

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ**  
**з навчальної дисципліни**  
**«Організація туризму (Організація туристичних подорожей)»**

для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм»

Полтава – 2016

Укладач: Тараненко О.О., к.е.н., доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавського університету економіки і торгівлі».

## ЗМІСТ

## 1 семестр

Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства .....	4
Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту .....	12
Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів .....	15
Тема 4. Організація обслуговування клієнтів .....	18
Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів .....	22
Тема 6. Туристичні перевезення на авіатранспорті .....	28
Тема 7. Туристичні перевезення на залізничному транспорті .....	33
Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи .....	39
Тема 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом .....	44

## 2 семестр

Тема 1. Види туристичних формальностей та умови їх виконання .....	48
Тема 2. Паспортно-візові формальності .....	53
Тема 3. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності ..	57
Тема 4. Страхування в туризмі .....	61
Тема 5. Туристичні документи та правила їх оформлення .....	66
Тема 6. Бронювання туристичного обслуговування .....	70
Тема 7. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки .....	74
Тема 8. Претензійна робота в туризмі .....	77
Тема 9. Безпека туристичних послуг .....	81
Перелік основних та додаткових інформаційних джерел .....	88

## **Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства (4 год.)**

### *План*

1. Законодавче регулювання організації туризму та екскурсійної діяльності.
2. Створення та функціонування туристичних підприємств в Україні.
3. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.
4. Ресурсне забезпечення туристичної фірми.
5. Агентський бізнес у туризмі.

*Інформаційні джерела:* 4, 7, 11, 19, 27, 28, 29, 31.

### ***1. Законодавче регулювання організації туризму та екскурсійної діяльності***

Нині у світі нараховується близько 70 міжнародних організацій, які тією чи іншою мірою займаються проблемами розвитку туризму.

Провідною міжнародною організацією у сфері туризму Всесвітня туристична організація – WTO (World Tourism Organization – UNWTO, режим доступу: <http://www2.unwto.org/>). Це міжурядова організація, до складу якої входять близько 160 країн і територій, декілька асоційованих членів і понад 350 членів, які мають статус приєднаних і представляють турфірми, авіакомпанії тощо приватного сектору, навчальні інституції, туристичні асоціації та місцеві органи управління туризмом. WTO є спеціалізованою агенцією ООН. Вона діє як глобальний форум з питань туристичної політики і практичне джерело туристичних ноу-хау.

WTO займається розробкою єдиної стратегії розвитку індустрії туризму, що передбачає:

- планування розвитку індустрії туризму;
- аналіз проблем і державної політики, які пов'язані з географічним розподілом туризму і відпочинку в країнах членах WTO;
- розробку національних і регіональних планів використання землі;
- аналіз взаємозв'язку розвитку індустрії туризму і регіонального планування з урахуванням зв'язку різних потреб у ресурсах і інтересів усього людства;
- урахування екологічних наслідків розвитку індустрії туризму;
- урахування соціальних наслідків туризму;
- розробку спільної стратегії та програмних заходів щодо здійснення планів розвитку туризму.

Основою міжнародного регулювання організації туризму є:

Загальна резолюція Конференції ООН по міжнародному туризму і подорожам (1963);

Манільська декларація по світовому туризму (1980),

Хартія туризму (1985);

Гаазька декларація по туризму (1989);

Глобальний етичний кодекс туризму (1999).

В Україні регулювання в галузі туризму здійснюється Верховною Радою

України, Кабінетом Міністрів України, центральним органом виконавчої влади в галузі туризму, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції.

До норм загального законодавства, якими регулюється туристична діяльність в Україні, належать:

- Конституція України, якою закріплені основні права і свободи людини, їх гарантії;
- Цивільний та Господарський кодекси України;
- Закони України: «Про туризм», «Про курорти», «Про захист прав споживачів», що є основою державного регулювання безпеки товарів і послуг з метою захисту людини, її майнового та природного середовища; «Про порядок виїзду із України і в'їзду в Україну громадян України», «Про порядок здійснення розрахунків в іноземній валюті»; «Про страхування», «Про рекламу»; «Про державний кордон України»; «Про охорону навколишнього природного середовища»; «Про правовий статус іноземців», «Про охорону культурної спадщини»;
- Національні стандарти: ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

У 2014 р. в Україні проведено реорганізацію виконавчих органів влади у сфері туризму, яка полягає у ліквідації Державного агентства України з туризму та курортів і передачі його функцій Міністерству економічного розвитку і торгівлі. Функцію контролю за якістю туристичних послуг та дотриманням ліцензійних вимог покладено на новостворену Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

## ***2. Створення та функціонування туристичних підприємств в Україні***

Державна реєстрація турфірми як суб'єкта підприємницької діяльності (СПД) в Україні проводиться згідно Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» (від 15.05.2003 р. № 755-IV; режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/755-iv>) (таблиця 1).

**Таблиця 1 Типова схема реєстрації СПД**

<b>Етап</b>	<b>Послідовність дій</b>	<b>Короткий зміст етапу</b>	<b>Підсумковий документ</b>
1	Обґрунтування доцільності створення нового підприємства	Вибір видів підприємницької діяльності. Пошук партнерів. Підготовка бізнес-плану	Бізнес-план
2	Збори засновників	Вибір організаційно-правової форми підприємства. Затвердження статуту та (чи) установчого договору	1. Витяг з протокол зборів. 2. Статут та (чи) установчий

3	Послуги нотаріальної контори	Нотаріальне засвідчення підписів засновників на установчих документах підприємства (статут, установчий договір)	Нотаріальне засвідчення документів
4	Підготовка документів та реєстрація суб'єкту підприємницької діяльності (СПД)	Звернення до реєструючого органу місцевої влади – державного реєстратора у виконавчому комітеті міської ради (чи консалтингової фірми, як посередника). Подача статуту (чи установчого договору) у відповідні державні органи. Сплата	Свідоцтво про державну реєстрацію
5	Взяття на облік в органах державної податкової інспекції	Звернення до органів державної податкової інспекції та подання установчих документів	Довідка про взяття на облік платника податків
6	Звернення до банківських установ	Відкриття розрахункового рахунку та формування статутного фонду	Довідка банківської установи про відкриття рахунку
7	Звернення до органів державної статистики	Внесення до Єдиного державного реєстру підприємств і організацій України. Надання ідентифікаційного коду і кодів класифікаційних ознак відповідно до заявлених видів економічної діяльності	Довідка про призначення ідентифікаційного коду і кодів класифікаційних
8	Реєстрація СПД у спеціальних фондах	Здійснення відмітки про реєстрацію у різних фондах: 1. Пенсійному фонді. 2. Фонді загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття (фонд зайнятості). 3. Фонді соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України. 4. Фонді соціального страхування з тимчасової втрати працездатності	Довідки про реєстрацію у фондах
9	Звернення до місцевого відділу внутрішніх справ (дозвільної системи)	Подання необхідних документів і видача дозволу на виготовлення печатки та штампів	Дозвіл на виготовлення печатки і штампів
10	Звернення до штемпельно-гравірувальної майстерні	Виготовлення печатки і штампів для заснованого підприємства (організації)	Печатка і штамп фірми
11	Отримання дозволів на початок роботи	Звернення до відповідних органів державного регулювання та контролю з метою отримання дозволу на початок роботи: 1. До органів державного пожежного нагляду. 2. До органів державного санітарно-епідеміологічного нагляду. 3. До органів державного нагляду за охороною праці.	Дозвіл на початок роботи
12	Ліцензування основних видів підприємницької діяльності	Отримання дозволу (ліцензії) на здійснення видів підприємницької діяльності пов'язаних з наданням туристичних послуг	Ліцензія на туроператорську або турагентську діяльність

### ***3. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні***

**Для отримання ліцензії на туроператорську діяльність подаються такі документи:**

1. Заява про видачу ліцензії на бланку встановленої форми (згідно з додатком 1 до пункту 1.5 Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності.

2. До заяви додаються такі документи:

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

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

- відомості за підписом заявника – суб'єкта господарювання про наявність власного або орендованого службового приміщення (офісу) за встановленою формою (згідно з додатком 5 до пункту 1.5 Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності);

- опис документів, що додаються до заяви за встановленою формою (згідно з додатком 6 до пункту 1.5 Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності);

Основною умовою отримання ліцензії на здійснення тієї чи іншої туристичної діяльності на сьогодні є розмір надання фінансових гарантій у обсязі певних сум:

- мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро;

- мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора, який приймає та працює на внутрішньому туризмі (національний ринок) має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро;

- мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро.

ДП «Укрметртестстандарт» є одним з провідних органів по сертифікації послуг в соціально-побутовій сфері в Системі сертифікації УкрСЕПРО.

Роботи з сертифікації послуг в соціально-побутовій сфері здійснюються відділом підтвердження відповідності Науково-технічного центру стандартизації, інформаційного забезпечення і підтвердження відповідності ДП «Укрметртестстандарт».

Відділ підтвердження відповідності проводить роботи з сертифікації:

- готельних послуг, послуг центрів і будинків відпочинку, послуг курортних установ оздоровчого характеру;

- послуг харчування;

- туристичних послуг;

- послуг перукарських і косметичних салонів;

- послуг хімічного чищення і фарбування одягу;

- інших видів послуг.

Сертифікація послуг місць тимчасового розміщування (проживання) готелів і аналогічних готелям засобів розміщування та послуг харчування проводиться на добровільній основі на відповідність вимогам нормативних документів, що діють в Україні на ці види послуг, в тому числі, щодо безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна і охорони навколишнього середовища.

Сертифікація інших видів послуг здійснюється на добровільній основі на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів, що діють в Україні, щодо безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна і охорони навколишнього середовища.

#### **4. Ресурсне забезпечення туристичної фірми**

Найбільш важливими елементами ресурсного забезпечення і головним фактором розвитку туризму є персонал, капітал і виробничі фонди, оборотні кошти, нематеріальні та інвестиційні ресурси.

*Персонал підприємства* – це сукупність постійних працівників, що отримали необхідну професійну підготовку та (або) мають досвід практичної роботи.

Згідно з характером функцій, що виконуються, персонал підприємства поділяється на чотири категорії: керівники, спеціалісти, службовці, робітники.

Турагент – суб'єкт підприємницької діяльності – фізична особа повинен мати освіту в галузі туризму.

*Капітал* у буквальному розумінні означає ту суму коштів, яка необхідна для започаткування та здійснення діяльності підприємства. Це буде авансований капітал (грошова сума), який вкладається власником у певне підприємство з метою одержання прибутку. Він витрачається на придбання засобів виробництва і найняття робочої сили і відповідно називається *постійним і змінним капіталом*.

У свою чергу постійний капітал поділяється на основний та оборотний.

*Основний капітал* – це частина постійного капіталу, яка складається з вартості засобів праці (будівлі, споруди, машини, устаткування) та обертається протягом багатьох періодів виробництва. Вони переносять свою вартість на послуги та готовий туристичний продукт частинами і відшкодовуються підприємству в міру реалізації послуг чи туристичного продукту.

*Оборотний капітал* – це та частина постійного капіталу, яка витрачається на придбання на ринку предметів праці (сировина, матеріали, складові туристичного продукту тощо).

*Нематеріальні ресурси* – це винаходи, фірмові знаки та найменування, комп'ютерні програми, бази даних, раціоналізаторські пропозиції, тобто інтелектуальна власність, яка сприяє монопольності в наданні певних послуг або забезпечує зменшення витрат на виробництво туристичного продукту чи послуг в порівнянні з іншими виробниками.

*Інвестиції* – це довгострокові вкладення капіталу в туристичну (підприємницьку) діяльність із метою отримання прибутку.



Залежно від того, де вкладається капітал, виділяють *внутрішні* (вітчизняні) й *зовнішні* (іноземні) інвестиції. У свою чергу, внутрішні інвестиції поділяються на *фінансові* та *реальні*, а зовнішні – на *прямі* й *портфельні*.

Фінансові інвестиції означають використання наявного капіталу для придбання акцій, облігацій та інших цінних паперів, що їх випускають підприємства або держава.

Реальні інвестиції – це вкладення капіталу з метою оновлення існуючих і створення нових виробництв і як наслідок – одержання набагато більшого прибутку. Такі реальні інвестиції ще називають виробничими, хоча в практиці господарювання за ними закріпилась назва капітальні вкладення.

Зовнішні прямі інвестиції – вкладення капіталу за кордоном, що за величиною становить не менше 10 % вартості конкретного проекту.

Портфельні інвестиції є вкладенням капіталу за кордоном, що за величиною становить менше 10 % вартості проекту.

## **5. Агентський бізнес у туризмі**

Туристичні оператори (туроператори) – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність.

Туроператорів класифікують за наступними ознаками:

1) за спеціалізацією:

а) оператори масового ринку, які реалізують турпакети на різних видах ринків для широкого кола споживачів (різнотипної клієнтури);

б) спеціалізовані оператори, які спеціалізуються на певному виді турпродукту чи сегменті ринку (на певній країні відвідування, на певному виді туризму тощо);

2) за видом діяльності:

а) ініціативні туроператори – це оператори, які відправляють туристів за кордон чи в інші регіони (в межах країни) за домовленістю з приймаючими (рецептивними) туроператорами чи напряму з підприємствами туристичної індустрії.

б) рецептивні туроператори – це туроператори на прийомі, які комплектують тури та програми обслуговування в місці прийому та обслуговування туристів, використовуючи прямі договори з постачальниками послуг (готелі, підприємства харчування, розважальні заклади тощо).

в) консолідовані туроператори – це туроператори, які є частиною холдингу та об'єднані в єдиний господарюючий суб'єкт з підприємствами туристичної індустрії (готелями, ресторанами ін.).

Основними функціями туроператорів є:

- вивчення потреб потенційних туристів на тури та туристичні програми;
- створення перспективних програм обслуговування, турів та апробація їх на ринку з метою виявлення відповідності попиту туристів;

- взаємодія з постачальниками послуг на тури на договірній основі;
- розрахунок вартості турів, встановлення тарифів та цін на послуги з комплектації та збуту турів різної комплектації, класності тощо;
- забезпечення туристів, які подорожують по маршрутам турів всіма необхідними документами, матеріалами рекламно-сувенірної продукції, спеціальним спорядженням та інвентарем (за потреби);
- підготовка, підбір та призначення кадрів на маршрут, які займаються виконанням (наданням) зазначених у програмі послуг та організацією обслуговування туристів;
- проведення рекламно-інформаційної діяльності для просування тур продукту через мережу турагентств;
- здійснювати контроль за надійністю та якістю обслуговування;
- здійснювати оперативний зв'язок з туристами (керівником групи) під час обслуговування та вирішувати спірні питання.

Туристичні агенти (турагенти) – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг.

Потреба в турагентах виникає з ряду причин:

- необхідності просування турів оператора в регіонах – далеко не кожен туроператор має можливість відкривати в кожному перспективному регіоні власне представництво або філіал, тоді як залучення регіональних агентів до спільної роботи надає можливість просування турів оператора далеко від місця його постійної дислокації;

- необхідності доведення турів до клієнта – не кожен клієнт схильний їхати за десятки або сотні кілометрів, в інше місто, для того, щоб придбати тур. Набагато вигідніше для клієнта придбати пакет в рідному місті у повноважного агента далекого туроператора, аналогічно, це вигідно і для оператора, наявність агентської мережі якого дає змогу обслуговувати іногородніх туристів;

- відсутність у оператора можливості самотійно обслуговувати всіх клієнтів, що відправляються ним. Наявність агентської мережі – це неодмінна умова мінімізації витрат туроператора. Чим більше людей він обслуговує самотійно, тим більше у нього виникає витрат (необхідність утримувати великий штат працівників) і навпаки.

Функції туристичних агентств:

- рекламування турів, що пропонуються туроператорами, на регіональному ринку за свій рахунок і під свою фінансову відповідальність – агент, таким чином, самотійно ухвалює рішення про те, які із запропонованих оператором турів будуть позитивно сприйняті та затребувані на регіональному ринку, а потім рекламує їх всіма доступними йому способами за власні кошти;

- доведення достовірної інформації про тур потенційному клієнту (у разі звернення клієнта в офіс турагента, той повинен надати зрозумілу і достовірну

інформацію про майбутній тур, що організовується туроператором. При цьому інформація, яка потрібна клієнту, може бути будь-якого змісту, що стосується:

- продажу туру, тобто попереднє бронювання туру в оператора, отримання від останнього підтвердження бронювання і приймання оплати за майбутній тур у клієнта;

- комплектуюча функція агентства полягає в придбанні (у туроператора або безпосередньо у постачальників) додаткових туристичних продуктів, що забезпечують максимальну зручність туриста;

- туроформуюча функція агента полягає в можливому придбанні ним окремих туристичних продуктів у різних туроператорів і самостійному формуванні з них туристичного пакета. Ця функція найбільш підходить при організації замовлених індивідуальних або групових турів, а також тоді, коли придбання компонента турів у різних операторів вигідніше з погляду підсумкової ціни туристичного пакета.

## **ТЕМА 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту (2 год.)**

### *План*

1. Сутність та структура туристичного продукту.
2. Планування туристичних подорожей.
3. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми.

*Інформаційні джерела: 7, 9, 17, 23, 29, 31, 32, 34.*

### **1. Сутність та структура туристичного продукту**

Створення туристичного продукту здійснюється відповідно до Міждержавного стандарту ДЕСТ 28681.1-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг».

Туристичний продукт – це сукупність туристичних товарів, туристичних послуг та природних і антропологічних умов і ресурсів, що задовольняють потреби споживачів під час подорожі.

До основних туристичних послуг відносяться послуги, що надають підприємства-виробники в галузі туризму і які є в основі кожної туристичної пропозиції. Це послуги засобів розміщення, підприємств масового харчування, транспортних і страхових компаній.

До додаткових туристичних послуг відносяться послуги, що надають підприємства – виробники та підприємства-посередники між виробниками і споживачами додатково до основних послуг. Це послуги лікування, спортивні, побутові, торгівельні, послуги індустрії розваг.

До спеціалізованих туристичних послуг відносяться послуги, що надають підприємства-посередники в туризмі. Це послуги туристичних бюро, агентств, операторів, екскурсійних бюро, бюро подорожей та екскурсій і інших підприємств.

Туристичні товари – це продукт праці, виготовлений у виробничій сфері для продажу і призначений для загальних потреб (неспецифічні туристичні товари) або для суто туристичного споживання (специфічні туристичні товари).

Природні умови та антропогенні ресурси – це натуральні природні умови та ресурси (тобто природне багатство країни: її водо-, енергоресурси, кліматичні умови), а також умови та ресурси, що створені в результаті людської праці (пам'ятники історії, архітектури, тощо).

У процесі формування туристичного продукту враховують:

1. загальний рівень витрат фінансових коштів туристами для здійснення подорожі;
2. рівень розвитку туристської інфраструктури (оснащеність території засобами розміщення, зв'язку, транспортом, закладами проживання, торгівлі і так далі);
3. рівень сервісу і кваліфікація обслуговуючого туристів персоналу;
4. ємність території для прийому туристів;

5. стабільність внутрішньополітичної ситуації;
6. рівень безпеки туристів з точки зору криміногенної і екологічної ситуації;
7. рівень загальноекономічного розвитку, забезпеченість трудовими ресурсами, матеріальними засобами і фінансовими можливостями для створення і подальшого розвитку індустрії туризму і гостинності;
8. територія, з точки зору її місця на туристському ринку, тобто об'єм туристських потоків і передумови для формування таких потоків в майбутньому;
9. структура зарубіжної туристської клієнтури, що приїжджає в район;
10. основні особливості туризму в даному районі (ритми сезонності, тривалість, переважаючі види туризму, основні цілі відвідин і так далі);
11. відношення влади і місцевих туристських органів до проблем туризму;
12. економічна роль туризму для даного району (розмір надходжень до бюджету від туризму, витрати на розвиток туристської інфраструктури, місце туризму серед інших галузей економіки і взаємозв'язки з ними, вплив туризму на зайнятість місцевого населення, загальний економічний ефект від туризму);
13. перспективи розвитку туризму в даному районі.

## ***2. Планування туристичних подорожей.***

Основними складовими туру є маршрут та програма.

Етапи розробки туру.

Етап I. Вибір пунктів маршруту.

Етап II. Ієрархізація пунктів маршруту.

Етап III. Вибір початкового та кінцевого пунктів маршруту.

Етап IV. Розробка схеми маршруту.

Етап V. Оптимізація маршруту.

Етап VI. Програмне забезпечення туру.

Відповідно до мети програми поділяються за тематикою на програми, що забезпечують відпочинок, лікування, ознайомлення з історією, культурою, природою краю, задоволення професійно чи конфесійно орієнтованих інтересів тощо.

Етап VII. Організаційно-технічні заходи з забезпечення туру.

Етап VIII. Розрахунок вартості туру.

Розроблений тур документально оформляється відповідно до діючих вимог. Технологічна документація по туру включає:

- технологічну картку (картку туристичного маршруту), що містить необхідні для роботи відомості з даної подорожі;
- графік заїзду туристичних груп та туристів-індивідуалів, складений на певний термін (залізнично від тривалості та сезонності туру);
- бланк ваучера (путівки); лист бронювання; бланк угоди з клієнтами (з туристом);
- угоди з партнерами-постачальниками послуг; калькуляцію туру (з зазначенням вартості окремих складових);
- картосхему маршруту, його опис та графік руху;

- пам'ятка з організації туру (строки падання заявок на бронювання місць в готелях, закладах харчування, строки замовлень на транспорт, бланки цих заявок; пункти пересадок та графік руху транспорту за маршрутом, час можливого очікування тощо).

Маршрутно-транспортний автобусний тур, крім зазначеної документації, містить маршрутний лист (паспорт автобусного тура), в якому зазначається як схема маршруту та технологія обслуговування, так і технічні характеристики автобуса, кілометраж та стан автошляхів, певні обмеження.

### ***3. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми***

Правила складання ефективного асортименту:

асортимент має максимально відображати туристичну спеціалізацію фірми;  
у асортименті мають бути представлені тури на період:

- основних сезонів (літо і зима);
- проміжних сезонів (осінні та літні шкільні канікули, святкові (наприклад, «розтягнуті» різдвяні чи травневі свята);
- week-ends;
- міжсезоння.

асортимент має бути хоч б мінімально диференційованим, незалежним від турів в один регіон або по одному виду туризму;

асортимент має максимально відображати тенденції туристичної моди;

тури в асортименті не повинні бути на одній стадії життєвого циклу;

у асортименті обов'язково мають бути представлені тури, які користуються попитом на ринку та забезпечують основний прибуток;

асортимент має своєчасно оновлюватися;

асортимент може бути побудований за географічним, ціновим, сегментним, видовим принципом.

Важливе значення у формуванні асортиментної політики відіграє профіль фірми. Профілем роботи туроператора чи турагента називають переважаючі в його асортименті турпродукту географічні напрями подорожей чи видів турів. Тобто основний турпродукт вузькопрофільних (спеціалізованих) турфірм залежить від:

- частки турів, продаж яких в обсягах реалізації продукту фірми максимальна та які забезпечують основну частину прибутку туроператора (турагента);
- в реалізації яких фірма досягла максимального професіоналізму та майстерності;
- якщо фірму позиціонують на ринку як таку, що відправляє за певним напрямом та має позитивний імідж.

Профіль турфірми може також формуватися виходячи з умов співробітництва з підприємствами-постачальниками послуг. Так, наприклад, для туроператорів, які мають чітку спеціалізацію за напрямками, умови співробітництва можуть бути:

- сильноконцентровані;
- концентровані;
- на замовлення.

## **Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів**

(2 год.)

### *План*

1. Програмне обслуговування в туризмі.
2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі.
3. Правила розробки програм перебування туристів.

*Інформаційні джерела:* 4, 9, 11, 28, 31, 32.

### **1. Програмне обслуговування в туризмі**

Програма перебування – це набір запланованих послуг, розподілений за днями та годинами їх надання.

Програма є щоденним розпорядком, призначеним для реалізації мети подорожі.

Відповідно до мети програми поділяються за тематикою на програми, що забезпечують відпочинок, лікування, ознайомлення з історією, культурою, природою краю, задоволення професійно чи конфесійно-орієнтованих інтересів тощо. В програмах відбивається сезон подорожування (зрозуміло, що навіть складені за одним і тим самим маршрутом, літні, зимові та міжсезонні програми в місцях цілорічного використання будуть відмінні в деталях).

Як правило, програми закордонних подорожей та маршрутів, що включають відвідання декількох пунктів, складаються за днями перебування. У кожному пункті маршруту програмні заходи розписують погодинно.

До складу програм входять такі елементи:

цільові – заходи, зумовлені метою подорожі;

додаткові – заходи, що включаються до програми з метою її урізноманітнення;

супутні – час, який відводиться на сон, харчування, відпочинок, самостійну діяльність туристів;

технологічні – час на очікування, доїзди тощо.

Програми можуть створюватись на весь маршрут і на кожний пункт відвідування окремо.

При складанні програми перебування туристів визначається:

- 1) маршрут подорожі;
- 2) перелік туристичних підприємств-партнерів;
- 3) період надання послуг кожним підприємством-виконавцем послуг;
- 4) перелік та склад послуг, які надаються під час турів;
- 5) комплекс розважальних заходів та анімаційних програм;
- 6) час перебування туристів у кожному пункті маршруту;
- 7) кількість туристів;
- 8) вид та кількість транспортних засобів, задіяних в обслуговуванні туристів;
- 9) потреба в послугах гідів, екскурсоводів, закордонних представників, інструкторів, перекладачів, супроводжувачів груп туристів;
- 10) підготовка документів туристів.

## ***2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі***

Існують програмні заходи таких видів:

- екскурсійно-інформаційні – екскурсії, різноманітні за тематикою, засобом пересування та місцем проведення. Це оглядові й тематичні екскурсії, пішохідні, автобусні, на пароплаві, літаку, трамваї, навіть на верблюді; екскурсії по місту, замиські, на об'єкти (до музеїв, пам'яток, підприємств і установ). Крім екскурсій, до цього виду належать також лекції, бесіди, кінолекторії та круглі столи;
- культурно-видовищні – відвідання концертів, театрів, фестивалів мистецтв, фольклорних програм, організація культцентрів;
- розважальні – різноманітні конкурси, атракціони, ігри, вікторини, аукціони та свята. До них також належать відвідування розважальних закладів – аква- та тематичних парків;
- спортивно-оздоровчі – заняття та навчання спорту різних видів; оздоровча фізкультура (зарядка на пляжі, теренкури й стежки здоров'я); масаж і голкотерапія, різноманітні фізіопроцедури, відвідання сауни та басейну, фітнесцентру; організація спортивних змагань, забавних рухливих конкурсів та ігор; річкові й морські прогулянки; одно- та багатоденні походи, а також досить екзотичні рафтінг, яхтінг, дайвінг, каньонінг тощо;
- соціальні – такі, що допомагають краще пізнати суспільне життя країни відвідування: вечори та зустрічі дружби, форуми й мітинги, відвідання спецоб'єктів – промислових підприємств, сільськогосподарських, навчальних і дитячих закладів та інших установ, відвідання сімей, участь у трудових акціях (збір плодів і квітів, насадження дерев, створення художніх виробів тощо).

Певні особливості має організація програм для туристів у місцях їх тривалого перебування – курортні готелі, молодіжні бази й табори, круїзні судна тощо. Програми створюються на тривалий термін (декілька тижнів, місяць, сезон перебування) і включають такі види заходів:

- індивідуальні, у яких турист може взяти участь за бажанням індивідуально: лекції, бібліотека, спортивні та розважальні ігри, демонстрація кіно- та відеофільмів, дискотеки й танцювальні вечори, музичні концерти, вистави, демонстрації моделей тощо;
- групові, що можуть відбутися за умови необхідної кількості учасників. Здебільшого це екскурсії, поїздки на цікаві об'єкти, походи й подорожі на природу тощо;
- масові, що вимагають масової участі туристів. В основному це різні турніри, конкурси, свята, дні та вечори країн, навчання танців, пісень, мові, ігри та вікторини, лотереї тощо.

## ***3. Правила розробки програм перебування туристів***

Правило 1. При виборі закладу розміщення туристів слід враховувати тип підприємства, його категорійність та розрядність номерів.



Правило 2. При виборі типу харчування туристів слід враховувати тип підприємства харчування, його розміщення та клас обслуговування, вид меню, кількість разів прийому їжі, національні особливості кухонь народів світу та ін.

Правило 3. Складання програми починається з розподілу за днями туру кількості ночівель та кількості разів прийому їжі, які в комплексі мають складати певну кількість туроднів.

Правило 4. При складанні програми перебування слід враховувати час, відведений на супутні та технологічні елементи.

Правило 5. При включенні екскурсій до програм турів слід зважити, що першою з них, зазвичай, є оглядова екскурсія по місту, участь у якій дозволяє не тільки ознайомитися з визначними місцями, але й надає можливість туристам повернутися до тих місць, які їм найбільше сподобалися, та вільно орієнтуватися в межах міста.

Правило 6. Не рекомендується включати більш ніж дві екскурсії тривалістю 2-3 години, або однієї заміської екскурсії тривалістю 6-12 годин на один екскурсійний день.

Правило 7. При створенні програми перебування враховуються можливості міста (курорту, країни). До програми вносяться найбільш значимі заходи та найвідоміші об'єкти. При плануванні екскурсійної програми слід уникати однотипності об'єктів показу, в той же час варто передбачити можливість взаємозамінності об'єктів показу.

Правило 8. Програми створюються з урахуванням сезонності подорожі. Так, влітку доцільно планувати річкові прогулянки чи прогулянки по акваторії морського порту, відвідання парків, заповідників чи садів, відкритих басейнів, аквапарків, пікніки на свіжому повітрі тощо; узимку ж перевага надається закритим об'єктам.

Правило 9. Програмне обслуговування найкраще починати із загальноінформаційних заходів. Наприклад, відразу по прибутті до першого пункту подорожі з туристами проводять «інформаційний коктейль», під час якого інформують групу про основні місця відвідування та час збору на екскурсії, уточнюють дати екскурсій і рекомендують, що саме можливо відвідати у вільний від програмних заходів день, а також дають настанови щодо купівлі сувенірів, обміну валюти та відповідають на запитання туристів.

Правило 10. Підбір програмних заходів обумовлюється метою подорожі та залежить від складу її учасників. Так, у подорожах на відпочинок екскурсійні та розважальні заходи можуть бути майже цілком віднесені до додаткових послуг; в пізнавальних програмах екскурсії займають основне місце, додатково плануються розважальні заходи. У програмах для дітей значне місце приділяється пізнавально-виховним та розважальним заходам.

Правило 11. У разі створення програм для туристів у місцях їх довготривалого перебування – курортні готелі, молодіжні бази і табори, круїзні судна тощо. У таких випадках туристи мають безліч вільного часу і роль фірми – запропонувати туристу варіанти його раціонального заповнення за рахунок різноманітних розважальних (анімаційних) заходів.

## Тема 4. Організація обслуговування клієнтів (2 год.)

### План

1. Технологія продажів у туристичній фірмі.
2. Форми та стилі обслуговування клієнтів.
3. Професійна етика та культура обслуговування туристів.

Інформаційні джерела: 7, 11, 17, 29, 31, 32, 33.

### 1. Технологія продажів у туристичній фірмі

Доставка (доведення) продукту до споживача – це діяльність фірми з реалізації можливостей зробити його більш доступним для покупця. Головним елементом при цьому є вибір оптимальних схем доставки.

Схема або канал доставки ( розподілу, дистрибуції) турпродукту – це шлях, яким він рухається від виробника до споживача. Канали розподілу можна охарактеризувати кількістю рівнів. Рівень каналу – будь-який посередник при доставці товару до споживача. Кількість незалежних рівнів визначає довжину каналу доставки (рисунок 1).

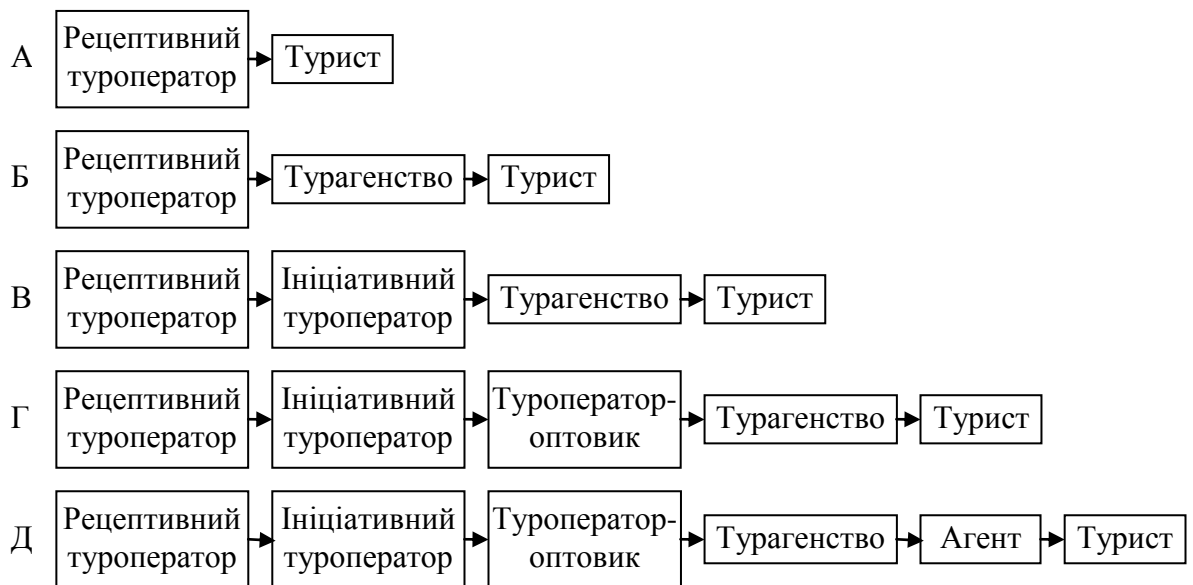


Рисунок 1 – Канали просування продукту туроператора

Канали розподілу можна диференціювати залежно від виду бізнесу, яким займаються посередники: передача права власності; здійснення платежів; передавання інформації; стимулювання продажу.

Можна виділити такі рівні каналу розподілу:

- інтенсивний;
- ексклюзивний;
- селективний.

Для забезпечення ефективного просування туристичного продукту у складі туристичного підприємства повинні бути наступні підрозділи: головний департамент, де, як правило, розроблюється та формується туристичний продукт, тобто виконуються операторські функції; постачальники, які виробляють продукт та організують його споживання; відділ реалізації підприємства, який виконує функції розподільного центру; регіональні представництва, які займаються реалізацією й просуванням туристичного продукту від імені та за рахунок головного департаменту; дистрибутори (турагенства і турагенти), які реалізують продукцію туристичного підприємства від його імені та беруть витрати з просування на себе; дилери, якими можуть бути як структурні підрозділи дистрибуторів, так і існуючі окремо та реалізуючі продукцію від свого імені. Така організаційна структура має як переваги, так і недоліки.

Просування продукту може здійснюватися в наступних напрямках: реклама, стимулювання збуту (продажу), персональний продаж, зв'язки з громадськістю.

Важливість реклами у просуванні турпродукту зумовлена індивідуальними властивостями туристичних послуг (невідчутність, нездатність до збереження, нерозривність виробництва і споживання).

За функціональними можливостями рекламу можна класифікувати за такими видами:

- інформативна;
- спонукальна;
- нагадувальна.

Інформативна реклама інформує споживачів про нові тури з метою створення первинного попиту.

Спонукальна реклама впливає на підсвідомість людини, закликаючи її до купівлі.

Реклама, що нагадує, своїм завданням ставить нагадування споживачеві про існування вже добре відомого туру.

Під стимулюванням збуту (продажу) в туризмі розуміють короткострокові заохочувальні заходи, які сприяють збуту і здійснюються в трьох основних напрямках:

- 1) стимулювання співробітників (навчання, грошові премії, подарунки, додаткові відпустки тощо);
- 2) стимулювання торгових посередників (прогресивні комісійні, знижки з ціни, премії, подарунки і сувеніри, безкоштовні тури, спільна реклама тощо);
- 3) стимулювання клієнтів (знижки, сувеніри, подарунки, залікові талони, купони, конкурси, лотереї, вікторини тощо).

3. Персональні продажі являють собою усні презентації товарів. Це один з дорогих методів просування. Американські компанії на персональний продаж витрачають у три рази більше коштів, ніж на рекламу.

4. Зв'язок із громадськістю припускає формування сприятливого іміджу туристичної компанії шляхом створення сприятливих відносин з різними державними і громадськими структурами.

## ***2. Форми та стилі обслуговування клієнтів***

Обслуговування клієнтів турфірми має загальні межі, характерні для сфери послуг. Проте залежно від набору послуг, що надаються, їх якості, відмітних властивостей (внутрішні, виїзні, в'їзні тури) форми і стилі обслуговування туристів можуть відрізнятися.

За формами обслуговування клієнтів можна виділити групові і індивідуальні тури.

Стилі обслуговування клієнтів можуть бути формальними, неформальними і змішаними.

При формальному стилі клієнт звертається в турфірму, як в звичайне підприємство, що надає послуги, і вибирає тур. При цьому між клієнтом і персоналом турфірми існує психологічна дистанція або соціальне відчуження, природне при епізодичному контакті.

Неформальний стиль передбачає довірче спілкування персоналу з клієнтом, формування у нього образу «рідного будинку» або «хорошого знайомого».

Змішаний стиль має на увазі стандартний підхід до клієнта, але з елементами неформального спілкування, наприклад запрошення випити чашку сподіваючись або кава.

Процес продажу туристичного продукту відбувається при безпосередньому контакті спеціалістів з реалізації (продажу) турів, обслуговуванні клієнтів, зацікавлених у придбанні туристичних послуг, що відповідають їх індивідуальним уподобанням, очікуванням, мотивам, і включає:

прийом клієнта та встановлення контакту з ним;

встановлення мотивації вибору турпродукту;

пропозицію асортименту турів, право на продаж яких має дане підприємство;

документальне оформлення взаємовідносин та проведення розрахунків з клієнтом;

інформаційне обслуговування покупця.

На рівень обслуговування клієнтів під час покупки впливають різноманітні фактори. При цьому найважливішими вважаються взаємовідносини персоналу з клієнтом. Персонал, в тому числі керівний, повинен мати відповідну професійну підготовку і кваліфікацію. При цьому вимагається наявність спеціальної освіти (основної або додаткової).

Суттєвий вплив на прийняття рішення щодо купівлі туру мають такі фактори, як: наявність комфортабельного офісу та засобів для якісного обслуговування (меблі, оргтехніка, канцтовари та інше), методи продажу та кваліфікація персоналу; можливість формування програм туристичного обслуговування за індивідуальними вимогами; дотримання встановлених норм і правил продажу; рівень використання засобів внутрішньо-фірмової реклами та інформації; зовнішній вигляд, доброзичливість та ввічливість співробітників.

### ***3. Професійна етика та культура обслуговування туристів***

Персонал туристичної фірми повинен знати:

1. Законодавчі акти та нормативні документи в сфері туризму.

2. Міжнародні нормативно-правові основи діяльності в сфері туризму, а також правила оформлення документів на виїзд /в'їзд до України.

3. Іноземну мову в обсязі, відповідному роботі, що виконується.

Персонал туристичної фірми повинен:

1. Вміти чітко і точно відповісти на питання клієнта.

2. Володіти інформацією, необхідною для споживача постійно її поновлювати.

3. Підвищувати свою кваліфікацію принаймні раз на рік.

Етика поведінки з відвідувачами ґрунтується на дотриманні наступних вимог:

1. персонал повинен бути привітним та доброзичливим;

2. починати діалог з привітання;

3. привітно посміхатися;

4. бути ввічливим та терплячим;

5. проявляти повагу до відвідувача;

6. обслуговування відвідувачів повинно бути первинним порівнянні з іншими службовими обов'язками;

7. мати відповідний зовнішній вигляд;

8. у присутності відвідувача не вести особистих телефонних розмов, не приймати їжу та/або напої;

9. вміти слухати (виявляти цікавість до того, що говорить відвідувач);

10. зводити до мінімуму очікування відвідувачів, сприяти тому, щоб час очікування не був стомлюючим.

Безумовною складовою мистецтва продажів є оволодіння основними професійними комунікаційними навичками менеджерами з продажів туристичної фірми.

Комунікація – це процес двостороннього обміну ідеями та інформацією, що призводить до взаємного порозуміння. Основними складовими комунікаційного процесу є:

1) спілкування – це процес встановлення та розвитку контактів між людьми, що виникає в результаті потреб в спільній діяльності чи досягнення взаємовигідних домовленостей (вербальне та невербальне);

2) зворотній зв'язок досягається: по-перше, за рахунок певних способів зворотнього зв'язку (відповіді на питання, повторення важливої для клієнта інформації або перелік послідовності дій кожної зі сторін; по-друге, увага до співбесідника та до його жестів.

3) подолання комунікаційних бар'єрів, до яких відносяться:

- недостатня увага до важливого питання;

- неправильна установка свідомості (стереотипи мислення, зверхнє ставлення, відсутність уваги та інтересу, ігнорування фактів, неправильний, підбір слів, помилки в організації спілкування, помилки в оцінці здібностей співбесідника, невпевненість, відсутність мотивації до взаєморозуміння);

- погана побудова спілкування;

- слабка пам'ять;

- невдале формування засобів зворотнього зв'язку та ін.

## **Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів (2 год.)**

### *План*

1. Транспортне забезпечення у туризмі.
2. Регулювання міжнародних транспортних перевезень.
3. Забезпечення безпеки туристичних транспортних подорожей.

*Інформаційні джерела:* 4, 5, 7, 22, 31.

### **1. Транспортне забезпечення у туризмі**

Туристичними є перевезення, які входять в основний комплекс турпродукту та включає доставку туристів до місця відпочинку (призначення) чи місця початку подорожі та в зворотному напрямку.

Трансфер – надання транспортних засобів для забезпечення зустрічей і провідів туристів (або перевезення на ділянках туру).

Транспортне обслуговування програмних заходів по туру – це транспортні екскурси, виїзд на програмні заходи, замські пікніки, пересування по маршруту та на ділянках туру.

Найбільш поширеною є міжнародна класифікація транспортних засобів, що використовуються у туризмі, розроблена Всесвітньою туристичною організацією (UNWTO). Під засобом транспорту в міжнародній класифікації мається на увазі спосіб, який відвідувач чи турист використовує для подорожі зі свого звичного місця проживання у відвідувані місця. Згідно з цією класифікацією, транспорт для туризму поділяється на підставі використання природного середовища планети:

#### 1. Повітряний транспорт

1.1. Рейси, які відбуваються згідно з розкладом

1.2. Рейси, що відбуваються не за розкладом

1.3. Інші повітряні перевезення

#### 2. Водний транспорт

2.1. Пасажирські лінії і пороми

2.2. Круїзи

2.3. Інші водні перевезення

#### 3. Сухопутний транспорт

3.1. Залізничний транспорт

3.2. Міжміські та міські автобуси, інший громадський автодорожній

транспорт

3.2.1. Регулярний транспорт, чи транспорт, який працює за розкладом

3.2.2. Туристичний, або чартерний, транспорт, який не підкоряється розкладу

3.3. Приватні автотранспортні засоби

3.4. Прокат автотранспортних засобів

3.5. Інші засоби сухопутного транспорту

Ця класифікація запроваджена для потреб уніфікації збору, надання й узагальнення транспортно-туристичної інформації державами, для статистичних потреб міжнародних органів статистики, насамперед у межах UNWTO й ООН.

При плануванні подорожі враховуються такі фактори:

- мета подорожі, її тривалість;
- сезон;
- відстань між основними пунктами маршруту;
- ціна транспортування яка є чи не найбільшою складовою ціни туристичного пакету,
- швидкість доставки до цілі подорожі;
- безпека;
- вартість переїзду і наявність пільг та знижок;
- комфортність;
- можливість перевезення багажу;
- зупинки, широкого обзору під час поїздки;
- умови для сну і відпочинку;
- харчування;
- рівень шуму і вібрацій;
- наявність несприятливих екологічних впливів.

Використання того чи іншого виду транспорту при формуванні турпродукту визначається:

- 1) рейтингом популярності;
- 2) ступенем розвитку транспортної системи певної території;
- 3) видом подорожі;
- 4) протяжністю маршруту;
- 5) платоспроможністю туриста;
- 6) туристично-рекреаційними ресурсами території;
- 7) національними традиціями;
- 8) демографічною структурою населення та ін.

## ***2. Регулювання міжнародних транспортних перевезень***

Європейська економічна комісія (ЄЕК) ООН, одна з найбільш відомих регіональних комісій ООН, представлена комітетами, підкомітетами, радниками і робочими групами, серед яких важливу роль виконує Комітет з внутрішнього транспорту (КВТ).

Як консультативний орган КВТ:

- запитує й узагальнює думки міжнародних транспортних організацій, організовує співпрацю на погоджених умовах;
- координує діяльність різних видів міжнародного внутрішнього транспорту і розробляє рекомендації у цьому напрямі;
- дає рекомендації, які можуть сприяти усуненню дискримінаційних заходів і зайвих обмежень у сфері європейського внутрішнього міжнародного транспорту;

- забезпечує обмін між урядами інформацією з усіх питань, що належать до його компетенції;

- збирає документацію, сприяє її уніфікації і статистичній обробці;

- вивчає проблеми міжнародного транспорту і розробляє конкретні заходи, спрямовані на подолання цих проблем;

Важливим органом, який реалізує і спрямовує транспортну політику в Європейському регіоні, є Європейська конференція міністрів транспорту (ЄКМТ), створена з метою обміну ідеями органів, відповідальних за ухвалення рішень у транспортній політиці.

Основні завдання ЄКМТ:

- домагатися в регіональному масштабі та загалом максимального використання і раціонального розвитку європейського внутрішнього транспорту міжнародного значення;

- координувати діяльність міжнародних організацій, що займаються європейським внутрішнім транспортом – залізничним, автомобільним і водним.

Міжнародний комітет залізничного транспорту (СІТ), заснований 1902 р. у Відні.

Завдання СІТ:

- розвиток міжнародного права в галузі залізничних перевезень на підставі міжнародних конвенцій;

- розвиток та ухвалення норм і правил, що стосуються системи міжнародних транспортних перевезень.

Крім СІТ, важливе значення має Міжнародний союз залізниць (UIC), заснований у Парижі в жовтні 1922 р. Завданнями Союзу є:

- уніфікація і поліпшення умов будівництва і роботи залізничних систем у сфері міжнародних пасажирських перевезень;

- координація і стандартизація діяльності в цьому напрямі членів Союзу шляхом укладання спеціальних угод, а також у межах окремих спеціалізованих міжнародних організацій;

- сприяння адміністраціям залізниць у вивченні питань, що становлять загальний інтерес;

- організація обміну досвідом.

Залізничні перевезення

1. Міжнародна конвенція з контракту на подорож (22.10.1970 р.).

2. Конвенція й Статут про свободу транзиту (20.04.1921р.);

3. Про правові основи співробітництва держав-учасниць СНД у галузі туризму (20.10.1994 р.).

4. Статут залізниць України (Постанова Кабінету Міністрів України від 06.04.1998 р.)

5. Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом (Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.1997 р. № 25);

6. Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України (наказ Мінтрансу України № 297, від 28.07.1998 р.).

Серед міжнародних недержавних організацій, що найбільше впливають на розвиток міжнародних автомобільних перевезень, важливе місце займає



Міжнародний союз автомобільного транспорту (МСАТ), заснований 23 березня 1948 р. Його місцезнаходження – Женева. Сесії МСАТ проводяться щорічно в одній із країн, представники якої є його членами. Союз ставить своїм завданням захист інтересів національних і міжнародних автомобільних пасажирських і вантажних перевізників, що здійснюють перевезення за наймом, за винагороду чи власним коштом.

З цією метою МСАТ:

- вживає заходів щодо вивчення і вирішення всіх проблем, прямо чи посередньо пов'язаних з автомобільним транспортом;
- розробляє заходи для уніфікації і спрощення регламентації автомобільного руху, митних формальностей;
- займається питаннями контрактів на перевезення, дорожньої безпеки;
- координує і підтримує заходи щодо розвитку національного і міжнародного автомобільного транспорту, представляє всіх його членів і автомобільний транспорт загалом у суспільній чи приватній, національній чи міжнародній організаціях, прямо чи посередньо зацікавлених в автомобільному транспорті.

#### Автотранспорт

1. Женевська конвенція про договір міжнародного автомобільного перевезення пасажирів і багажу (01.03.1973 р.).

2. Гаазька декларація з туризму (1989 р.) та Шенгенську угоду для членів Євросоюзу (1985р.).

3. Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту (Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 р. № 176 із змінами та доповненнями від 18.11.1999 р.)

Міжнародна морська організація (ІМО) заснована в березні 1948 р. у Женеві. Процес її творення тривав майже десятиліття і завершився лише 1959 р. з відкриттям першої сесії її Асамблеї. Аббревіатура ІМО з'явилася лише в травні 1982 р.

Найважливішими завданнями ІМО є такі:

- розробка і прийняття стандартів у галузі безпечного мореплавання й ефективного судноплавства;
- забезпечення механізму співробітництва у галузі міжнародного торгового судноплавства;
- контроль за забрудненням морської поверхні;
- вирішення правових питань;
- усунення дискримінації й обмежень у галузі міжнародної торгівлі з метою розвитку національного судноплавства;
- організація міжнародних конференцій і розробка міжнародних конвенцій у галузі судноплавства.

#### Морські перевезення

1. Афінська конвенція перевезення морем пасажирів та їх багажу».

2. Лондонська конвенція про охорону людського життя на морі (1974 р.).

3. Брюссельська конвенція про уніфікацію деяких правил перевезення морем пасажирів та їх багажу.

4. Кодекс торговельного мореплавства України (1995 р.).

Найбільш авторитетними для регламентації міжнародних авіап перевезень туристів і пасажирів є Міжнародна асоціація повітряного транспорту і Міжнародна асоціація повітряних перевізників.

Міжнародна асоціація повітряного транспорту (ІАТА) заснована 1945 р, в Гавані з метою сприяння розвитку безпечного, регулярного й економічного повітряного транспорту в міжнародному масштабі, підвищення його комерційної ефективності та результативності діяльності й вивчення пов'язаних із цим проблем, а також практичного розвитку співпраці між авіапідприємствами – організаторами міжнародних повітряних перевезень.

Міжнародна асоціація повітряних перевізників (ІАКА) створена 1971 р. і зареєстрована 1983 р. відповідно до бельгійського законодавства. Її завдання:

- сприяння в зміцненні авторитету й підвищенні ефективності міжнародних авіачартерних перевезень;
- розширення базової основи повітряних транспортних туристських перевезень за рахунок зв'язків і співробітництва між міжнародними чартерними авіапідприємствами;
- поліпшення якості чартерного авіаобслуговування;
- відстоювання інтересів своїх членів стосовно розвитку авіачартерних перевезень перед відповідними урядовими і міжнародними організаціями.

#### Авіап перевезення

1. Варшавська конвенція «Узгодження для уніфікації основних правил міжнародних повітряних перевезень (29.10.1929 р. зі змінами та доповненнями від 1955 та 1975 рр. – Гаазький та Гватемальський протоколи).

2. Конвенція про міжнародну цивільну авіацію (Чиказька конвенція, 1944 р.).

### ***3. Забезпечення безпеки туристичних транспортних подорожей***

Згідно Закону України «Про туризм» (режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>) із метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані здійснювати:

інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);

створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;

забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);

забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;

оперативно інформувати органи ісцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

При проектуванні туру необхідно брати до уваги вибір сприятливої пори року, вечірнього чи денного часу, раціонально обрати трасу туристичного маршруту, врахувати погодні умови, забезпечення відповідної екіпіровки, засобів індивідуального захисту, повне і своєчасне інформування туристів про можливу небезпеку та ін.

З метою здійснення практичної роботи по забезпеченню безпеки туристів, наданню їм допомоги і захисту в екстремальних ситуаціях, туристичні підприємства, що спеціалізуються на організації туристичних подорожей з використанням активних форм пересування туристів, створюють пошуково-рятувальні служби або укладають угоди на обслуговування з відповідними службами.

## Тема 6. Туристичні перевезення на авіатранспорті (2 год.)

### План

1. Правове забезпечення взаємодії авіакомпанії та турфірми.
2. Особливості ціноутворення на авіаперельоти туристів.
3. Характеристика діяльності IATA та сертифікація посередницьких послуг з продажу авіаквитків.

*Інформаційні джерела:* 4, 5, 7, 22, 31.

### **1. Правове забезпечення взаємодії авіакомпанії та турфірми**

Для організації авіаційних подорожей туристичній фірмі необхідно спланувати маршрут та укласти угоди з авіакомпаніями на перевезення туристів.

Договори з авіакомпаніями бувають трьох видів:

- ◆ агентська угода;
- ◆ договір на квоту місць на регулярних авіарейсах;
- ◆ чартер (оренда літака).

*Агентська угода з авіакомпанією* – це робота з реалізації авіаквитків, коли туристична фірма отримує можливість самостійно виступати як агентство авіакомпанії з продажу авіаквитків.

*Агентська угода з авіакомпанією визначає:*

- хто і на яких умовах забезпечує наявність обладнання для оформлення авіаквитків та їх бланків;
- питання про підготовку кадрів для обслуговування цього обладнання;
- обсяги продажу (найчастіше встановлюються індивідуально -за кількістю квитків у місяць або за обсягами продажу);
- межі можливого продажу (регіональна або за сегментами споживачів);
- за чією ціною продаються авіаквитки – за ціною авіакомпанії або за ціною турагенства (найчастіше за ціною авіакомпанії);
- ціна та тарифи продажу авіаквитків;
- умови оплати авіаквитків – попередня або оплата після продажу (для деяких сток-агентів у компаніях устанавлюється попередня оплата за групи туристів);
- розмір комісійної винагороди за продаж авіаквитків (до 9% від продажного тарифу);
- термін та регулярність надання звітів авіакомпанії, їх форма та необхідна документація у додатку;
- розміри банківських гарантій на користь авіакомпанії або Міжнародної Асоціації повітряного транспорту (IATA) (від 20 тис. дол. США);
- членство в IATA.

У випадку укладання договору на квоту місць на регулярних авіарейсах обумовлюють тверду або м'яку квоти, що впливає на умови договору, на спеціальні пільги та знижки. При твердій квоті місць відповідальність за нереалізацію місць покладається на туристичну фірму, незалежно від її причини. Фінансові втрати несе туристична фірма. При твердій квоті вартість авіаквитків значно вища порівняно з

м'якою. За м'якої квоти місць встановлюються терміни можливої відмови туристичної фірми від неї або від її частини у зв'язку із нереалізацією туристичних путівок. Терміни передбачають можливість подальшої реалізації цих самих місць авіакомпанією або її іншими агентами.

Договір з авіакомпанією на квоту місць на регулярних авіарейсах включає:

- графік функціонування турів у напрямку «туди» і «назад» із повідомленням місця призначення;
- кількість туристів у кожній групі (квота місць);
- терміни подання замовлень та викуплення авіаквитків;
- термін зняття замовлень на квитки без застосування штрафів (м'який блок);
- види тарифів на квитки, що купуються, пільгові тарифи, умови їх надання;
- пільги та знижки на квоту місць;
- використаних квитків, матеріальна відповідальність, що впливає із термінів повернення (м'який блок).

**Чартер** – договір перевезення, укладений між власником транспортного засобу (фрахтівником) та наймачем (фрахтувальником) на оренду усього транспортного засобу або його частини на визначений рейс чи термін.

Чартерні повітряні перевезення виконуються на підставі договору чартеру (фрахтування повітряного судна), згідно з яким одна сторона (фрахтівник) зобов'язана надати іншій стороні (фрахтувальнику) за плату весь обсяг одного або декількох повітряних суден на один рейс або кілька рейсів для повітряного перевезення пасажирів, багажу, вантажу.

При підписанні чартерного договору обумовлюють:

- вид (марку) літака;
- кількість місць, що підлягає продажу;
- вартість оренди літака;
- маршрут із визначенням аеропортів вильоту та прибуття;
- термін дії договору (сезон, рік тощо);
- регулярність здійснення авіарейсів;
- можливість та граничний термін відміни авіарейсу й відповідні санкції.

Вартість чартерного перевезення є значно меншою, ніж рейсова та залежить від орендної плати за літак, коефіцієнта завантаження, кількості рейсів тощо.

На ринку туристичних перевезень з'являються фірми-оптовики (консолідатори), що викупили всю чартерну лінію та перепродають її більш дрібним фірмам у вигляді блок-чартерів (по 10-30 місць). Продаж блоків здійснюється за трьома видами: твердий, м'який та комбінований.

Твердий блок – передбачає суворі договірні обов'язки за термінами продажу та оплати. Замовник вносить передоплату, що включає вартість двох парних рейсів. Тарифи при реалізації твердого блоку мають вартість приблизно на 5-10% меншу, ніж на м'якому. Дія договору за твердим блоком фіксує вартість на весь період дії чартеру, що дає можливість реалізаторам варіювати ціни у пік сезону та наприкінці його.

М'який блок – замовник не має жодної фінансової відповідальності і має право в обумовлені терміни повністю або частково відмовитись від своїх місць.

М'який блок більш зручний для турагента, але якщо відмова відбудеться пізніше встановленого терміну, то замовник має виплатити штраф. Як правило, м'які блоки використовуються досить рідко, тому що вони не дуже вигідні власнику чартеру (авіакомпанії або фірмі-оптовику).

Найбільш широко застосовується продаж місць на чартерні рейси *комбінованим* способом, що поєднує елементи двох варіантів. Загальна кількість місць, що входить до блоку, ділиться у відповідній пропорції на дві частини, одна з яких реалізується за твердою системою, а інша – за м'якою.

Резервування авіаквитків на регулярних лініях.

Основна робота турагента полягає у складанні маршрутів поїздок для туристів відповідно до замовлення та організації бронювання авіаквитків на регулярних лініях. *Бронювання* місця є необхідною умовою при перевезенні пасажирів. Якщо пасажиру не видано оформленого квитка, бронювання вважається попереднім і може бути анульовано у випадку необхідності.

Для здійснення бронювання квитка турагент має отримати від клієнта таку інформацію:

- номер потрібного рейсу;
- клас польоту (перший, бізнес, економ);
- дата відправлення;
- місце (місто, аеропорт) відправлення;
- необхідна кількість місць;
- прізвище та ім'я пасажирів;
- номер домашнього та робочого телефону.

## **2. Особливості ціноутворення на авіаперельоти туристів**

У більшості авіакомпаній прийнято три класи обслуговування: «перший», «бізнес» і «економічний». Ці класи відрізняються рівнем сервісу як в аеропорту, так і на борту літака.

Діє правило, що норма безкоштовного провезення багажу для першого класу складає 30-40 кг, бізнес-класу – 20 кг, економкласу – від 10 кг до 20 кг. Позанормовий багаж перевозять за додаткову плату.

Вартість квитка залежить від відстані (країни) відвідування (відстані), терміну перебування в країні, умов бронювання авіа перельоту, віку пасажирів та їх соціальної категорії, наявності пільг та знижок; типу та виду перевезень; класу авіаперельоту, додаткового сервісу в аеропорту та паливних й аеропортних зборів тощо.

Система тарифів на авіаперевезення – це складна, виважена організація цінової політики авіакомпанії, яка має ряд параметрів модифікації: напрям склад: тарифи на регулярний рейс авіакомпанії чи на чартерний, з вказаною зворотною датою (фіксованою) чи з відкритою, з можливістю зміни параметрів перельоту (напр.: зміна дати вильоту, класу) та без них, тощо. Кожна авіакомпанія має свою концепцію та стратегію визначення ціни та власні тарифні плани, які постійно змінюються.

Рекомендації для заощаджень на авіаквитках на регулярних авіарейсах:

- купувати квиток потрібно відразу в обидві сторони, це завжди обійдеться вам дешевше на 30-50%;

- якщо необхідно, щоб ваш маршрут пролягав більш ніж через два міста організуйте поїздку так, щоб переліт був як можна ближчий до прямої лінії (ціна авіаквитка розраховується в перерахунку на милі);

- «правило неділі» дасть можливість користуватися різними знижками у ніч із суботи на неділю;

- перельоти у вівторок, середу і в четвер в багатьох авіакомпаніях зазвичай стоять дешевше.

При реєстрації квитків представнику авіакомпанії передається список групи туристів у відповідності з їх фактичною чисельністю, завіреним підписом відповідальної особи організації, що направляє туристів.

Натомість пасажирам видається посадочний талон, де вказані місце, які слід зайняти на борту літака, клас та номер рейсу. Такий талон може бути документом, на який проставляються відмітки щодо проходження паспортного та митного контролю.

Заміни у списку прізвищ туристів, що вилітають, допускаються лише за наявності відповідного запису (виправленому вірити) та печатки туристичної організації.

Під час прийому багажу до перевезення перевізник зобов'язаний указати у квитку кількість місць і вагу зареєстрованого багажу. При цьому видається багажна квитанція та бирка (и), які слід причепити на власний багаж. Після реєстрації багажу обов'язки щодо його збереження покладаються на перевізника.

Пасажир (турист) не має права перевозити як багаж предмети, що створюють небезпеку для пасажирів літака (стиснений газ, ідучі та вибухові речовини); предмети, перевезення яких заборонено чинним законодавством й правилами країн відправлення, прибуття або транзиту; крихкі та предмети, що швидко псуються; вогнепальну зброю (крім мисливської й спортивної у чохлах).

У багажі заборонено перевозити гроші, ювелірні вироби, ділові папери.

### ***3. Характеристика діяльності IATA та сертифікація посередницьких послуг з продажу авіаквитків***

Міжнародна асоціація повітряного транспорту (International Air Transport Association – IATA; режим доступу: <http://www.iata.org/Pages/default.aspx>) – це всесвітня організація для всіх міжнародних авіаперевезень, представляє собою професійну асоціацію авіаційних компаній, які здійснюють міжнародні рейси. Головна її функція – упорядкування міжнародного комерційного авіаційного сполучення, введення єдиних для всіх членів правил і процедур та встановлення погоджених тарифів, пасажирські авіаперевезення на міжнародних маршрутах.

IATA – це сприяння переміщенню людей, пошти і вантажів з однієї точки світу в іншу, використовуючи різноманітні комбінації маршрутів повітряної мережі. Резолюції, прийняті на транспортних конференціях IATA, стосуються не тільки квитків, а й шляхових листів, документів на вантаж, а також інших подібних паперів. Ці резолюції уніфікують та координують процедури розрахунків і дозволяють прискорити бронювання й зв'язок між авіакомпаніями. Організація також створила та опрацювала жорсткий список тарифів і маршрутів. При її

сприяттє стало можливим з'єднання повітряних мереж багатьох приватних авіакомпаній в єдину систему, яка функціонує на користь подорожуючих.

Членами ІАТА сьогодні є більше 250 авіакомпаній, які здійснюють міжнародні перельоти. На долю цих авіакомпаній припадає близько 95% міжнародного регулярного сполучення.

Сертифікація агентств здійснюється Державною авіаційною службою України згідно з вимогами Положення про сертифікацію суб'єктів, що надають агентські послуги з продажу авіаційних перевезень на території України, затвердженим наказом Державіаслужби від 30.12.2004 № 255.



## **Тема 7. Туристичні перевезення на залізничному транспорті (2 год.)**

### *План*

1. Стан розвитку залізнодорожніх сполучень України.
2. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті.
3. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізнодорожньому транспорті.

*Інформаційні джерела: 4, 5, 7, 22, 31.*

### ***1. Стан розвитку залізнодорожніх сполучень України***

Залізничний транспорт в Україні – транспорт загального користування, підпорядкований Державній адміністрації залізничного транспорту України, та залізничні під'їзні колії різних форм власності, які не належать до залізничного транспорту загального користування. Залізничному транспорту належить провідна роль у транспортній системі України.

Стан розвитку залізнодорожніх сполучень України:

- за довжиною мережі залізниць Україна посідає третє місце в Європі (21,7 тис. кілометрів залізниць);
- щільність залізничних шляхів сполучення в Україні становить 38 км на 1 тис. км (у Франції – 65 км на 1 тис. км);
- мережа залізниць найщільніша на південному сході (Донбас), а також на заході країни;
- загальна довжина залізничних шляхів загального користування - 22,7 тис. км, із них 8,3 тис. км, або 37%, електрифіковано, 8,0 тис. км, або 35%, є дво- і багатоколійними;
- найважливішими залізничними магістралями України є: Київ - Фастів - Козятин - Здолбунів - Львів, Козятин - Жмеринка - Одеса, Київ - Конотоп - Шостка, Київ - Полтава - Харків - Дебальцеве, Фастів - Сміла - Дніпропетровськ, Кривий Ріг - Дніпропетровськ - Донецьк та інші;
- найбільшими залізничними вузлами з розвиненим станційним господарством є Київ, Львів, Харків, Дніпропетровськ, Фастів, Дебальцеве, Жмеринка, Сміла та ін.
- організаційно залізничний транспорт України загального користування підпорядкований Державній адміністрації залізничного транспорту України, до сфери управління якої належить шість залізниць: Південно-Західна (з центром у Києві), Львівська, Південна (центр у Харкові), Донецька, Придніпровська (центр у Дніпропетровську) й Одеська.
- найбільш напруженими лініями вантажопотоків є Кривий Ріг - Дніпропетровськ - Дебальцеве, Кривий Ріг - Фастів - Львів, а також лінії до морських портів: Одеси, Бердянська, Маріуполя та ін.

Найважливішою проблемою для України при її інтеграції у європейську єдину залізничну систему є звуження ширини української залізничної колії (1524 мм) до

європейського зразка (1435 мм), як у сусідніх Польщі, Словаччині, Угорщині та Румунії. Зараз на кордоні з цими державами існують складні системи переведення рухомого складу поїздів з колії на колію, що значно знижує ефективність роботи залізничного транспорту, зокрема в часі.

## ***2. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті***

Залізничні перевезення в Україні регулюються низкою вітчизняних та міжнародних законодавчих актів.

Конвенція про міжнародні залізничні перевезення (КОТІФ) (режим доступу: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994\\_291](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_291)), 9 травня 1980 р., для України діє на підставі Закону України «Про приєднання України до Конвенції про міжнародні залізничні перевезення (КОТІФ)» від 5 червня 2003 р. № 943-IV із застереженнями. На підставі Конвенції (державами-учасницями) утворено Міжурядову організацію міжнародних залізничних перевезень (ОТІФ). Основною метою ОТІФ є встановлення єдиного правопорядку для перевезень пасажирів, багажу і вантажів у прямому міжнародному залізничному сполученні між державами-учасницями, а також сприяння застосуванню і розвитку цього правопорядку.

Перевезення у прямому міжнародному сполученні підпорядковуються «Єдиним правилам до договору про міжнародне залізничне перевезення пасажирів і багажу (ЦІВ)», що становлять Додаток А до Конвенції; «Єдиним правилам до договору про міжнародне залізничне перевезення вантажів (ЦІМ)», що становлять Додаток В до Конвенції. Єдині правила ЦІВ і ЦІМ разом зі своїми Додатками є невід'ємною частиною Конвенції.

Угода про міжнародне залізничне вантажне сповіщення (УМВС) (режим доступу: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/998\\_011](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/998_011)) діє з 1 листопада 1951 р. (нова редакція з 1 січня 1998 р.), є чинною для України. Угода застосовується до усіх перевезень вантажів у прямому міжнародному залізничному сповіщенні між вказаними у другому параграфі ст. 3 станціями, за накладними УМВС та лише по мережі залізниць – учасниць цієї Угоди. Даний акт має обов'язкову силу для залізниць, відправників та одержувачів вантажів. Згідно із ним кожна залізниця, що приймає участь в Угоді зобов'язана перевозити усі вантажі, окрім тих, що зазначені у ст. 4 Угоді. Так, до перевезення у міжнародному залізничному вантажному сповіщенні не допускаються: предмети, перевезення яких заборонено хоча б однією із країн, залізниці яких повинні були б приймати участь у перевезенні; предмети, що утворюють монополію поштового відомства.

Угода про міжнародне пасажирське сповіщення (УМПС) (режим доступу: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/998\\_014](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/998_014)) діє з 1 листопада 1951 р. (нова редакція з 6 січня 1998 р.), є чинною для України. Угода встановлює пряме міжнародне залізничне та змішане залізнично-морське сповіщення для перевезень пасажирів, багажу та товаровантажу між країнами – учасницями цієї Угоди та покладає обов'язок на залізниці, які приймають участь у ній, організовувати міжнародні пасажирські перевезення з комфортом та найбільш сприятливими умовами для останніх.

Європейська угода про міжнародні магістральні залізничні лінії (режим доступу: [http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995\\_090](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995_090)), 31 травня 1985 р є чинною для України. Відповідно до положень даної Угоди країни – Договірні сторони приймають пропонування план залізничної мережі, що іменується Міжнародна залізнична мережа «Е», опис якої наводиться в додатку I до цієї Угоди, як координований план будівництва й обладнання залізничних ліній, що мають велике міжнародне значення, який вони мають намір виконувати в рамках своїх внутрішніх програм відповідно до свого законодавства.

Наказ Мінтрансв'язку «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України» від 27.12.2006 р. № 1196 (режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07>).

Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 1997 р. № 252 «Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом» (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/252-97-%D0%BF>). Цей Порядок визначає загальні умови обслуговування громадян, які здійснюють поїздки, перевозять багаж чи вантажобагаж у межах України в рухомому складі залізниць України та в вагонах суб'єктів господарської діяльності, що не входять до складу залізниць, і є обов'язковим для залізниць підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, що провадять підприємницьку діяльність на території України у сфері обслуговування та перевезень пасажирів, багажу і вантажобагажу та громадян.

Наказ Міністерства інфраструктури України «Про затвердження Тарифів на перевезення пасажирів та багажу залізничним транспортом у міжнародному сполученні Схід-Захід» від 23.10.2012 № 633 (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1834-12>). Обґрунтовані у Наказі тарифи, установлені для міжнародного сполучення Схід - Захід, є граничними та застосовуються під час обчислення вартості квитка за проїзд пасажирів територією України, перевезення багажу і вартості плацкарти у вагонах України (за весь шлях прямування)

### ***3. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізнодорожньому транспорті***

Існує декілька варіантів угод між туроператором та залізничною компанією: замовлення місць у регулярних потягах, організація чартерних потягів та спеціальних туристських потягів.

Перевезення туристів графіковими (регулярними) потягами здійснюються на правах звичайних пасажирів по залізничних квитках.

Резервування місць для перевезення організованих груп провадиться на підставі письмової заяви організатора перевезення.

Заява від організатора перевезення – юридичної особи підписується її керівником.

У заяві вказуються: повне найменування юридичної особи, її місцезнаходження, реквізити банку, який обслуговує, дата від'їзду, бажаний номер поїзда, кількість і категорія місць, станції відправлення і призначення.

У заяві, поданій фізичною особою, зазначаються паспортні дані заявника:

прізвище, ім'я, по батькові, серія та номер паспорта, дата і місце видачі, місце проживання, контактний телефон.

Заява про резервування місць надається в період, коли попередній продаж проїзних документів на дату, яку замовляє організатор перевезення, вже розпочався.

Плата за послуги з резервування місць вноситься готівкою в день замовлення або в безготівковому порядку протягом шести днів (день замовлення не враховується) за кожне замовлене місце, незалежно від того, яка кількість місць фактично буде викуплена.

Замовник повинен викупити проїзні документи на замовлені місця протягом шести діб з дня замовлення (день замовлення не враховується).

На всіх проїзних документах, оформлених для перевезення групи, зазначаються прізвище та ім'я керівника групи.

Проїзні документи за заявами, що подаються в термін від 6 до 3 діб до відправлення поїзда, повинні бути викуплені протягом 1 доби, а менше 3 діб – в день резервування місць.

Для перевезення груп туристів використовується весь рухомий склад потягів різних видів (таблиця 2).

**Таблиця 2 Класифікація вагонів в Україні**

Ознака класифікації	Види
1. За призначенням	1.1. Штабні 1.2. Службові 1.3. Службово-технічні (клуби, санітарні та ін.) 1.4. Поштові
2.3а категоріями	2.1. Міжобласні (без купе, з місцями для сидіння) 2.2. Загальні (з відкритими купе, із місцями для сидіння) 2.3. Плацкартні (з відкритими купе з місцями для лежання) 2.4. Купейні (з окремими чотимісними купе з місцями для лежання) 2.5. М'які (з окремими одномісними, двомісними та тримісними купе з місцями для лежання) 2.6. Спеціальні вагони підвищеної комфортності (м'які або купейні вагони типової або спеціальної конструкції з наданням харчування та особливих умов і послуг)

Вартість проїзного документа повертається повністю або частково у випадках, якщо:

- проїзний документ не використаний повністю або частково;
- проїзний документ із вини залізниці використаний у вагоні чи поїзді нижчої категорії, ніж зазначено у проїзному документі;
- за груповим квитком прямувала неповна кількість учасників групи;
- проїзний документ має позначку про зупинку на шляху прямування;
- якщо пасажир відмовляється від поїздки з особистих причин не пізніше, ніж за 6 годин до відправлення поїзда, то йому виплачується повна вартість квитка й плацкарти;
- якщо пасажир відмовляється від поїздки менше ніж за 6 год. до відправлення

поїзда, але не більше ніж 3 год. після його відправлення, виплачується тільки вартість квитка, а вартість плацкарти не виплачується;

- виплата платежів за невикористані проїзні документи, пред'явлені після 3 годин після відправлення поїзда; не здійснюється.

Позарейсові (чартерні) потяги – це спеціально призначені поза регулярним розкладом замовні потяги. До спеціальних потягів часто відносяться туристсько-екскурсійні потяги, що також проїжджають поза регулярним розкладом за спеціально для них прокладеними нитками маршрутів і графіками руху, складеними з урахуванням вікон у регулярному розкладі та екскурсійно-туристичних цілей.

При наявності стійкого пасажиропотоку призначається рейсовий маршрут у визначеному напрямку, в середньому, до 17 вагонів, при великому потоці кількість вагонів на напрямку може бути збільшена до 25.

Спеціальні туристські потяги використовуються під час організації залізничних турів.

Стандартні залізничні тури можна умовно розділити на три самостійні категорії:

- одноденні;
- нетривалі (2-3 доби);
- багатоденні (від 5 днів і більше).

Одноденні тури починаються вранці і закінчуються ввечері того ж дня. У дорозі туристи розташовуються за столиками вагонів-ресторанів. По шляху вони можуть не тільки зайвий раз перекусити, але і подивитися виступ естрадних і циркових артистів. Туристів довозять до якоїсь конкретної станції, де для них підготовлена спеціальна програма. Це може бути екскурсійна поїздка або ж пікнік на природі. Найчастіше пасажери мають можливість поєднати корисне з приємним.

Під час дво- тридобових залізничних турів пасажери проживають в окремих купе. Поїздки традиційно складені з таким розрахунком, щоб уночі, коли усі сплять, потяг знаходився в шляху. Вдень же туристи зайняті на всіляких екскурсійних заходах.

Графік руху потягів, що обслуговують багатоденні поїздки, відрізняється великою розмаїтістю. В залежності від маршруту й екскурсійної програми туристи часто знаходяться в шляху і у денний час. Як показує практика, щоб мандрівники не стомилися, між двома пунктами турпоїзд повинен йти без зупинок не більш ніж півтори доби. Тривалі денні переходи плануються, як правило, у тих випадках, коли на шляху прямування відкриваються цікаві краєвиди і ландшафти. Втім, в окремих випадках передбачаються і короткочасні «зелені стоянки» безпосередньо в лісі або в горах, на березі моря або великого озера.

Туристські потяги в побуті називають «готелями на колесах». Дійсно, незважаючи на обмежені строгими стандартами залізниці габаритні розміри вагонів, їхній комфортабельності і внутрішньому дизайнові можуть позаздрити багато стаціонарних готелів. У кожному купе, загальне число яких у спальному вагоні звичайно не перевищує восьми, проживає не більше двох осіб. У залежності від категорії потягу купе обладнуються двома односпальними (вертикально або горизонтально розташованими) або одним двоспальним ліжком, кондиціонерами, письмовим столом, телефоном, телевізором. Туалетна і душова кімнати можуть бути

на весь вагон або ж персонально на один-два номери. До складу туристського потягу входять також кілька вагонів-ресторанів, вагон-салон (що використовується як бібліотека, місце для карточних ігор або переговорів, відпочинку), конференц-вагон (він же лекторій, дискотека або ж відеосалон), а також «дитячий вагон» або «зал рухливих ігор».

Проходження турпоїздів з одного пункту екскурсійного обслуговування в інший, як правило, повинне здійснюватися в нічний час із зупинками тільки для технічних потреб.

При укладанні договору залізничній компанії повинні бути перераховані всі належні платежі за перевезення (оренда, проїзд і ін.) не пізніше ніж за 20 днів до відправлення турпоїзду.

Туристичній організації видаються два екземпляри договору і дві квитанції (одна – на проїзд туди – і друга – на проїзд назад), у яких указуються: маршрут прямування поїзда, пункти зупинки, вартість одного квитка, загальна кількість пасажирів і отримана сума за проїзд.

Керівництво дороги його відправлення дає адресну телеграму всім керівництвам доріг слідування і копії: туристичній фірмі, що організує турмандрівку, а також підприємствам, що братимуть участь в обслуговуванні туристів на маршруті. У телеграмі повинні бути схема і розклад прямування поїзда з указівкою часу і пунктів передачі з дороги на дорогу, порядку і часу подачі состава в пункти посадки і призначення, а також пунктів додаткового постачання паливом і водою в шляху проходження. Зміна затвердженого розкладу, а також маршруту проходження і часу відправлення не допускається.

Не пізніше ніж за 6 годин до відправлення потягу спеціальна комісія, що складається з представників залізниці, підприємства харчування, санітарно-епідеміологічної служби і туристичної організації, що орендує потяг (директор туру-маршруту і лікар потягу), здійснює комісійне приймання готовності потягу в рейс. Комісією складається акт приймання потягу, що передається в усі зацікавлені служби. При необхідності вживаються заходи для заміни вагонів і ін.

У вагонах повинні бути вивішений розклад руху турпоїзду, прізвища чергових провідників, начальника потяга і електромонтера. Крім того, у кожному вагоні повинні бути вивішені: програма обслуговування («Куточок туриста»); прізвища директора турпоїзда, інструкторів, лікаря; номер їхнього вагона і місця; номер вагона-ресторану, у якому харчуються туристи; номер зміни і час харчування.

## **Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи (2 год.)**

### *План*

1. Особливості обслуговування водним транспортом.
2. Види круїзів та їх характеристика.
3. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.
4. Особливості перевезення туристів на паромах та переправах.

*Інформаційні джерела:* 4, 5, 7, 22, 31.

### **1. Особливості обслуговування водним транспортом**

Водний транспорт морський і річковий – є видом масового транспорту, який здатний до перевезень великої кількості пасажирів.

Відзначимо в першу чергу переваги водного транспорту перед всіма іншими. До них можна віднести такі:

1. Можливість здійснення масових пасажирських перевезень при високому рівні комфортності і повному комплексі життєзабезпечення.

2. Висока пропускна здатність. У порівнянні з іншими видами пасажирського транспорту, водний має добрі позиції по цьому показнику, особливо при експлуатації у таких великих водних басейнах як океани і моря.

3. Відносно невеликі за обсягом капітальні вкладення у будівництво водних шляхів і інженерних споруд.

4. Можливість перевезення одночасно інших видів пасажирських транспортних засобів.

5. Багатофункціональність при використуванні для потреб туризму.

В несезонний туристичний період плавальні засоби можуть бути використані і в стаціонарному режимі на суші як засоби розміщення, харчування або розваг для туристів.

Поряд з відзначеними перевагами пасажирський водний транспорт має і певні недоліки. До них можна віднести такі:

1. Низька швидкість засобів перевезення.

2. Сезонність в експлуатації водних засобів транспорту, особливо річкових.

3. Висока питома вага витрат на початкові і завершальні операції.

До уразливих місць пасажирських перевезень водним транспортом можна також віднести синдром «замкнутого простору» і схильність деяких пасажирів до «морської хвороби».

### **2. Види круїзів та їх характеристика**

Круїз можна визначити як організовану морську або річкову подорож, де безпосередньо на водному транспортному засобі забезпечується перевезення, ночівля, харчування, розваги пасажирів, а також програма обслуговування подорожуючих поза транспортного засобу під час тривалих стоянок.

Характерними рисами круїзних подорожей є такі:

- учасники круїзу залишаються у одному й тому ж складі під час всього періоду подорожування;

- обслуговування надається за типом «all inclusive» – «усе включено у вартість»;

- під час подорожі на борту лайнера пропонується широкий спектр розважальних програм та додаткових послуг (spa-салони, фітнес-центри, магазини, майданчики для гольфу та тенісу тощо);

- маршрути прокладаються регіонами, що користуються найбільшим попитом у туристів;

- стоянки плануються в місцях із великою кількістю атракцій;

- берегове обслуговування у портах стоянок передбачає широкий спектр екскурсій у супроводі кваліфікованих гідів;

- відповідно до рекомендацій Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) з ведення статистики, пасажери круїзних суден вважаються екскурсантами з особливим імміграційним паспортним режимом. У більшості випадків в країнах транзиту пасажирам для виходу на берег не потрібна спеціальна віза, але термін їх перебування, як правило, не перевищує 72 години.

В залежності від тривалості подорожі круїзи бувають:

- короткочасні (мінікруїзи) – виходи в море на 2-3 дні без заходу в інші порти;

- тривалі (багатоденні) – подорожі тривалістю 10, 20, 30 і більше днів.

В залежності від цілей подорожі круїзи можуть поділятися на:

- Класичні – тривалі подорожі, що включають типову туристичну програму – відпочинок і розваги на судні, а також відвідування визначних пам'яток на березі.

- Спеціалізовані – подорожі, які мають специфічну мету: проведення конференції або симпозіуму на судні, лікування, навчання і таке інше.

З точки зору способу організації круїзів вони поділяються на:

- Комбіновані – передбачають взаємодію з іншими видами транспортних засобів або установами з розміщення туристів на березі. Найчастіше водний транспорт кооперується з авіаційним за схемою «літак- круїз».

- «Перервані» – поєднують морську подорож з досить тривалим відпочинком на березі.

- Автокруїзи – подорож, що поєднує використання водного транспорту і особистого автомобіля туриста.

В залежності від територіального охоплення маршруту круїзи поділяються на:

- внутрішні (каботажні) – такі, що здійснюються у межах територіальних вод однієї держави;

- зовнішні (міжнародні) – морські подорожі за маршрутом, що включає порти двох або більше країн.

Класифікація Міжнародної асоціації операторів круїзних ліній (CLIA) передбачає виділення 5 базових типів круїзів:

- сучасні (класичні) круїзи;

- круїзи преміям-класу;

- круїзи люкс-класу;

- ексклюзивні круїзи;

- особливі (тематичні) круїзи.



Залежно від програми берегового відпочинку прийнято розрізняти дві системи організації круїзів – європейську й американську. Європейська система передбачає подорожі морем із заходом у різні порти з наданням в них екскурсійної програми. Практикуються навіть одно-дводенні поїздки в інші міста. Така система круїзних поїздок охоплює зараз до 60 % всіх круїзів. Поряд з європейською системою організації круїзів все більшу популярність набуває американська система, основною метою якої є надання можливості пасажиром, що знаходяться у круїзі, відпочивати на пляжах у пунктах заходу судна.

Прийнята наступна цінова класифікація круїзних маршрутів:

- економічні (75-150 дол. на людину в добу);
- класичні (100- 200 дол. на людину в добу);
- преміум (150-400 дол. на людину в добу);
- люкс (700-1000 дол. на людину в добу);
- ексклюзивні (більше 1000 дол. на людину в добу).

### **3. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка**

При перевезенні пасажирів на регулярних лініях на протязі рейсу судна діє один вид договору – договір перевезення пасажиром морським або річковим транспортом. Укладання договору на перевезення пасажиром засвідчується квитком, а на перевезення багажу – вантажно-багажною квитанцією. У квитку для проїзду на регулярних лініях вказується: прізвище та ім'я пасажиром; порти відправлення і призначення; дата і час відправлення судна; найменування судна; номер каюти і місця; вартість проїзду; дата видачі квитка.

Перевізник зобов'язується перевезти пасажиром у пункт призначення, а у разі здачі пасажиром багажу – доставити його в пункт призначення й видати пасажиром. Пасажир зобов'язується сплатити перевізнику встановлену плату за проїзд і перевезення багажу.

Для організованих груп туристів може бути виписаний один груповий квиток або один окремий квиток на кожну із груп пасажирів, що знаходяться у каютах певної категорії. Плата за проїзд пасажирів і провезення багажу визначається на основі тарифів.

При організації круїзів на орендованих туроператорами судна діють вже два види договорів – договір оренди (фрахтування), що регулює взаємовідносини між судовласником і фрахтувальником судна, та договір морського перевезення пасажиром, який виступає у вигляді круїзної путівки. Останній регулює відношення між фрахтувальником як організатором круїзу та туристом, який здійснює даний круїз.

Договір фрахтування судна на рейс або на певний час (тайм-чартер) укладається між судовласником і фірмою-туроператором у випадку, якщо остання вирішила взяти на себе всю організацію круїзу разом з комерційним ризиком від ступеню реалізації турів і завантаженості судна. За договором фрахтування судна на умовах тайм-чартеру судовласник зобов'язується за встановлену плату (фрахт) надати фрахтувальникові судно й послуги членів екіпажу. При оформленні такого договору вказуються: найменування сторін; мета фрахтування; назва судна; його

технічні й експлуатаційні дані (вантажопідйомність, пасажиромістність, швидкість і т. ін.); район плавання; час і місце передачі й повернення судна; вартість фрахту; термін дії тайм-чартеру.

Судновласник зобов'язується підтримувати судно у справному стані протягом усього періоду тайм-чартеру. Капітан та інші члени екіпажу повинні виконувати всі розпорядження судновласника. Фрахтувальник зобов'язується вчасно внести плату за користування судном. Як правило, плата вноситься авансом за певний термін (півмісяця, місяць) оренди судна. У випадку недотримання строків оплати судновласник має право розірвати договір і відкликати судно. Фрахтувальник віддає розпорядження, що стосуються комерційної експлуатації судна. Він не має права використовувати судно для цілей, не передбачених договором.

Основні комерційно-правові умови договору фрахтування судна можуть бути зведені у такі групи.

1. Судно. Судновласник надає фрахтувальнику пасажирське судно із зазначенням його пасажиромістності і розбивкою за окремими класами. До договору додається план розміщення пасажирських кают.

2. Період знаходження судна у фрахтувальника та регламентування його роботи.

3. Розподілення витрат між судновласником і фрахтувальником. Судновласник несе всі експлуатаційні витрати щодо використанню судна на протязі круїзу, якщо він проводиться за узгодженим розкладом.

На фрахтувальника відносяться такі статті витрат:

- збори за посадку і висадку пасажирів у портах заходу судна;
- оплата плавальних засобів порту заходу, які доставляють пасажирів з рейду на берег і назад у випадку рейдової стоянки судна;
- витрати на рекламу круїзу.

4. Ставка фрахту і порядок оплати.

5. Харчування пасажирів.

6. Правові положення.

Кодекс торговельного мореплавання передбачає також укладання договору щодо фрахтування судна без екіпажу – бербоут-чартера.

При організації круїзів відносини між фірмою-оператором та організаціями, що беруть участь в обслуговуванні туристів, оформлюються договорами. Як правило, туристична фірма укладає:

1. Договір з пароплавством на оренду теплоходів, що включає: кількість, суден, їх назви та кількість місць по категоріях; маршрути круїзів та їх терміни; кількість білизни на один рейс для кожного судна та їх вартість; вартість оплати за кожен рейсообіг; загальну вартість за договором за перевезення туристів; відповідальність сторін.

2. Договір з підприємством харчування на організацію харчування туристів на маршруті, що включає: перелік суден, відомості про кількість рейсів, тривалість одного рейсу, кількість туристів у рейсі, маршруті та вартість денного раціону харчування одного туриста із визначенням вартості набору продуктів; обов'язки контори судових ресторанів із виконання прийнятих договірних обов'язків; обов'язки туристично-екскурсійної організації; розробка тематики та проведення

вечорів відпочинку; порядок розрахунків за харчування; відповідальність сторін.

3. Договори з фірмами, що займаються екскурсійним обслуговуванням туристів на маршруті. До цих договорів додаються графіки заходу теплоходів у порти міст прийому з наведенням дат та термінів прибуття; програми обслуговування туристів та калькуляції.

4. Договір із музичним колективом, підприємством, що буде займатися організацією дозвілля.

#### **4. Особливості перевезення туристів на паромах та переправах**

Регулярні паромні лінії у переважній своїй частині призначені для перевезень автомобільних туристів. У світовому і європейському масштабах нараховується декілька сотень таких ліній. Пароми – це спеціальні плавзасоби і судна для постійного перевезення транспортних засобів і великих потоків пасажирів між материком і островами, між двома точками материка, що розділені протокою або між окремими островами.

Традиційні пароми, які використовувались для перевезення залізничних потягів, у багатьох випадках розпочали перетворюватися у засоби перевезення туристів й автомобілів на значні відстані.

На паромах передбачаються каюти для пасажирів, але якщо судно призначене для коротких рейсів, то для пасажирів переважно призначаються палубні простори.

У ряді паромних трас використовуються спеціальні швидкісні малі й великі пароми різних конструкцій, у тому числі судна на повітряній подушці, на підводних крилах, катамарани. Пароми відрізняються по призначенню й тривалості рейсів. Якщо рейс відбувається в межах доби, то на суднах, як правило, немає спальних кают, проте активно використовуються палубні простори. Улаштовуються пасажирські салони з панорамним оглядовим склом, які обладнуються м'якими сидячими кріслами. На суднах, призначених для коротких рейсів паромних переправ, передбачається мінімум послуг для пасажирів, але якщо рейс перевищує кілька годин або є міжнародним, то на паромах влаштовуються різноманітні розваги, працюють магазини duty free і tax-free.

## **ТЕМА 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом (2 год.)**

### *План*

1. Сутність та види автотранспортних перевезень.
2. Організація перевезень туристів.
3. Договірні умови з автотранспортним підприємством.

*Інформаційні джерела: 4, 5, 7, 22, 31.*

### ***1. Сутність та види автотранспортних перевезень***

Автобусний транспорт забезпечує перевезення туристів на великі відстані (за розкладом або поза ним) та одноденні екскурсійні поїздки. Автобуси використовують і для організації трансферу, а також на внутрішньо маршрутному пересуванні туристів у країні перебування.

У порівнянні з іншими видами транспорту, автомобільний відрізняється низкою техніко-економічних особливостей, які можуть бути систематизовані у переваги й недоліки. Головними перевагами автомобільного транспорту є такі:

1. Висока ступінь мобільності і маневрування.
2. Добра видимість з транспортного засобу й можливість єднання з оточуючим середовищем.
3. Невисокі тарифи при перевезеннях туристів на короткі і середні відстані.

Пасажирський автомобільний транспорт має і свої недоліки. Основними з них є такі:

1. Невисока пасажиромісткість і середня експлуатаційна швидкість при подорожах на довгі відстані.
2. Забруднення довкілля продуктами згоряння палива.
3. Невисокий рівень комфорту при перевезеннях і комплексності обслуговування під час подорожі.

На сьогоднішній день у світовій туристичній практиці склались різні види автотуризму. У систематизованому вигляді вони показані у таблиці 3.

**Таблиця 3. Види автотуризму**

<b>Основні види автотуризму</b>	<b>Організація подорожі</b>
Індивідуальний	В період подорожі турист не гарантований в наданні ночівлі та харчування.
Організований	Поїздка однієї або декількох машин по точному графіку з повним комплексом обслуговування під час зупинок.
Караванінг	Вид автомобільного туризму, при якому як засіб розміщення використовується автомобіль з причепом типу «будинок на колесах» з повним комплектом життєзабезпечення.
Автокараван	Подорожування на легковому автомобілі або автобусі, що обладнані для подорожі і мешкання туристів із зручностями, спальнею на декілька ліжок, телевізором, кухнею з газовою плиткою, холодильником і туалетом.

Кемпінг	Вид автомобільного туризму, що характеризується тим, що туристи під час поїздки живуть в спеціально обладнаних таборах. Табір для туристів.
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

За призначенням автобуси поділяються на міські, приміські, міжміські, місцевого сполучення, туристичні, екскурсійні та шкільні (таблиця 4).

**Таблиця 4. Класифікація автобусів за видами і призначенням**

Вид автобуса	Призначення, функціональне використання
1. Міські і приміські автобуси	Для перевезення пасажирів у населених пунктах і містах, використовуються туристами для індивідуальних подорожей
2. Автобуси для перевезення туристів до великих транспортних вузлів	Для перевезення в міжнародні аеропорти, залізничні вокзали, морські порти, тобто трансфер
3. Спеціальні, одиничного виготовлення автобуси з кількістю місць до 200 чоловік	Використовуються в аеропортах для перевезення пасажирів від терміналу до літака по льотному полю
4. Автобуси для екскурсійних цілей	Використовуються для проведення екскурсій. Частина об'єктів екскурсійного показу туристи оглядають безпосередньо з автобуса у ході екскурсії
5. Чартерні /рейсові автобуси	Служать для автобусних турів, а також для доставки туристів у райони в межах населеного пункту і у віддалені райони
6. Автобуси обладнані під кемпери і каравани	Для поїздок на природу, обладнані житловим приміщенням зі спальними місцями, кухнею і санвузлом, найчастіше використовуються туристами з сім'ями
7. Спеціальні автобуси для сафарі і пригодницьких турів	Пристаєвані для їзди по бездоріжжю, кількість місць до 25 чоловік, мета – автономно подорожувати по країні далеко від цивілізації, повністю обладнані всім необхідним

Автобуси для далеких рейсів поділяються на рейсові і чартерні.

Рейсові автобуси призначені для регулярного перевезення пасажирів і туристів за встановленим маршрутом і розкладом, незалежно від кількості пасажирів. Зазвичай, рейсові автобуси обладнані м'якими сидіннями з регулюванням кута нахилу спинки, індивідуальною вентиляцією, зашторюваними вікнами, мають не менше 2 дверей і місця для розміщення багажу і пасажирів.

Чартерні автобуси здійснюють перевезення пасажирів (найчастіше туристів) на замовлення. Це не означає, що такі рейси здійснюються без регулярного розкладу. Якщо туристична фірма регулярно здійснює відправлення туристів по будь-якому автобусному турі, то такий чартерний рейс виконується за точним розкладом і досить часто має проміжні зупинки у тому чи іншому напрямку руху.

## **2. Організація перевезень туристів**

Можна виділити два способи організації нерегулярних перевезень туристів:

1. Туристична фірма розроблює певний автобусний тур і доручає перевезення транспортній організації, яка організує перевезення за даним

маршрутом, виконує технічне обслуговування рейсу.

2. Туристична фірма орендує автобус у транспортній організації (або приватної особи) і сама організує перевезення. Проте у даному випадку така фірма повинна мати ліцензію на здійснення перевезень пасажирів у міжнародному напрямі, необхідні дозволи й т. ін.

Європейською угодою про нерегулярні міжнародні перевезення пасажирів автобусами (ASOR), що була прийнята у Дубліні 26 травня 1982 р., передбачена така класифікація перевезень:

- Перевезення «маятникові» – перевезення групи пасажирів, що здійснюються у визначений термін з території однієї держави до місця тимчасового перебування на території іншої держави з подальшим поверненням групи автобусом того ж перевізника в державу їх початкового від'їзду.

- Перевезення «із зачиненими дверима» – перевезення однієї і тієї ж групи пасажирів одним автобусом на протязі всієї подорожі та доставка їх назад на місце відправлення.

- «Човникові перевезення» – перевезення заздалегідь сформованої групи пасажирів із одного пункту відправлення в один пункт прибуття. При виконанні човникових перевезень заборонено брати нових пасажирів і висаджувати людей на маршруті.

- Перевезення до місця призначення — перевезення, при яких пасажирів висаджують у місці призначення, транспортний засіб йде назад порожнім.

Автобусні подорожі можуть бути організовані на власних автобусах, що належать туристичним фірмам, а також на орендованих автобусах, що належать незалежним автотранспортним підприємствам. В останньому випадку автобусні тури здійснюються на основі разових, сезонних або річних договорів оренди автобусів.

У договорі оренди зазначаються: предмет цільового використання транспорту; тривалість оренди; конкретна марка автобуса; графік подання транспорту по годинах доби; обов'язки орендодавця і орендаря; порядок взаєморозрахунків; відповідальність сторін за виконання договору; інші у тому числі форс-мажорні умови.

### ***3. Договірні умови з автотранспортним підприємством***

Договірні взаємовідносини з автотранспортними підприємствами (АТП) будуються на підставі договору оренди транспортного засобу з екіпажем (водіями). За договором оренди транспортного засобу з екіпажем орендодавець (АТП) надає орендарю (турфірмі) транспортний засіб у тимчасове володіння і користування за плату і надає самостійно послуги по керуванню ним і по його технічній експлуатації.

Водії автобуса (їхня кваліфікація) повинні відповідати обов'язковим для сторін правилам і умовам договору чи вимогам звичайної практики, тому що вони є працівниками орендодавця і підкоряються розпорядженням автотранспортної компанії, що стосуються керування і технічної експлуатації, а також розпорядженням турфірми, що стосуються комерційної експлуатації автобуса. Як

правило, витрати на оплату послуг водіїв, а також витрати на їх утримання несе АТП.

Якщо інше не передбачено договором оренди автобуса з екіпажем, обов'язок страхувати транспортний засіб і відповідальність за збиток їм чи третім особам у зв'язку з експлуатацією автобуса покладається на орендодавця (АТП) у тих випадках, коли таке страхування є обов'язковим у силу закону чи договору. Наприклад, при організації закордонних поїздок необхідне оформлення спеціальної страховки (зеленої карти) і страхування відповідальності за збиток, заподіяний третім особам. У договорі з АТП слід домовитися про обов'язкову наявність такої страховки на автобус.

Якщо інше не передбачено договором оренди автобуса з екіпажем, турфірма зазвичай несе витрати, що виникають у зв'язку з його експлуатацією, у тому числі витрати на оплату палива й інших матеріалів, що виникають в процесі експлуатації, а також зборів (дорожніх, та ін.). Крім того, у договорі з автотранспортним підприємством необхідно обумовити таке:

- марки автотранспортних засобів, які виділяються для обслуговування туристів (автомашин, автобусів);
- ціни і тарифи;
- графіки і терміни роботи автотранспорту;
- маршрути, на яких буде використовуватися автотранспорт;
- терміни подачі заявок на виділення автотранспорту;
- терміни відмови від заявок без пред'явлення штрафних санкцій;
- матеріальну відповідальність АТП за зрив подачі автотранспорту на обслуговування туристів;
- матеріальну відповідальність туристичної фірми за зрив використання автотранспорту;
- максимальні терміни очікування автотранспорту при запізненні туристів;
- максимальні терміни очікування туристів при запізненні автотранспорту;
- основні права й обов'язки туристів, гідів, екскурсоводів при користуванні автотранспортними засобами під час обслуговування;
- знижки і пільги (можливі варіанти).

**Семестр 2****Тема 1. Види туристичних формальностей та умови їх виконання (2 год.)***План*

1. Поняття та основні види туристичних формальностей.
2. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей.
3. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

*Інформаційні джерела:* 1, 2, 3, 8, 11, 22, 24, 31.

***1. Поняття та основні види туристичних формальностей***

Формальність – це переважно обов’язкова дія, передбачена встановленими правилами, або дотримання певної форми чи процедури.

Туристичні формальності – процедури, пов’язані з перевіркою дотримання особами, що перетинають державний кордон, встановлених для цього умов та вимог. Здійснення формальностей покладається на відповідні державні органи, представники яких знаходяться в прикордонних пунктах, що використовуються для в’їзду-виїзду в (з) країну (и).

До туристичних формальностей належать: паспортно-візові, митні, валютні та медико-санітарні формальності.

Паспортно-візові формальності визначаються рядом законодавчих актів і нормативно-розпорядчих документів, що устанавлюють правила виїзду та в’їзду в Україну її громадян, а також правила в’їзду й виїзду з неї та перебування на її території іноземних громадян.

Митні формальності – це процедури, пов’язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають державний кордон, правил та умов ввезення й вивезення речей, товарів і валюти. Їх здійснення покладається на Державну митну службу. Митниця – державний орган, що відповідно до законодавства здійснює контроль за проходженням через державний кордон вантажів, багажу, поштових відправлень, грошових коштів і дорогоцінностей, стягнення встановленого мита та інших зборів, а також – затримує вантажі, що не відповідають установленим законодавством умовам.

Валютні формальності – включають контроль за переміщенням валюти через митний кордон держави та контроль за її обміном.

Медико-санітарні формальності мають на меті збереження життя та здоров’я громадян, охорону довкілля, профілактику захворювань. Вони включають проведення щеплень та інших профілактичних заходів.

Основна мета державного регулювання туристичних формальностей – сприяти свободі подорожей і доступу максимальної кількості людей до міжнародного туризму. Державні органи повинні своїми рішеннями, з одного боку,



створювати умови, сприятливі для розвитку туристичної діяльності, з іншого – гарантувати свободу і безпеку туристичних поїздок і відвідувань, запроваджуючи такі прикордонні, митні, медичні й інші формальності, які не заважатимуть розвитку міжнародного туризму. Підвищену увагу до розвитку туризму, крім урядів, виявляють національні парламенти. Так, у Європейському парламенті й національних парламентах деяких європейських держав створено спеціальні групи і комісії з туризму, які розробляють загальну стратегію й законопроекти, що сприяють розвитку туризму.

Способи державного регулювання формальностей у сфері туризму:

- ухвалення законів і нормативних актів, спрямованих на впорядкування й удосконалення туристичних формальностей;
- ліцензування, стандартизація в туристичній індустрії, сертифікація туристичного продукту;
- запровадження правил в'їзду, виїзду і перебування на території країни тимчасового проживання;
- створення сприятливих умов для митного і валютного регулювання;
- захист прав та інтересів мандрівників, гарантування їхньої безпеки;
- сприяння підготовці кадрів і розвитку наукових досліджень у сфері туристичних формальностей.

## ***2. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей***

Туристичні формальності в Україні регулюються такими основними законодавчими та нормативно-правовими актами:

1. Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства : Закон України від 22.09.2011 № 3773-VI // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2012. – № 19-20. – С.179 (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3773-17>). Цим Законом визначено правовий статус іноземців та осіб без громадянства, які перебувають в Україні, та встановлено порядок їх в'їзду в Україну та виїзду з України.

2. Про державний кордон України: Закон України від 04.11.91 р. // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 1992. – № 2. – С. 5 (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1777-12>). Цим Законом визначено сутність державного кордону України та порядок його перетину, зокрема різними видами транспортних засобів.

3. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України : Закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 1994. – №18 (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3857-12>). Цей Закон регулює порядок здійснення права громадян України на виїзд з України і в'їзд в Україну, порядок оформлення документів для зарубіжних поїздок, визначає випадки тимчасового обмеження права громадян на виїзд з України і встановлює порядок розв'язання спорів у цій сфері.

5. Про затвердження Правил оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2011 р. № 567 (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/567-2011-%D0%BF>). Нормативний документ, яким регулюється процедура оформлення

іноземцям та особам без громадянства віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію, зберігання та надсилання бланків візових етикеток до уповноважених органів, знищення бланків візових етикеток, а також оформлення документа, що дає право на перетинання державного кордону в межах місцевого прикордонного руху:

6. Про внесення змін до Правил оформлення і видачі паспортів громадян України для виїзду за кордон і проїзних документів дитини, їх тимчасового затримання та вилучення : Постанова Кабінету Міністрів України від 24.03.2004 р. № 380 (режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/380-2004-%D0%BF>).

7. Правила перетинання державного кордону громадянами України : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.1995 р. №57 (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/57-95-%D0%BF>). Правила визначають порядок перетинання громадянами України державного кордону

9. Про затвердження Порядку оформлення і видачі дипломатичними представництвами та консульськими установами України паспорта громадянина України для виїзду за кордон : наказ МЗС від 09.01.2006 № 1 (Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства закордонних справ № 91 від 26.03.2012) (режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0066-06>).

10. Гаазька декларація з туризму (режим доступу: [http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995\\_904](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/995_904)). Прийнята 14 квітня 1989 року на міжпарламентській конференції з туризму, що проходила в Гаазі (Нідерланди) з 10 по 14 квітня 1989 року. Вона була проведена спільно з Міжпарламентським союзом (МПС) та Всесвітньою туристською організацією (ВТО) за запрошенням Міжпарламентської групи Нідерландів.

11. Манільська декларація зі світового туризму (режим доступу: <http://docs.cntd.ru/document/901813698>). Манільська декларація з світового туризму прийнята всесвітньою конференцією, з туризму, що проходила в Манілі (Філіпіни) з 27 вересня по 10 жовтня 1980 року.

12. Балійська декларація з туризму. Прийнята на Другому міжнародному форумі, о.Балі (Індонезія), 24 – 27 вересня 1996 року.

### ***3. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей***

Для підтвердження важливості туристичних формальностей та необхідності їх впорядкування й спрощення слід розглянути витримки з ряду основних міжнародних документів.

- Заключний акт Наради по безпеці й співробітництву в Європі (Гельсінки, 1975 р.; режим доступу: <http://hrlibrary.ngo.ru/russian/osce/basics/Rfinact75.html>): «Держави-учасники Угоди виражають намір заохочувати розвиток туризму шляхом розгляду в позитивному дусі питань, пов'язаних з формальностями, необхідними для поїздок за кордон»;

- Манільська декларація з світового туризму (Маніла, 1980 р.): «Всесвітня туристична організація включає в програму свого розвитку питання вивчення стану туристичних формальностей в світі, існуючих норм та поточної практики в даній

області, а також вироблення загальних рекомендацій щодо їх впорядкування та спрощення туристичних поїздок»;

- Гаазька декларація з туризму (Нідерланди, 1989 р.): «Одночасно зі швидким ростом обсягів подорожей уточнюється й розширюється поняття туристичних формальностей. Одні з них торкаються безпосередньо туристів, а інші стосуються туристичного бізнесу. Спрощення туристичних формальностей переросло свої вузькі первісні рамки прикордонних формальностей і митних процедур. Сьогодні мова повинна йти вже про позитивне стимулювання й заохоченні туризму, зокрема шляхом вживання заходів, що дозволяють кожній людині брати участь у внутрішньому й міжнародному туризмі, приділяючи особливу увагу розвитку туризму серед молоді, людей похилого віку й інвалідів»;

- Декларація Всесвітньої конференції міністрів по туризму (Осака, Японія, 1994 р.): «Уряди відповідальні за поступальний розвиток туризму, зміцнення безпеки подорожей, захист туристів, спрощення туристичних формальностей і процедур, перетворення туризму в «індустрію гостинності» при дбайливому відношенні до туристських ресурсів і навколишнього середовища».

Комісія ООН зі сталого розвитку на своїй сесії у квітні 1999 р. у Нью-Йорку з ініціативи Всесвітньої туристської організації (ВТО) схвалила концепцію Глобального етичного кодексу туризму й запропонувала ВТО доповнити його пропозиціями із приватного сектору, неурядових і трудових організацій. Письмові коментарі до Кодексу надійшли з більш ніж 70 держав – членів ВТО і різних організацій. Підсумковий Глобальний етичний кодекс туризму, що нараховує 10 пунктів і розроблений за результатами тривалого консультативного процесу, був одногосно схвалений в жовтні 1999 р. на сесії Генеральної асамблеї ВТО у Сантьяго (Чилі).

Кодекс містить 9 статей, що визначають «правила гри» для урядів, туристських напрямків, туроператорів, туристичних агентств і самих мандрівників. Стаття 10 присвячена розв'язку спірних питань і вперше знаменує собою наявність у такому кодексі механізму його реалізації. Передбачається, що даний механізм буде заснований на примиренні за допомогою створення Всесвітнього комітету з етики туризму в складі представників усіх регіонів миру й усіх учасників туристського процесу – урядів, приватного сектору, трудових і неурядових організацій.

За висновком експертів ВТО, Глобальний етичний кодекс туризму повинен стати діючим документом, у тому числі в плані впорядкування туристичних формальностей. Зокрема, у ст. 8 «Свобода туристичних подорожей» передбачається, що адміністративні формальності перетинання кордонів, які введені державами або впливають із міжнародних угод, наприклад візові, санітарні й митні, потрібно в міру можливості адаптувати таким чином, щоб сприяти свободі подорожей і доступу максимальної кількості людей до міжнародного туризму; заохочувати угоди між країнами, спрямовані на гармонізацію й спрощення цих формальностей; поступово скасовувати або коректувати спеціальні податки й збори, що обтяжують туристську індустрію, що й наносять збиток її конкурентоспроможності.

СОТ регулярно дає необхідні рекомендації щодо спрощення туристських формальностей. Раніше при Виконавчому Раді СОТ був Комітет зі спрощення формальностей, який відповідав за весь комплекс питань, пов'язаних з проблемами

пересування туристів, як в міжнародному, так і в національному масштабах. У жовтні 1994 р. він був об'єднаний з Комітетом з безпеки в туризмі і став називатися Комітетом СОР за якістю туристичного обслуговування. На засіданнях Комітету розглядаються підходи до розробки заходів з безпеки та захисту туристів, заслуховуються доповіді про необхідність мати туристську поліцію у великих туристських центрах тієї чи іншої країни на основі вже наявного досвіду інших держав у цьому напрямку.

СОР приділяє особливу увагу необхідності проведення дипломатичної конференції, на якій передбачається розглянути підготовлений проект і прийняти в перспективі Міжнародну конвенцію щодо спрощення туристських поїздок і перебувань, де будуть чітко позначені рекомендації щодо спрощення прикордонних, митних, санітарних, валютних та інших формальностей і процедур.

Спрощення туристських поїздок і подорожей – це всебічно продумана і скоординована політика держави і дії його конкретних урядових органів, в першу чергу національної туристської адміністрації з розвитку і заохочення турпоїздок, забезпечення туристів необхідної соціальної та економічної захищеністю, а також кваліфікованої медичної та іншої допомогою, охороною їх майна, здоров'я, особистих прав і гідності. Природно, дана діяльність повинна проводитися в тісному контакті з самими туристичними організаціями та асоціаціями, без цього постійної взаємодії позитивного зрушення в сфері туризму бути не може.

У проекті Будапештської конвенції щодо спрощення туристських подорожей, поїздок і перебувань (березень 1989 р.), текст якого майже повністю увійшов у згадану Гаазьку декларацію по туризму, були визначені основні принципи: «Кожна Договірна Сторона зобов'язується спрощувати індивідуальні та організовані групові турпоїздки і перебування», але разом з тим там же говориться, що «жодне з положень Конвенції не може бути витлумачено, як перешкода Договірній Стороні вживати тимчасових заходів, які ця Сторона вважає необхідними для збереження правопорядку і безпеки. Про введення таких тимчасових заходів повинні негайно бути проінформовані інші Сторони».

Рекомендується також всім країнам за аналогією зі структурою СОР створити Національний орган (Комітет з якості туристського обслуговування), який «зобов'язаний координувати діяльність з упорядкування та спрощення положень, формальностей і процедур, які зачіпають туристські подорожі, поїздки та перебування туристів».

Слід зазначити, що в області спрощення організації туристських поїздок СОР діє в тісному контакті з Міжнародною організацією цивільної авіації (ІКАО), Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ), Міжнародною морською організацією (ММО), Радою митного співробітництва (СТС) та іншими організаціями. За аналогією з цим робота Національної туристської адміністрації тієї чи іншої країни повинна проводитися в тісному контакті і взаємодії з усіма іншими зацікавленими міністерствами і відомствами.

## Тема 2. Паспортно-візові формальності (2 год.)

### План

1. Паспорти та їх види.
2. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни.
3. Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни.
4. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав.

*Інформаційні джерела:* 1, 2, 3, 22, 24, 31.

### **1. Паспорти та їх види**

Одним з основних документів, якими регулюються паспортні формальності в Україні є Постанова від 31 березня 1995 р. № 231 «Про затвердження Правил оформлення і видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон і проїзного документа дитини, їх тимчасового затримання та вилучення» (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/231-95-%D0%BF>).

Документами, що підтверджують громадянство України, є:

- паспорт громадянина України;
- паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- тимчасове посвідчення громадянина України;
- дипломатичний паспорт;
- службовий паспорт;
- посвідчення особи моряка;
- посвідчення члена екіпажу;
- посвідчення особи на повернення в Україну.

Із заявою про оформлення паспорта можуть звертатися громадяни України, які досягли 18-річного віку.

Паспорт є єдиним документом, що дає право безвізового повернення в Україну. У випадку втрати паспорта громадянином України під час перебування за кордоном консульськими установами України на території країни перебування йому оформляється посвідчення особи для повернення на батьківщину. Підставою для отримання такого посвідчення є особиста заява громадянина України. Воно видається тільки після підтвердження особи й громадянства компетентними органами за місцем постійного проживання заявника в Україні.

У разі виїзду на постійне проживання за кордон усиновленої іноземцями дитини – громадянина України паспорт оформляється у строк до 10 робочих днів. Громадяни можуть отримати ЗЗП у відділах внутрішніх справ за місцем проживання. Його оформляють терміном на 10 років з продовженням терміну дії ще на 10 років. За видачу та продовження строку дії паспорта сплачується державне мито.

Громадянину може бути тимчасово відмовлено у видачі паспорта / проїзного документа у разі, коли:

1) він обізнаний з відомостями, що становлять державну таємницю, – до закінчення строку, встановленого Законом України «Про державну таємницю» (у разі виїзду за кордон на постійне проживання);

2) діють не врегульовані аліментні, договірні чи інші невиконані зобов'язання, – до виконання зобов'язань або розв'язання спору за погодженням сторін у передбачених законом випадках, чи забезпечення зобов'язань заставою, якщо інше не передбачено міжнародним договором України;

3) стосовно нього в порядку, передбаченому кримінальним процесуальним законодавством, застосовано запобіжний захід, за умовами якого йому заборонено виїжджати за кордон, – до закінчення кримінального провадження або скасування відповідних обмежень;

4) він засуджений за вчинення кримінального правопорушення, – до відбуття покарання або звільнення від покарання;

5) він ухиляється від виконання зобов'язань, покладених на нього судовим рішенням, рішенням іншого органу (посадової особи), – до виконання зобов'язань;

6) він свідомо сповістив про себе неправдиві відомості, – до з'ясування причин і наслідків подання неправдивих відомостей;

7) він підлягає призову на строкову військову службу, – до вирішення питання про відстрочку від призову;

8) щодо нього подано цивільний позов до суду, – до закінчення провадження у справі;

9) він перебуває під адміністративним наглядом органів внутрішніх справ, – до припинення нагляду.

## ***2. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни***

Віза – це спеціальний дозвіл, виданий державою через уповноважені органи на право в'їзду, виїзду, перебування або транзитного проїзду через її територію, засвідчений відповідною відміткою в документах подорожуючих.

Існують візи таких видів:

- за напрямом подорожі: в'їзні, виїзні, в'їзні-виїзні;
- за метою подорожі: дипломатичні, туристичні, приватні, гостьові, службові (робоча, ділова, на навчання, бізнес-віза), транзитні, іміграційні тощо;
- за терміном дії та кратністю виїздів: короткострокова – від 7, 10, 15, 30 днів до півроку з одноразовим в'їздом; річна; 3-річна робоча для дипломатів і членів їх сімей; мультівіза (багаторазовий в'їзд) надається на термін від 45 днів до 6 місяців з так званім «коридором» залежно від передбаченого терміну перебування за кордоном – 3 міс для візи на 45 днів та 6 міс для візи на 90 днів;
- за кількістю подорожуючих: індивідуальна й колективна (групова). Остання надається організованим групам – членам спортивних команд, творчих колективів, туристичних груп, які подорожують за єдиним маршрутом.

У ряді країн встановлено безвізовий (лише для подорожуючих з метою туризму на термін до 90 днів перебування в країні) або спрощений режим перетину кордону:

Так українці можуть в'їжджати без віз на територію 41 країни. При в'їзді ще до 50 держав візу можна отримати на кордоні.

Загалом, 91 країн безвізового чи слабкого візового режиму – це в сумі трохи менше половини з усіх незалежних держав світу.

### ***3. Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни***

Консульські установи посольств іноземних країн проводять акредитацію туристичних фірм, що дає їм право подавати документи від імені туристів на отримання туристичні візи. Для акредитації туристичні фірми подають в консульські установи такі документи (оригінал та з нотаріально засвідченими копіями):

1. Ліцензія української туристичної фірми (туроператора).
2. Свідоцтво про державну реєстрацію української туристичної фірми (туроператора).
3. Установчі документи фірми (статут або установчий догорів, свідоцтво платника податку та ін.).
4. Контракт з приймаючою туристичною фірмою (рецептивним туроператором).
5. Ліцензія приймаючої туристичної фірми (рецептивного туроператора).
6. Лист-прохання на проходження акредитації (на фірмовому бланку, завірені печаткою та підписом відповідальної особи – директора чи його заступника).
7. Короткий нарис-історія створення та функціонування туристичної фірми (бажано мовою країни, до посольства якого звертається фірма).
8. Договір з однією з провідних авіакомпаній, що здійснюють перельоти до країни відвідування.
9. Довіреність на менеджера туристичної фірми, який безпосередньо буде працювати з посольством щодо відкриття віз туристам.
10. Контракт з однією зі страхових компаній, що відшкодуватиме можливі медичні витрати, які виникнуть у туристів під час перебування в країні в разі настання нещасного випадку.

### ***4. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав***

Перелік документів, необхідних для отримання туристичної візи:

1. Закордонний паспорт, дійсний протягом щонайменше 3 місяців після завершення поїздки, а також копія ідентифікаційної сторінки.
2. 3 недавні фотокартки розміром 3x4.
3. Паспорт громадянина України та копія усіх заповнених сторінок.
4. 2 візові анкети, заповнені українською та мовою країни призначення
5. Підтвердження бронювання авіаквитків
6. Підтвердження бронювання готелю (ваучер).
7. Поліс медичного страхування на весь період поїздки
8. Довідка з місця роботи або документи про реєстрацію приватного підприємця

9. Довідка з місця навчання (для школярів, студентів)

10. Фінансове забезпечення подорожі: кредитні картки, виписки з карткових рахунків про рух коштів за останні 3 місяці (оригінал та копія) або виписки з банківського рахунку за останні 3 місяці (оригінал та копія).

11. Документи, що підтверджують наявність майна.

Для оформлення візи в країні прибуття фірма-туроператор має заздалегідь (мінімум за три дні) направити приймаючій стороні (рецептивному туроператору) повну інформацію (на спеціальному бланку) про прибуття туристів:

- список групи із зазначенням пункту прибуття та кількість туристів та список групи (якщо вона сформована) із зазначенням П.І.Б. туристів, дати народження та номерів ЗЗП;

- номер рейсу транспортного засобу та час прибуття.



### **Тема 3. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності (2 год.)**

#### *План*

1. Сутність митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання.
2. Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України.
3. Медико-санітарні формальності для туристів.

*Інформаційні джерела:* 1, 2, 3, 22, 24, 31.

#### **1. Сутність митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання**

Митні формальності являють собою процедуру, пов'язану з перевіркою дотримання особами, які перетинають державний кордон, правил та умов ввезення та вивезення речей, товарів та валютних засобів.

Здійснення митних формальностей покладено на митну службу в контрольно-пропускних пунктах (КПП), що використовуються для в'їзду та виїзду з країни (аеропорти, залізничні, морські, річкові вокзали, пункти перетину кордону на автомобільних шляхах).

Основою митного законодавства є:

- Митний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2012. – № 44-45, № 46-47, № 48. – С. 552 (режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4495-17>).

- Наказ Міністерства фінансів України «Про затвердження Порядку справляння митних платежів при ввезенні на митну територію України товарів громадянами» від 22.05.2012 р. № 581 (регулює ввезення в Україну предметів і товарів) (режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?code=z0916-12>).

Державна митна служба має сприяти розвиткові економіки держави. Головні завдання ДМС полягають у:

- регулюванні зовнішньоекономічної діяльності та охороні внутрішнього ринку країни від демпінгових цін, неякісних товарів, контрабанди тощо;
- недопущенні ввезення до країни речей, шкідливих для безпеки держави, для здоров'я та моралі громадян;
- недопущенні вивезення за кордон національних, культурних, історичних та інших цінностей;
- поповненні державного бюджету шляхом різного роду зборів, мита, штрафів тощо.

Митні формальності для туристів зазвичай складаються з письмового та усного декларування переліку й кількості перевезених речей і товарів, дозволених для перевезення (при цьому заповнюється митна декларація).

Митна декларація – це письмова заява встановленої форми, яка подається митному органу і містить відомості щодо товарів і транспортних засобів, які

переміщуються через митний кордон України, необхідні для їх митного оформлення або переоформлення.

Контроль дотримання громадянами правил переміщення предметів і товарів через митний кордон держави здійснюється шляхом митного догляду – через зіставлення даних, що були подані туристом усно або письмово (в митній декларації), з фактичними даними.

«Зелений коридор» – це спрощена система перетину кордону, якою можна скористатися, якщо немає предметів, обов'язкових до декларування, а саме:

- банківських металів;
- зброї, вибухових, наркотичних, психотропних, отруйних, сильнодіючих речовин та ліків;
- радіоактивних матеріалів;
- предметів старовини і мистецтва;
- об'єктів флори та фауни, їх частин і одержаної з них продукції;
- друкованих видань, аудіо- та аудіовізуальних відеоматеріалів, інших носіїв інформації;
- товарів, сукупна вартість яких перевищує суму 150 євро;
- валюти України, у тому числі у вигляді ювілейних та пам'ятних монет;
- платіжних карток, емітованих іноземними банками (для резидентів України).

Заповнені громадянами при виїзді з України декларації зберігаються під час перебування за кордоном і є підставою для безперешкодного безмитного ввезення в Україну зазначених у них речей, валюти та цінностей. Втрачені митні декларації не поновлюються, а питання зворотного ввезення, речей, цінностей і валюти громадянами за таких обставин вирішуються посадовими особами митниці.

## **2. Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України**

Валютні формальності пов'язані з контролем за переміщенням валютних цінностей, до яких відносяться:

- іноземна валюта: грошові знаки у вигляді банкнот, казначейських білетів, монет, які знаходяться в обороті та є законним платіжним засобом в інших країнах; кошти на рахунках в грошових одиницях іноземних держав та міжнародних грошових і розрахункових одиницях;
- цінні папери в іноземній валюті, платіжні документи (чеки, векселя, акредитиви), фондові цінності (акції та облігації) та інші боргові зобов'язання, виражені в іноземній валюті;
- дорогоцінні метали – золото, срібло, платина та метали платинової групи в будь-якому вигляді, а також лом таких виробів;
- природні дорогоцінні камені – алмази, рубіни, ізумруди, сапфіри, олександрити в сирому та обробленому вигляді, а також перлини, за винятком ювелірних та побутових виробів з даних каменів та лом з таких виробів.

Регулювання митних та валютних формальностей в Україні здійснюється Державною митною службою та Національним банком України.

Згідно Постанови Правління Національного банку України «Про переміщення готівки і банківських металів через митний кордон України» від 27.05.2008 № 148 (режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0520-08>) при ввезенні /вивезенні валюти через митний кордон України існують наступні обмеження:

1. Фізична особа має право ввозити в Україну та вивозити за межі України готівку в сумі, що не перевищує в еквіваленті 10000 євро, без письмового декларування митному органу.

2. Фізична особа – резидент має право ввозити в Україну та вивозити за межі України готівку в сумі, що перевищує в еквіваленті 10000 євро, за умови письмового декларування митному органу в повному обсязі та за наявності документів, що підтверджують зняття готівки з рахунків у банках (фінансових установах), виключно на ту суму, що перевищує в еквіваленті 10000 євро. Строк дії таких документів 30 календарних днів, починаючи з дня видачі.

3. Фізична особа – нерезидент має право ввозити в Україну готівку в сумі, що перевищує в еквіваленті 10000 євро, за умови письмового декларування митному органу в повному обсязі.

4. Фізична особа – нерезидент має право вивозити за межі України готівку в сумі, що перевищує в еквіваленті 10000 євро, якщо сума готівки, що вивозиться, не перевищує суми готівки, письмово задекларованої цією особою митному органу при ввезенні в Україну. Вивезення готівки у такому випадку здійснюється за умови її письмового декларування митному органу в повному обсязі.

#### Переміщення банківських металів

1. Фізична особа має право ввозити в Україну і вивозити за межі України банківські метали вагою, що не перевищує 500 г, у вигляді зливків і монет на умовах письмового декларування митному органу в повному обсязі.

2. Фізична особа має право вивозити за межі України банківські метали вагою, що перевищує 500 г, у вигляді зливків і монет на підставі індивідуальної ліцензії на вивезення за межі України банківських металів (далі – ліцензія) та за умови письмового декларування митному органу.

Ліміт на ввезення безготівкової суми (пластикової картки) в Україні не встановлено.

### **3. Медико-санітарні формальності для туристів**

Медико-санітарні формальності – це процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають кордон, встановлених правил щодо вакцинації.

Контроль за дотриманням вимог медико-санітарних формальностей здійснюється санітарними службами в пунктах перетину кордону.

Для попередження розповсюдження особливо небезпечних хвороб (чуми, холери, лихоманки, віспи) органами охорони здоров'я можуть вводитися особливі міри санітарного контролю.

Сертифікат про вакцинацію – посвідчення, що підтверджує вакцинацію його власника проти деяких епідемічних захворювань (чуми, холери, лихоманки, віспи та ін.). Сертифікат видається офіційними медичними органами країни по формі,

встановленій Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ), яка розробила «Вимоги до свідоцтва про щеплення при подорожах за кордон», а також випускає «Епідеміологічний щорічник» й рекомендації, призначені зменшити можливість розповсюдження небезпечних інфекцій (до карантинних хвороб належать: чума, віспа, холера, вірус САРС, жовта лихоманка та ін.).

ВТО (за рекомендаціями ВООЗ) випускає щорічник «Закордонний туризм – прикордонні формальності».

Вакцинація оформлюється міжнародним сертифікатом, який надається туристу медичним закладом.

Якщо турист відправляється в поїздку з твариною, необхідно мати довідку про щеплення та довідку з клубу, що тварина не є екзотичною або рідкісною.

Санітарно-епідеміологічний контроль на прикордонних пунктах здійснюється спеціальними санітарними службами.

Туристичні фірми зобов'язані виконувати медико-санітарні формальності наступним чином:

1. Ознайомлювати туристів з епідеміологічною ситуацією в країні відвідування, правилами вакцинації (в разі потреби), правила користування питною водою, правилами споживання їжі та ін.

2. З метою запобігання інфекційних захворювань необхідно дотримуватися таких правил:

- забезпечення питною водою і напоями тільки гарантованої якості. Особливо обережно слід споживати напої з льодом, що може бути виготовлений з неперевіреної води;

- харчування стравами тільки на основі продуктів промислової обробки, з непростроченим терміном, лише після термічної обробки. В жодному разі не можна споживати сирі м'ясо, рибу та ін. Слід відмовитись від вживання їжі сумнівної якості, що продається на вулицях, ринках й не сертифікована;

- проживання в готелях з необхідним комунальним обладнанням (водопостачанням та каналізацією), з оптимальним санітарним режимом;

- суворе дотримання правил особистої гігієни: миття рук, фруктів і овочів перед їжею, користування тільки особистими засобами гігієни, посудом тощо;

- особлива обережність під час купання у водоймах. Краще віддавати перевагу купанню у басейні, ніж у морі, річці, озері або інших водоймищах, якщо не визначені місця для купання, відсутня пляжна інфраструктура.

3. У разі захворювання туристів хворих слід відокремити від інших членів групи та вжити заходів щодо надання їм медичної допомоги, повідомити страхову компанію.

Отже, при перетині кордону туристи мають пройти митні й валютні формальності, пов'язані з переміщенням товарних та валютних цінностей.

## **Тема 4. Страхування в туризмі (2 год.)**

### *План*

1. Сутність та види страхування в туризмі.
2. Порядок оформлення страхового полісу.
3. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування.

*Інформаційні джерела:* 1, 8, 11, 14, 24, 25, 31.

### ***1. Сутність та види страхування в туризмі***

Страхування – це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати громадянами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій) та доходів від розміщення коштів цих фондів.

Згідно статті 16 Закону України «Про туризм» (режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>) («Страхування туристів при здійсненні туристичних поїздок»): страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укласти договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування.

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі.

За вимогою туриста туроператор чи турагент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

Для тих, хто виїжджає за кордон, страхові компанії пропонують наступний перелік послуг:

1. Програму «Міжнародне страхування здоров'я».
2. Страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів за кордоном – «Зелена картка».
3. Обов'язкове страхування від нещасних випадків осіб, що виїжджають в

турпоїздки, на відпочинок, лікування, екскурсії, навчання, сезонні роботи.

Страховий платіж: по страхуванню громадян, що виїжджають за кордон, залежить від комплексу послуг, запропонованих страховою компанією, від суми страхового покриття, що вибирає для себе турист, і від умов тієї країни, у яку він направляється.

## ***2. Порядок оформлення страхового полісу***

Страховий поліс – це договір страхування, що підтверджує факт його оформлення та гарантує забезпечення права туристів на отримання компенсації витрат, пов'язаних зі страховими випадками.

1) використовуються лише бланки компанії – страховика:

2) обов'язково до бланку страхування додається договір страхування, в якому детально розкриті: загальні умови страхування, об'єкт страхування, страхові ризики та випадки; витрати, які відшкодовуються страховиком (відповідно до програми); витрати, які не відшкодовуються; дії застрахованої особи у разі настання страхового випадку та порядок страхового відшкодування; перелік документів, що підтверджують настання страхового випадку та розмір витрат; умови особистого страхування громадян від нещасних випадків під час подорожі, дії застрахованої особи в разі настання страхового випадку; порядок і умови виплат страхового відшкодування, права та обов'язки сторін по договору страхування; причини відмови у страховому відшкодуванні; розгляд спорів; порядок укладання, внесення змін та припинення дії договору. Терміни та місце дії договору.

3) договір підписується обома сторонами;

4) надається детальний інструктаж щодо дій в разі настання страхового випадку туристам;

5) безпосереднє обслуговування туристів на маршруті та надання (за потреби) першої медичної допомоги;

6) оформлення документів, що засвідчують понесені витрати на медичне обслуговування (медичного закладу з ліцензією, на офіційних бланках та з печаткою медичної

установи; повідомлення страховика про нещасний випадок;

7) оформлення повернення коштів, витрачених на лікування.

В Україні договір страхування має вигляд типового контракту, який в обов'язково має містити такі відомості:

- назва документа;
- назва й адреса страховика;
- прізвище, ім'я, по батькові або назва страхувальника і застрахованої особи, їхні адреси, і дати народження;
- прізвище, ім'я, по батькові, дата народження або назва вигодонабувача і його адреса;
- визначення об'єкта страхування;
- розмір страхової суми і (або) розміри страхових виплат за договорами страхування життя;
- перелік страхових випадків;

- розміри страхових внесків (платежів, премій) і терміни їх сплати;
- страховий тариф (страховий тариф не визначається для страхових випадків, для яких не встановлюється страхова сума);
- термін дії договору;
- порядок зміни і припинення дії договору;
- умови здійснення страхової виплати;
- причини відмови в страховій виплаті;
- права та обов'язки сторін і відповідальність за невиконання чи неналежне виконання умов договору;
- інші умови за згодою сторін;
- підписи сторін.

### ***3. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування***

У туристичній галузі України використовуються дві форми відшкодування сум на медичне лікування після настання страхового випадку: компенсаційна і сервісна.

Компенсаційна форма передбачає сплату усіх медичних витрат самим туристом з подальшою їх компенсацією при поверненні на батьківщину. Її недоліком є те, що турист повинен мати при собі значну суму грошей на випадок хвороби чи нещастя.

При сервісному страхуванні, уклавши угоду зі страховою компанією, достатньо зателефонувати в одну із вказаних диспетчерських служб, повідомити номер свого полісу, прізвище, і постраждалому буде надано необхідну допомогу.

При медичному страхуванні страховик покриває витрати:

– пов'язані з лікуванням у стаціонарі, проведенням діагностичних досліджень, операцій, лікувальних процедур, включаючи оплату медикаментів та утримання у стаціонарі;

- пов'язані з амбулаторним лікуванням;

- пов'язані з послугами швидкої допомоги, транспортуванням застрахованого до лікарні;

- пов'язані з медичною евакуацією до місця проживання, включаючи витрати на супроводжуючу особу (якщо такий супровід приписано лікарем);

- пов'язані з невідкладною стоматологічною та пологовою допомогою;

- пов'язані з репатріацією тіла померлого й ритуальними послугами.

Страховик не покриває витрат, що пов'язані:

- з лікуванням хронічних захворювань (крім випадків, коли є безпосередня загроза життю);

- з лікуванням захворювань, які виникли до укладання договору страхування;

- з лікуванням онкологічних, нервових, психічних, венеричних захворювань і СНІДу;

- з пластичною хірургією та протезуванням;

- з послугами нетрадиційної медицини;

- з наданням медичних послуг, що не були призначені лікарем;

– з послугами медичного закладу, що не має відповідної ліцензії;

- з фізіотерапією та курортним лікуванням;

- з наданням підвищеного комфорту в палаті,
- з лікуванням після повернення на батьківщину або таким, що може бути відкладене до повернення.

Страхування від нещасних випадків.

Під нещасним випадком розуміють раптову подію, що відбулася незалежно від волі застрахованого і призвела до розладу його здоров'я, травмування, інвалідності або смерті.

При страхуванні від нещасного випадку, якщо він призвів до травмування, інвалідності або смерті застрахованого, виплачується певний відсоток страхової суми, залежно від тяжкості випадку, а саме:

- при інвалідності 3 групи – 50 % страхової суми
- при інвалідності 2 групи – 75 % страхової суми;
- в разі смерті – 100 %.

Страховка може бути анульована у випадку, якщо застрахований:

- здійснив протиправні дії, в ході яких отримав травми або зашкодив здоров'ю;
- взяв участь у військових діях, заколоті, маніфестації тощо, в результаті чого був травмований;

- здійснив самогубство або умисне завдав собі травму;
- отримав ушкодження здоров'я, перебуваючи у стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння;

- піддавав себе невиправданому ризику (крім випадків, коли це було пов'язано з необхідністю врятувати життя іншій особі).

Страхування цивільної відповідальності власника (водія) автотранспорту покриває витрати на:

- ремонт автотранспортного засобу потерпілої особи;
- відновлення здоров'я водія;
- правовий захист застрахованого при розборі дорожньо-транспортної пригоди.

Страхування витрат туристів при нездійсненні поїздки.

Такий вид страхування реалізується на підставі узгодженої в договорі страхової суми (страхової компенсації), яка виплачується повністю або частково, коли неможливість здійснення поїздки настала за наступних причин:

- раптовий розлад здоров'я або смерть туриста, чи членів його родини або близьких родичів;
- псування майна в результаті дії навколишнього оточення або третіх осіб;
- участь туриста у судових тяжбах в момент передбаченої поїздки;
- отримання призову для виконання військових обов'язків;
- неотримання візи при виконанні усіх вимог щодо оформлення документів.

Страхування майна.

Безпеку та комфорт подорожей забезпечує туристам страхування майна, що перевозиться ним чи використовується під час подорожі.

Страхування майна туристів включає страхування як предметів особистого користування (кінокамери, фотоапарати, магнітоли, одяг), які турист або члени його родини мають при собі чи перевозять на транспортних засобах, так і туристського майна (спортивне, гірськолижне, водно-прогулянкове тощо).

Найчастіше зустрічаються наступні страхові випадки:



- втрата та крадіжка майна;
- пограбування;
- поломка та псування майна в результаті аварій автотранспорту, протиправних дій третіх осіб.

## Тема 5. Туристичні документи та правила їх оформлення (2 год.)

### План

1. Основні види туристичних документів.
2. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення.
3. Ваучер як основний туристичний документ.

*Інформаційні джерела:* 2, 3, 11, 14, 22, 24, 31.

### 1. Основні види туристичних документів.

У туризмі використовують низку документів, які поділяють на 4 групи (таблиця 5).

**Таблиця 5 Основні види туристичних документів**

Види	Документи
1. Звітні	Внутрішня та зовнішня звітність підприємства
2. Інформаційні	Програма туру, інформаційна картка (пам'ятка туриста), технологічна картка, листи бронювання, листи замовлення, листи підтвердження обслуговування
3. Облікові	Ваучер, картки туриста, листи обслуговування, маршрутні ордери
4. Розрахункові	Рахунки-фактури, замовлення на переказ коштів

Звітні документи поділяються на внутрішньофірмові – служать для аналізу витрат на туристичну подорож, використання виділених коштів, або мають маркетинговий характер – вивчення якості продукту; і зовнішні – форми державної звітності.

Інформаційними документами є такі, що містять інформацію про хід продажів, графік проведення подорожі, конкретні умови обслуговування, підтверджують його бронювання або повідомляють про зміни та анулювання, а також документи, що інформують туристів про особливості подорожей за визначеним маршрутом, особливості валютного, візового та митного режимів, перелік додаткових екскурсій та інша інформація.

Облікові документи призначені для відміток про отримане туристичне обслуговування під час подорожі і в подальшому виступають підставою для розрахунків (перерахунків).

Основним розрахунковим документом, що використовується як для розрахунків із підприємствами обслуговування туристів, так і при розрахунках між фірмами-партнерами, є рахунок-фактура.

### 2. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення

В туризмі виділяють наступні види договорів: договір про надання туристичних послуг, агентська угода, договір про співробітництво, угода з

підприємствами-постачальниками послуг.

Договір про надання туристичних послуг укладається між туристичною фірмою (туроператором, турагентом) та туристом, при цьому в договорі мають бути вказані наступні основні параметри предмету договору:

- 1) дата виїзду та прибуття з вказаними номерами рейсів;
- 2) маршрут поїздки;
- 3) назва готелів та їх клас, тип номерів та особливі умови (наприклад, вид на море тощо);
- 4) тип харчування;
- 5) кількість екскурсій та їх маршрут.

Агентська угода укладається між туроператором та турагентом і надає право агенту реалізувати послуги оператора туристам, за що агент отримує певну винагороду (комісійні). Згідно з предметом даного договору, фірма-туроператор доручає фірмі-турагенту реалізацію власного турпродукту.

Договір про співробітництво в туризмі регулює взаємовідносини між фірмами-постачальниками турпродукту та фірмами, що авіують туристів. Такі договори укладаються як між вітчизняними фірмами (внутрішній туризм), так і між українськими та зарубіжними фірмами (закордонний та іноземний туризм). Предмет такого договору відображає сутність співробітництва: одна із сторін буде направляти, інша – приймати туристів під час туристичної подорожі або ж сторони домовляються про обмін туристами.

Угода з підприємствами-постачальниками послуг – між туристичними фірмами та готелями, транспортними підприємствами, музеями, закладами дозвілля та розваг.

Туристична фірма може укласти з готелем угоду на квоту місць із повною їх оплатою (незалежно від їх заповнення) або з гарантією заповнення певного відсотку місць з їх обов'язковою оплатою.

З авіакомпаніями туристична фірма укладає 3 типи угод:

- угода на надання квоти місць у «жорсткому» варіанту (фірма сплачує їх вартість повністю, незалежно від кількості реалізованих місць) і «м'якому», коли непродані у встановлений термін місця повертаються авіакомпанії для реалізації;
- угода, яка надає право фірми виступати реалізатором квитків авіакомпанії через свою касу;
- угода на оренду літака на чартерних рейсах, які фірма реалізує під власні тури або виділяє місця для інших фірм (блок-чартер).

При укладанні угод з залізничними перевізниками є три їх типи:

- надання квоти місць у рейсових потягах;
- поточне бронювання місць на певні графікові потяги;
- оренда спеціалізованого туристичного (чартерного) поїзду.

Туристичні фірми можуть укладати угоди на обслуговування туристів з екскурсійними бюро та музеями. В угодах такого типу передбачаються терміни обслуговування, квота квитків, перелік і тематика екскурсій, кількість екскурсантів, ціни, пільги. Також туристичні фірми можуть укладати угоди і з іншими постачальниками послуг – закладами спорту та відпочинку, розваг тощо.

Загалом договори у туризмі мають певні особливості щодо змісту і схожу структуру (таблиця 6).

**Таблиця 6 Структура типового договору в туризмі**

<b>Розділ</b>	<b>Зміст</b>
Преамбула	Ввідна частина, що розкриває найменування договору, дату, місце його підписання, повні назви контрагентів, ПІБ та повноваження при підписанні договору осіб
Предмет договору	Істотні умови договору, а саме про що конкретно домовляються сторони
Умови співробітництва	Права та обов'язки кожної із сторін за угодою
Фінансові умови	Ціна договору та порядок розрахунків, штрафи, пені
Відповідальність сторін	Випадки, в яких кожна із сторін несе відповідальність перед іншою
Форс-мажор	Обставини непереборної сили, в результаті дії яких сторони звільняються від відповідальності
Умови дії договору	Строки дії, вирішення спорів, претензії та рекламації
Юридичні адреси сторін	Реквізити сторін

### **3. Ваучер як основний туристичний документ**

Основним документом, який гарантує надання туристичних послуг, виступає ваучер.

Згідно до «Інструкції про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» (затверджено Наказом Держтурадміністрації України від 06.06.2005 № 50; режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0765-05>), ваучер – це форма письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до Закону України «Про туризм».

Ваучер – документ, який є підставою і гарантією для отримання туристом оплаченої послуги або комплексу послуг у суб'єкта туристичної діяльності, що надає послуги. У разі замовлення туристом послуг у різних суб'єктів туристичної діяльності турист отримує ваучери в кількості, пропорційній кількості суб'єктів туристичної діяльності.

Застосування ваучерів як форми договору при наданні туристичних послуг є обов'язковим для всіх суб'єктів туристичної діяльності незалежно від форм власності суб'єкта туристичної діяльності і місця надання послуг, якщо інше не обумовлено угодами (контрактами) між суб'єктами туристичної діяльності.

При наданні туристу окремої послуги, яка підтверджується іншим, ніж ваучер, документом обліку та звітності (страховий поліс, проїзний документ тощо), або комплексу послуг, що складається з вищезгаданих послуг, застосування ваучера не є обов'язковим.

Ваучер має містити такі дані:

- серія і номер бланка;
- найменування документа «Ваучер»;
- найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, який реалізує послуги, номер ліцензії на відповідний вид діяльності;

- найменування, місцезнаходження, номер телефону суб'єкта туристичної діяльності, який надає послуги;
- розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором;
- прізвище та ім'я туриста (при груповій поїздці – прізвище та ім'я керівника групи, чисельність групи з доданням списку туристів, завіреного печаткою суб'єкта туристичної діяльності, що видає ваучер);
- строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість;
- назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія, режим харчування (у разі надання послуги з розміщення);
- до ваучера можуть включатися додаткові дані, обумовлені характером угоди, складом групи тощо та які необхідні для обслуговування туристів;
- дата видачі ваучера;
- місце для печатки – М. П.

На лицьовому боці бланка ваучера може бути розміщено логотип суб'єкта туристичної діяльності.

Порядок заповнення та використання бланка ваучера. Бланки ваучера заповнюються:

- на надання послуг на території України – державною мовою або мовою національних меншин України;
- на надання послуг за межами України – мовою, передбаченою зовнішньоекономічним контрактом.

Бланки ваучерів заповнюються розбірливим почерком вручну, за допомогою друкарської машини або комп'ютерної техніки. Відповідальність за якість і розбірливість заповнення бланка ваучера несе суб'єкт туристичної діяльності – власник ваучера.

При відсутності будь-яких даних, що є обов'язковими для ваучера, ваучер може бути визнаний недійсним в установленому чинним законодавством порядку.

Ваучер заповнюється у трьох примірниках за єдиним порядковим номером. Інформація, що вноситься до ваучера, має бути ідентичною на всіх примірниках. Перший і другий примірники ваучера видаються перед початком подорожі вповноваженою особою суб'єкта туристичної діяльності туристу, що здійснює подорож індивідуально, або керівнику групи туристів при груповій поїздці. Третій примірник ваучера обліковується і передається на зберігання згідно з правилами і процедурами, передбаченими чинним законодавством для документів суворого обліку.

Як правило, при виїзді групи ваучер заповнюється на групу. На вимогу туриста, що здійснює подорож у складі групи туристів, ваучер йому може бути оформлений індивідуально.

Усі примірники ваучера завіряються підписом керівника суб'єкта туристичної діяльності або вповноваженого ним належним чином представника і скріплюються печаткою туроператора /турагента.

Ваучер з виправленнями, незаповненими або неповністю заповненими пунктами, без підпису керівника або вповноваженого ним належним чином представника, без печатки або з нечіткою печаткою може бути визнаний недійсним.

## Тема 6. Бронювання туристичного обслуговування (2 год.)

### План

1. Сучасні системи бронювання.
2. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання.
3. Ануляція туристичних послуг.

*Інформаційні джерела:* 8, 11, 14, 24, 25, 30, 31.

### 1. Сучасні системи бронювання

Бронювання – це попереднє закріплення за певним туристом (клієнтом, пасажиром) чи групою туристів (пасажирів) місць в готелях, на транспорті, квитків на культурно-масові заходи та ін. послуги на конкретні дати.

Системи бронювання поділяються на:

- комп'ютерні системи бронювання, які належать незалежним консорціумам (UTELL, SRS, FIDELIO);
- глобальні комп'ютерні системи бронювання, що належать авіакомпаніям (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan) (таблиця 7).

**Таблиця 7 Глобальні комп'ютерні системи бронювання**

SABRE	AMADEUS	GALILEO INTERNATIONALA	VORLDSPAN
Рік заснування – 1960 Обслуговує: – понад 400 авіакомпаній; – понад 86 тис. закладів розміщення; – понад 25 товариств з прокату автомобілів; – ресурси інших провайдерів (залізничні системи, туроператорів, пасажирських перевізників, страхові агенції)	Рік заснування – 1987 Обслуговує: – 700 авіакомпаній; – 322 готельні мережі (понад 60 тис. об'єктів розміщення); – понад 50 товариств з прокату автомобілів; – 2270 бюро подорожей.	Рік заснування – 1987 Обслуговує: – 425 авіакомпаній; – 223 готельні спілки (понад 70 тис. об'єктів розміщення); – 40 товариств з прокату автомобілів; – 350 туроператорів.	Рік заснування – 1990 Обслуговує: – 465 авіакомпаній; – 210 готельних спілок (понад 55 тис. об'єктів розміщення); – 42 товариства з прокату автомобілів; – 40 туроператорів.
Охоплює понад 210 тис. терміналів Використовується близько 55 тис. туристичних агенцій у 112 країнах світу	Охоплює понад 212 тис. терміналів Використовується близько 64 тис. туристичних агенцій у 204 країнах світу	Охоплює понад 169,7 тис. терміналів Використовується близько 50 тис. туристичних агенцій у 140 країнах світу	Використовується 20,8 тис. туристичних агенцій у 70 країнах світу

Кожна система має свої особливості, але загалом вони дозволяють:

- бронювання та заселення гостей;
- нарахування за проживання та інші послуги;
- акумулювання інформації про несплачені рахунки клієнтів, що поступають з різноманітних точок продажів;
- розрахунки з клієнтами;
- облік інформації про безготівковий рахунок;
- отримання фінансових та статистичних звітів.

## **2. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання**

Абсолютна більшість туроператорів має власні сайти, які за призначенням поділяються на два типи: інформаційно-довідкові та технологічно-збутові.

Технологічно-збутові сайти призначені для реалізації власного турпродукту через власну агентську мережу. Такі сайти містять такі основні розділи:

1) каталог турів: з детальною інформацією про країни, маршрути, програми відпочинку, дати планових подорожей, розклад руху чартерних рейсів, ціни на пакети послуг;

2) інформація для підбору турів за індивідуальними замовленнями туристів: готелі, клуби, послуги, анімація, інформація про додаткові послуги та ціни на індивідуальні екскурсії;

3) інформація про супутні послуги: виставки та тематичні тури, івентивний (подієвий) туризм, екстремальний туризм;

4) інформація про рух транспортних засобів та наявність місць на певний рейс (дату);

5) контакти та умови співпраці з агентами;

6) авторизований доступ до конфіденційної інформації уповноважених представників та агентів (за умови наявності коду доступу);

7) чатовий зв'язок менеджера фірми-туроператора з менеджером фірми-турагента;

8) бланки технологічних документів (заявки на бронювання, рахунки, листи підтвердження тощо);

9) бланки документів туриста (ваучерів, квитків на транспорт, посадочні талони, візові анкети в посольство тощо) та інша необхідна для обслуговування туристів інформація.

При бронюванні через мережу Інтернет на сайті туристичної фірми проводиться повний опис послуги та забезпечується можливість заповнення та відправки форми заявки на придбання певного туристичного продукту чи окремих послуг. Така заявка обробляється двома способами:

1. У режимі запити заявка надходить електронною поштою співробітникам туристичної фірми, які перевіряють можливість надання послуг у вказані в заявці строки. За можливості надання цих послуг клієнту про це сповіщають електронною поштою. Оплата, як правило, проводиться за допомогою письмового дозволу на списання грошових коштів з карткового рахунка клієнта або за допомогою

банківського переказу. Після того, як послуги оплачені, клієнту надсилається документ, що підтверджує право на отримання замовлених послуг, електронною поштою або факсом.

2. *У режимі реального часу.* Після заповнення та відправки форми заявки клієнт протягом декількох секунд отримує інформацію про можливість надання послуг та їх вартість. Це досягається тим, що відповідне програмне забезпечення дозволяє автоматично відправити запит в систему бронювання, з якою у даної фірми є договір.

Розглянемо поетапно запровадження спеціальної системи бронювання послуг туроператора:

1) спочатку фірмі-турагенту, яка за умовами агентської угоди буде співпрацювати з оператором, пропонується встановити певне програмне забезпечення та відповідно навчити персонал, щодо роботи з такою програмою (для цього на сайті туроператора вивішений графік ворк-шопів);

2) перед початком процедури бронювання необхідно обов'язково зареєструватися та вказати свій логін та пароль, за яким всі інші операції агента будуть видно на екрані відповідального за роботу з цією фірмою менеджера фірми-туроператора. Цей контроль з боку досвідченого менеджера допомагає недосвідченим агентам, працювати із системою у підборі туру, формуванні ціни подорожі та оформлення замовлення;

3) на сторінці «Пошук турів» обираються: країна; дата і місце вильоту та повернення; назва туру; обране місто відпочинку; категорія готелю; тип харчування; ціна туру (від-до); кількість ночей; кількість туристів (у тому числі й дорослих та окремо дітей); обрані готелі;

4) після цього натискається кнопка «Знайти». Далі, програма видасть на екран всі варіанти запропонованого відпочинку та ціну подорожі;

Заповнена форма відразу направляється до приймаючого туроператора або рецептивного готелю, який обраний базовим для розміщення туристів.

4) всі варіанти, представлені у формі вибору, фіксуються шляхом натискання кнопки «мишки» і відразу у віконці вказується значення тієї чи іншої клітинки;

5) після вибору та натискання кнопки «Показати» у підсумковому віконці залишається обрані послуги (відповідно до програми туру та його термінів);

б) за програмою можна здійснювати запит інформації про наявність вільних місць на авіарейси

7) після вибору туру та формування його ціни у програмі фіксуються дані щодо ідентифікації осіб туристів, записуються їх дані та дані закордонних паспортів.

8) кінцевим етапом є виписування рахунку відповідно до ціни обраного туру. Ця операція також автоматизована та здійснюється за допомогою натискання клавіші «Бронювати» у попередньому віконці;

9) рахунок видається туристу для оплати послуг. У ньому вказуються наступні реквізити: номер замовлення (за яким поселяють у готелі туристів); країна відвідування, маршрут, готель, дати в'їзду-виїзду, прізвища туристів, реквізити документів туристів та терміни дії паспорту, а також всі заброньовані послуги:

- транспортне обслуговування;
- назва та категорія готелю, номери в готелі;
- трансфер;



- страховий поліс тощо.

Документальне забезпечення бронювання в режимі он-лайн.

Порядок бронювання он-лайн встановлюється додатковими угодами (додатками до агентської угоди чи договору про співробітництво між туроператорами).

### ***3. Ануляція туристичних послуг***

Підтвердження заброньованих послуг – письмова згода туроператора чи готелю (транспортної компанії, ін.) щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно із заявкою на бронювання.

Анулювання – відмова гостя або замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види:

- своєчасне анулювання,
- пізнє анулювання,
- неприбуття.

За пізнього анулювання або неприбуття, туроператор (готель тощо) стягує штраф з гостя або замовника згідно з умовами договору на туристичне обслуговування.

Своєчасне анулювання – це відмова гостя або замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж до певного терміну (у кожного оператора свій), що передує даті запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни.

Несвоєчасне (пізнє) анулювання – це анулювання гостем або замовником у термін пізніше ніж певна дата, що передує даті заплановано заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни.

Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції

Після формування кінцевої вартості замовлених послуг турист повністю сплачує їх вартість в 3-денний термін, якщо інші умови не обумовлені Угодою про обслуговування. В іншому випадку Угода вважається розірваною та усі фактично понесені туристичною фірмою витрати, компенсуються туристом.

За одностороннього розірвання туристом Угоди або вимог щодо суттєвих змін складових туристичного продукту, фірма залишає за собою право анулювання Угоди та компенсувати витрати, понесені на момент розірвання Угоди. Розмір компенсації визначається згідно кількості діб до початку туру та може становити, наприклад:

- 30 % від загальної вартості туру за відмову за 15-30 діб до дати початку туру,
- 50 % від загальної вартості туру за відмову за 7-14 діб до дати початку туру,
- 85 % від загальної вартості туру за відмову за 4-7 діб до дати початку туру,
- за відмову від туру менш ніж за 4 дні до дати початку туру вартість туристичної путівки не повертається.

У випадку відмови туриста від поїздки після оформлення туристичною фірмою замовлення до термінів, які передбачають початок відповідальності, турист відшкодовує фірмі організаційні витрати, пов'язані з формуванням туристичного продукту та оформленням документів.

## **ТЕМА 7. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки (2 год.)**

### *План*

1. Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування.
2. Види та форми розрахунків за туробслуговування.
3. Обов'язки представника туристичної фірми за кордоном та його повноваження.

*Інформаційні джерела:* 8, 11, 14, 22, 25, 30, 31.

### ***1. Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування***

В операційній діяльності тур фірм виділяють наступні етапи:

1. Організаційний етап. Під час цього етапу турфірма розробляє туристичний продукт, необхідний для задоволення потреб туриста під час його подорожі, а також провадить маркетингову діяльність, необхідну для просування і реалізації самого туристичного продукту.

А. Підетап створення турпродукту як потенційної послуги, з якої можуть скористатися майбутні туристи. Основою створення турпродукту слугують угоди та договори туристичної фірми із постачальниками послуг, а його плановим вираженням – програма обслуговування туристів.

Б. Підетап маркетингової діяльності – система заходів турфірми, спрямована на задоволення потреб потенційних туристів (тобто спрямована на певний сегмент туристичного ринку) і створення необхідного для них туристичного продукту (дослідження попиту).

2. «Офісний» етап розпочинається з того моменту, коли потенційний турист звернувся до турфірми із потребою вирушити у подорож чи потребою в іншій послугі, запропонованій на туристичному ринку фірмою.

3. Передмаршрутний етап починається з моменту купівлі клієнтом туристичного продукту і завершується з початком туристичної поїздки (туру). Як і перший етап, він складається з двох взаємопов'язаних підетапів:

А. Підетап організаційно-передмаршрутний – продовження організації турфірмою турпродукту для клієнта (тепер уже наявного і конкретного). Включає оформлення візи і бронювання туристичного обслуговування (місця у транспорті і готелі, харчування та ін.) для конкретних туристів і туристичних груп, що передбачає спілкування і роботу із фірмою-партнером та іншими суб'єктами обслуговування туриста.

Б. Підетап офісно-передмаршрутний – продовження «офісного» етапу. Клієнтам видаються документи: закордонний паспорт з відкритою візою, квиток, часто – ваучер, страховий поліс тощо, а головне – на цьому підетапі з клієнтами проводиться інструктаж щодо проходження митного і прикордонного оглядів, зустрічі представником приймаючої сторони, розміщення у готелі, особливостей перебування за кордоном, вказуються фактори ризику та правила безпеки і

поведінки туристів та ін. Основні положення інструктажу можуть зазначатися у пам'ятці туристу, що видається йому разом з іншими документами.

4. Маршрутний етап. Відбувається сама туристична подорож із супутнім їй комплексом надання послуг для туристів.

5. Завершальний етап обслуговування туриста турфірмою розпочинається наприкінці туристичної подорожі і триває після її завершення ще деякий час. Зокрема, супроводжуючий тургрупи інформує своє керівництво про перебіг туристичної подорожі, плани і терміни повернення додому, зміни термінів повернення туристів (якщо такі є), необхідність організованої зустрічі, транспорту та ін.

Якщо претензій (рекламацій) з боку клієнтів щодо обслуговування немає, керівник тургрупи або турист, що подорожує індивідуально, робить відповідний запис у графі «фактично надані послуги» туристичного ваучера. З цього моменту традиційний процес обслуговування клієнта турфірмою як такий завершується. Проте робота турфірми триває: сюди входить фінансовий звіт менеджера про туристичну подорож, контакти і розрахунки із приймаючою стороною та ін. Цю роботу можна віднести уже до організаційного етапу туристичного обслуговування, тобто весь процес туристичного обслуговування починається спочатку і часто має замкнений цикл (по спіралі).

## ***2. Види та форми розрахунків за туробслуговування***

Турагент здійснює повну оплату замовленого турпродукту згідно з виставленим Туроператором рахунком, як правило, протягом двох банківських днів з моменту отримання рахунку, але в будь-якому випадку не пізніше ніж за один день до початку подорожі. Зобов'язання турагента з оплати вважатимуться виконаними з моменту надходження грошових коштів на банківський рахунок туроператору. У призначенні платежу турагент вказує реквізити виставленого туроператору до оплати рахунку, відповідно до якого здійснюється оплата. У випадку одержання турагентом рахунку за одну добу до початку подорожі, строк оплати становить один банківський день, але при цьому турагент повинен підтвердити своє зобов'язання гарантійним листом.

Ціна турпродукту для громадян України визначається шляхом множення прайсової вартості турпродукту на курс НБУ на дату виставлення рахунку та на коригуючий коефіцієнт (від 1 до 2,5 %).

Несвоєчасна, неповна оплата турагентом вартості турпродукту наділяє туроператора правом відмовити в наданні турпродукту, навіть якщо турагент вже отримав підтвердження замовлення.

За виконання зобов'язань за договором турагент одержує певну винагороду (від 5 до 10 %) з урахуванням ПДВ. Турагент утримує свою винагороду з плати, отриманої від реалізації турпродукту клієнтам, з обов'язковим наступним перерахуванням туроператору суми вартості турпродукту не нижче вказаної у виставленому останнім рахунку на оплату.

Вартість туристичної поїздки на території України розраховується в гривнях, за кордон – у доларах США або Євро. Усі види платежів проводяться в гривнях.

Несвоєчасна чи неповна оплата турагентом незалежно від вини останнього виставленого туроператором рахунку знімає з туроператора всю відповідальність, пов'язану з виконанням зобов'язань.

У цьому випадку туроператор залишає за собою право анулювати замовлення турагента із застосуванням штрафних санкцій. Виставлений туроператором рахунок на оплату є відповідним письмовим попередженням турагента.

Турагент має право зменшити ціну реалізації турпродукта, встановлену туроператором в прайс-листах, виключно в межах і за рахунок своєї агентської винагороди, передбаченої за реалізацію турпродукту.

У випадку реалізації турагентом туристичного продукту за ціною, вищою ніж та, що встановлена туроператором, всі отримані додатково кошти залишаються у власності турагента і є його додаткових доходом.

### ***3. Обов'язки представника туристичної фірми за кордоном та його повноваження.***

Керівник туристичної групи – це представник туроператора, який уповноважений супроводжувати групу під час подорожі та надавати необхідну супровідну інформацію, інформацію щодо змін у програмі туру, відповідальний за якість та комплексність наданих послуг, безпеку туристів.

Обов'язки керівника тургрупи:

- слідкувати за дотриманням приймаючою стороною узгоджених умов туристичного обслуговування, екскурсійної програми;
- від імені групи туристів підтримувати зв'язок з приймаючою стороною, вирішувати всі спірні питання та замовляти додаткові екскурсії;
- не допускати перевитрат не обумовлених маршрутом та (чи) програмою туру, поверх ціни туристичного пакету; допускається оплата додатково замовлених послуг;
- проводити щоденну організаційну роботу з туристами у відповідності до програми туру, інформувати членів групи про зміни в ній;
- дотримуватись виконання членами групи правил поведінки в країні відвідування, вплив на порушників дисципліни;
- створювати в групі сприятливий мікроклімат;
- вирішувати усі проблемні питання в разі форс-мажорних обставин щодо надання необхідної допомоги туристам, використовуючи всі необхідні засоби, включно щодо звернення в посольство України за кордоном та ін.

## Тема 8. Претензійна робота в туризмі (2 год.)

### План

1. Сутність претензійної роботи у туризмі.
2. Етапи претензійної роботи у туризмі.
3. Порядок розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди.

*Інформаційні джерела:* 2, 3, 8, 14, 24, 31.

### 1. Сутність претензійної роботи у туризмі

Якщо громадянину була заподіяна будь-яка шкода, він може подати позов про її відшкодування безпосередньо винуватцю шкоди або в судові органи.

Шкода, заподіяна туристу зменшенням кількості, зниженням якості або неналежним виконанням умов договору, є договірною шкодою. Відповідальність за договірну шкоду лягає на фірму, що активізувала туриста, або підприємства обслуговування, що знаходяться з фірмою у договірних стосунках.

Недоговорною шкодою визнається така, що була спричинена туристу третьою особою. Підприємства обслуговування можуть виступати в ролі такої третьої особи, якщо їх стосунки з туристичною фірмою не оформлені договором.

### 2. Етапи претензійної роботи у туризмі

Турист звертається з претензією до туристичної фірми, яка повинна захищати його інтереси. З моменту подання туристом претензії у фірму вона вступає в претензійну роботу, яка відбувається протягом трьох етапів (таблиця 8).

**Таблиця 8 Основні етапи претензійної роботи в туризмі**

Етап	Види робіт
Перший	Отримання претензії (заява у письмовій формі, у двох примірниках, з детальним викладенням обставин заподіяної шкоди). До заяви повинні бути додані документи, які підтверджують нанесення шкоди).
Другий	Визначення винуватця шкоди. Після з'ясування характеру шкоди – договірна, недоговірна, форс-мажор – і встановлення відповідача слід визначити термін подачі йому претензії та форму чи суму відшкодування.
Третій	Якщо туристу внаслідок порушення будь-якого з його прав було заподіяно шкоду, яка не може бути виправлена негайно, турист може вимагати відшкодування йому заподіяних збитків. У разі відмови винуватця шкоди відшкодувати збитки потерпілому, він може звернутись до судових органів із відповідним позовом і вирішити через суд питання про примусове стягнення. Суми фінансового відшкодування залежать від виду та ступеня шкоди. Під шкодою розуміють несприятливі зміни в благах людини, що охороняється законом, яке може бути майновим або немайновим. Можна визначити шкоду фізичну (зміни в організмі людини, що перешкоджають її благополучному існуванню – каліцтво, ушкодження здоров'я тощо), матеріальну (грошові збитки або ушкодження майна людини) та шкоду моральну – моральні та фізичні страждання людини.

Розмір компенсації може бути заявлений потерпілим, однак кінцеве рішення приймає суд. Законодавство встановлює певні обмеження сум відшкодування – не менше 5 мінімальних розмірів заробітної плати і не більше 200 мінімальних розмірів.

### **3. Порядок розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди**

Для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди, заподіяної туристам з вини туроператора, в практиці претензійної роботи прийнято використовувати дані Франкфуртської таблиці (таблиця 9).

**Таблиця 9 Франкфуртська таблиця щодо визначення вартості шкоди**

<b>Вид послуги</b>	<b>Зауваження при наданні послуги</b>	<b>Норма зниження вартості послуг, %</b>
Розміщення	1. Ненадання заброньованого об'єкту	10-25
	2. Віддаленість готелю від пляжу	5-15
	3. Відхилення від узгодженого розміщення	5-10
	4. Відхилення від вказаного номеру:	
	4.1. Двомісний номер замість одномісного	20
	4.2. Тримісний номер замість одномісного	25
	4.3. Тримісний номер замість двомісного	20-25
	4.4. Чотиримісний номер замість двомісного	20-30
	5. Недоліки при наданні номерів	
	5.1. Замала площа	5-10
	5.2. Відсутність балкону	5-10
	5.3. Відсутність виду на море	5-10
	5.4. Відсутність ванни та туалету	15-25
	5.5. Відсутність туалету	15
	5.6. Відсутність душу	10
	5.7. Відсутність кондиціонеру	10-20
	5.8. Відсутність радіо / ТБ	5
	5.9. Дуже мало меблів	5-15
	5.10. Пошкодження (тріщини, щілини)	10-50
	5.11. Комахи	10-50
	6. Не функціонуюче обладнання	
	6.1. Туалет	15
	6.2. Ванна / гаряча вода	15
	6.3. Електрика/газ	10-20
	6.4. Вода	10
	6.5. Кондиціонер	10-20

	6.6. Ліфт	5-10
	7. Сервіс	
	7.1. Повна відсутність	25
	7.2. Погане прибирання номеру та санвузлу	10-20
	7.3. Порушення графіку зміни білизни та рушників	5-10
	8. Шум та неприємні запахи	
	8.1. Шум вдень	5-25
	8.2. Шум вночі	10-40
	8.3. Неприємні запахи	5-15
Харчування	1. Повна відсутність	50
	2. Недоліки	
	2.1. Однокольорові бланки меню	5
	2.2. Недостатньо гаряча їжа	10
	2.3. Неякісна їжа	20-30
	3. Сервіс	
	3.1. Самообслуговування (замість обслуговування	10-15
	3.2. Тривале очікування їжі	5-15
	3.3. Харчування за змінами	10
	3.4. Брудні столи	5-10
	4. Відсутність кондиціонера в їдальні	5-10
Інше	1. Відсутність чи брудний басейн	10-20
	2. Відсутність закритого басейну	
	2.1. За наявності відкритого басейну	10
	2.2. За відсутності відкритого басейну	20
	3. Відсутність сауни	5
	4. Відсутність тенісного майданчика	5-10
	5. Відсутність майданчика для міні-гольфу	3-5
	6. Відсутність школи з серфінгу, дайвінгу, парусного	5-10
	7. Відсутність можливостей для заняття кінним	5-10
	8. Відсутність служби догляду за дітьми	5-10
	9. Заборона купання в морі	0-20
	10. Брудний пляж	0-20
	11. Відсутність лежаків та парасольок	5-10
	12. Відсутність бару чи кафе на пляжі	0-5
	13. Відсутність ресторану чи супермаркету	
	13.1. При харчуванні в готелі	0-5
	13.2. При самостійному харчуванні	0-20
	14. Відсутність закладів розваг	5-15
	15. Відсутність магазинів	0-5
	16. Ненадання екскурсій під час круїзів	20-30

	17. відсутність керівника групи	0-30
Транспорт	1. Перенесення відльоту більш ніж на 4 години	5
	2. Недоліки	
	2.1. Більш низький клас	10-15
	2.2. Значне відхилення від стандартів	5-10
	3. Сервіс	
	3.1. Харчування	5
	3.2. Відсутність радіо, відео тощо	5

Франкфуртська таблиця являє собою рекомендовані Європейським туристським правом норми компенсації витрат туристам в разі ненадання замовлених послуг.

$$Sk = k \times V,$$

де  $Sk$  – сума компенсації за неякісне обслуговування;

$k$  – коефіцієнт (відсотковий показник Франкфуртської таблиці);

$V$  – вартість туристичної путівки.



## **Тема 9. Безпека туристичних подорожей (2 год.)**

### *План*

1. Обов'язки держави, суб'єктів туристичної діяльності та туристів щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей.
2. Основні положення міжнародних документів з питань безпеки туристичних подорожей.
3. Контроль за виконанням вимог безпеки.

*Інформаційні джерела:* 1, 2, 3, 20, 31.

### ***1. Обов'язки держави, суб'єктів туристичної діяльності та туристів щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей***

Безпека в галузі туризму – сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

Безпека туристичних подорожей – поняття комплексне, його вирішення потребує координації зусиль усіх суб'єктів туризму: країн, суб'єктів туристичного підприємства (туристичних фірм, підприємств) і самих туристів.

Одним з основних документів де сформульовано обов'язки держави, суб'єктів туристичної діяльності та туристів щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей є Закон України «Про туризм» (режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>).

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень вживають заходів, спрямованих на:

забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні туристичних подорожей, захист громадян України за її межами;

забезпечення особистої безпеки туристів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю;

інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації;

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

заборону використання туризму з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян;

охорону туристичних ресурсів України, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані:

інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);

створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;

забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);

забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;

оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

Особи, які організують експлуатацію туристичних ресурсів, зобов'язані забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки.

Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюється спеціалізованими державними, комунальними та приватними службами, а також рятувальними командами, що утворюються відповідно до законодавства.

Організація рятувальних команд і порядок здійснення рятувальних заходів визначаються Кабінетом Міністрів України.

Держава забезпечує захист законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України.

Туристи і екскурсанти зобов'язані:

не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;

виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;

зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування;

дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;

надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;

дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;

відшкодувати збитки, завдані їх неправомірними діями.

Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

## **2. Основні положення міжнародних документів з питань безпеки туристичних подорожей**

Безпека туристичних подорожей завжди була однією з найважливіших умов їх організації та здійснення. У періоди підвищеної небезпеки інтенсивність поїздок різко знижувалася і навпаки – безпечні умови для мандрівок стимулювали їх розвиток. Питання безпеки подорожей знаходяться в центрі уваги учасників міжнародного туристичного співробітництва.

В організаційній структурі Секретаріату Всесвітньої туристичної організації сектор № 1 відділу пропаганди й розвитку туризму займається питаннями безпеки й захисту. ВТО приступила до виконання всесвітньої програми з безпеки та захисту туристів, метою якої є розробка рекомендацій для держав-членів і приватного оперативного сектору, а також ухвалення загальних правил, які регулюють питання безпеки й захисту туристів. За ініціативою ВТО влітку 1995 р. в Естерунде (Швеція) проведено I міжнародну конференцію з безпеки туризму та зменшення ризиків у подорожах (таблиця 10).

**Таблиця 10 Фактори ризику в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків**

<b>Фактор</b>	<b>Дії щодо запобігання його негативного впливу</b>
Захист туристів від травматизму	Передбачає використання захисних пристроїв та огорожування особливо небезпечних ділянок маршрутів, використання туристами засобів індивідуального захисту, дотримання правил технічного утримання транспортних засобів, а також засобів розміщення і правил користування обладнанням та інвентарем
Шкідливий вплив довкілля	Можна пом'якшити, обираючи сприятливий час і сезон для проведення туристичного заходу або відпочинку, раціонально проектуючи трасу туристичного маршруту, враховуючи природні особливості регіону, забезпечуючи відповідне обладнання місць відпочинку та використання засобів індивідуального захисту
Захист від пожеж	Для цього розробляється ціла низка правил та інструкцій як на державному й відомчому рівнях, так і для конкретних туристичних підприємств
Від біологічних факторів небезпеки (мікроби, бактерії та ін.)	Захищає дотримання санітарних норм, проведення дезінфекційних заходів, медичних оглядів персоналу, медичні щеплення
Від психо-фізіологічних перевантажень	Для уникнення серйозного впливу таких факторів слід раціонально будувати програми перебування та програми туристичних заходів, враховуючи психофізичні особливості туристів у групі

Від шкідливих випромінювань, підвищеної запиленості, загазованості повітря, хімічні та інші фактори	Дія вказаних факторів передбачає здійснення ряду заходів щодо контролю якості води, повітря, якості харчових продуктів, дотримання техніки безпеки, використання індивідуальних засобів захисту та ін.
Специфічні фактори ризику в туризмі	<p>Спеціалісти визначають специфічні фактори ризику в туризмі, серед яких виділяють:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- можливість природних і техногенних катастроф і надзвичайних випадків;</li> <li>- поганий стан об'єктів матеріально-технічної бази туризму;</li> <li>- особливості рельєфу місцевості;</li> <li>- недостатня підготовка туристичного персоналу;</li> <li>- недостатня підготовка самих туристів;</li> <li>- брак інформаційного забезпечення.</li> </ul> <p>Запобігання шкідливому впливу цих факторів небезпеки можливе при утриманні у належному стані матеріально-технічної бази, підготовці кваліфікованих кадрів для туризму, належному інформуванні та інструктуванні туристів. Менеджерам туристичних фірм слід складати та вручати туристам пам'ятки з інформацією про можливості небезпечних ситуацій та рекомендаціями з поведінки. Інформування та інструктування туристів можна визначити як важливу складову комплексу заходів із запобігання усім факторам ризику та як основний засіб зменшення трагічних наслідків впливу криміногенних факторів і тероризму</p>
Тероризм	Запобігання тероризму, зокрема міжнародному, важливе не тільки для туризму, обсяги якого значно скорочуються при несприятливих криміногенних обставинах, але й взагалі для забезпечення нормальних умов життя людей і функціонування суспільства. Це є завданням державного значення та предметом міжнародного співробітництва країн. Завданням туристичних фірм є інформування туристів про можливість небезпеки та правила поведінки, по можливості, забезпечити їм необхідну охорону

Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування».

У даному документі детально описані обов'язкові та рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг. Однак у стандарті частково не вказаний механізм практичної реалізації цих вимог.

Отже, у міждержавному стандарті «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування» проведена їх класифікація за принципом обов'язковості на дві категорії. Так, до першої належать обов'язкові для всіх видів туристичних послуг вимоги:

- безпека життя і здоров'я;
- збереженість майна туристів і екскурсантів;
- охорона навколишнього середовища.

Наприклад, перша обов'язкова вимога, котра стосується життя і здоров'я туристів, у випадку надзвичайних умов повинна на практиці реалізовуватися через відшкодування збитків. В свою чергу це можливо, якщо споживач туристичних послуг попередньо застрахований. А даний стандарт не передбачає страхування як спосіб забезпечення життя і здоров'я туристів та збереження їх майна. Тут лише в

загальних рисах вказано, що туристична інфраструктура повинна відповідати санітарним нормам, правилам пожежної безпеки тощо.

Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів».

Якщо проаналізувати міждержавний стандарт «Вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів», то виявляється, що він є продовженням або детальним поясненням до нормативного документа, розглянутого вище. Даний стандарт, як і попередній, призначений для підприємств різних форм власності, які надають туристичні послуги. Мета цього документа – створити безпечні умови для осіб, що подорожують.

Даний стандарт формулює шкідливі фактори в туризмі. В документі описані можливі несприятливі чинники, а також вказані дії щодо їх запобігання. Всі так звані фактори ризику в туризмі даний стандарт класифікує наступним чином:

1. Небезпека виникнення травм. Вона з'являється в умовах складного рельєфу місцевості, при переміщенні гірських порід і небезпечних атмосферних явищах.

Знизити імовірність виникнення травм можливо при здійсненні наступних заходів:

використовувати засоби індивідуального захисту (в першу чергу у різних видах спортивного туризму);

дотримуватися санітарних норм до житлових приміщень, нормативних документів щодо технічного стану транспортних засобів тощо;

заздалегідь інформувати туристів про способи уникнення травм і про те, які екстренні заходи необхідно застосувати в разі нещасного випадку.

2. Вплив навколишнього середовища. Цей чинник проявляється, передусім, через особливості кліматичних умов в зоні обслуговування туристів. Переважно він проявляє себе в гірській місцевості (особливості висотної поясності). Попередити шкідливий вплив довкілля можна за умов:

вибору сприятливого періоду для проведення туристичного заходу;

раціонального проектування шляхів проходження маршруту;

врахування погодних особливостей району мандрівки;

своєчасного інформування туристів про реальні і прогнозовані умови на маршруті.

3. Пожежна безпека. Тут ідеться про експлуатацію об'єктів туристично-екскурсійного обслуговування у відповідності із загальноприйнятими вимогами Правил пожежної безпеки.

4. Біологічні фактори. Під цим поняттям розуміється небезпечний вплив на життя і здоров'я подорожуючих з боку місцевих жителів, флори і фауни. Нині біологічні фактори стають все більш актуальними через розповсюдження в світі нових, досі невідомих інфекційних захворювань (пташиний грип, атипова пневмонія). Уникнути впливу біологічних чинників можна при інформуванні туристів про особливості регіону подорожі, за умов здійснення попереднього щеплення від розповсюджених в місці тимчасового перебування хвороб.

5. Психофізіологічні фактори ризику (фізичні та нервово-психічні перевантаження). Згідно зі стандартом їх вплив мінімізується при раціональній

побудові програми обслуговування. Мається на увазі створення комфортних умов для життєдіяльності людини.

6. **Небезпека випромінювань.** Для уникнення негативного впливу ультрафіолетового випромінювання необхідно використовувати засоби індивідуального захисту (сонцезахисні окуляри, спеціальні креми і т.д.) при проходженні туристичних маршрутів по відкритих (незатінених) ділянках. Крім того, в стандарті зазначено про експлуатацію туристичних ресурсів у місцях зі сприятливими характеристиками рівнів радіації.

7. **Хімічні фактори ризику.** Запобігання їх виникненню реалізовується через постійний контроль за складом шкідливих хімічних речовин в повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування і т.д. Крім того, стандарт говорить про планування об'єктів туристичного сервісу лише в сприятливому, з погляду хімічного фактора, середовищі.

Підвищена запиленість і загазованість. Вплив даного чинника мінімізується за умов виконання вимог до оснащення приміщень і транспортних засобів вентиляцією з очищенням приміщень.

8. **Інші фактори ризику.** Тут мається на увазі небезпека, пов'язана з відсутністю необхідної інформації про послуги і їхні характеристики. Тому потрібно заздалегідь інформувати туристів про реалізовані їм послуги у відповідності до вимог міждержавного стандарту ГОСТ 28681.1-95 «Проектування туристичних послуг», що передбачає порядок проектування туристичних послуг, включаючи розгляд можливих ризиків, котрі можуть викликати негативні наслідки і спричинити шкоду здоров'ю туриста та його майну.

Окрім цього, при необхідності проводиться спеціальний інструктаж.

**Специфічні фактори ризику.** До них, за даним стандартом, зараховують природні і техногенні катастрофи, неналежний технічний стан туристичної інфраструктури, низький рівень професійної підготовки обслуговуючого персоналу. Тобто, специфічні фактори ризику в туризмі – це форс-мажори і різноманітні грубі помилки, допущенні при формуванні туристичних послуг.

Окрім пояснення можливих факторів ризику в туризмі, стандарт допомагає спрямувати роботу туристичних підприємств у безпечне русло для туристів і власних працівників. Тому даний нормативний документ сконцентровує увагу на доступності всієї інформації про ймовірні небезпеки в туризмі. Згідно зі стандартом, надання туристично-екскурсійних послуг здійснюється за допомогою безпечних об'єктів туристичної інфраструктури, які цілком відповідають правилам і нормам їх експлуатації.

### ***3. Контроль за виконанням вимог безпеки***

Контроль за виконанням вимог безпеки туристів забезпечують органи державного управління, що здійснюють контроль за безпекою згідно з їх компетенцією.

Контроль здійснюється на початку сезону – при перевірці готовності туристського підприємства і траси до експлуатації, а також в ході поточних перевірок. Поточні перевірки забезпечення безпеки туристів проводяться відповідно

до планів і графіків технічних оглядів (випробувань) будівель, споруд, транспортних засобів, пляжів та місць для купання, туристського спорядження й інвентарю, що видається туристам пунктами прокату, перевірок приготування їжі, термінів і умов зберігання і транспортування продуктів харчування, перевірок готовності туристів до виходу в походи.

Контроль безпеки обслуговування туристів здійснюється на основі використання наступних методів:

- візуального (шляхом огляду відповідних об'єктів: території, на якій проходить траса туристського походу, туристського спорядження та інвентарю тощо);

- з використанням засобів вимірювання (вимірювання станів навколишнього середовища, якості води, повітря і т.д., технічного стану траси, підйомних механізмів, транспортних засобів тощо);

- соціологічних досліджень (шляхом опитування самих туристів і обслуговуючого персоналу);

- аналітичного (аналізу змісту документації: паспорта траси, медичного журналу огляду туристів, які виходять на маршрут, інших документів, узагальнень результатів усіх інших обстежень).

## Перелік основних та додаткових інформаційних джерел

### Основні:

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.

### Додаткові:



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