНЫЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ
по учебной дисциплине
«Организация туризма (Организация туристических поездок)»

для студентов направления подготовки 6.140103 «Туризм»

Полтава – 2016

Составитель: Тараненко А.А., к.е.н., доцент кафедры туристического и гостиничного бизнеса Высшего учебного заведения Укоопсоюза «Полтавский университет экономики и торговли».

СОДЕРЖАНИЕ

1 семестр	4
Тема 1. Условия создания и функционирования туристического предприятия	4
Тема 2. Технология создания туристского продукта и формирование его ассортимента	7
Тема 3. Принципы формирования программ пребывания туристов	9
Тема 4. Организация обслуживания клиентов	12
Тема 5. Общие принципы организации транспортного обслуживания туристов	15
Тема 6. Туристические перевозки на авиатранспорте	20
Тема 7. Туристические перевозки на железнодорожном транспорте	24
Тема 8. Морские и речные перевозки и круизы	27
Тема 9. Автотранспортное обслуживание туристов и организация перевозок автотранспортом	31
2 семестр	34
Тема 1. Виды туристических формальностей и условия их выполнения	34
Тема 2. Паспортно-визовые формальности	36
Тема 3. Таможенные, валютные и медико-санитарные туристские формальности ...	39
Тема 4. Страхование в туризме	42
Тема 5. Туристические документы и правила их оформления	43
Тема 6. Бронирование туристического обслуживания	46
Тема 7. Организация туристического обслуживания, его контроль, учет и расчеты..	49
Тема 8. Претензионная работа в туризме	51
Тема 9. Безопасность туристических путешествий	53
Перечень основных и дополнительных информационных источников	58

Тема 1. Условия создания и функционирования туристического предприятия

План

1. Законодательное регулирование организации туризма и экскурсионной деятельности.
2. Ресурсное обеспечение туристической фирмы.
3. Агентский бизнес в туризме.

Информационные источники: 4, 7, 11, 19, 27, 28, 29, 31.

1. Законодательное регулирование организации туризма и экскурсионной деятельности

Сейчас в мире насчитывается около 70 международных организаций, которые в той или иной степени занимаются проблемами развития туризма.

Ведущей международной организацией в сфере туризма Всемирная туристическая организация – ВТО.

ВТО занимается разработкой единой стратегии развития индустрии туризма, что предусматривает:

- планирование развития индустрии туризма;
- анализ проблем и государственной политики, которые связаны с географическим распределением туризма и отдыха в странах членах ВТО;
- разработку национальных и региональных планов использования земли;
- анализ взаимосвязи развития индустрии туризма и регионального планирования с учетом связи различных потребностей в ресурсах и интересах всего человечества;
- учет экологических последствий развития индустрии туризма;
- учет социальных последствий туризма;
- разработку общей стратегии и программных мер по осуществлению планов развития туризма.

Основой международного регулирования организации туризма являются:

Общая резолюция Конференции ООН по международному туризму и путешествиям (1963);

Манильская декларация по мировому туризму (1980),

Хартия туризма (1985);

Гаагская декларация по туризму (1989);

Глобальный этический кодекс туризма (1999).

В Украине регулирование в области туризма осуществляется Верховной Радой Украины, Кабинетом Министров Украины, центральным органом исполнительной власти в области туризма, местными государственными администрациями, органами местного самоуправления, а также другими органами в пределах их компетенции.

2. Ресурсное обеспечение туристической фирмы

Наиболее важными элементами ресурсного обеспечения и главным фактором развития туризма является персонал, капитал и производственные фонды, оборотные средства, нематериальные и инвестиционные ресурсы.

Персонал предприятия – это совокупность постоянных работников, получивших необходимую профессиональную подготовку и (или) имеющих опыт практической работы.

В соответствии с характером функций, которые выполняются, персонал предприятия делится на четыре категории: руководители, специалисты, служащие, рабочие.

Турагент – субъект предпринимательской деятельности – физическое лицо должно иметь образование в отрасли туризма.

Капитал в буквальном смысле означает ту сумму средств, которая необходима для создания и осуществления деятельности предприятия. Это будет авансированный капитал (денежная сумма), который вкладывается владельцем в определенное предприятие с целью получения прибыли. Он тратится на приобретение средств производства и наем рабочей силы и соответственно называется постоянным и переменным капиталом.

В свою очередь постоянный капитал делится на основной и оборотный.

Основной капитал – это часть постоянного капитала, состоящая из стоимости средств труда (здания, сооружения, машины, оборудование) и вращается в течение многих периодов производства. Они переносят свою стоимость на услуги и готовый туристический продукт по частям и возмещается предприятию по мере реализации услуг или туристического продукта.

Оборотный капитал – это та часть постоянного капитала, которая расходуется на приобретение на рынке предметов труда (сырье, материалы, составляющие туристического продукта и так далее).

Нематериальные ресурсы – это изобретения, фирменные знаки и наименования, компьютерные программы, базы данных, рационализаторские предложения, то есть интеллектуальная собственность, которая способствует монопольности в предоставлении определенных услуг или обеспечивает уменьшение затрат на производство туристского продукта или услуг в сравнении с другими производителями.

Инвестиции – это долгосрочные вложения капитала в туристическую (предпринимательскую) деятельность с целью получения прибыли.

В зависимости от того, где вкладывается капитал, выделяют внутренние (отечественные) и внешние (иностранные) инвестиции. В свою очередь, внутренние инвестиции делятся на финансовые и реальные, а внешние – на прямые и портфельные.

Финансовые инвестиции означают использование имеющегося капитала для приобретения акций, облигаций и других ценных бумаг, их выпускают предприятия или государство.

Реальные инвестиции – это вложения капитала с целью обновления существующих и создания новых производств и как следствие – получение намного

большей прибыли. Такие реальные инвестиции еще называют производственными, хотя в практике хозяйствования за ними закрепилось название капитальные вложения.

Внешние прямые инвестиции – вложения капитала за рубежом, по величине составляет не менее 10 % стоимости конкретного проекта.

Портфельные инвестиции являются вложением капитала за рубежом, по величине составляет менее 10 % стоимости проекта.

3. Агентский бизнес в туризме

Туристические операторы (туроператоры) – юридические лица, созданные согласно законодательству Украины, для которых исключительной деятельностью является организация и обеспечение создания туристического продукта, реализация и предоставление туристических услуг, а также посредническая деятельность из предоставления характерных и сопутствующих услуг и которые в установленном порядке получили лицензию на туроператорскую деятельность.

Туроператоров классифицируют по следующим признакам:

1) по специализации:

а) операторы массового рынка, которые реализуют турпакеты на различных видах рынков для широкого круга потребителей;

б) специализированные операторы, которые специализируются на определенном виде турпродукта или сегменте рынка (на определенной стране посещения, на определенном виде туризма и т. д);

2) по виду деятельности:

а) инициативные туроператоры – это операторы, которые отправляют туристов за рубеж или в другие регионы (в пределах страны), по договоренности с принимающими (рецептивными) туроператорами или напрямую с предприятиями туристической индустрии.

б) рецептивная туроператоры – это туроператоры на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договоры с поставщиками услуг (гостиницы, предприятия питания, развлекательные заведения и тому подобное).

в) консолидированные туроператоры – это туроператоры, которые являются частью холдинга и объединены в единый хозяйствующий субъект с предприятиями туристической индустрии (гостиницами, ресторанами др.).

Основными функциями туроператоров являются:

- изучение потребностей потенциальных туристов на туры и туристические программы;

- создание перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия спроса туристов;

- взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе;

- расчет стоимости туров, установление тарифов и цен на услуги по комплектации и сбыта туров различной комплектации, классности и т. п;

- обеспечение туристов, путешествующих по маршрутам туров, всеми необходимыми документами, материалами рекламно-сувенирной продукции,

специальным снаряжением и инвентарем (при необходимости);

- подготовка, подбор и назначение кадров на маршрут, которые занимаются выполнением (оказанием) указанных в программе услуг и организацией обслуживания туристов;

- проведение рекламно-информационной деятельности для продвижения тур продукта через сеть турагентств;

- осуществлять контроль за надежностью и качеством обслуживания;

- осуществлять оперативную связь с туристами (руководителем группы) во время обслуживания и решать спорные вопросы.

ТЕМА 2. Технология создания туристского продукта и формирование его ассортимента

План

1. Сущность и структура туристического продукта.
2. Планирование туристических путешествий.
3. Характеристика ассортимента услуг туристической фирмы.

Информационные источники: 7, 9, 17, 23, 29, 31, 32, 34.

1. Сущность и структура туристического продукта

Туристический продукт – совокупность туристических товаров, туристических услуг и природных и антропологических условий и ресурсов, удовлетворяющих потребности потребителей во время путешествия.

До основных туристических услуг относятся услуги, которые предоставляют предприятия-производители в области туризма, которые есть в основе каждого туристического предложения. Это услуги средств размещения, предприятий общественного питания, транспортных и страховых компаний.

К дополнительным туристическим услугам относятся услуги, которые предоставляют предприятия-производители и предприятия-посредники между производителями и потребителями дополнительно к основным услугам. Это услуги лечения, спортивные, бытовые, торговые, услуги индустрии развлечений.

В специализированных туристических услуг относятся услуги, которые предоставляют предприятия-посредники в туризме. Это услуги туристических бюро, агентств, операторов, экскурсионных бюро, бюро путешествий и экскурсий и других предприятий.

Туристические товары – это продукт труда, изготовленный в производственной сфере для продажи и предназначенный для общих нужд (неспецифические туристские товары) или для чисто туристического потребления (специфические туристические товары).

Природные условия и антропогенные ресурсы – это натуральные природные условия и ресурсы (то есть природное богатство страны: ее водо-, энергоресурсы, климатические условия), а также условия и ресурсы, созданные в результате

человеческого труда (памятники истории, архитектуры, прочее).

2. Планирование туристических путешествий.

Основными составляющими тура являются маршрут и программа.

Этапы разработки тура.

Этап I. Выбор пунктов маршрута.

Этап II. Ранжирование пунктов маршрута.

Этап III. Выбор начального и конечного пунктов маршрута.

Этап IV. Разработка схемы маршрута.

Этап V. Оптимизация маршрута.

Этап VI. Программное обеспечение тура.

Согласно цели программы делятся по тематике на программы, обеспечивающие отдых, лечение, ознакомление с историей, культурой, природой края, удовлетворения профессионально или конфессионально ориентированных интересов и тому подобное.

Этап VII. Организационно-технические мероприятия по обеспечению тура.

Этап VIII. Расчет стоимости тура.

Разработанный тур документально оформляется в соответствии с действующими требованиями. Технологическая документация по туру включает:

- технологическую карту (карту туристического маршрута), содержит необходимые для работы сведения из данного путешествия;
- график заезда туристических групп и туристов-индивидуалов, составленный на определенный срок (зависимо от длительности и сезонности тура);
- бланк ваучера (путевки); лист бронирования; бланк соглашения с клиентами (с туристом);
- соглашения с партнерами-поставщиками услуг; калькуляцию тура (с указанием стоимости отдельных составляющих);
- картосхему маршрута, его описание и график движения;
- памятка по организации тура (сроки передачи заявок на бронирование мест в гостиницах, заведениях питания, сроки заказов на транспорт, бланки этих заявок; пункты пересадок и график движения транспорта по маршруту, время возможного ожидания т. п).

Маршрутно-транспортный автобусный тур, кроме указанной документации, содержит маршрутный лист (паспорт автобусного тура), в котором указывается схема маршрута и технологию обслуживания, так и технические характеристики автобуса, километраж и состояние дорог, определенные ограничения.

3. Характеристика ассортимента услуг туристической фирмы

Правила составления эффективного ассортимента:

ассортимент должен максимально отражать туристическую специализацию фирмы;

в ассортименте должны быть представлены туры на период:

- основных сезонов (лето и зима);

- промежуточных сезонов (осенние и летние школьные каникулы, праздничные (например, «растянутые» рождественские или майские праздники);
- week-ends;
- межсезонье.

ассортимент должен быть хотя бы минимально дифференцированным, независимым от туров в один регион или по одному виду туризма;

ассортимент должен максимально отражать тенденции туристической моды;

туры в ассортименте не должны быть на одной стадии жизненного цикла;

в ассортименте обязательно должны быть представлены туры, которые пользуются спросом на рынке и обеспечивающих основную прибыль;

ассортимент должен своевременно обновляться;

ассортимент может быть построен по географическим, ценовым, сегментным, видовому принципу.

Важное значение в формировании ассортиментной политики играет профиль фирмы. Профилем работы туроператора или турагента называют преобладающие в его ассортименте турпродукта географические направления путешествий или видов туров. То есть основной турпродукт узкопрофильных (специализированных) турфирм зависит от:

- доли туров, продажа которых в объемах реализации продукта фирмы максимальная и которые обеспечивают основную часть прибыли туроператора (турагента);
- в реализации которых фирма достигла максимального профессионализма и мастерства;
- если фирму позиционируют на рынке как такую, что отправляет по определенному направлению и имеет положительный имидж.

Тема 3. Принципы формирования программ пребывания туристов

План

1. Программное обслуживание в туризме.
2. Виды и характеристика программных мероприятий в туризме.
3. Правила разработки программ пребывания туристов.

Информационные источники: 4, 9, 11, 28, 31, 32.

1. Программное обслуживание в туризме

Программа пребывания – это набор запланированных услуг, распределенный по дням и времени их предоставления.

Программа является ежедневным распорядком, предназначенным для реализации цели путешествия.

Согласно цели программы делятся по тематике на программы, обеспечивающие отдых, лечение, ознакомление с историей, культурой, природой

края, удовлетворения профессионально или конфессионально ориентированных интересов и тому подобное. В программах отражается сезон путешествий (понятно, что даже составлены по одному и тому же маршруту, летние, зимние и межсезонные программы в местах круглогодичного использования будут отличные в деталях).

Как правило, программы зарубежных путешествий и маршрутов, включающих посещение нескольких пунктов, составляются по дням пребывания. В каждом пункте маршрута программные мероприятия расписывают почасово.

В состав программы входят такие элементы:

целевые – мероприятия, обусловленные целью путешествия;
дополнительные мероприятия, которые включаются в программу с целью ее разнообразия;

сопутствующие – время, которое отводится на сон, питание, отдых, самостоятельную деятельность туристов;

технологические – время на ожидание, проезд и тому подобное.

Программы могут создаваться на весь маршрут и каждый пункт посещения отдельно.

При составлении программы пребывания туристов определяется:

- 1) маршрут путешествия;
- 2) перечень туристских предприятий-партнеров;
- 3) период предоставления услуг каждым предприятием-исполнителем услуг;
- 4) перечень и состав услуг, которые предоставляются во время туров;
- 5) комплекс развлекательных мероприятий и анимационных программ;
- 6) время пребывания туристов в каждом пункте маршрута;
- 7) количество туристов;
- 8) вид и количество транспортных средств, задействованных в обслуживании туристов;
- 9) потребность в услугах гидов, экскурсоводов, иностранных представителей, инструкторов, переводчиков, сопровождающих групп туристов;
- 10) подготовка документов туристов.

2. Виды и характеристика программных мероприятий в туризме

Существуют программные мероприятия таких видов:

- экскурсионно-информационные – экскурсии, разнообразные по тематике, средством передвижения и местом проведения. Это обзорные и тематические экскурсии, пешеходные, автобусные, на пароходу, самолете, трамвае, даже на верблюде; экскурсии по городу, загородные, на объекты (до музеев, памятников, предприятий и учреждений). Кроме экскурсий, к этому виду относятся также лекции, беседы, кинолектории и круглые столы;

- культурно-зрелищные – посещение концертов, театров, фестивалей искусств, фольклорных программ, организация культцентров;

- развлекательные – разнообразные конкурсы, аттракционы, игры, викторины, аукционы и праздники. К ним также относятся посещение развлекательных заведений – аква - и тематических парков;

- спортивно-оздоровительные – занятия и обучение различных видов спорта;

оздоровительная физкультура (зарядка на пляже, терренкуры и тропы здоровья); массаж и иглотерапия, различные физиопроцедуры, посещение сауны и бассейна, фитнесцентра; организация спортивных соревнований, забавных подвижных конкурсов и игр; речные и морские прогулки; одно- и многодневные походы, а также довольно экзотические рафтинг, яхтинг, дайвинг, каньонинг и т. п.;

- социальные – такие, что помогают лучше познать общественную жизнь страны посещения: вечера и встречи дружбы, форумы и митинги, посещение спецобъектов – промышленных предприятий, сельскохозяйственных, учебных и детских заведений и других учреждений, посещение семей, участие в трудовых акциях (сбор плодов и цветов, посадка деревьев, создание художественных изделий).

Определенные особенности имеет организация программ для туристов в местах их длительного пребывания – курортные отели, молодежные базы и лагеря, круизные суда и тому подобное. Программы создаются на длительный срок (несколько недель, месяц, сезон пребывания) и включают такие виды мероприятий:

– индивидуальные, в которых турист может принять участие по желанию индивидуально: лекции, библиотека, спортивные и развлекательные игры, демонстрация кино - и видеофильмов, дискотеки и танцевальные вечера, музыкальные концерты, спектакли, демонстрации моделей и т. п.;

– групповые, которые могут произойти при условии необходимого количества участников. В основном это экскурсии, поездки на интересные объекты, походы и поездки на природу;

– массовые, требующих массового участия туристов. В основном это различные турниры, конкурсы, праздники, дни и вечера стран, обучение танцам, песням, языку, игры и викторины, лотереи и тому подобное.

3. Правила разработки программ пребывания туристов

Правило 1. При выборе заведения размещения туристов следует учитывать тип предприятия, его категоричность и разрядность номеров.

Правило 2. При выборе типа питания туристов следует учитывать тип предприятия питания, его размещение и класс обслуживания, вид меню, количество раз приема пищи, национальные особенности кухонь народов мира и др.

Правило 3. Составление программы начинается с распределения по дням тура количества ночевки и количества раз приема пищи, которые в комплексе должны составлять определенное количество туродней.

Правило 4. При составлении программы пребывания следует учитывать время, отведенное на сопутствующие и технологические элементы.

Правило 5. При включении экскурсий в программы туров следует учесть, что первой из них, обычно, есть обзорная экскурсия по городу, участие в которой позволяет не только ознакомиться с достопримечательностями, но и предоставляет возможность туристам вернуться к тем мест, которые им больше всего понравились, и свободно ориентироваться в пределах города.

Правило 6. Не рекомендуется включать более чем две экскурсии продолжительностью 2-3 часа, или одной загородной экскурсии продолжительностью 6-12 часов на один экскурсионный день.

Правило 7. При создании программы пребывания учитываются возможности города (курорта, страны).

Правило 8. Программы создаются с учетом сезонности путешествия.

Правило 9. Программное обслуживание лучше всего начинать с информационно-ознакомительных мероприятий.

Правило 10. Подбор программных мероприятий обуславливается целью путешествия и зависит от состава ее участников.

Правило 11. В случае создания программ для туристов в местах их длительного пребывания – курортные отели, молодежные базы и лагеря, круизные суда и тому подобное.

Тема 4. Организация обслуживания клиентов

План

1. Технология продаж в туристической фирме.
2. Формы и стили обслуживания клиентов.
3. Профессиональная этика и культура обслуживания туристов.

Информационные источники: 7, 11, 17, 29, 31, 32, 33.

1. Технология продаж в туристической фирме

Доставка (доведение продукта до потребителя – это деятельность фирмы по реализации возможностей сделать его более доступным для покупателя. Главным элементом при этом является выбор оптимальных схем доставки.

Схема или канал доставки (распределения, дистрибьюции) турпродукта – это путь, которым он движется от производителя к потребителю. Каналы распределения можно охарактеризовать числом уровней. Уровень канала – любой посредник при доставке товара до потребителя. Число независимых уровней определяет длину канала доставки.

Каналы распределения можно дифференцировать в зависимости от вида бизнеса, которым занимаются посредники: передача права собственности; осуществление платежей; передача информации; стимулирование продаж.

Можно выделить следующие уровни канала распределения:

- интенсивный;
- эксклюзивный;
- селективный.

Продвижение продукта может осуществляться в следующих направлениях: реклама, стимулирование сбыта (продаж), персональная продажа, связи с общественностью.

Важность рекламы в продвижении турпродукта обусловлена индивидуальными свойствами туруслуг (неосвязаемость, неспособность к хранению, неразрывность производства и потребления).

По функциональным возможностям рекламу можно классифицировать по

следующим видам:

- информативная;
- побудительная;
- нагадывальная.

Информативная реклама информирует потребителей о новых турах с целью создания первоначального спроса.

Побудительная реклама воздействует на подсознание человека, призывая ее к покупке.

Реклама, напоминающая, своей задачей ставит напоминание потребителю о существовании уже хорошо известного тура.

Под стимулированием сбыта (продаж) в туризме понимают краткосрочные поощрительные меры, способствующие продажам и осуществляются в трех основных направлениях:

1) стимулирование сотрудников (обучение, денежные премии, подарки, дополнительные отпуска и тому подобное);

2) стимулирование торговых посредников (прогрессивные комиссионные, скидки с цены, премии, подарки и сувениры, бесплатные туры, совместная реклама и др);

3) стимулирование клиентов (скидки, сувениры, подарки, зачетные талоны, купоны, конкурсы, лотереи, викторины и тому подобное).

3. Персональные продажи представляют устные презентации товаров. Это один из дорогих методов продвижения. Американские компании на персональный продажу тратят в три раза больше средств, чем на рекламу.

4. Связь с общественностью предполагает формирование благоприятного имиджа туристической компании путем создания благоприятных отношений с различными государственными и общественными структурами.

2. Формы и стили обслуживания клиентов

Обслуживание клиентов турфирмы имеет общие черты, характерные для сферы услуг. Однако в зависимости от набора предоставляемых услуг, их качества, отличительных свойств (внутренние, выездные, въездные туры) формы и стили обслуживания туристов могут отличаться.

По формам обслуживания клиентов можно выделить групповые и индивидуальные туры.

Стили обслуживания клиентов могут быть формальными, неформальными и смешанными.

При формальном стиле клиент обращается в турфирму, как в обычное предприятие, предоставляющее услуги, и выбирает тур. При этом между клиентом и персоналом турфирмы существует психологическая дистанция или социальное отчуждение, естественное при эпизодическом контакте.

Неформальный стиль предполагает доверительное общение персонала с клиентом, формирование у него образа «родного дома» или «хорошего знакомого».

Смешанный стиль подразумевает стандартный подход к клиенту, но с элементами неформального общения, например, приглашение выпить чашку чая или

кофе.

Процесс продажи туристского продукта происходит при непосредственном контакте специалистов по реализации (продаже) туров, обслуживании клиентов, заинтересованных в приобретении туристических услуг, отвечающих их индивидуальным предпочтениям, ожиданиям, мотивам, и включает:

- прием клиента и установление контакта с ним;
- установление мотивации выбора турпродукта;
- предложение ассортимента туров, право на продажу которых имеет данное предприятие;
- документальное оформление взаимоотношений и проведение расчетов с клиентом;
- информационное обслуживание покупателя.

На уровень обслуживания клиентов во время покупки влияют различные факторы. При этом важнейшими считаются взаимоотношения персонала с клиентом. Персонал, в том числе руководящий, должен иметь соответствующую профессиональную подготовку и квалификацию. При этом требуется наличие специального образования (основного или дополнительного).

Существенное влияние на принятие решения о покупке тура оказывают такие факторы, как: наличие комфортабельного офиса и средств для качественного обслуживания (мебель, оргтехника, канцтовары и прочее), методы продажи и квалификация персонала; возможность формирования программ туристического обслуживания по индивидуальным требованиям; соблюдение установленных норм и правил продажи; степень использования средств внутри-фирменной рекламы и информации; внешний вид, доброжелательность и вежливость сотрудников.

3. Профессиональная этика и культура обслуживания туристов

Персонал туристической фирмы должен знать:

1. Законодательные акты и нормативные документы в сфере туризма.
2. Международные нормативно-правовые основы деятельности в сфере туризма, а также правила оформления документов на выезд /въезд в Украину.
3. Иностраный язык в объеме, соответствующем работе, которая выполняется.

Персонал туристической фирмы должен:

1. Уметь четко и точно ответить на вопросы клиента.
2. Владеть информацией, необходимой для потребителя и постоянно ее обновлять.
3. Повышать свою квалификацию как минимум раз в год.

Этика поведения с посетителями основывается на соблюдении следующих требований:

1. персонал должен быть приветливым и доброжелательным;
2. начинать диалог с приветствия;
3. приветливо улыбаться;
4. быть вежливым и терпеливым;
5. проявлять уважение к посетителю;

6. обслуживание посетителей должно быть первичным сравнению с другими служебными обязанностями;

7. иметь соответствующий внешний вид;

8. в присутствии посетителя не вести личных телефонных разговоров, не принимать пищу и/или напитки;

9. уметь слушать (проявлять интерес к тому, что говорит посетитель);

10. сводить к минимуму ожидание посетителей, способствовать тому, чтобы время ожидания не было утомительным.

Безусловной составляющей искусства продаж является овладение основными профессиональными коммуникационными навыками менеджерами по продажам туристической фирмы.

Коммуникация – это процесс двустороннего обмена идеями и информацией, что приводит к взаимному пониманию. Основными составляющими коммуникационного процесса являются:

1) общение – это процесс установления и развития контактов между людьми, возникающий в результате потребности в совместной деятельности или достижения взаимовыгодных договоренностей (вербальное и невербальное);

2) обратная связь достигается: во-первых, за счет определенных способов обратной связи (ответы на вопросы, повторение важной для клиента информации или перечень последовательности действий каждой из сторон; во-вторых, внимание к собеседнику и к его жестов.

3) преодоление коммуникационных барьеров, к которым относятся:

- недостаточное внимание к важному вопросу;
- неправильная установка сознания (стереотипы мышления, пренебрежительное отношение, отсутствие внимания и интереса, игнорирование фактов, неправильный подбор слов, ошибки в организации общения, ошибки в оценке способностей собеседника, неуверенность, отсутствие мотивации к взаимопониманию);

- плохое построение общения;

- слабая память;

- неудачное формирование средств обратной связи и др.

Тема 5. Общие принципы организации транспортного обслуживания туристов

План

1. Транспортное обеспечение в туризме.
2. Регулирование международных транспортных перевозок.
3. Обеспечение безопасности туристских транспортных путешествий.

Информационные источники: 4, 5, 7, 22, 31.

1. Транспортное обеспечение в туризме

Туристическими перевозки, входящие в основной комплекс турпродукта и включает в себя доставку туристов до места отдыха (назначения) или места начала путешествия и в обратном направлении.

Трансфер – предоставление транспортных средств для обеспечения встреч и проводов туристов (или перевозки на участках тура).

Транспортное обслуживание программных мероприятий по туру – это транспортные экскурсии, выезд на программные мероприятия, загородные пикники, передвижение по маршруту и на участках тура.

Наиболее распространенной является международная классификация транспортных средств, используемых в туризме, разработана Всемирной туристической организацией (UNWTO). Под средством транспорта в международной классификации подразумевается способ, который посетитель или турист использует для поездки из своего обычного местожительства в посещаемые места. Согласно этой классификации, транспорт для туризма делится на основе использования природной среды планеты:

1. Воздушный транспорт

1.1. Рейсы, которые совершаются согласно расписанию

1.2. Рейсы, которые происходят не по расписанию

1.3. Другие воздушные перевозки

2. Водный транспорт

2.1. Пассажирские линии и паромы

2.2. Круизы

2.3. Другие водные перевозки

3. Сухопутный транспорт

3.1. Железнодорожный транспорт

3.2. Междугородные и городские автобусы, другой общественный автомобильный транспорт

3.2.1. Регулярный транспорт, транспорт, который работает по расписанию

3.2.2. Туристический или чартерный, транспорт, не подчиняющийся расписанию

3.3. Частные автотранспортные средства

3.4. Прокат автотранспортных средств

3.5. Другие средства сухопутного транспорта

Эта классификация введена для нужд унификации сбора, предоставления и обобщения транспортно-туристической информации государствами, для статистических нужд международных органов статистики, прежде всего в рамках UNWTO и ООН.

При планировании путешествия учитываются такие факторы:

- цель поездки, ее продолжительность;
- сезон;
- расстояние между основными пунктами маршрута;
- цена транспортировки которая является едва ли не самой большой составляющей цены туристического пакета,
- скорость доставки до цели поездки;
- безопасность;

- стоимость переезда и наличие льгот и скидок;
- комфортность;
- возможность перевозки багажа;
- остановки, широкого обзора во время поездки;
- условия для сна и отдыха;
- питания;
- уровень шума и вибраций;
- наличие неблагоприятных экологических воздействий.

Использование того или иного вида транспорта при формировании турпродукта определяется:

- 1) рейтингом популярности;
- 2) степенью развития транспортной системы определенной территории;
- 3) видом путешествия;
- 4) протяженностью маршрута;
- 5) платежеспособностью туриста;
- 6) туристско-рекреационными ресурсами территории;
- 7) национальными традициями;
- 8) демографической структурой населения и др.

2. Регулирования международных транспортных перевозок

Европейская экономическая комиссия (ЕЭК) ООН, одна из наиболее известных региональных комиссий ООН, представлена комитетами, подкомитетами, советниками и рабочими группами, среди которых важную роль выполняет Комитет по внутреннему транспорту (КВТ).

Как консультативный орган КВТ:

- запрашивает и обобщает мнения международных транспортных организаций, организует сотрудничество на согласованных условиях;
- координирует деятельность различных видов международного внутреннего транспорта и разрабатывает рекомендации в этом направлении;
- дает рекомендации, которые могут способствовать устранению дискриминационных мер и излишних ограничений в области европейского внутреннего международного транспорта;
- обеспечивает обмен между правительствами информацией по всем вопросам, относящимся к его компетенции;
- собирает документацию, способствует ее унификации и статистической обработке;
- изучает проблемы международного транспорта и разрабатывает конкретные меры, направленные на преодоление этих проблем;

Международный комитет железнодорожного транспорта (СИТ), основанный в 1902 г. в Вене.

Задачи СИТ:

- развитие международного права в области железнодорожных перевозок на основании международных конвенций;
- развитие и принятие норм и правил, касающихся системы международных транспортных перевозок.

Кроме СИТ, важное значение имеет Международный союз железных дорог (UIC), основанный в Париже в октябре 1922 г. Задачами Союза являются:

- унификация и улучшение условий строительства и работы железнодорожных систем в сфере международных пассажирских перевозок;
- координация и стандартизация деятельности в этом направлении членов Союза путем заключения специальных соглашений, а также в рамках отдельных специализированных международных организаций;
- содействие администрациям железных дорог в изучении вопросов, представляющих общий интерес;
- организация обмена опытом.

Железнодорожные перевозки

1. Международная конвенция по контракту на путешествие (22.10.1970 г.).
2. Конвенция и Статут о свободе транзита (20.04.1921 г.);

Среди международных негосударственных организаций, влияющие на развитие международных автомобильных перевозок, важное место занимает Международный союз автомобильного транспорта (МСАТ), учрежденный 23 марта 1948 г. Его местонахождение – Женева. Сессии МСАТ проводятся ежегодно в одной из стран, представители которой являются его членами. Союз ставит своей задачей защиту интересов национальных и международных автомобильных пассажирских и грузовых перевозчиков, осуществляющих перевозки по найму, за вознаграждение или за свой счет.

С этой целью МСАТ:

- принимает меры по изучению и решению всех проблем, прямо или косвенно связанных с автомобильным транспортом;
- разрабатывает меры для унификации и упрощения регламентации автомобильного движения, таможенных формальностей;
- занимается вопросами контрактам на перевозки, дорожной безопасности;
- координирует и поддерживает мероприятия по развитию национального и международного автомобильного транспорта, представляет всех его членов и автомобильный транспорт в целом в общественной или частной, национальной или международной организациях, прямо или косвенно заинтересованных в автомобильном транспорте.

Автотранспорт

1. Женевская конвенция о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа (01.03.1973 г.).
2. Гагская декларация по туризму (1989 г.) и Шенгенское соглашение для членов Евросоюза (1985г.).
3. Правила предоставления услуг пассажирского автомобильного транспорта (Постановление Кабинета Министров Украины от 18.02.1997 г. № 176 с изменениями и дополнениями от 18.11.1999 г.)

Международная морская организация (ИМО) основана в марте 1948 г. в Женеве. Процесс ее творения длился почти десятилетие и завершился только в 1959 г. с открытием первой сессии ее Ассамблеи. Аббревиатура ИМО появилась лишь в мае 1982 г.

Важнейшими задачами ИМО есть такие:

- разработка и принятие стандартов в области безопасного мореплавания и эффективного судоходства;
- обеспечение механизма сотрудничества в области международного торгового

судоходства;

- контроль за загрязнением морской поверхности;
- решение правовых вопросов;
- устранение дискриминации и ограничений в области международной торговли с целью развития национального судоходства;
- организация международных конференций и разработка международных конвенций в области судоходства.

Морские перевозки

1. Афинская конвенция о перевозке морем пассажиров и их багажа.
2. Лондонская конвенция об охране человеческой жизни на море (1974 г.).
3. Брюссельская конвенция об унификации некоторых правил перевозки морем пассажиров и их багажа.
4. Кодекс торгового мореплавания Украины (1995 г.).

Наиболее авторитетными для регламентации международных авиаперевозок туристов и пассажиров является Международная ассоциация воздушного транспорта и Международная ассоциация воздушных перевозчиков.

Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА) основана в 1945 г, в Гаване с целью содействия развитию безопасного, регулярного и экономичного воздушного транспорта в международном масштабе, повышение его коммерческой эффективности и результативности деятельности и изучение связанных с этим проблем, а также практического развития сотрудничества между авиапредприятиями – организаторами международных воздушных перевозок.

Авиаперевозки

1. Варшавская конвенция «Согласования для унификации основных правил международных воздушных перевозок (29.10.1929 г. с изменениями и дополнениями от 1955 и 1975 гг. – Гаагский и Гватемальский протоколы).
2. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция, 1944 г.).

3. Обеспечение безопасности туристских транспортных путешествий

С целью обеспечения безопасности туристов субъекты туристической деятельности обязаны осуществлять:

информировать туристов о возможных опасностях во время путешествия, необходимость выполнения общеобязательных требований и предохранительных или предупредительных мероприятий (медицинских прививок и тому подобное);

создавать безопасные условия в местах предоставления туристических услуг, обеспечивать надлежащее обустройство трасс походов, прогулок, экскурсий и т. п;

обеспечивать специальные требования безопасности во время предоставления туристических услуг с повышенным риском (автомобильный, горный, лыжный, велосипедный, водный, мотоциклетный, пешеходный туризм, спелеотуризм и тому подобное);

обеспечивать туристов квалифицированными специалистами туристического сопровождения, специальным снаряжением и инвентарем;

обеспечивать обучение туристов средствам профилактики и защиты от травм, предупреждения несчастных случаев и оказания первой медицинской помощи;

обеспечивать предоставление оперативной помощи лицам, которые пострадали во время путешествия, транспортирование пострадавших;

оперативно информировать органы власти и ответственных лиц о чрезвычайных ситуациях, в которых оказались туристы, предоставлять сведения об исчезнувших лицах.

При проектировании тура необходимо принимать во внимание выбор благоприятного времени года, вечернего или дневного времени, рационально выбрать трассу туристического маршрута, учесть погодные условия, обеспечение соответствующей экипировки, средств индивидуальной защиты, полное и своевременное информирование туристов о возможной опасности и др.

С целью осуществления практической работы по обеспечению безопасности туристов, оказанию им помощи и защиты в экстремальных ситуациях, туристические предприятия, специализирующиеся на организации туристических путешествий с использованием активных форм передвижения туристов, создают поисково-спасательные службы или заключают соглашения на обслуживание с соответствующими службами.

Тема 6. Туристические перевозки на авиатранспорте

План

1. Правовое обеспечение взаимодействия авиакомпания и турфирмы.
2. Особенности ценообразования на авиаперелеты туристов.
3. Характеристика деятельности IATA и сертификация посреднических услуг по продаже авиабилетов.

Информационные источники: 4, 5, 7, 22, 31.

1. Правовое обеспечение взаимодействия авиакомпании и турфирмы

Для организации авиационных путешествий туристической фирме необходимо спланировать маршрут и заключить соглашения с авиакомпаниями на перевоз туристов.

Договоры с авиакомпаниями бывают трех видов:

- ◆ агентское соглашение;
- ◆ договор на квоту мест на регулярных авиарейсах;
- ◆ чартер (аренда самолета).

Агентское соглашение с авиакомпанией – это работа по реализации авиабилетов, когда туристская фирма получает возможность самостоятельно выступать как агентство авиакомпании по продаже авиабилетов.

Агентское соглашение с авиакомпанией определяет:

- кто и на каких условиях обеспечивает наличие оборудования для оформления авиабилетов и их бланков;
- вопрос о подготовке кадров для обслуживания этого оборудования;
- объемы продаж (чаще всего устанавливаются индивидуально по количеству билетов в месяц или по объему продаж);

- пределы возможных продаж (региональная или по сегментам потребителей);
- по чьей цене продаются авиабилеты – по цене авиакомпании или по цене турагентства (чаще всего по цене авиакомпании);
- цена и тарифы продаж авиабилетов;
- условия оплаты авиабилетов – предварительная или оплата после продажи (для некоторых сток-агентов в компаниях устанавливается предварительная оплата за группы туристов);
- размер комиссионного вознаграждения за продажу авиабилетов (до 9% от продажного тарифа);
- сроки и регулярность предоставления отчетов авиакомпании, их форма и необходимая документация в приложении;
- размеры банковских гарантий в пользу авиакомпании или Международной Ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) (от 20 тыс. долл. США);
- членство в ИАТА.

В случае заключения договора на квоту мест на регулярных авиарейсах обуславливают твердую или мягкую квоты, что влияет на условия договора, на специальные льготы и скидки. При жесткой квоте мест ответственность за нереализацию мест ложится на туристскую фирму, независимо от ее причины. Финансовые потери несет туристическая фирма. При твердой квоте стоимость авиабилетов значительно выше по сравнению с мягкой. При мягкой квоте мест устанавливаются сроки возможного отказа туристской фирмы от нее или от ее части в связи с нереализацией туристических путевок. Сроки предусматривают возможность дальнейшей реализации этих самых мест авиакомпанией или ее другими агентами.

Договор с авиакомпанией на квоту мест на регулярных авиарейсах включает:

- график функционирования туров в направлении «туда» и «обратно» с сообщением места назначения;
- количество туристов в каждой группе (квота мест);
- сроки подачи заявок и выкупа авиабилетов;
- сроки снятия заказов на билеты без применения штрафов (мягкий блок);
- виды тарифов на билеты, которые покупаются, льготные тарифы, условия их предоставления;
- льготы и скидки на квоту мест;
- использованных билетов, материальная ответственность, вытекающая из сроков возврата (мягкий блок).

Чартер – договор перевозки, заключенный между владельцем транспортного средства (фрахтователем) и нанимателем (фрахтователем) на аренду всего транспортного средства или его части на определенный рейс или срок.

Чартерные воздушные перевозки выполняются на основании договора чартера (фрахтования воздушного судна), в соответствии с которым одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату весь объем одной или нескольких воздушных судов на один рейс или несколько рейсов для воздушной перевозки пассажиров, багажа, груза.

При подписании чартерного договора обуславливают:

- вид (марка) самолета;

- количество мест, подлежащих продаже;
- стоимость аренды самолета;
- маршрут с указанием аэропортов вылета и прибытия;
- срок действия договора (сезон, год и т. п.);
- регулярность совершения авиарейсов;
- возможность и предельный срок отмены авиарейса и соответствующие санкции.

Стоимость чартерной перевозки является значительно меньшей, чем рейсовой и зависит от арендной платы за самолет, коэффициента загрузки, количества рейсов и тому подобное.

На рынке туристических перевозок появляются фирмы-оптовики (консолидаторы), что выкупили всю чартерную линию и перепродают ее более мелким фирмам в виде блок-чартеров (по 10-30 мест). Продажа блоков осуществляется по трем видам: жесткий, мягкий и комбинированный.

Жесткий блок предусматривает строгие договорные обязательства по срокам продажи и оплате. Заказчик вносит предоплату, которая включает стоимость двух парных рейсов. Тарифы при реализации жесткого блока имеют стоимость примерно на 5-10% меньшую, чем на мягком. Действие договора по твердым блоком фиксирует стоимость на весь период действия чартера, что дает возможность реализаторам варьировать цены в пик сезона и в конце его.

Мягкий блок – заказчик не имеет никакой финансовой ответственности и имеет право в заранее оговоренные сроки полностью или частично отказаться от своих мест. Мягкий блок более удобен для турагента, но если отказ произойдет позже установленного срока, то заказчик должен выплатить штраф. Как правило, мягкие блоки используются достаточно редко, потому что они не очень выгодны держателю чартера (авиакомпания или фирме-оптовику).

Наиболее широко применяется продажа мест на чартерные рейсы комбинированным способом, сочетающим элементы двух вариантов. Общее количество мест, что входит в блок, делится в соответствующей пропорции на две части, одна из которых реализуется по жесткой системе, а другая – по мягкой.

Резервирование авиабилетов на регулярных линиях.

Основная работа турагента заключается в составлении маршрутов поездок для туристов согласно заказа и организации бронирования авиабилетов на регулярных линиях. Бронирование места является необходимым условием при перевозке пассажиров. Если пассажиру не выдан оформленного билета, бронирование считается предварительным и может быть аннулировано в случае необходимости.

Для осуществления бронирования билета турагент должен получить от клиента следующую информацию:

- номер нужного рейса;
- класс полета (первый, бизнес, эконом);
- дата отправления;
- место (город, аэропорт) отправления;
- необходимое количество мест;
- фамилия и имя пассажира;
- номер домашнего и рабочего телефона.

2. Особенности ценообразования на авиаперелеты туристов

В большинстве авиакомпаний, принято три класса обслуживания: «первый», «бизнес» и «экономический». Эти классы отличаются уровнем сервиса как в аэропорту, так и на борту самолета.

Действует правило, что норма бесплатного провоза багажа для первого класса составляет 30-40 кг, бизнес-класса – 20 кг, экономкласса – от 10 кг до 20 кг. Сверхнормативный багаж перевозят за дополнительную плату.

Стоимость билета зависит от расстояния (страны) посещения (расстояния), срока пребывания в стране, условий бронирования авиаперелета, возраста пассажиров и их социальной категории, наличия льгот и скидок; типа и вида перевозок; класса авиаперелета, дополнительного сервиса в аэропорту и топливных и аэропортных сборов и тому подобное.

При регистрации билетов представителю авиакомпании передается список группы туристов в соответствии с их фактической численностью, заверенный подписью ответственного лица организации, направляющей туристов.

Зато пассажирам выдается посадочный талон, где указаны место, которые следует занять на борту самолета, класс и номер рейса. Такой талон может быть документом, на который проставляются отметки о прохождении паспортного и таможенного контроля.

Замены в списке фамилий туристов, вылетающих, допускаются лишь при наличии соответствующей записи (исправленному верить) и печати туристической организации.

Во время приема багажа к перевозке перевозчик обязан указать в билете количество мест и вес зарегистрированного багажа. При этом выдается багажная квитанция и бирка(ы), которые следует прикрепить на свой багаж. После регистрации багажа обязанности по его сохранности возлагаются на перевозчика.

Пассажир (турист) не имеет права перевозить в качестве багажа предметы, которые создают опасность для пассажиров самолета (сжатый газ, едущие и взрывчатые вещества); предметы, перевозка которых запрещена действующим законодательством и правилами стран отправления, прибытия или транзита; хрупкие и скоропортящиеся предметы; огнестрельное оружие (кроме охотничьего и спортивного в чехлах).

В багаже запрещено перевозить деньги, ювелирные изделия, деловые бумаги.

3. Характеристика деятельности IATA и сертификация посреднических услуг по продаже авиабилетов

Международная ассоциация воздушного транспорта (International Air Transport Association – IATA) – это всемирная организация для всех международных авиаперевозок, представляет собой профессиональную ассоциацию авиационных компаний, осуществляющих международные рейсы. Главная ее функция – упорядочение международного коммерческого авиационного сообщения, введение единых для всех членов правил и процедур и установление согласованных тарифов,

пассажирские авиаперевозки на международных маршрутах.

IATA – это содействие перемещению людей, почты и грузов из одной точки мира в другую, используя различные комбинации маршрутов воздушной сети. Резолюции, принятые на транспортных конференциях IATA, касаются не только билетов, но и путевых листов, документов на груз, а также других подобных бумаг. Эти резолюции унифицируют и координируют процедуры расчетов и позволяют ускорить бронирование и связь между авиакомпаниями. Организация также создала и проработала жесткий список тарифов и маршрутов. При ее содействии стало возможным соединение воздушных сетей многих частных авиакомпаний в единую систему, которая функционирует на пользу путешественников.

Тема 7. Туристические перевозки на железнодорожном транспорте

План

1. Состояние развития железнодорожных сообщений Украины.
2. Нормативно-законодательная основа международных и внутренних перевозок на железнодорожном транспорте.
3. Технология перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте.

Информационные источники: 4, 5, 7, 22, 31.

1. Состояние развития железнодорожных сообщений Украины

Железнодорожный транспорт в Украине – транспорт всеобщего пользования подчинен Государственной администрации железнодорожного транспорта Украины, и железнодорожные подъездные пути различных форм собственности, которые не относятся к железнодорожному транспорту общего пользования. Железнодорожному транспорту принадлежит ведущая роль в транспортной системе Украины.

Состояние развития железнодорожных сообщений Украины:

- по протяженности сети железных дорог Украина занимает третье место в Европе (21,7 тыс. километров железных дорог);
- плотность железнодорожных путей сообщения в Украине составляет 38 км на 1 тыс. км (во Франции – 65 км на 1 тыс. км);
- самая плотная сеть железных дорог на юго-востоке (Донбасс), а также на западе страны;
- важнейшими железнодорожными магистралями Украины являются: Киев - Фастов - Казатин - Здолбунов - Львов, Казатин - Жмеринка - Одесса, Киев - Конотоп - Шостка, Киев - Полтава - Харьков - Дебальцево, Фастов - Смела - Днепропетровск, Кривой Рог - Днепропетровск - Донецк и другие;
- крупнейшими железнодорожными узлами с развитым станционным хозяйством Киев, Львов, Харьков, Днепропетровск, Фастов, Дебальцево, Жмеринка,

Смела и др.

- организационно железнодорожный транспорт Украины общего пользования подчинен Государственной администрации железнодорожного транспорта Украины, к сфере управления которого принадлежит шесть железных дорог: Юго-Западная (с центром в Киеве), Львовская, Южная (центр в Харькове), Донецкая, Приднепровская (центр в Днепропетровске) и Одесская.

- наиболее напряженными линиями грузопотоков является Кривой Рог - Днепропетровск - Дебальцево, Кривой Рог - Фастов - Львов, а также линии до морских портов: Одессы, Бердянска, Мариуполя и др.

Важнейшей проблемой для Украины при ее интеграции в европейскую единую железнодорожную систему, является сужение ширины украинской железнодорожной колеи (1524 мм) к европейскому образцу (1435 мм), как в соседних Польше, Словакии, Венгрии и Румынии. Сейчас на границе с этими государствами существуют сложные системы перевода подвижного состава поездов с колеи на колею, что значительно снижает эффективность работы железнодорожного транспорта, в частности во времени.

2. Нормативно-законодательная основа международных и внутренних перевозок на железнодорожном транспорте

Железнодорожные перевозки в Украине регулируются рядом отечественных и международных законодательных актов.

Конвенция о международных железнодорожных перевозках (КОТИФ) (режим доступа: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_291), 9 мая 1980 г., для Украины действует на основании Закона Украины «О присоединении Украины к Конвенции о международных железнодорожных перевозках (КОТИФ)» от 5 июня 2003 г. № 943-IV с оговорками. На основании Конвенции (государствами-участниками) образована Межправительственная организация международных железнодорожных перевозок. Ее основной целью является установление единого правопорядка для перевозок пассажиров, багажа и грузов в прямом международном железнодорожном сообщении между государствами-участниками, а также содействие применению и развитию этого правопорядка.

Соглашение о международном железнодорожном грузовом извещении (режим доступа: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/998_011) действует с 1 ноября 1951 г. (новая редакция с 1 января 1998 г.), является действующим для Украины. Соглашение применяется ко всем перевозкам грузов в прямом международном железнодорожном извещении между указанными во втором параграфе ст. 3 станциями, по накладным и только по сети железных дорог – участниц данного Соглашения. Данный акт имеет обязательную силу для железных дорог, отправителей и получателей грузов. В соответствии с ним каждая дорога, которая принимает участие в Сделке обязана перевозить все грузы, кроме тех, что указаны в ст. 4 Соглашения. Так, к перевозке в международном железнодорожном грузовом извещении не допускаются: предметы, перевозка которых запрещена хотя бы в одной из стран, железные дороги которой должны были бы участвовать в перевозке; предметы, составляющих монополию почтового ведомства.

3. Технология перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте

Существует несколько вариантов соглашений между туроператором и железнодорожной компанией: заказ мест в регулярных поездах, организация чартерных поездов и специальных туристских поездов.

Перевозки туристов регулярными поездами осуществляются на правах обычных пассажиров по железнодорожным билетам.

Резервирование мест для перевозки организованных групп осуществляется на основании письменного заявления организатора перевозки.

Заявление от организатора перевозки – юридического лица подписывается его руководителем.

В заявлении указываются: полное наименование юридического лица, его местонахождение, реквизиты обслуживающего банка, дата выезда, желаемый номер поезда, количество и категория мест, станции отправления и назначения.

В заявлении, поданном физическим лицом, указываются паспортные данные заявителя: фамилия, имя, отчество, серия и номер паспорта, дата и место выдачи, место жительства, контактный телефон.

Заявление о резервировании мест предоставляется в период, когда предварительная продажа проездных документов на дату, которую заказывает организатор перевозки, уже начался.

Плата за услуги по резервированию мест вносится наличными в день заказа или в безналичном порядке в течение шести дней (день заказа не учитывается) за каждое заказанное место, независимо от того, какое количество мест фактически будет выкуплена.

Заказчик должен выкупить проездные документы на заказанные места в течение шести дней со дня заказа (день заказа не учитывается).

На всех проездных документах, оформленных для перевозки группы, указываются фамилия и имя руководителя группы.

Чартерные поезда – это специально предназначенные внерегулярным расписанием заказные поезда. К специальным поездам часто относятся туристско-экскурсионные поезда, также проезжают по внерегулярному расписанию по специально для них проложенным ниткам маршрутов и графикам движения, составленным с учетом окон в регулярном расписании и экскурсионно-туристских целей.

При наличии устойчивого пассажиропотока назначается рейсовый маршрут в определенном направлении в среднем до 17 вагонов, при большом потоке количество вагонов на направлении может быть увеличено до 25.

Специальные туристские поезда используются при организации железнодорожных туров.

Стандартные железнодорожные туры можно условно разделить на три самостоятельные категории:

- однодневные;
- непродолжительные (2-3 суток);

- многодневные (от 5 дней и более).

Однодневные туры начинаются утром и заканчиваются вечером того же дня. В дороге туристы располагаются за столиками вагонов-ресторанов. По пути они могут не только лишний раз перекусить, но и посмотреть выступление эстрадных и цирковых артистов. Туристов довозят до определенной станции, где для них подготовлена специальная программа. Это может быть экскурсионная поездка или же пикник на природе. Чаще всего пассажиры имеют возможность совместить полезное с приятным.

Во время двух- трехсуточных железнодорожных турах пассажиры проживают в отдельных купе. Поездки традиционно составлены с таким расчетом, чтобы ночью, когда все спят, поезд находился в пути. Днем же туристы заняты на всевозможных экскурсионных мероприятиях.

Руководство дороги его отправления дает адресную телеграмму всем руководству дорог следования и копии: туристской фирме, организующей поездку, а также предприятиям, которые будут принимать участие в обслуживании туристов на маршруте. В телеграмме должны быть схема и расписание следования поезда с указанием времени и пунктов передачи с дороги на дорогу, порядка и времени подачи состава в пункты посадки и назначения, а также пунктов дополнительного снабжения топливом и водой в пути следования. Изменение утвержденного расписания, а также маршрута следования и времени отправления не допускается.

Не позднее чем за 6 часов до отправления поезда специальная комиссия, состоящая из представителей железной дороги, предприятия питания, санитарно-эпидемиологической службы и туристической организации, которая арендует поезд (директор тур-маршрута и врач поезда), осуществляет комиссионный прием готовности поезда в рейс. Комиссией составляется акт приемки поезда, передается во все заинтересованные службы. При необходимости принимаются меры по замене вагонов и др.

В вагонах должны быть вывешено расписание движения турпоезда, фамилии дежурных проводников, начальника поезда и электромонтера. Кроме того, в каждом вагоне должны быть вывешены: программа обслуживания («Уголок туриста»); фамилии директора турпоезда, инструкторов, врача; номер их вагона и места; номер вагона-ресторана, в котором питаются туристы; номер смены и время питания.

Тема 8. Морские и речные перевозки и круизы

План

1. Особенности обслуживания водным транспортом.
2. Виды круизов и их характеристика.
3. Организация круизных туристических маршрутов и их специфика.
4. Особенности перевозки туристов на паромов и переправах.

Информационные источники: 4, 5, 7, 22, 31.

1. Особенности обслуживания водным транспортом

Водный транспорт морской и речной – является видом массового транспорта, который способен перевозок большого количества пассажиров.

Отметим в первую очередь преимущества водного транспорта перед всеми другими. К ним можно отнести такие:

1. Возможность осуществления массовых пассажирских перевозок при высоком уровне комфорта и полном комплексе жизнеобеспечения.

2. Высокая пропускная способность. В сравнении с другими видами пассажирского транспорта, водный имеет хорошие позиции по этому показателю, особенно при эксплуатации в таких крупных водных бассейнах как океаны и моря.

3. Относительно небольшие по объему капитальные вложения в строительство водных путей и инженерных сооружений.

4. Возможность перевозки одновременно других видов пассажирских транспортных средств.

5. Многофункциональность при использовании для нужд туризма.

В сезонный туристический период плавательные средства могут быть использованы и в стационарном режиме на суше как средства размещения, питания или развлечений для туристов.

Наряду с отмеченными преимуществами пассажирский водный транспорт имеет и определенные недостатки. К ним можно отнести такие:

1. Низкая скорость средств перевозки.

2. Сезонность эксплуатации водных средств транспорта, особенно речных.

3. Высокий удельный вес расходов на начальные и завершающие операции.

Уязвимых мест пассажирских перевозок водным транспортом можно также отнести синдром «замкнутого пространства» и склонность некоторых пассажиров к «морской болезни».

2. Виды круизов и их характеристика

Круиз можно определить как организованное морское или речное путешествие, где непосредственно на водном транспортном средстве обеспечивается перевозка, ночлег, питание, развлечения пассажиров, а также программа обслуживания туристов вне транспортного средства во время длительных стоянок.

Характерными чертами круизных путешествий являются:

- участники круиза остаются в одном и том же составе во время всего периода поездки;

- обслуживание предоставляется по типу «all inclusive» – «все включено в стоимость»;

- во время путешествия на борту лайнера предлагается широкий спектр развлекательных программ и дополнительных услуг (spa-залы, фитнес-центры, магазины, площадки для гольфа и тенниса и т. п.);

- маршруты прокладываются регионами, которые пользуются наибольшим спросом у туристов;

- стоянки планируются в местах с большим количеством аттракций;

- береговое обслуживание в портах стоянок предусматривает широкий спектр

экскурсий в сопровождении квалифицированных гидов;

- согласно рекомендациям Всемирной туристической организации (UNWTO) по ведению статистики, пассажиры круизных судов считаются экскурсантами с особым иммиграционным паспортным режимом. В большинстве случаев в странах транзита пассажирам для выхода на берег не нужна специальная виза, но срок их пребывания, как правило, не превышает 72 часа.

В зависимости от продолжительности путешествия круизы бывают:

- кратковременные (миникруизы) – выходы в море на 2-3 дня без захода в другие порты;
- длительные (многодневные) – путешествия продолжительностью 10, 20, 30 и более дней.

В зависимости от целей путешествия круизы могут делиться на:

- Классические – длительные путешествия, включающие типовую туристическую программу – отдых и развлечения на судне, а также посещения достопримечательностей на берегу.

- Специализированные – путешествия, которые имеют специфическую цель: проведение конференции или симпозиума на судне, лечение, обучение и прочее.

С точки зрения способа организации круизов они делятся на:

- Комбинированные – предусматривают взаимодействие с другими видами транспортных средств или учреждениями по размещению туристов на берегу. Чаще всего водный транспорт кооперируется с авиационным по схеме «самолет - круиз».

- «Прерваны» – сочетают морское путешествие с довольно продолжительным отдыхом на берегу.

- Автокруизы – путешествие, сочетающее использование водного транспорта и личного автомобиля туриста.

В зависимости от территориального охвата маршрута круизы делятся на:

внутренние (каботажные) – такие, которые осуществляются в пределах территориальных вод одного государства;

внешние (международные) – морские путешествия по маршруту, который включает порты двух или более стран.

Классификация Международной ассоциации операторов круизных линий (CLIA) предусматривает выделение 5 базовых типов круизов:

- современные (классические) круизы;
- круизы премиум-класса;
- круизы люкс-класса;
- эксклюзивные круизы;
- особые (тематические) круизы.

В зависимости от программы берегового отдыха принято различать две системы организации круизов – европейскую и американскую. Европейская система предусматривает путешествие по морю с заходом в различные порты с предоставлением в них экскурсионной программы. Практикуются даже одно-двухдневные поездки в другие города. Такая система круизных поездок охватывает сейчас до 60 % всех круизов. Наряду с европейской системой организации круизов все большую популярность приобретает американская система, основной целью которой является предоставление возможности пассажирам, которые находятся в

круизе, отдыхать на пляжах в пунктах захода судна.

3. Организация круизных туристических маршрутов и их специфика

При перевозке пассажиров на регулярных линиях на протяжении рейса судна действует один вид договора – договор перевозки пассажира морским или речным транспортом. Заключение договора на перевозку пассажира удостоверяется билетом, а на перевозку багажа – грузо-багажной квитанцией. В билете для проезда на регулярных линиях указывается: фамилия и имя пассажира; порты отправления и назначения; дата и время отправления судна; наименование судна, номер каюты и места, стоимость проезда, дата выдачи билета.

Перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа – доставить его в пункт назначения и выдать пассажиру. Пассажир обязуется уплатить перевозчику установленную плату за проезд и перевозку багажа.

Для организованных групп туристов может быть выписан один групповой билет или один отдельный билет на каждую из групп пассажиров, что находиться в каютах определенной категории. Плата за проезд пассажиров и провоза багажа определяется на основе тарифов.

При организации круизов на арендованных туроператорами судах действуют два вида договоров – договор аренды (фрахтования), который регулирует взаимоотношения между судовладельцем и фрахтователем судна и договор морской перевозки пассажира, который выступает в виде круизной путевки. Последний регулирует отношения между фрахтователем как организатором круиза и туристом, осуществляющая данный круиз.

Основные коммерческо-правовые условия договора фрахтования судна могут быть сведены в следующие группы.

1. Судно. Судовладелец предоставляет фрахтователю пассажирское судно с указанием его пассажироместимости и разбивкой по отдельным классам. К договору прилагается план размещения пассажирских кают.

2. Период нахождения судна у фрахтователя и регламентирование его работы.

3. Распределение расходов между судовладельцем и фрахтователем. Судовладелец несет все эксплуатационные расходы по использованию судна на протяжении круиза, если он проводится по согласованному расписанию.

На фрахтователя относятся следующие статьи расходов:

- сборы за посадку и высадку пассажиров в портах захода судна;
 - оплата плавательных средств порта мероприятия, которые доставляют пассажиров с рейда на берег и обратно в случае рейдовой стоянки судна;
 - расходы на рекламу круиза.
4. Ставка фрахта и порядок оплаты.
5. Питание пассажиров.
6. Правовые положения.

4. Особенности перевозки туристов на паромов и переправах

Регулярные паромные линии в подавляющей своей части предназначены для автомобильных перевозок туристов. В мировом и европейском масштабах насчитывается несколько сотен таких линий. Паромы – это специальные плавсредства и суда для постоянной перевозки транспортных средств и больших потоков пассажиров между материком и островами, между двумя точками материка, разделенные проливом или между отдельными островами.

Традиционные паромы, которые использовались для перевозки железнодорожных составов, во многих случаях начали превращаться в средства перевозки туристов и автомобилей на значительные расстояния.

На паромах предусматриваются каюты для пассажиров, но если судно предназначено для коротких рейсов, то для пассажиров преимущественно назначаются палубные пространства.

В ряде паромных трасс используются специальные скоростные малые и большие паромы различных конструкций, в том числе судна на воздушной подушке, на подводных крыльях, катамараны. Паромы различаются по назначению и продолжительности рейсов. Если рейс происходит в пределах суток, то на судах, как правило, нет спальных кают, однако активно используются палубные пространства. Устраиваются пассажирские салоны с панорамным смотровым стеклом, которые оборудуются мягкими сидячими креслами. На судах, предназначенных для коротких рейсов паромных переправ, предусматривается минимум услуг для пассажиров, но если рейс превышает несколько часов или является международным, то на паромах устраиваются разнообразные развлечения, работают магазины duty free и tax-free.

ТЕМА 9. Автотранспортное обслуживание туристов и организация перевозок автотранспортом

План

1. Сущность и виды автотранспортных перевозок.
2. Организация перевозок туристов.
3. Договорные условия с автотранспортным предприятием.

Информационные источники: 4, 5, 7, 22, 31.

1. Сущность и виды автотранспортных перевозок

Автобусный транспорт обеспечивает перевозки туристов на большие расстояния (по расписанию или вне его) и однодневные экскурсионные поездки. Автобусы используют и для организации трансфера, а также на внутренне маршрутном передвижении туристов в стране пребывания.

По сравнению с другими видами транспорта, автомобильный отличается целым рядом технико-экономических особенностей, которые могут быть систематизированы преимущества и недостатки. Главными преимуществами автомобильного транспорта являются:

1. Высокая степень мобильности и маневрирования.

2. Хорошая видимость с транспортного средства и возможность единения с окружающей средой.

3. Невысокие тарифы при перевозках туристов на короткие и средние расстояния.

Пассажирский автомобильный транспорт имеет и свои недостатки. Основными из них являются следующие:

1. Невысокая пассажироместимость и средняя эксплуатационная скорость при путешествиях на длинные расстояния.

2. Загрязнение окружающей среды продуктами сгорания топлива.

3. Невысокий уровень комфорта при перевозках и комплексности обслуживания во время путешествия.

Автобусы для дальних рейсов разделяются на рейсовые и чартерные.

Рейсовые автобусы предназначены для регулярной перевозки пассажиров и туристов по установленному маршруту и расписанию, независимо от количества пассажиров. Обычно, рейсовые автобусы оборудованы мягкими сиденьями с регулировкой угла наклона спинки, индивидуальной вентиляцией, зашторюванными окнами, имеют не менее 2 дверей и места для размещения багажа и пассажиров.

Чартерные автобусы осуществляют перевозки пассажиров (в основном туристов) на заказ. Это не означает, что такие рейсы осуществляются без регулярного расписания. Если туристическая фирма регулярно осуществляет отправку туристов по любому автобусном туре, то такой чартерный рейс выполняется по точному расписанию и достаточно часто имеет промежуточные остановки в том или ином направлении движения.

2. Организация перевозок туристов

Можно выделить два способа организации нерегулярных перевозок туристов:

1. Туристическая фирма разрабатывает определенный автобусный тур и поручает перевозку транспортной организации, которая организует перевозки по данному маршруту, выполняет техническое обслуживание рейса.

2. Туристическая фирма арендует автобус у транспортной организации (или частного лица) и сама организует перевозки. Однако в данном случае такая фирма должна иметь лицензию на осуществление перевозок пассажиров в международном направлении, необходимые разрешения и т. др.

Европейским соглашением о нерегулярных международных перевозках пассажиров автобусами (ASOR), принятым в Дублине 26 мая 1982 г., предусмотрена такая классификация перевозок:

- Перевозки «маятниковые» – перевозка группы пассажиров, осуществляемых в определенный срок с территории одного государства к месту временного пребывания на территории другого государства с последующим возвращением группы автобусом того же перевозчика в государство их начального отъезда.

- Перевозки «с закрытыми дверями» – перевозки одной и той же группы пассажиров одним автобусом в течение всей поездки и доставка их обратно на место отправления.

- «Челночные перевозки» – перевозки заранее сформированной группы

пассажиров из одного пункта отправления в один пункт прибытия. При выполнении челночных перевозок запрещено брать новых пассажиров и высаживать людей на маршруте.

- Перевозка к месту назначения — перевозки, при которых пассажиры высаживаются в месте назначения, транспортное средство идет обратно пустым.

Автобусные путешествия могут быть организованы на собственных автобусах, принадлежащих туристским фирмам, а также на арендованных автобусах, принадлежащих независимым автотранспортным предприятиям. В последнем случае автобусные туры осуществляются на основе разовых, сезонных или годовых договоров аренды автобусов.

В договоре аренды указываются: предмет целевого использования транспорта; продолжительность аренды; конкретная марка автобуса; график подачи транспорта по часам суток; обязанности арендодателя и арендатора; порядок взаиморасчетов; ответственность сторон за исполнение договора; другие в том числе форс-мажорные условия.

3. Договорные условия с автотранспортным предприятием

Договорные взаимоотношения с автотранспортными предприятиями (АТП) строятся на основании договора аренды транспортного средства с экипажем (водителями). По договору аренды транспортного средства с экипажем арендодатель (АТП) предоставляет арендатору (турфирме) транспортное средство во временное владение и пользование за плату и оказывает самостоятельно услуги по управлению им и по его технической эксплуатации.

Водители автобуса (их квалификация) должны отвечать обязательным для сторон правилам и условиям договора или требованиям обычной практики, потому что они являются работниками арендодателя и подчиняются распоряжениям автотранспортной компании, касающимся управления и технической эксплуатации, а также распоряжением турфирмы, касающимся коммерческой эксплуатации автобуса. Как правило, расходы на оплату услуг водителей, а также расходы на их содержание несет АТП.

Если иное не предусмотрено договором аренды автобуса с экипажем, обязанность страховать транспортное средство и ответственность за ущерб им или третьим лицам в связи с эксплуатацией автобуса возлагается на арендодателя (АТП) в тех случаях, когда такое страхование является обязательным в силу закона или договора. Например, при организации зарубежных поездок необходимо оформление специальной страховки (зеленой карты) и страхования ответственности за ущерб, причиненный третьим лицам. В договоре с АТП следует оговорить обязательное наличие такой страховки на автобус.

Если иное не предусмотрено договором аренды автобуса с экипажем, турфирма обычно несет расходы, возникающие в связи с его эксплуатацией, в том числе расходы на оплату топлива и других материалов, возникающих в процессе эксплуатации, а также сборов (дорожных, и др.). Кроме того, в договоре с автотранспортным предприятием необходимо оговорить следующее:

- марки автотранспортных средств, выделяемых для обслуживания туристов

(автомашин, автобусов);

- цены и тарифы;
- графики и сроки работы автотранспорта;
- маршруты, на которых будет использоваться автотранспорт;
- сроки подачи заявок на выделение автотранспорта;
- сроки отказа от заявок без предъявления штрафных санкций;
- материальную ответственность АТП за срыв подачи автотранспорта на обслуживание туристов;
- материальную ответственность туристской фирмы за срыв использования автотранспорта;
- максимальные сроки ожидания автотранспорта при опоздании туристов;
- максимальные сроки ожидания туристов при опоздании автотранспорта;
- основные права и обязанности туристов, гидов, экскурсоводов при пользовании автотранспортными средствами во время обслуживания;
- скидки и льготы (возможные варианты).

Семестр 2

Тема 1. Виды туристических формальностей и условия их выполнения

План

1. Понятие и основные виды туристических формальностей.
2. Мировая и национальная нормативно-законодательная база выполнения туристических формальностей.
3. Влияние туристической политики на упрощение туристических формальностей.

Информационные источники: 1, 2, 3, 8, 11, 22, 24, 31.

1. Понятие и основные виды туристических формальностей

Формальность – это преимущественно обязательное действие, предусмотренное установленным правилам, или соблюдения определенной формы или процедуры.

Туристические формальности – процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, установленных для этого условий и требований. Осуществление формальностей возлагается на соответствующие государственные органы, представители которых находятся в пограничных пунктах, используемых для въезда-выезда в (из) страну(ы).

К туристским формальностям относятся: паспортно-визовые, таможенные, валютные и медико-санитарные формальности.

Паспортно-визовые формальности определяются рядом законодательных актов и нормативно-распорядительных документов, устанавливающих правила

выезда и въезда в Украину ее граждан, а также правила въезда и выезда из нее и пребывания на ее территории иностранных граждан.

Таможенные формальности – это процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валюты. Их осуществление возлагается на Государственную таможенную службу. Таможня – государственный орган, в соответствии с законодательством осуществляет контроль за прохождением через государственную границу грузов, багажа, почтовых отправлений, денежных средств и драгоценностей, взимание установленных пошлин и других сборов, а также задерживает грузы, которые не отвечают установленным законодательством условиям.

Валютные формальности – включают контроль за перемещением валюты через таможенную границу государства и контроль за ее обменом.

Медико-санитарные формальности имеют целью сохранение жизни и здоровья граждан, охрану окружающей среды, профилактику заболеваний. Они включают проведение прививок и других профилактических мероприятий.

2. Мировая и национальная нормативно-законодательная база выполнения туристических формальностей

Туристические формальности в Украине регулируются следующими основными законодательными и нормативно-правовыми актами:

1. О правовом статусе иностранцев и лиц без гражданства : Закон Украины от 22.09.2011 № 3773-VI.

2. О государственной границе Украины: Закон Украины от 04.11.91 г. // Сведения Верховной Рады (ВПР). – 1992. – № 2. – С. 5.

3. О порядке выезда из Украины и въезда в Украину граждан Украины : Закон Украины // Ведомости Верховной Рады (ВВР). – 1994. – №18.

5. Об утверждении Правил оформления виз для въезда в Украину и транзитного проезда через ее территорию: Постановление Кабинета Министров Украины от 1 июня 2011 г. № 567.

6. О внесении изменений в Правила оформления и выдачи паспортов граждан Украины для выезда за границу и проездных документов ребенка, их временного задержания и изъятия : Постановление Кабинета Министров Украины от 24.03.2004 г. № 380.

7. Правила пересечения государственной границы гражданами Украины : Постановление Кабинета Министров Украины от 27.01.1995 г. №57.

9. Об утверждении Порядка оформления и выдачи дипломатическими представительствами и консульскими учреждениями Украины паспорта гражданина Украины для выезда за границу : приказ МИД от 09.01.2006 № 1.

10. Гаагская декларация по туризму.

11. Манильская декларация по мировому туризму

12. Балийская декларация по туризму.

3. Влияние туристической политики на упрощение туристических

формальностей

Для подтверждения важности туристских формальностей и необходимости их упорядочения и упрощения следует рассмотреть выдержки из ряда основополагающих международных документов.

- Заключительный акт Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе (Хельсинки, 1975 г.; режим доступа: <http://hrlibrary.ngo.ru/russian/osce/basics/Rfinact75.html>): «Государства-участники Соглашения выражают намерение поощрять развитие туризма путем рассмотрения в позитивном духе вопросов, связанных с формальностями, требуемыми для поездок за границу»;

- Манильская декларация по мировому туризму (Манила, 1980 г.): «Всемирная туристская организация включает в программу своего развития вопросы изучения состояния туристских формальностей в мире, существующих норм и текущей практики в данной области, а также выработку общих рекомендаций относительно их упорядочения и упрощения туристских поездок»;

- Гаагская декларация по туризму (Нидерланды, 1989 г.): «Одновременно с быстрым ростом объемов путешествий уточняется и расширяется понятие туристских формальностей. Одни из них касаются непосредственно туристов, а другие касаются туристического бизнеса. Упрощение туристских формальностей переросло свои узкие первоначальные рамки пограничных формальностей и таможенных процедур. Сегодня речь должна идти уже о позитивном стимулировании и поощрении туризма, в частности путем принятия мер, позволяющих каждому человеку участвовать во внутреннем и международном туризме, уделяя особое внимание развитию туризма среди молодежи, людей пожилого возраста и инвалидов»;

- Декларация Всемирной конференции министров по туризму (Осака, Япония, 1994 г.): «Правительства ответственны за поступательное развитие туризма, укрепление безопасности путешествий, защиту туристов, упрощение туристских формальностей и процедур, превращение туризма в «индустрию гостеприимства» при бережном отношении к туристским ресурсам и окружающей среде».

Тема 2. Паспортно-визовые формальности

План

1. Паспорта и их виды.
2. Классификация виз и установления визового (безвизового) режима въезда в страны.
3. Правила аккредитации туристической фирмы в консульском учреждении посольства иностранной страны.
4. Туристическая виза и правила ее оформления в посольствах различных государств.

Информационные источники: 1, 2, 3, 22, 24, 31.

1. Паспорта и их виды

Одним из основных документов, которыми регулируются паспортные формальности в Украине есть Постановление от 31 марта 1995 года. № 231 «Об утверждении Правил оформления и выдачи паспорта гражданина Украины для выезда за границу и проездного документа ребенка, их временного задержания и изъятия» (режим доступа: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/231-95-%D0%BF>).

Документами, подтверждающими гражданство Украины, являются:

- паспорт гражданина Украины;
- паспорт гражданина Украины для выезда за границу;
- временное удостоверение гражданина Украины;
- дипломатический паспорт;
- служебный паспорт;
- удостоверение личности моряка;
- удостоверение члена экипажа;
- удостоверение личности на возвращение в Украину.

Гражданину может быть временно отказано в выдаче паспорта / проездного документа в случае, когда:

1) он осведомлен о сведениях, составляющих государственную тайну, – до окончания срока, установленного Законом Украины «О государственной тайне» (в случае выезда за границу на постоянное проживание);

2) действуют неурегулированные алиментные, договорные или другие невыполненные обязательства, – до выполнения обязательств или решения спора по согласованию сторон в предусмотренных законом случаях, или обеспечения обязательств залогом, если иное не предусмотрено международным договором Украины;

3) в отношении него в порядке, предусмотренном уголовным процессуальным законодательством, применена мера пресечения, по условиям которого ему запрещено выезжать за границу, – до окончания уголовного производства или отмены соответствующих ограничений;

4) он осужден за совершение уголовного правонарушения – до отбытия наказания или освобождения от наказания;

5) он уклоняется от выполнения обязательств, возложенных на него судебным решением, решением другого органа (должностного лица), – до исполнения обязательств;

6) он сознательно сообщил о себе неправдивые сведения – до выяснения причин и последствий представления неправдивых сведений;

7) он подлежит призыву на срочную военную службу, – до решения вопроса об отсрочке от призыва;

8) относительно него подан гражданский иск в суд – до окончания производства по делу;

9) он находится под административным надзором органов внутренних дел, – до прекращения надзора.

2. Классификация виз и установления визового (безвизового) режима въезда

в страны

Виза – это специальное разрешение, выданное государством через уполномоченные органы на право въезда, выезда, пребывания или транзитного проезда через ее территорию, заверенный соответствующей отметкой в документах путешествующих.

Существуют визы следующих видов:

- по направлению путешествия: въездные, выездные, въездные-выездные;
- по цели путешествия: дипломатические, туристические, частные, гостевые, служебные (рабочая, деловая, на обучение, бизнес-виза), транзитные, иммиграционные и т. п.;
- по сроку действия и кратностью выездов: краткосрочная – от 7, 10, 15, 30 дней до полугода с однократным въездом; летняя; 3-летняя рабочая для дипломатов и членов их семей; мультивиза (многократный въезд) предоставляется на срок от 45 дней до 6 месяцев с так называемым «коридором» в зависимости от предусмотренного срока пребывания за рубежом – 3 мес для визы на 45 дней и 6 мес для визы на 90 дней;
- по количеству путешествующих: индивидуальная и коллективная (групповая). Последняя предоставляется организованным группам – членам спортивных команд, творческих коллективов, туристических групп, путешествующих по единому маршруту.

3. Правила аккредитации туристической фирмы в консульском учреждении посольства иностранной страны

Консульские учреждения посольств иностранных стран проводят аккредитацию туристических фирм, что дает им право подавать документы от имени туристов на получение туристических визах. Для аккредитации турфирмы подают в консульские учреждения следующие документы (оригинал и с нотариально заверенными копиями):

1. Лицензия украинской туристической фирмы (туроператора).
2. Свидетельство о государственной регистрации украинской туристической фирмы (туроператора).
3. Учредительные документы фирмы (устав или учредительный договор, свидетельство плательщика налога и др.).
4. Контракт с принимающей туристической фирмой (рецептивным туроператором).
5. Лицензия принимающей туристической фирмы (рецептивного туроператора).
6. Письмо-просьба на прохождение аккредитации (на фирменном бланке, заверенные печатью и подписью ответственного лица – директора или его заместителя).
7. Краткий очерк-история создания и функционирования туристической фирмы (желательно на языке страны, в посольство которого обращается фирма).
8. Договор с одной из ведущих авиакомпаний, которые осуществляют перелеты в страны посещения.
9. Доверенность на менеджера туристической фирмы, который непосредственно будет работать с посольством относительно открытия виз туристам.
10. Контракт с одной из страховых компаний, что будет возмещать возможные

медицинские расходы, которые возникнут у туристов во время пребывания в стране в случае наступления несчастного случая.

4. Туристическая виза и правила ее оформления в посольствах различных государств

Перечень документов, необходимых для получения туристической визы:

1. Заграничный паспорт, действительный в течение минимум 3 месяцев после завершения поездки, а также копия идентификационной страницы.
2. 3 недавние фотографии размером 3x4.
3. Паспорт гражданина Украины и копия всех заполненных страниц.
4. 2 визовые анкеты, заполненные на русском и языке страны назначения
5. Подтверждение бронирования авиабилетов
6. Подтверждение бронирования отеля (ваучер).
7. Полис медицинского страхования на весь период поездки
8. Справка с места работы или документы о регистрации частного предпринимателя
9. Справка с места учебы (для школьников, студентов)
10. Финансовое обеспечение путешествия: кредитные карты, выписки с карточных счетов о движении средств за последние 3 месяца (оригинал и копия) или выписки с банковского счета за последние 3 месяца (оригинал и копия).
11. Документы, подтверждающие наличие имущества.

Для оформления визы в стране прибытия фирма-туроператор должен заранее (минимум за три дня) направить принимающей стороне (рецептивному туроператору полную информацию (на специальном бланке) о прибытии туристов:

- список группы с указанием пункта прибытия и количество туристов и список группы (если она сформирована) с указанием ФИО туристов, даты рождения и номеров загранпаспортов;
- номер рейса транспортного средства и время прибытия.

Тема 3. Таможенные, валютные и медико-санитарные туристские формальности

План

1. Сущность таможенных формальностей и органы, обеспечивающие их выполнение.
2. Валютные формальности. Правила перевозки валюты и других ценностей через государственную границу Украины.
3. Медико-санитарные формальности для туристов.

Информационные источники: 1, 2, 3, 22, 24, 31.

1. Сущность таможенных формальностей и органы, обеспечивающие их выполнение

Таможенные формальности представляют собой процедуру, связанную с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валютных средств.

Осуществление таможенных формальностей возлагается на таможенную службу в контрольно-пропускных пунктах (КПП), используются для въезда и выезда из страны (аэропорты, железнодорожные, морские, речные вокзалы, пункты пересечения границы на автомобильных дорогах).

Таможенные формальности для туристов обычно состоят из письменного и устного декларирования перечня и количества перевозимых вещей и товаров, разрешенных для перевозки (при этом заполняется таможенная декларация).

Таможенная декларация – это письменное заявление установленной формы, которая подается таможенному органу и содержит сведения относительно товаров и транспортных средств, которые перемещаются через таможенную границу Украины, необходимые для их таможенного оформления или реоформления.

Контроль соблюдения гражданами правил перемещения предметов и товаров через таможенную границу государства осуществляется путем таможенного досмотра – через сопоставление данных, представленных туристом устно или письменно (в таможенной декларации), с фактическими данными.

«Зеленый коридор» – упрощенная система пересечения границы, которой можно воспользоваться, если нет предметов, обязательных к декларированию.

2. Валютные формальности. Правила перевозки валюты и других ценностей через государственную границу Украины

Валютные формальности связанные с контролем за перемещением валютных ценностей, к которым относятся:

- иностранная валюта: денежные знаки в виде банкнот, казначейских билетов, монет, находящихся в обороте и являются законным платежным средством в других странах; средства на счетах в денежных единицах иностранных государств и международных денежных и расчетных единицах;

- ценные бумаги в иностранной валюте, платежные документы (чеки, векселя, аккредитивы), фондовые ценности (акции и облигации) и другие долговые обязательства, выраженные в иностранной валюте;

- драгоценные металлы – золото, серебро, платина и металлы платиновой группы в любом виде, а также лом таких изделий;

- природные драгоценные камни – алмазы, рубины, изумруды, сапфиры, александриты в сыром и обработанном виде, а также жемчуг, за исключением ювелирных и бытовых изделий из данных камней и лом таких изделий.

Согласно Постановления Правления Национального банка Украины «О перемещении наличности и банковских металлов через таможенную границу Украины» от 27.05.2008 № 148 при ввозе / вывозе валюты через таможенную границу Украины существуют следующие ограничения:

1. Физическое лицо имеет право ввозить в Украину и вывозить за пределы Украины наличность в сумме, не превышающей в эквиваленте 10000 евро, без

письменного декларирования таможенному органу.

2. Физическое лицо – резидент имеет право ввозить в Украину и вывозить за пределы Украины наличные в сумме, превышающей в эквиваленте 10000 евро, при условии письменного декларирования таможенному органу в полном объеме и при наличии документов, подтверждающих снятие наличности со счетов в банках (финансовых учреждениях), исключительно на ту сумму, превышающую в эквиваленте 10000 евро. Срок действия таких документов 30 календарных дней, начиная с дня выдачи.

3. Физическое лицо – нерезидент имеет право ввозить в Украину наличные в сумме, превышающей в эквиваленте 10000 евро, при условии письменного декларирования таможенному органу в полном объеме.

4. Физическое лицо – нерезидент имеет право вывозить за пределы Украины наличные в сумме, превышающей в эквиваленте 10000 евро, если сумма наличных, вывозимого не превышает суммы наличных, письменно задекларированной этим лицом таможенному органу при ввозе в Украину. Вывоз наличности в таком случае осуществляется при условии ее письменного декларирования таможенному органу в полном объеме.

Перемещение банковских металлов

1. Физическое лицо имеет право ввозить в Украину и вывозить за пределы Украины банковские металлы весом, не превышающим 500 г, в виде слитков и монет на условиях письменного декларирования таможенному органу в полном объеме.

2. Физическое лицо имеет право вывозить за пределы Украины банковские металлы весом, превышающим 500 г, в виде слитков и монет на основании индивидуальной лицензии на вывоз за пределы Украины банковских металлов и при условии письменного декларирования таможенному органу.

Лимит на ввоз безналичной суммы (пластиковой карточки) в Украине не установлено.

3. Медико-санитарные формальности для туристов

Медико-санитарные формальности – это процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими границу, установленных правил относительно вакцинации.

Контроль за соблюдением требований медико-санитарных формальностей осуществляется санитарными службами в пунктах пересечения границы.

Для предупреждения распространения особо опасных болезней (чумы, холеры, лихорадки, оспы) органами здравоохранения могут вводиться особые меры санитарного контроля.

Сертификат о вакцинации – удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемических заболеваний (чумы, холеры, лихорадки, оспы и др.).

ВТО (по рекомендациям ВОЗ) выпускает ежегодник «Зарубежный туризм – пограничные формальности».

Вакцинация оформляется международным сертификатом, который

предоставляется туристу медицинским учреждением.

Если турист отправляется в поездку с животным, необходимо иметь справку о прививках и справку из клуба, что животное не является экзотической или редкой.

Санитарно-эпидемиологический контроль на пограничных пунктах осуществляется специальными санитарными службами.

Тема 4. Страхование в туризме

План

1. Сущность и виды страхования в туризме.
2. Порядок оформления страхового полиса.
3. Порядок возмещения страховых сумм на медицинское лечение.

Информационные источники: 1, 8, 11, 14, 24, 25, 31.

1. Сущность и виды страхования в туризме

Страхование – это вид гражданско-правовых отношений относительно защиты имущественных интересов граждан и юридических лиц в случае наступления определенных событий (страховых случаев), определенных договором страхования или действующим законодательством, за счет денежных фондов, что формируются путем уплаты гражданами и юридическими лицами страховых платежей (страховых взносов, страховых премий) и доходов от размещения средств этих фондов.

Договором страхования должны предусматриваться предоставление медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Информация об условиях обязательного страхования должна быть доведена до сведения туриста до заключения договора на туристическое обслуживание.

Обязательное (медицинское и от несчастного случая) страхование осуществляется один раз на весь период туристического путешествия.

По требованию туриста туроператор или турагент обеспечивают страхование других рисков, связанных с осуществлением путешествия.

По желанию туриста с ним может быть заключено соглашение о страховании для покрытия расходов, связанных с аннулированием договора на туристическое обслуживание по инициативе туриста, или соглашение о страховании для покрытия расходов, связанных с преждевременным возвращением к месту проживания при наступлении несчастного случая или болезни.

Для тех, кто выезжает за границу, страховые компании предлагают следующий перечень услуг:

1. Программу «Международное страхование здоровья».
2. Страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств за границей – «Зеленая карта».
3. Обязательное страхование от несчастных случаев лиц, выезжающих в турпоездки, на отдых, лечение, экскурсии, обучение, сезонные работы.

Страховой платеж по страхованию граждан, выезжающих за рубеж, зависит от

комплекса услуг, предложенных страховой компанией, от суммы страхового покрытия, которое выбирает для себя турист, и от условий той страны, в которую он направляется.

2. Порядок оформления страхового полиса

Страховой полис – это договор страхования, что подтверждает факт его оформления и гарантирует обеспечение права туристов на получение компенсации расходов, связанных со страховыми случаями. Правила оформления страхового полиса:

- 1) используются только бланки компании – страховщика;
- 2) обязательно в бланк страхования прилагается договор страхования.
- 3) договор подписывается обеими сторонами;
- 4) предоставляется подробный инструктаж относительно действий в случае наступления страхового случая туристам;
- 5) непосредственное обслуживание туристов на маршруте и предоставлению (при необходимости) первой медицинской помощи;
- 6) оформление документов, удостоверяющих понесенные расходы на медицинское обслуживание (медицинского учреждения с лицензией, на официальных бланках и с печатью медицинского учреждения; уведомление страховщика о несчастном случае;
- 7) оформление возврата средств, потраченных на лечение.

3. Порядок возмещения страховых сумм на медицинское лечение

В туристической отрасли Украины используются две формы возмещения сумм на медицинское лечение после наступления страхового случая: компенсационная и сервисная.

Компенсационная форма предусматривает оплату всех медицинских расходов самим туристом с последующей их компенсацией при возвращении на родину. Ее недостатком является то, что турист должен иметь при себе значительную сумму денег на случай болезни или несчастья.

При сервисном страховании, заключив договор со страховой компанией, достаточно позвонить в одну из указанных диспетчерских служб, сообщить номер своего полиса, фамилию, и пострадавшему будет оказана необходимая помощь.

Тема 5. Туристические документы и правила их оформления

План

1. Основные виды туристических документов.
2. Виды договоров в туризме и порядок их оформления.
3. Ваучер как основной туристический документ.

Информационные источники: 2, 3, 11, 14, 22, 24, 31.

1. Основные виды туристических документов.

В туризме используют ряд документов, которые подразделяют на 4 группы.

Отчетные документы делятся на внутрифирменные – служат для анализа затрат на туристическую поездку, использования выделенных средств, или имеют маркетинговый характер – изучение качества продукта; и внешние – формы государственной отчетности.

Информационными документами являются такие, которые содержат информацию о ходе продаж, график проведения путешествия, конкретные условия обслуживания, подтверждающие его бронирование или сообщают об изменениях и аннулировании, а также документы, информирующие туристов об особенностях путешествий по определенному маршруту, особенности валютного, визового и таможенного режимов, перечень дополнительных экскурсий и другая информация.

Учетные документы предназначены для отметок о получено экскурсионное обслуживание во время путешествия и в дальнейшем выступают основанием для расчетов (перерасчетов).

Основным расчетным документом, используется как для расчетов с предприятиями обслуживания туристов, так и при расчетах между фирмами-партнерами, является счет-фактура.

2. Виды договоров в туризме и порядок их оформления

В туризме выделяют следующие виды договоров: договор о предоставлении туристических услуг, агентское соглашение, договор о сотрудничестве, соглашение с предприятиями-поставщиками услуг.

Договор о предоставлении туристических услуг заключается между туристической фирмой (туроператором, турагентом) и туристом, при этом в договоре должны быть указаны следующие основные параметры предмета договора:

- 1) дата выезда и прибытия с указанными номерами рейсов;
- 2) маршрут поездки;
- 3) название отелей и их класс, тип номеров и особые условия (например, вид на море и тому подобное);
- 4) тип питания;
- 5) количество экскурсий и их маршрут.

Агентское соглашение заключается между туроператором и турагентом и предоставляет право агенту реализовать услуги оператора туристам, за что агент получает определенное вознаграждение (комиссионные). В соответствии с предметом данного договора, фирма-туроператор поручает фирме-турагенту реализацию собственного турпродукта.

Договор о сотрудничестве в туризме регулирует взаимоотношения между фирмами-поставщиками турпродукта и фирмами, авизирующими туристов. Такие договоры заключаются как между отечественными фирмами (внутренний туризм), так и между украинскими и зарубежными фирмами (зарубежный туризм). Предмет такого договора отражает сущность сотрудничества: одна из сторон будет

направлять, другая – принимать туристов во время туристической поездки или же стороны договариваются об обмене туристами.

Соглашение с предприятиями-поставщиками услуг – между туристическими фирмами и гостиницами, транспортными предприятиями, музеями, учреждениями досуга и развлечений.

С авиакомпаниями туристическая фирма заключает 3 типа сделок:

- соглашение на предоставление квоты мест в «жестком» варианте (фирма оплачивает их стоимость полностью, независимо от количества реализованных мест) и «мягком», когда непроданные в установленный срок места возвращаются авиакомпании для реализации;

- соглашение, которое предоставляет право фирмы выступать реализатором билетов авиакомпании через свою кассу;

- соглашение на аренду самолета на чартерных рейсах, которые фирма реализует под собственные туры или выделяет места для других фирм (блок-чартер).

При заключении соглашений с железнодорожными перевозчиками есть три их типа:

- предоставление квоты мест в рейсовых поездах;

- текущее бронирование мест на определенные графические поезда;

- аренда специализированного туристического (чартерного) поезда.

Туристические фирмы могут заключать соглашения на обслуживание туристов с экскурсионными бюро и музеями. В соглашениях такого типа предусматриваются сроки обслуживания, квота билетов, перечень и тематика экскурсий, количество экскурсантов, цены, льготы. Также туристические фирмы могут заключать соглашения и с другими поставщиками услуг – учреждениями спорта и отдыха, развлечений и тому подобное.

3. Ваучер как основной туристический документ

Основным документом, который гарантирует предоставление туристических услуг, выступает ваучер.

Ваучер – документ, который является основанием и гарантией для получения туристом оплаченной услуги или комплекса услуг у субъекта туристической деятельности, который предоставляет услуги. В случае заказа туристом услуг у разных субъектов туристской деятельности турист получает ваучеры в количестве, пропорциональном количеству субъектов туристической деятельности.

Применение ваучеров как формы договора при предоставлении туристических услуг является обязательным для всех субъектов туристической деятельности независимо от форм собственности субъекта туристической деятельности и места предоставления услуг, если иное не оговорено соглашениями (контрактами) между субъектами туристической деятельности.

При предоставлении туристу отдельной услуги, которая подтверждается другим, чем ваучер, документом учета и отчетности (страховой полис, проездной документ и тому подобное), или комплекса услуг, который состоит из вышеупомянутых услуг, применение ваучера не является обязательным.

На лицевой стороне бланка ваучера может быть размещен логотип субъекта туристической деятельности.

Порядок заполнения и использования бланка ваучера. Бланки ваучера заполняются:

- на предоставление услуг на территории Украины – государственном языке или языке национальных меньшинств Украины;
- на оказание услуг за пределами Украины – язык, предусмотренный внешнеэкономическим контрактом.

Бланки ваучеров заполняются разборчивым почерком вручную, с помощью печатной машины или компьютерной техники. Ответственность за качество и разборчивость заполнения бланка ваучера несет субъект туристической деятельности – владелец ваучера.

При отсутствии каких-либо данных, которые являются обязательными для ваучера, ваучер может быть признан недействительным в установленном действующим законодательством порядке.

Ваучер заполняется в трех экземплярах под единым порядковым номером. Информация, которая вносится в ваучер, должна быть идентичной на всех экземплярах. Первый и второй экземпляры ваучера выдаются перед началом путешествия уполномоченным лицом субъекта туристической деятельности туристу, который осуществляет путешествие индивидуально, или руководителю группы туристов при групповой поездке. Третий экземпляр ваучера учитывается и передается на хранение в соответствии с правилами и процедурами, предусмотренными действующим законодательством для документов строгого учета.

Как правило, при выезде группы ваучер заполняется на группу. По требованию туриста, который осуществляет путешествие в составе группы туристов, ваучер ему может быть оформлен индивидуально.

Все экземпляры ваучера заверяются подписью руководителя субъекта туристической деятельности или уполномоченного им надлежащим образом представителя и скрепляются печатью туроператора /турагента.

Ваучер с исправлениями, незаполненными или полностью заполненными пунктами, без подписи руководителя или уполномоченного им надлежащим образом представителя, без печати или с нечеткой печатью может быть признан недействительным.

Тема 6. Бронирование туристического обслуживания

План

1. Современные системы бронирования.
2. Оформление бронирования туристических услуг и соблюдения технологии бронирования.
3. Отмена туристических услуг.

Информационные источники: 8, 11, 14, 24, 25, 30, 31.

1. Современные системы бронирования

Бронирование – предварительное закрепление за определенным туристом (клиентом, пассажиром) или группой туристов (пассажиров) мест в отелях, на транспорте, билетов на культурно-массовые мероприятия и др. услуги на конкретные даты.

Системы бронирования делятся на:

- компьютерные системы бронирования, принадлежащие независимым консорциумам (UTELL, SRS, FIDELIO);
- глобальные компьютерные системы бронирования, принадлежащие авиакомпаниям (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan).

Каждая система имеет свои особенности, но в целом они позволяют:

- бронирование и заселение гостей;
- начисления за проживание и другие услуги;
- аккумулирование информации о неоплаченных счетах клиентов, поступающих из различных точек продаж;
- расчеты с клиентами;
- учет информации о безналичном счете;
- получение финансовых и статистических отчетов.

2. Оформление бронирования туристических услуг и соблюдения технологии бронирования

Абсолютное большинство туроператоров имеет собственные сайты, которые по назначению делятся на два типа: информационно-справочные и технологически-сбытовые.

Технологически-сбытовые сайты предназначены для реализации собственного турпродукта через собственную агентскую сеть. Такие сайты содержат следующие основные разделы:

- 1) каталог туров: с подробной информацией о странах, маршруты, программы отдыха, даты плановых путешествий, расписание чартерных рейсов, цены на пакеты услуг;
- 2) информация для подбора туров по индивидуальным заказам туристов: гостиницы, клубы, услуги, анимация, информация о дополнительных услугах и цены на индивидуальные экскурсии;
- 3) информация о сопутствующих услугах: выставки и тематические туры, ивентивный (событийный) туризм, экстремальный туризм;
- 4) информация о движении транспортных средств и наличие мест на определенный рейс (дату);
- 5) контакты и условия сотрудничества с агентами;
- 6) авторизованный доступ к конфиденциальной информации уполномоченных представителей и агентов (при условии наличия кода доступа);
- 7) чатовая связь менеджера фирмы-туроператора с менеджером фирмы-турагента;
- 8) бланки технологических документов (заявки на бронирование, счета, письма подтверждения и тому подобное);

9) бланки документов туриста (ваучеров, билетов на транспорт, посадочные талоны, визовые анкеты в посольство и т. п.) и другая необходимая для туристов информация.

При бронировании через сеть Интернет на сайте туристической фирмы проводится полное описание услуги и обеспечивается возможность заполнения и отправки формы заявки на приобретение определенного туристического продукта или отдельных услуг. Такая заявка обрабатывается двумя способами:

1. В режиме запроса заявка поступает по электронной почте сотрудникам турфирмы, которые проверяют возможность предоставления услуг в указанные в заявке сроки. По возможности предоставления этих услуг клиенту об этом извещают по электронной почте. Оплата, как правило, производится с помощью письменного разрешения на списание денежных средств с карточного счета клиента либо с помощью банковского перевода. После того как услуги оплачены, клиенту высылается документ, подтверждающий право на получение заказанных услуг по электронной почте или по факсу.

2. В режиме реального времени. После заполнения и отправки формы заявки клиент в течение нескольких секунд получает информацию о возможности оказания услуг и их стоимость. Это достигается тем, что соответствующее программное обеспечение позволяет автоматически отправить запрос в систему бронирования, с которой у данной фирмы есть договор.

3. Аннулирование туристических услуг

Подтверждение забронированных услуг – письменное согласие туроператора или гостиницы (транспортной компании, др.) относительно выполнения заказанного обусловленного перечня основных и дополнительных услуг согласно заявке на бронирование.

Аннулирование – отказ гостя или заказчика от забронированных услуг. Аннулирование делится на три вида:

своевременное аннулирование,
позднее аннулирование,
неприбытие.

За позднего аннулирования или неприбытия, туроператор (гостиница и тому подобное) взимает штраф с гостя или заказчика в соответствии с условиями договора на туристическое обслуживание.

Своевременное аннулирование – это отказ гостя или заказчика от использования забронированных услуг не позднее чем до определенного срока (у каждого оператора свой), предшествующий дате запланированного заезда или в обусловленные договором с заказчиком сроки.

Несвоевременное (позднее) аннулирование – аннулирование гостем или заказчиком в срок позднее чем определенная дата, предшествующая дате запланированного заезда или в обусловленные договором с заказчиком сроки.

Компенсация и штрафные санкции в случае несвоевременной аннуляции.

После формирования конечной стоимости заказанных услуг турист полностью оплачивает их стоимость в 3-дневный срок, если другие условия не оговорены

Соглашением об обслуживании. В противном случае Соглашение считается расторгнутым и все фактически понесенные туристической фирмой расходы, компенсируются туристом.

В случае отказа туриста от поездки после оформления туристической фирмой заказа до сроков, которые предусматривают начало ответственности, турист возмещает фирме организационные расходы, связанные с формированием туристского продукта и оформлением документов.

ТЕМА 7. Организация туристического обслуживания, его контроль, учет и расчеты

План

1. Процессы организации, учета и контроля туристического обслуживания.
2. Виды и формы расчетов за туробслуживание.
3. Обязанности представителя туристической фирмы за рубежом и его полномочия.

Информационные источники: 8, 11, 14, 22, 25, 30, 31.

1. Процессы организации, учета и контроля туристического обслуживания

В операционной деятельности турфирм выделяют следующие этапы:

1. Организационный этап. Во время этого этапа турфирма разрабатывает туристический продукт, необходимый для удовлетворения потребностей туриста во время его путешествия, а также осуществляет маркетинговую деятельность, необходимую для продвижения и реализации самого туристического продукта.

А. Подэтап создание турпродукта как потенциальной услуги, которой могут воспользоваться будущие туристы. Основой создания турпродукта служат соглашения и договоры туристической фирмы с поставщиками услуг, а его плановым выражением – программа обслуживания туристов.

Б. Подэтап маркетинговой деятельности – система мер турфирмы, направленная на удовлетворение потребностей потенциальных туристов (т. е. направлена на определенный сегмент туристического рынка и создания необходимого для них туристического продукта (исследования спроса).

2. «Офисный» этап начинается с того момента, когда потенциальный турист обратился в турфирму с необходимостью отправиться в путешествие или потребностью в иной услуге, предлагаемой на туристическом рынке фирмой.

3. Передмаршрутный этап начинается с момента покупки клиентом туристического продукта и завершается с началом туристической поездки (тура). Как и первый этап, он состоит из двух взаимосвязанных подэтапов:

А. Подэтап организационно-передмаршрутный – продолжение организации турфирмой турпродукта для клиента (теперь уже имеющегося и конкретного). Включает оформление визы и бронирование туристического обслуживания (места в

транспорте и гостинице, питание и др.) для конкретных туристов и туристических групп, что предполагает общение и работу с фирмой-партнером и другими субъектами обслуживания туриста.

Бы. Подэтап офисно-передмаршрутный – продолжение «офисного» этапа. Клиентам выдаются документы: заграничный паспорт с открытой визой, авиабилет, часто – ваучер, страховой полис и тому подобное, а главное – на этом підетапі с клиентами проводится инструктаж по прохождению таможенного и пограничного осмотров, встречи представителем принимающей стороны, размещение в отеле, особенностей пребывания за рубежом, указываются факторы риска и правила безопасности и поведения туристов и др. Основные положения инструктажа могут указываться в памятке туристу, который выдается ему вместе с другими документами.

4. Маршрутный этап. Происходит сама туристическая поездка с сопутствующим ей комплексом предоставления услуг для туристов.

5. Завершающий этап обслуживания туриста турфирмой начинается в конце туристической поездки и продолжается после ее завершения еще некоторое время. В частности, сопровождающий тургруппы информирует свое руководство о ходе туристической поездки, планы и сроки возвращения домой, изменения сроков возврата туристов (если такие есть), необходимости организованной встречи, транспорта и др.

2. Виды и формы расчетов за туробслуживание

Турагент осуществляет полную оплату заказанного турпродукта согласно выставленному Туроператором счету, как правило, в течение двух банковских дней с момента получения счета, но в любом случае не позднее чем за один день до начала путешествия. Обязательства турагента по оплате будут считаться выполненными с момента поступления денежных средств на банковский счет туроператору. В назначении платежа турагент указывает реквизиты выставленного к оплате туроператору счета, согласно которого осуществляется оплата. В случае получения турагентом счета за одни сутки до начала путешествия, срок оплаты составляет один банковский день, но при этом турагент должен подтвердить свое обязательство гарантийным письмом.

Цена турпродукта для граждан Украины определяется путем умножения прайсовой стоимости турпродукта на курс НБУ на дату выставления счета и на корректирующий коэффициент (от 1 до 2,5 %).

Несвоевременная, неполная оплата турагентом стоимости турпродукта наделяет туроператора правом отказать в предоставлении турпродукта, даже если турагент уже получил подтверждение заказа.

За выполнение обязательств по договору турагент получает определенное вознаграждение (от 5 до 10 %) с учетом НДС. Турагент удерживает свое вознаграждение из платы, полученной от реализации турпродукта клиентам, с обязательным последующим перечислением туроператору суммы стоимости турпродукта не ниже указанной в выставленном последнем счета на оплату.

Стоимость туристической поездки на территории Украины рассчитывается в

гривнах, за границу – в долларах США или Евро. Все виды платежей осуществляются в гривнах.

Несвоевременная или неполная оплата турагентом независимо от вины последнего выставленного туроператором счета снимает с туроператора всю ответственность, связанную с исполнением обязательств.

В этом случае туроператор оставляет за собой право аннулировать заказ турагента с применением штрафных санкций. Выставленный туроператором счет на оплату является письменным предупреждением турагента.

Турагент имеет право уменьшить цену реализации турпродукта, установленную туроператором в прайс-листах, исключительно в пределах и за счет своего агентского вознаграждения, предусмотренного за реализацию турпродукта.

В случае реализации турагентом туристического продукта по цене выше чем та, которая установлена туроператором, все полученные дополнительно средства остаются в собственности агента и является его дополнительным доходом.

3. Обязанности представителя туристической фирмы за рубежом и его полномочия.

Руководитель туристической группы – это представитель туроператора, который уполномочен сопровождать группу во время путешествия и предоставлять необходимую сопроводительную информацию, информацию относительно изменений в программе тура, ответственный за качество и комплексность предоставляемых услуг, безопасность туристов.

Обязанности руководителя тургруппы:

- следить за соблюдением принимающей стороной согласованных условий туристического обслуживания, экскурсионной программы;
- от имени группы туристов поддерживать связь с принимающей стороной, решать все спорные вопросы и заказать дополнительные экскурсии;
- не допускать перерасходов не обусловленных маршрутом и (или) программой тура, поверх цены туристического пакета; допускается оплата дополнительно заказанных услуг;
- проводить ежедневную организационную работу с туристами в соответствии с программой тура, информировать членов группы об изменениях в ней;
- соблюдать выполнение членами группы правил поведения в стране посещения, воздействие на нарушителей дисциплины;
- создавать в группе благоприятный микроклимат;
- решать все проблемные вопросы в случае форс-мажорных обстоятельств по оказанию необходимой помощи туристам, используя все необходимые средства, включая обращение в посольство Украины за рубежом и др.

Тема 8. Претензионная работа в туризме

План

1. Сущность претензионной работы в туризме.
2. Этапы претензионной работы в туризме.

3. Порядок расчета суммы возмещения морального и материального вреда.

Информационные источники: 2, 3, 8, 14, 24, 31.

1. Сущность претензионной работы в туризме

Если гражданину был причинен любой вред, он может подать иск о возмещении ущерба непосредственно виновнику ущерба или в судебные органы.

Вред, причиненный туристу уменьшением количества, снижением качества или ненадлежащим исполнением условий договора, является договорным ущербом. Ответственность за договорной ущерб ложится на фирму, которая активизировала туриста, или предприятия обслуживания, находящиеся с фирмой в договорных отношениях.

Недоговорным ущербом признается такой, который была вызвана туристу третьим лицом. Предприятия обслуживания могут выступать в роли такого третьего лица, если их отношения с туристической фирмой не оформлены договором.

2. Этапы претензионной работы в туризме

Турист обращается с претензией к туристической фирме, которая должна защищать его интересы. С момента подачи туристом претензии в фирму она вступает в претензионную работу, которая происходит в течение трех этапов:

1) Получение претензии (заявление в письменной форме, в двух экземплярах, с подробным изложением обстоятельств причиненного вреда). К заявлению должны быть приложены документы, подтверждающие нанесение вреда);

2) Определение виновника ущерба. После выяснения характера вреда – договорной, недоговорной, форс-мажор – и установление ответчика следует определить срок подачи ему претензии и форму или сумму возмещения;

3) Если туристу вследствие нарушения любого из его прав был причинен вред, который не может быть исправлен немедленно, турист может требовать возмещения ему причиненных убытков. В случае отказа виновника вреда возместить ущерб пострадавшему, он может обратиться в судебные органы с соответствующим иском и решить через суд вопрос о принудительном взыскании. Суммы финансового возмещения зависят от вида и степени вреда. Под вредом понимают неблагоприятные изменения в благах человека, охраняемых законом, которые могут быть имущественными или неимущественными. Можно определить вред физический (изменения в организме человека, препятствующие его благополучному существованию – увечье, повреждения здоровья и т. п), материальный (денежные убытки или повреждения имущества человека) и моральный вред – нравственные и физические страдания человека.

3. Порядок расчета суммы возмещения морального и материального вреда

Для расчета суммы возмещения морального и материального вреда, причиненного туристам по вине туроператора, в практике претензионной работы

принято использовать данные Франкфуртской таблицы.

Франкфуртская таблица представляет собой рекомендуемые Европейским туристским правом нормы компенсации расходов туристам в случае непредоставления заказанных услуг.

$$S_k = k \times V,$$

где S_k – сумма компенсации за некачественное обслуживание;

k – коэффициент (процентный показатель Франкфуртской таблицы);

V – стоимость туристической путевки.

Тема 9. Безопасность туристических путешествий

План

1. Обязанности государства, субъектов туристической деятельности и туристов по обеспечению безопасности туристических путешествий.
2. Основные положения международных документов по вопросам безопасности туристических путешествий.
3. Контроль за выполнением требований безопасности.

Информационные источники: 1, 2, 3, 20, 31.

1. Обязанности государства, субъектов туристической деятельности и туристов по обеспечению безопасности туристических путешествий

Безопасность в области туризма – совокупность факторов, характеризующих социальное, экономическое, правовое и иное состояние обеспечения прав и законных интересов граждан, юридических лиц и государства в отрасли туризма.

Безопасность туристических путешествий – понятие комплексное, его решение требует координации усилий всех субъектов туризма: страны, субъектов туристического предпринимательства (туристических фирм, предприятий) и самих туристов.

Органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица в пределах своих полномочий принимают меры, направленные на:

обеспечение закрепленных Конституцией Украины прав граждан на безопасную для жизни и здоровья окружающую среду при осуществлении туристических путешествий, защита граждан Украины за ее пределами;

обеспечение личной безопасности туристов, сохранность их имущества, непричинение вреда окружающей среде;

информирование субъектов туристической деятельности об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания;

предоставление необходимой помощи туристам, которые оказались в чрезвычайной ситуации;

обеспечение туристам (экскурсантам) возможности беспрепятственного получения медицинской, правовой и иных видов неотложной помощи, доступа к

средствам связи;

запрещение использования туризма с целью незаконной миграции, сексуальной, трудовой и других видов эксплуатации граждан;

охрану туристических ресурсов Украины, установление предельно допустимых нагрузок на объекты культурного наследия и окружающей среды;

обеспечение безопасности объектов туристических посещений с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций и тому подобное.

С целью обеспечения безопасности туристов субъекты туристической деятельности, осуществляя соответствующий вид деятельности, обязаны:

информировать туристов о возможных опасностях во время путешествия, необходимость выполнения общеобязательных требований и предохранительных или предупредительных мероприятий (медицинских прививок и тому подобное);

создавать безопасные условия в местах предоставления туристических услуг, обеспечивать надлежащее обустройство трасс походов, прогулок, экскурсий и т. п.;

обеспечивать специальные требования безопасности во время предоставления туристических услуг с повышенным риском (автомобильный, горный, лыжный, велосипедный, водный, мотоциклетный, пешеходный туризм, спелеотуризм и тому подобное);

обеспечивать туристов квалифицированными специалистами туристического сопровождения, специальным снаряжением и инвентарем;

обеспечивать обучение туристов средствам профилактики и защиты от травм, предупреждения несчастных случаев и оказания первой медицинской помощи;

обеспечивать предоставление оперативной помощи лицам, которые пострадали во время путешествия, транспортирование пострадавших;

оперативно информировать органы местной власти и ответственных лиц о чрезвычайных ситуациях, в которых оказались туристы, предоставлять сведения об исчезнувших лицах.

Лица, которые организуют эксплуатацию туристических ресурсов, обязаны обеспечивать выполнение требований относительно охраны окружающей среды и охраны культурного наследия, а также принимать меры по обеспечению минимизации или прекращению вредного влияния на окружающую среду и социально-культурную среду и компенсировать причиненные им при этом убытки.

Предоставление необходимой помощи туристам, которые оказались в чрезвычайной ситуации в границах территории Украины, осуществляется специализированными государственными, коммунальными и частными службами, а также спасательными командами, которые образуются в соответствии с законодательством.

Государство обеспечивает защиту законных прав и интересов иностранных туристов в соответствии с законодательством и международными договорами Украины.

Туристы и экскурсанты обязаны:

не нарушать права и законные интересы других лиц, требования законов, действующих на территории страны пребывания;

выполнять таможенные, пограничные, санитарные и иные правила;

уважать политический и социальный строй, традиции, обычаи, религиозные верования страны (места) пребывания;

сохранять окружающую среду, бережно относиться к объектам природы и культурного наследия в стране (месте) временного пребывания;

придерживаться условий и правил, предусмотренных договором о предоставлении туристических услуг;

предоставлять персональную информацию в объеме, необходимом для реализации туристического продукта;

соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

возмещать убытки, причиненные их неправомерными действиями.

Выполнять другие обязанности, предусмотренные законодательством Украины и законодательством страны временного пребывания.

2. Основные положения международных документов по вопросам безопасности туристических путешествий

В организационной структуре Секретариата Всемирной туристической организации сектор № 1 отдела пропаганды и развития туризма занимается вопросами безопасности и защиты. ВТО приступила к выполнению всемирной программы по безопасности и защите туристов, целью которой является разработка рекомендаций для государств-членов и частного оперативного сектора, а также принятие общих правил, регулирующих вопросы безопасности и защиты туристов. По инициативе ВТО летом 1995 г. в Естерунде (Швеция) проведена международная конференция по безопасности туризма и уменьшению рисков при путешествиях.

Межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.2-95 «Общие требования к туристско-экскурсионного обслуживания».

В данном документе подробно описаны обязательные и рекомендательные требования к качеству туристических услуг. Однако в стандарте частично не указан механизм практической реализации этих требований.

Так, в межгосударственном стандарте «Общие требования к туристско-экскурсионному обслуживанию» проведена их классификация по принципу обязательности на две категории. Так, к первой относятся обязательные для всех видов туристических услуг требования:

- безопасность жизни и здоровья;
- сохранность имущества туристов и экскурсантов;
- охрана окружающей среды.

Межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.3-95 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

Если проанализировать межгосударственный стандарт «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов», то оказывается, что он является продолжением или детальным объяснением нормативного документа, рассмотренного выше. Данный стандарт, как и предыдущий, предназначен для предприятий различных форм собственности, оказывающих туристические услуги. Цель этого документа – создать безопасные условия для лиц, путешествующих.

Данный стандарт формулирует вредные факторы в туризме. В документе

описаны возможные неблагоприятные факторы, а также указаны действия по их предотвращению. Все так называемые факторы риска в туризме данный стандарт классифицирует следующим образом:

1. Опасность возникновения травм. Она появляется в условиях сложного рельефа местности, при перемещении горных пород и опасных атмосферных явлениях.

Снизить вероятность возникновения травм возможно при осуществлении следующих мероприятий:

использовать средства индивидуальной защиты (в первую очередь в различных видах спортивного туризма);

придерживаться санитарных норм жилых помещений, нормативных документов относительно технического состояния транспортных средств и тому подобное;

заранее информировать туристов о способах избежания травм и о том, какие экстренные меры необходимо применить в случае несчастного случая.

2. Влияние окружающей среды. Этот фактор проявляется, прежде всего, через особенности климатических условий в зоне обслуживания туристов. В основном он проявляет себя в горной местности (особенности высотной поясности). Предупредить вредное воздействие окружающей среды можно при условиях:

выбора благоприятного периода для проведения туристического мероприятия;

рационального проектирования путей прохождения маршрута;

учет погодных особенностей района путешествия;

своевременного информирования туристов о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте.

3. Пожарная безопасность. Здесь речь идет об эксплуатации объектов туристско-экскурсионного обслуживания в соответствии с общепринятыми требованиями Правил пожарной безопасности.

4. Биологические факторы. Под этим понятием понимается опасное влияние на жизнь и здоровье путешественников со стороны местных жителей, флоры и фауны. Ныне биологические факторы становятся все более актуальными из-за распространения в мире новых, доселе неизвестных инфекционных заболеваний (птичий грипп, атипичная пневмония). Избежать влияния биологических факторов можно при информировании туристов об особенностях региона путешествия, условий осуществления предварительного прививки от распространенных в месте временного пребывания болезней.

5. Психофизиологические факторы риска (физические и нервно-психические перегрузки). Согласно стандарту их влияние минимизируется при построении рациональной программы обслуживания. Имеется в виду создание комфортных условий для жизнедеятельности человека.

6. Опасность излучений. Для избежания негативного влияния ультрафиолетового излучения необходимо использовать средства индивидуальной защиты (очки, специальные кремы и т.д.) при прохождении туристических маршрутов по открытым (незатененным) участкам. Кроме того, в стандарте указано про эксплуатацию туристических ресурсов в местах с благоприятными характеристиками уровней радиации.

7. Химические факторы риска. Их предотвращения реализуется через постоянный контроль по содержанию вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и т.д. Кроме того, стандарт говорит о планировании объектов туристического сервиса лишь в благоприятном, с точки зрения химического фактора, среде.

Повышенная запыленность и загазованность. Воздействие данного фактора минимизируется при условии выполнения требований к оснащению помещений, транспортных средств вентиляцией с очисткой помещений.

8. Другие факторы риска. Здесь имеется в виду опасность, связанная с отсутствием необходимой информации об услугах и их характеристики. Поэтому нужно заранее информировать туристов о реализованных им услуги в соответствии с требованиями межгосударственного стандарта ГОСТ 28681.1-95 «Проектирование туристических услуг», предусматривающий порядок проектирования туристических услуг, включая рассмотрение возможных рисков, которые могут вызвать негативные последствия и нанести ущерб здоровью туриста и его имуществу.

Кроме этого, при необходимости проводится специальный инструктаж.

Специфические факторы риска. К ним, по данному стандарту, относят природные и техногенные катастрофы, ненадлежащее техническое состояние туристической инфраструктуры, низкий уровень профессиональной подготовки обслуживающего персонала. То есть, специфические факторы риска в туризме – это форс-мажоры и различные грубые ошибки, допущенные при формировании туристических услуг.

3. Контроль за выполнением требований безопасности

Контроль за выполнением требований безопасности туристов обеспечивают органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью в соответствии с их компетенцией.

Контроль осуществляется в начале сезона – при проверке готовности туристского предприятия и трассы к эксплуатации, а также в ходе текущих проверок. Текущие проверки обеспечения безопасности туристов проводятся в соответствии с планами и графиками технических осмотров (испытаний) зданий, сооружений, транспортных средств, пляжей и мест для купаний, туристского снаряжения и инвентаря, выдаваемого туристам пунктами проката, проверок приготовления пищи, сроков и условий хранения и транспортирования продуктов питания, проверок готовности туристов к выходу в походы.

Контроль безопасности обслуживания туристов осуществляется на основе использования следующих методов:

- визуального (путем осмотра соответствующих объектов: территории, по которой проходит трасса туристского похода, туристского снаряжения и инвентаря и пр);
- с использованием средств измерения (измерения состояний окружающей среды, качества воды, воздуха и т.д., технического состояния трассы, подъемных механизмов, транспортных средств и тому подобное);
- социологических исследований (путем опроса самих туристов и

обслуговуючого персонала);

– аналітичного (аналіза содержания документації: паспорта траси, медичного журналу огляду туристів, виходящих на маршрут, других документів, обобщений результатів всіх других досліджень).

Перечень основных и дополнительных информационных источников

Основные:

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
2. Законодавство України про туризм і готельну справу : збірник офіційних текстів законів станом на 1 лют. 2012 р. / упоряд. Ю. І. Руснак. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 242 с.
3. Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / упоряд. Д. І. Басюк, В. С. Заєць. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2011. – 220 с.
4. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посіб. / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – 2-ге вид., перероб. та допов. – К. : Альтапрес, 2008. – 288 с.
5. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
6. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги –ХХІ, 2003. – 300 с.
7. Кусков А. С. Транспортное обеспечение в туризме : учеб. / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. – М. : КНОРУС, 2008. – 368 с.
8. Кусков А. С. Туроперейтинг : учебник / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. – М. : ФОРУМ, 2009. – 400 с.
9. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посібник / О. О. Любіцева. – 2-ге вид., переробл. та доповн. – К. : Альтерпрес, 2008. – 300 с.
10. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, 2008. – 661 с.
11. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2003. – 156 с.
12. На допомогу підприємцеві туристичної галузі : метод. посіб. – Частина 1,2. – К. : Ін-т туризму ФПУ, 2005 р.
13. Организация туризма : учебник / Под редакцией Кабушкина Н. И. – Мн. : Новое знание, 2003. – 632 с.
14. Прикладной туроперейтинг. Изд. 2-е, перераб. и доп. – Москва : ИКЦ «Март», Ростов н/Д: Издательский центр «Март», 2006. – 448 с.
15. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : підруч. / Т. Г. Сокол. – К. : Грамота, 2006. – 264 с.
16. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу :

монографія / Т. І. Ткаченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537 с.

17. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006. – 254 с.

Дополнительные:

18. Алієва В. М. Міжнародний туризм : навч. посібник-довідник / В. М. Алієва, І. І. Дахно. – К. : Центр учб. л-ри, 2013. – 344 с.

19. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. / Р. І. Балашова. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 184 с.

20. Биржаков М. В. Безопасность в туризме : учеб. пособие / М. В. Биржаков, Н. П. Казаков. – СПб. : Изд-во Герда, 2007. – 208 с.

21. Большой глоссарий терминов международного туризма. – СПб. : Изд-во Герда, 2005. – 704 с.

22. Бурдейна А. В. Поїздки за кордон : працевлаштування, туризм, візові документи / А. В. Бурдейна. – К. : Изд-во Фурса, 2008. – 72 с.

23. Веткин В. А. Технология создания туристского продукта : учеб. пособие / В. А. Веткин. – Москва : ГроссМедиа, 2008. – 200 с.

24. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма: учеб.-метод. пособие / Л. И. Егоренков. – М. : Финансы и статистика, 2009. – 304 с.

25. Исмаев Д. К. Основная деятельность туристской фирмы : учеб. пособие / Д. К. Исмаев. – М. : ООО «Книгодел», 2005. – 158 с.

26. Кабушкин Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. – Мн. : Новое знание, 2003. – 632 с.

27. Каурова А. Д. Организация сферы туризма / А. Д. Каурова. – М. : Изд-во Герда, 2008 – 368 с.

28. Кусков А. С. Основы туризма : учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : КноРус, 2010. – 400 с.

29. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 368 с.

30. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С. В. Мельниченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 494 с.

31. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 392 с.

32. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие / О. Ю. Грачева, Ю. А. Маркова, Л. А. Мишина, Ю. В. Мишунина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2010. – 276 с.

33. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посібник / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учб. л-ри, 2007. – 344 с.

34. Сухов Р. И. Организация работы туристского агентства : учеб. пособие / Р. И. Сухов. – Ростов-на-Дону : ИЦ "МарТ", 2006. – 160 с.

35. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб.

пособие / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд, перераб. и доп. – М. : Форум : Инфра-М, 2009. – 352 с.

36. Холлоуей Дж. Кристофер Туристический бизнес / Дж. Кристофер Холлоуей, Нейл Тейлор. – 7-е изд. – К. : Знання, 2007. – 798 с.