

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

**НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ
(розширений план лекцій)**

з навчальної дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ (ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ)»

**Освітній ступінь бакалавр
Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»**

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № __ від _____р.

**Дніпро
2024**

Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства

План

1. Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму.
2. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг.
3. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми.
4. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми

1. Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму.

Туризм уже давно розглядається як одна з найбільш прибуткових та таких, що інтенсивно розвивається, галузей світового господарства. Розвиток туризму відіграє важливу роль у вирішенні соціальних проблем. У багатьох країнах світу саме за рахунок туризму виникають нові робочі місця, підтримується високий рівень життя населення, створюються передумови для поліпшення платіжного балансу країни. Необхідність розвитку сфери туризму сприяє підвищенню рівня освіти, удосконаленню системи медичного обслуговування населення, впровадженню нових засобів поширення інформації тощо.

На сучасному етапі туризм впливає на збереження й розвиток культурного потенціалу, веде до гармонізації відносин між різними країнами й народами, змушує уряди, громадські організації й комерційні структури брати активну участь у справі збереження й оздоровлення навколишнього середовища.

Сучасний розвиток туризму в Україні характеризується наявністю глибоких протиріч насамперед у його організаційній структурі, спрямованості розвитку, стані якісних і кількісних характеристик, недосконалості нормативно-правової бази тощо. Ці питання потребують негайного вирішення, щоб в подальшому уникнути занепаду туристичної галузі нашої держави.

Наявні на сьогоднішній день законодавчі та нормативні документи, які регламентують провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму та екскурсійної діяльності можна умовно поділити на 2 групи:

- загальні, що характеризуються регулюванням як туристичної господарської діяльності, так і інших видів економічної діяльності;
- спеціальні, які цілком присвячені питанням туристичної діяльності.

До загальних нормативно-правових документів в першу чергу слід віднести Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року. Він є головним нормативно-правовим актом, який регулює фінансово- господарську діяльність на території нашої діяльності. Даний Кодекс визначає основні засади господарювання в Україні і регулює господарські відносини, що виникають у процесі організації та здійснення господарської діяльності між суб'єктами господарювання, а також між цими суб'єктами та іншими учасниками відносин у сфері господарювання.

Сюди можна віднести також Закон України «Про підприємництво» (від 07 лютого 1991 року), який визначає загальні правові, економічні та соціальні засади здійснення підприємницької діяльності (підприємництва) громадянами та юридичними особами на території України, встановлює гарантії свободи підприємництва та його державної підтримки; Закон України «Про захист прав споживачів» (від 12 травня 1991 року), що регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів; Закон України «Про страхування» (від 7 березня 1996 року), який регулює відносини у сфері страхування і спрямований на створення ринку страхових послуг, посилення страхового захисту майнових інтересів підприємств, установ, організацій та фізичних осіб тощо.

Слід також зазначити, що організація в'їзного та виїзного туризму в Україні чітко регламентується такими загальними законодавчими документами:

1. Законом України «Про порядок виїзду із України і в'їзду в Україну громадян України» (від 21 січня 1994 року), який 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;

2. Законом України «Про порядок здійснення розрахунків в іноземній валюті» (від 23 вересня 1994 року), який регулює принципи обміну та ввезення іноземної валюти на територію України;

3. Законом України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства (від 22 вересня 2011 року), який визначає правовий статус іноземців та осіб без громадянства, які перебувають в Україні, та встановлює порядок їх в'їзду в Україну та виїзду з України;

4. Законом України «Про державний кордон України» (від 4 листопада 1991 року), в статті 9 якого зазначено умови перетинання державного кордону та ін.

Правову базу спеціальних нормативно-правових актів з надання туристичних послуг закладено Законом України «Про туризм». Він є основоположним законодавчим актом, що визначає загальні правові, організаційні, виховні та соціально-економічні засади реалізації державної політики в галузі туризму, всебічно регламентує туристичну діяльність в Україні, створює умови для стимулювання ділової активності суб'єктів туристичного підприємництва, забезпечує оптимальний рівень державного регулювання процесу розвитку вітчизняного туризму. Закон України «Про туризм» став правовим підґрунтям для розробки цілого комплексу галузевих нормативно-інструктивних документів, що регламентують конкретні аспекти туристичної діяльності. Крім того, даний законодавчий акт є основоположним, який визначає загальні правові засади реалізації державної політики в екскурсійній діяльності та забезпечує оптимальний рівень державного регулювання процесу розвитку вітчизняної екскурсійної діяльності.

Важливими складовими для провадження господарської діяльності з організації іноземного туризму є численні міжнародно-правових актів в галузі туризму, якими керується більшість країн світу. Основними з них є

Загальна декларація прав людини, прийнята Генеральною Асамблеєю ООН у 1948 р., Статут Всесвітньої Туристичної Організації (ВТО), прийнятий у Мехіко у 1970 р., Манільська декларація по світовому туризму, прийнята Всесвітньою конференцією по туризму, яка проходила в Манілі (Філіппіни) у 1980 р., Гаазька декларація по туризму, котра була прийнята на міжпарламентській конференції в Гаазі, 14 квітня 1989 р., Сеульська декларація «Мир і туризм», прийнята на чотирнадцятій Генеральній асамблеї Всесвітньої туристичної організації в м. Сеул у 2001 р., Директива СЕС від 13 травня 1995 р. щодо підписання турагентом та клієнтом типового контракту тощо. Вищевказані документи закладають основоположні принципи розвитку міжнародного туризму в країнах-членах міжнародних організацій та здійснення туристичного обслуговування в світі. Керується ними у своїй законотворчій діяльності і Україна, для якої міжнародні договори та декларації становлять правову основу міжнародного співробітництва в галузі туризму.

2. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг.

Закон «Про підприємства в Україні» регламентує діяльність різних видів підприємств, визначає види та організаційні форми, правила діяльності, створює однакові правові умови незалежно від форми власності й системи господарювання, забезпечує самостійність підприємств, фіксує їхні права та відповідальність, регулює відносини з іншими суб'єктами господарювання і державою.

Процедура створення туристичного підприємства як юридичної особи передбачає багато етапів, при цьому необхідно зауважити, що останнім часом створення і реєстрація має тенденцію до спрощення.

Найважливішими етапами створення туристичного підприємства є:

- вибір організаційно-правової форми;
- протокол намірів учасників (засновників);

- розробка проектів установчих документів;
- проведення установчих зборів;
- підготовка установчих документів для реєстрації;
- правова реєстрація підприємства;
- постановка на облік та реєстрація в податкових, статистичних органах, Пенсійному фонді, Фонді соціального страхування та інших установах.

Наступні організаційні процедури, пов'язані з відкриттям рахунків у банківських установах, виготовлення печатки, штампу, фірмових бланків.

Розглянемо основні етапи створення туристичного підприємства. Вибір організаційно-правової форми господарського товариства проводиться учасниками (засновниками) у відповідності із законодавством України.

Найбільш гнучкою формою для малого туристичного бізнесу є товариство з обмеженою відповідальністю (ТзОВ). Воно може бути засноване однією або декількома особами, а статутний фонд такого товариства поділений на частини, розмір яких визначається засновницькими документами. При цьому учасники товариства не відповідають по його зобов'язаннях, а несуть відповідальність, пов'язану з діяльністю товариства в межах їхніх внесків.

Іншою організаційно-правовою формою туристичного бізнесу є товариство з повною відповідальністю, в якому всі учасники несуть солідарну відповідальність за зобов'язання підприємства всім своїм майном.

Туристичний бізнес на основі значних початкових інвестицій доцільно реалізовувати у формі акціонерного товариства. Головним атрибутом такого товариства служить акція - цінний папір без встановленого терміну обігу, який свідчить про пайову участь у статутному фонді товариства, підтверджує членство в ньому і право на участь в управлінні ним. Акціонерні товариства бувають двох видів: публічного типу, акції якого розповсюджуються через відкриту передплату та купівлю-продаж на фондових біржах, і приватного типу, акції якого можуть поширюватися лише між його засновниками.

Акціонерна форма господарювання має істотні переваги:

- фінансові - створює механізм оперативної мобілізації великих за розміром інвестицій і регулярного одержання доходу у формі дивідендів на акції;
- економічні - акціонерний капітал сприяє встановленню гнучкої системи виробничо-господарських зв'язків, опосередкованих перехресним або ланцюговим володінням акціями;
- соціальні - акціонування є важливою формою перетворення найманих працівників на власників певної частки майна підприємства.

Для більш чіткого визначення мети і завдань створюваного підприємства, погодження організаційно-правової форми, розміру статутного капіталу, розподілу доручень між учасниками, вирішення інших організаційних питань доцільно оформити протокол намірів.

Він не входить в число обов'язкових засновницьких документів і формально особи, які його підписали, не несуть відповідальності за невиконання взятих зобов'язань. Тим не менш, цей протокол є основою установчого договору і єдиним документом, який об'єднує засновників до моменту реєстрації.

Важливим етапом створення туристичного підприємства є розробка проектів установчих документів у відповідності з обраною організаційно-правовою формою. Так, для товариства з обмеженою відповідальністю засновницькими документами є: установчий договір, підписаний його засновниками (учасниками);

- статут, прийнятий загальними зборами засновників.

Якщо засновником товариства є одна особа – установчий договір не укладається.

В установчому договорі перераховуються всі засновники, їх реквізити, розмір статутного капіталу, його розподіл по частках, перелік майна, яке вноситься засновниками в статутний фонд, його оцінка та ін.

В статуті товариства з обмеженою відповідальністю необхідно записати наступні дані:

- повна назва товариства, юридична адреса;
- засновники (учасники) товариства;
- на який термін створене товариство;
- мета і предмет діяльності товариства;
- правовий статус товариства;
- майно, статутний капітал, розподіл часток;
- перелік майна, яке вноситься засновниками в статутний фонд, та його оцінка;
- порядок розподілу прибутку і покриття збитків, створення фондів;
- права і обов'язки засновників;
- органи управління товариством;
- порядок зміни складу засновників;
- трудові відносини з працівниками товариства;
- облік і звітність;
- ревізійна комісія і аудит;
- припинення діяльності та реорганізація товариства;
- порядок внесення змін до статуту.

Цей перелік не остаточний і може змінюватись залежно від різних факторів.

Вимоги до установчих документів товариства з повною відповідальністю аналогічні, за винятком специфіки солідарної відповідальності по зобов'язаннях, обумовлених попередньо.

Установчими документами акціонерного товариства є статут, в який додатково до вищесказаного заносять порядок розподілу статутного капіталу на акції, їх номінал, види та ін.

Крім цього, додатково вводяться розділи «Права і обов'язки акціонерів», «Дивіденди», «Порядок ведення реєстру акцій». У відкритому акціонерному товаристві додатково вводиться розділ «Порядок емісії акцій».

Особливо важливий для всіх форм господарських товариств вибір розміру статутного фонду і частки в ньому кожного учасника.

Статутний фонд майбутнього підприємства - це частина коштів, у межах яких воно несе відповідальність перед кредиторами, якщо інше майно відсутнє.

Мінімальний розмір статутного фонду регламентується нормативно- правовими актами. Так, для товариств з обмеженою відповідальністю або повною відповідальністю - це **100** мінімальних зарплат, для акціонерних товариств - **1000**. Максимальний розмір статутного фонду не регламентується.

Наступний етап - проведення установчих зборів. Підготовка зборів проводиться ініціативною групою в порядку виконання рішень протоколу намірів. Погоджений із засновниками порядок денний офіційно вручається всім учасникам не менше ніж за два тижні до початку зборів. У зборах мають право взяти участь всі засновники або їх довірені особи.

У порядок денний вносяться такі основні питання:

- про створення підприємства;
- обговорення статуту та установчого договору;
- вибори органів управління та затвердження виконавчих органів;
- затвердження аудиту та ревізійних органів;
- інші питання (обговорення бізнес-плану, рекламної компанії).

Якщо статутом передбачено внесення майнових вкладів у вигляді будівель, споруд, обладнання, права власності на землю і інші майнові права, а також право на інтелектуальну власність, тоді на зборах створюється комісія з оцінки відповідної власності і затверджуються її пропозиції по принципах і формах оцінки.

У разі створення акціонерного товариства приватного або публічного типу, в порядок денний додатково вноситься питання про порядок ведення реєстру акціонерів.

Загальні установчі збори вважаються такими, що відбулися, в разі присутності на них більше половини учасників або їх представників.

Голосування може бути відкритим або закритим.

Після проведення зборів установчі документи готуються для реєстрації. В цей період документи передруковуються, розмножуються, прошиваються.

Необхідно звернути увагу на наявність усіх підписів засновників в установчому договорі та статуті, а також на правильне оформлення протоколу установчих зборів, який підписується головою та секретарем зборів.

Правова реєстрація підприємства проводиться виконавчими комітетами міських та районних рад або вповноваженими органами.

Реєстрація відбулася, якщо відповідний запис внесений в Державний реєстр, а підприємству видане свідоцтво про реєстрацію відповідної форми.

Після цього настає процедура взяття на облік в органах статистики, податковій адміністрації, Пенсійному фонді, Фонді соціального страхування та ін.

Наступним організаційним заходом є відкриття розрахункових рахунків у банківській установі. Це вільний вибір банку, але зручніше, щоб він був розташований в районі, де знаходиться це підприємство.

Для відкриття рахунків необхідно визначитися, які банківські рахунки необхідні для діяльності підприємства (гривневий, валютний, рубльовий) і ознайомитись з порядком відкриття і ведення рахунків.

Одночасно з процедурою відкриття рахунків необхідно отримати дозвіл УВС на виготовлення печатки та штампів, підготувати їхні ескізи та замовити у відповідній фірмі. Доцільно підготувати ескізи та замовити фірмові бланки, іншу друковану продукцію.

Одним з найважливіших етапів створення туристичного підприємства є його програма економічної діяльності. Це – основа фінансового менеджменту як для підприємства, яке створюється, так і для діючої фірми.

Обравши туристичну діяльність як основний вид, необхідно розв'язати ще дві проблеми.

1. Вибрати супутні види діяльності, тобто диверсифікувати основу туристичного бізнесу для зниження фінансових ризиків у зв'язку з тим, що туризм достатньо чутливий до цілого ряду факторів: політичних, економічних, інфраструктурних та ін.
2. Бажано вибрати такі види основної та додаткової діяльності, які були б пріоритетними на тривалий період.

Наступним етапом є вибір географії бізнесу. Якщо майбутня основна діяльність пов'язана тільки з реалізацією внутрішніх турів, то необхідно визначити район прийому-відправки туристів. Якщо підприємство буде займатись міжнародним туризмом, то мають бути вибрані ті країни і регіони, де буде реалізований та спожитий туристичний продукт.

Далі необхідно дослідити ринок туристичних послуг і вибрати свій сегмент туристичного бізнесу та довести конкурентоспроможність власного турпродукту.

Визначивши регіон ринку збуту туристичних послуг, необхідно провести розрахунок максимально можливих пропозицій та попиту цього ринку на перспективу по роках, місяцях, сезонах, днях тижня, а вже потім проаналізувати конкурентне середовище.

При цьому вивчається статистика чисельності туристичних фірм, зареєстрованих у регіоні, обсяги реалізації ними туристичних послуг, цінові фактори, наявність монополістів, відмінність власного туристичного продукту від аналогічного продукту конкурентів та ін.

Якщо рішення по вибору регіону ринку збуту туристичних послуг визначається тільки умовами конкуренції, то приймається (після аналізу конкурентного середовища) одне з трьох рішень:

- вихід з цього ринку;
- прийняття стратегії конкурентоспроможності та робота на ринку шляхом завоювання свого сегмента.

- формування (виробництво) позаконкурентного туристичного продукту і робота в цьому новоствореному сегменті ринку.

Головна мета підприємництва в туризмі полягає в розробленні маршрутів, формуванні туристичних потоків за обраними маршрутами, у виробництві туристичних товарів і наданні туристичних послуг, комплектуванні туристичного продукту відповідно до попиту споживачів з вигодою (прибутком) для себе. Якщо діяльність не передбачає одержання прибутку, то вона не відноситься до підприємницької. Тому головна відмінність підприємця від інших агентів корисної для суспільства і людей діяльності пов'язана з обов'язковим одержанням зиску (прибутку). У такому розумінні термін «підприємництво» ототожнюється з поняттям «бізнес».

Бізнесмен-початківець у туризмі, як правило, поєднує функції менеджера і підприємця.

Практика підтверджує: виживання і розвиток туристичних підприємств забезпечується саме таким поєднанням.

Підприємства, що зуміли ввести підприємницький підхід до організації діяльності, стають лідерами і новаторами в туристичному бізнесі.

Підприємництво для них стає стилем поведінки, політики та практики діяльності. Учасниками відносин, пов'язаних з підприємництвом в туристичному бізнесі, є, з одного боку, юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги або здійснюють посередницьку діяльність щодо їх реалізації, а з іншого - громадяни України, іноземні громадяни та особи без громадянства, в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

Основними суб'єктами підприємницької діяльності у туризмі є туристичні оператори (туроператори), туристичні агенти (турагенти) та інші структури (дилери).

Туроператори - це юридичні особи (підприємства), створені згідно із законодавством України, основною діяльністю яких є організація туризму, формування туристичного продукту, його реалізація та посередницька діяльність із надання характерних і супутніх туристичних послуг

мандрівникам. Важливу роль в економіко-технологічному механізмі туристичного бізнесу виконують турагенти, якими можуть бути як юридичні, так і фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницькі функції з реалізації туристичного продукту туроператорів або окремих послуг інших суб'єктів туристичного бізнесу.

Економічний успіх підприємництва забезпечується інноваціями, точніше, інноваційним менеджментом. Це пояснюється тим, що інноваційна заповзятливість у туризмі забезпечує появу нових послуг (продукту), привабливих не тільки для туристів, а й для інвесторів.

3. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм

господарювання. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми.

Всю діяльність туристичних підприємств в загальному вигляді можна звести до виконання 3 основних функцій:

- *організаційної* (формування комплексних маршрутів для туристських груп та туристів-індивідуалів на основі договорів підприємствами туристичної індустрії);
- *посередницької* (комплектування і продаж послуг та товарів туристського призначення за дорученням підприємств-постачальників туристичних послуг);
- *торговельно-банківської* (операції з обміну валют, страхування життя та майна туристів).

Основною метою функціонування туристичних підприємств є задоволення потреб споживачів в туристичних послугах. В зв'язку цим основним видом діяльності туристичних підприємств є комплектування та реалізація туристичного продукту — комплексу туристичних послуг, що задовольняють потреби туриста під час його подорожі. Вчені (Дурович О.П., Копанєв О.С, Кабушкін Н.І.) вважають, що за змістом та

характером своєї основної діяльності туристичні підприємства є свого роду посередниками між споживачем (туристом) та виробником окремих туристичних послуг (засобами розміщення туристів, транспортними організаціями, підприємствами харчування та ін.

Можна виділити наступні типи комерційних туристичних підприємств, які функціонують і розвиваються за власні фінансові кошти за рахунок отримання прибутку: туроператори, туристичні агентства, туристичні бюро, екскурсійні бюро, інші підприємства сфери туризму (див. рис. 1).

В Україні, де спостерігається слабе конкурентне середовище у сфері туристичного бізнесу, діють в основному незалежні турагентства. Їх незалежність стосується в основному фінансової самостійності, оскільки турагент не може здійснити свою діяльність без тісного контакту з іншими підприємствами туристичної індустрії - готелями, транспортними підприємствами та ін. В країнах з розвинутою індустрією туризму турагентства являються, як правило, філіалами чи дочірніми підприємствами інших підприємств і організацій (як туроператорів, так і торговельних, транспортних підприємств, банків, страхових компаній, виробників товарів туристського призначення і т. д.).

На ринку туристичних послуг функціонують і інші комерційні підприємства, основною діяльністю яких є надання туристичних послуг. Бюром екскурсій ми називаємо фірму, яка організує і проводить екскурсії. Бюро подорожей займається організацією турів і транстурів. Бюро подорожей і екскурсій організує тури, транстури і екскурсії. Бюро реалізації туристсько-екскурсійних послуг здійснює реалізацію туристських і екскурсійних путівок. Всі вищеназвані підприємства функціонують в різних організаційно-правових формах, на різних сегментах ринку туристичних послуг України (прийом, відправка, організація екскурсій, реклама, надання інформації тощо). Поряд з комерційними туристичними підприємствами існує цілий ряд туристичних організацій, які діють на некомерційній основі підприємства.

До некомерційних (соціально-спрямованих) слід віднести туристські клуби, туристичні союзи, туристські гуртки, клуби самодіяльного туризму та інші, існування яких забезпечується державним чи бюджетним фінансуванням і основною метою яких не являється отримання прибутку. Такі об'єднання існують на кошти, зібрані за рахунок членських внесків, асигнувань із суспільних і приватних фондів. Іноді такі об'єднання проводять власні комерційні підприємства, специфіка яких полягає в тому, що вони як правило мають цільову спрямованість і використовуються в подальшому для здійснення певних туристичних проектів, а не для отримання прибутку.

Виходячи з того, що в економіці України створюються і функціонують туристичні фірми різних організаційно-правових форм, законодавство визнає загальні і спеціальні умови їх створення. Загальні умови поширюються на організацію створення всіх форм підприємств. Вони визначені Господарським та Цивільним кодексами, Законами України, які регулюють загальні умови створення юридичної особи, в тому числі і підприємства.

Спеціальні умови створення туристичних підприємств визначені законами про їх окремі види.

Туристична фірма діє як посередник між споживачем послуг – туристом і безпосередніми їх виробниками - підприємствами обслуговування. Як організація-посередник туристична фірма будує свою роботу на договірній основі. Вона укладає договори на туристичне співробітництво з організаціями-партнерами в Україні та за кордоном; на туристичне обслуговування - з підприємствами обслуговування, транспортними компаніями; на страхування клієнтів - зі страховими компаніями тощо. При продажі туру фірма укладає з клієнтом договір про надання туристичних послуг, керуючись діючими комерційними умовами та цінами на подорожі.

Існуючі у фірмі комерційні умови продажу та здійснення подорожей часто оформлюються у вигляді каталогів (прайс-листів), які пропонуються клієнтам - як власне туристам, так і фірмам-партнерам. У головній частині

цього документа вказуються види турів і програм, які пропонуються, класи та плани обслуговування, а також - характеристика комплексу обслуговування й умови, на яких надаються розміщення, харчування, зустріч-проводи, перенесення багажу, послуги гіда, транспортування за маршрутом, додаткові послуги. Також тут вказуються ціни на послуги з урахуванням сезонності, коливання цін і змін в оплаті. Ціни вказуються комплексно, але можлива їх розбивка за видами послуг.

До другої частини каталогу входять умови співробітництва (для партнерів) або умови придбання та здійснення подорожі (для туристів); принципи замовлення, зміни та ануляції туру, страхування туристів та оформлення подорожі, претензійної роботи фірми. Окремо обумовлюються форс-мажорні обставини - такі, що не залежать від волі сторін, - та дії сторін у разі їх настання.

Основні умови та правила здійснення підприємницької діяльності туристичною фірмою передбачають наявність у неї певної матеріальної бази, інформаційно-довідкового та кадрового забезпечення. Основні вимоги до них частково викладено в Ліцензійних умовах. Фірма повинна мати офіс, що є нежитловим приміщенням (обов'язкова вимога до туроператора), яке відповідає протипожежним, технічним і санітарним нормам, обладнане необхідною оргтехнікою та засобами зв'язку, з окремим входом, зовнішньою рекламою з логотипом фірми. При вході до офісу необхідно розміщувати інформацію про режим роботи туристичної фірми.

У доступному для туриста місці слід розмістити такі документи:

- копію державної ліцензії;
- копію свідоцтва про державну реєстрацію;
- копію довідки банківської або іншої юридичної установи про підтвердження фінансового забезпечення відповідальності;
- дані про працівників суб'єкта туристичної діяльності (прізвище, ім'я, по-батькові керівника, його заступника, головного бухгалтера, менеджерів);
- книгу відгуків і пропозицій громадян;

- вже згадувані Ліцензійні умови або витяг з них;
- перелік номерів телефонів, факсів суб'єкта туристичної діяльності та вищих керівних органів.
- Бажаною є наявність в офісі комп'ютерної техніки з відповідним програмним забезпеченням.
- Інформаційно-довідковий матеріал повинен містити:
 - підбір законодавчих актів і нормативної документації - правила, інструкції, положення, що регулюють різні сторони діяльності туристичної фірми та організації туристичних подорожей;
 - адреси, телефони туристичних закладів і підприємств обслуговування, ціни на послуги;
 - розклад усіх видів пасажирських перевезень і тарифи на них;
 - туристичні довідники, путівники, карти, рекламно-інформаційні матеріали по країнах і місцях відвідування;
 - календарі туристичних заходів;
 - спеціалізовані періодичні видання з питань туризму тощо.

4. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми.

Окрім рекреаційних ресурсів та туристичної інфраструктури, найбільш важливими елементами ресурсного забезпечення і головним фактором розвитку туристичної фірми є персонал, капітал і виробничі фонди, оборотні кошти, нематеріальні та інвестиційні ресурси.

Під основними засобами туристичних підприємств розуміють ту частину засобів праці, які багаторазово беруть участь у виробничо-експлуатаційному процесі, повністю або частково зберігають свою натуральну форму, переносять частинами свою вартість на послуги в міру шухення.

Частина туристичних підприємств володіє основними засобами невеликої вартості. Наприклад, туристична агенція, яка реалізовує туристичні продукти, може мати невелику матеріально-технічну базу у формі оренди

офісного приміщення з відповідними меблями, оснащену необхідними технічними засобами для обслуговування туристів (телефон, факс, комп'ютер, підключений до Інтернету, ксерокс та інша офісна техніка). Вартість основних засобів підприємства, яке надає транспортні послуги з перевезення туристів, є значно більшою, оскільки його матеріально-технічна база, окрім обладнаного офісу, складається з транспортних засобів (автобусів) та місць їх стоянки (гаражів). Основні засоби закладів розміщення становлять основу їх матеріально-технічної бази, зростання і вдосконалення якої є важливою умовою збільшення обсягу надання послуг, прибутку й підвищення технічної оснащеності.

Оборотні засоби - це сукупність матеріальних і грошових цінностей, які перебувають у постійному русі, змінюють свою матеріальну форму впродовж одного виробничого циклу і в повному обсязі переносять свою вартість на пропоновані послуги. Оборотні засоби туристичного підприємства з надання послуг не створюють значного фінансового навантаження.

Під трудовими ресурсами слід розуміти частину населення працездатного віку, що має необхідні фізичні можливості, володіє знаннями і практичним досвідом для здійснення визначеної роботи в народному господарстві. До трудових ресурсів відносять як фактично зайнятих, так і потенційних працівників.

Персонал підприємства (кадри, трудовий колектив) - це сукупність працівників, що входять до його облікового складу.

З огляду на те, що робота туристичних підприємств сезонна, багато фірм поза своєю основною діяльністю виконують функції, які не відповідають їх головному призначенню, усіх працівників поділяють на групи: персонал основної діяльності та персонал неосновної діяльності.

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

Робітники - це працівники, безпосередньо зайняті виробництвом продукції (наданням послуг), ремонтом, переміщенням вантажів, наглядом за роботою агрегатів, налагодженням та обслуговуванням устаткування. У залежності від характеру участі у виробничому процесі робітники, у свою чергу, поділяються на основних (виробляючих продукцію) і допоміжних (обслуговуючих технологічний процес). Окремо виділяють черговий та ремонтний персонал.

Керівники - особи з високою професійною підготовкою, безпосередньо зайняті управлінням виробничими процесами та підлеглими працівниками.

Вони обіймають керівні посади на підприємств і в межах функціональних служб.

Фахівці - інженерно-технічні працівники, що виконують рядові функції управління, здійснюють технічне, організаційне, економічне керівництво виробничими процесами, а також організують діяльність промислово-виробничого персоналу. До цієї категорії відносяться інженери; економісти, бухгалтери, соціологи, юрисконсульти, нормувальники, технологи тощо.

Службовці - працівники, що здійснюють підготовку й оформлення документів, виконують адміністративно-господарську, фінансову, статистичну, обліково-бухгалтерську, інші функції обслуговування. До цієї категорії відносять діловодів, секретарів, друкарів, табельників, креслярів, копіювальників, агентів тощо.

Працівник туристичного підприємства повинен володіти відповідними рисами характеру, комунікабельністю, бути позитивно налаштованим до виконання побажань і потреб туристів. Працівник з обслуговування туристичного руху повинен розмовляти з клієнтом, делікатно задавати питання, а також знати або здогадуватись про мотиви рішень клієнта. У випадку обслуговування розважальних заходів необхідно ознайомитися з традиціями та культурною спадщиною відповідного регіону чи країни, звідки приїхали туристи. Знання навичок, традицій і поведінки туристів дозволить надати їм кращі послуги, що заохотить їх наступного разу відвідати цю

місцевість. Добре підготовлений до роботи працівник з обслуговування туристичного руху, його спосіб поведінки та вигляд залишаються у пам'яті клієнтів і асоціюються з фірмою, яку ця особа представляє.

Важливими є чинники, які характеризують особисті риси характеру працівника туристичного підприємства. Особи, які бажають працювати у туристичній галузі, окрім набутих професійних навичок під час практик чи навчань (наприклад, технічних, обслуговування клієнтів чи знань із соціології та психології), мусять мати певні психофізичні здібності, наприклад:

- терпимість, опанування собою, ввічливість, сумлінність;
- красномовність, висока особиста культура, доброзичливість;
- відповідальність, почуття обов'язку, дисциплінованість;
- стійкість у стресовій ситуації;
- вміння шукати вихід з будь-якої ситуації;
- швидке прийняття рішення;
- добра організація праці та систематичність;
- вміння правильно представити себе, свобода у поведінці та комунікабельність;
- приємна зовнішність та естетичний вигляд;
- постійне самовдосконалення та підвищення інтелектуального рівня;
- знання іноземних мов;
- легкість встановлення контактів з людьми;
- відповідне зосередження на клієнтові та вміння уважно слухати;
- емоційна стабільність, здатність до швидкого відновлення сил у стресових ситуаціях;
- здатність впоратися з емоціями клієнта;
- готовність надати допомогу іншим людям для вирішення їхніх проблем;
- вміння вести переговори й активно продавати.

Зовнішній вигляд працівника під час зустрічі з туристом не повинен викликати у нього негативного ставлення. При роботі на лінії «працівник- турист» важливу роль відіграють зовнішні умови: презентабельність, приємна зовнішність, спортивна фігура тощо.

Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту

План

1. Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою).
2. Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт.
3. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України.
4. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.

1. Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою).

Вибір географії подорожей туристичним підприємством на сучасному етапі характеризується багатьма чинниками, які постійно диференціюються.

Раніше пропозиція незаперечно формувала попит, але нині спостерігається зворотна тенденція. Насиченість ринку і поява впевненіших у собі споживачів із високими доходами, більшою кількістю вільного часу стають факторами, які змушують виробників послуг у туристичному секторі формувати напрямки подорожей.

Аналіз тенденцій майбутнього, які суттєво відрізняються від сучасних як кількісно, так і якісно, має на меті допомогти виробникам туристичних послуг у формуванні довгострокової політики. Зазначені тренди характерні для західного, особливо європейського, суспільства. Однак слід пам'ятати, що будь-яка тенденція викликає антитенденцію. Важливо також підкреслити, що у багатьох випадках тенденції відрізняються з погляду їх складності, результатів і значимості. Тому здійснити однозначну декомпозицію напрямів розвитку туризму на абсолютно незалежні тенденції неможливо.

Серед детермінант, які визначають вибір туристичною фірмою географії подорожей, важливу роль відіграють демографічні тенденції суспільного розвитку. Стрімко зростає кількість людей старших вікових категорій і вважається, що люди похилого віку в майбутньому будуть здоровіші, ніж тепер. Багато з них скористаються можливістю раніше піти на пенсію. Тому кількість досвідчених туристів старшого віку буде зростати швидше, ніж загальний попит на продукти туристичного сектору, незважаючи на те, що поступове зменшення пенсій і підвищення віку виходу на пенсію можуть зменшити темпи реалізації цієї тенденції.

За таких умов туристичний сектор очікує підвищення попиту:

- на якість, зручність і безпеку послуг;
- зручний транспорт;
- більш спокійні види розваг (наприклад гру в гольф);

- продукти для індивідуальних подорожуючих;
- продукти у перед- і післясезонні періоди.

Ще одна демографічна тенденція полягає у зменшенні кількості членів домогосподарств. Унаслідок цього будуть зростати середній дохід і купівельна спроможність одного члена родини, що вплине на загальний попит у сфері туризму, особливо на подорожі у далекі країни і на короткий час перебування.

З огляду на це менеджмент туристичної фірми в напрямі вибору географії подорожей має орієнтуватися на підвищення попиту:

- на розкіш («маленькі задоволення»);
- на спеціалізовані продукти, які купуються імпульсивно;
- па подорожі за місто й на короткі закордонні подорожі, до яких раніше не було інтересу;
- вищу зацікавленість зимовим відпочинком («відпочинком під зимовим сонцем»).

2. Принципи туристичного районування.

Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт.

Удосконалення територіальної організації туристичної інфраструктури і рекреаційно-туристичної діяльності в країні безпосередньо пов'язано з вирішенням питань макротуристичного районування. Необхідність макротуристичного районування зумовлена об'єктивністю існування просторової диференціації рекреаційно-туристичного потенціалу, що склався в результаті історичного розвитку, природних ресурсів та під дією об'єктивних і суб'єктивних факторів.

Територіальні відмінності за поєднанням умов і факторів життєдіяльності населення позначаються на всіх процесах та явищах суспільного поділу праці і є об'єктивною основою виділення регіонів. Кожен із регіонів має свою структурно-функціональну специфіку і особливості спеціалізації його демілітованих ареалів. В основі макротуристичного

районування має бути об'єктивна системність територіальної організації рекреаційно-туристичної діяльності, наявність раціонального і комплексного потенціалу та соціокультурних ресурсів кожного регіону країни.

Основні принципи, яких необхідно дотримуватися під час макроекономічного районування і визначення методів поділу території, наступні:

1. Принцип змістовності туристичного районування. Він означає, що туристичний регіон є не статистичною однорідною територією за якоюсь ознакою, а соціально-інфраструктурною єдністю, цілісністю оздоровлення і життєдіяльності населення. Однак, чітких критеріїв єдності, цілісності ще не розроблено. Переважають емпіричні трактування.

2. Принцип соціально-економічної доцільності. Його сутність полягає в тому, що в основі макротуристичного районування лежить створення туристичного продукту відповідно з умовами і ресурсами даної території.

Звідси спеціалізація макротуристичного регіону як головна його суспільно-господарська функція. На основі спеціалізації та специфіки умов здійснюється виділення регіонів.

3. Принцип повноти використання рекреаційно-туристичного потенціалу. Макротуристичне районування має здійснюватися з урахуванням рекреаційно-туристичного потенціалу та попиту на певну сукупність рекреаційно-туристичних послуг і вимог до їх якості.

4. Принцип проблемності районування - націленість його на виділення рекреаційно-туристичних проблем у різних туристичних регіонах України.

Принцип визначає цільову спрямованість розробок щодо туристичного районування. Суть його полягає в тому, що разом з туристичним районуванням мають бути визначені регіональні соціально-економічні проблеми.

5. Принцип диверсифікованого розвитку та комплексності. Туристичне районування має забезпечити умови для комплексної організації та диверсифікованого розвитку рекреаційно-туристичної діяльності в регіонах.

Кожен туристичний регіон має являти собою комбіновану рекреаційно- туристичну систему.

6. Принцип врахування міжрегіональних туристичних потоків та територіального поділу праці. Туристичне районування має супроводжуватися регулюванням міжрегіональних туристичних потоків за умови наявності організованого транспорту.

7. Принцип перспективності. Визначальним моментом при виділенні макротуристичних регіонів має служити програма розвитку туристичного регіону. Складена з урахуванням стратегічних цілей та інноваційно- інвестиційної політики їх реалізації.

8. Принципи врахування єдності регіональних і національних інтересів. Макротуристичне районування має сприяти соціально-економічному і культурному розвитку населення.

9. Принципи єдності макротуристичного районування і адміністративно-територіального поділу має служити основою відповідної вимоги такого управління, яке забезпечувало б найбільш ефективно рекреаційно-туристичну діяльність та сприяло підвищенню рівня життя населення.

Макротуристичне районування необхідне для кращої просторової організації сфери туризму, здійснення політики її регіонального розвитку та удосконалення управління рекреаційно-туристичною діяльністю.

Туристичний центр- це місце відпочинку туриста, яке об'єднує всі його рекреаційні можливості: природні, культурно-історичні, екологічні, етнічні, соціально-демографічні, інфраструктури. Це, наприклад, Львів, Моршин, Славське та ін.

Туристичний комплекс має ознаки самостійного об'єкта: спеціалізовану матеріально-технічну базу; специфічні природно- антропогенні ресурси; унікальність продукування послуг і власної технології обслуговування; формування принципово нової схеми міжгалузевого і територіального управління; суспільну значимість, в тому числі економічну,

соціальну, екологічну і політичну. Практично туризм є відправною точкою формування міжгалузевого рекреаційно-туристичного комплексу, складовими якого є підприємства, заклади та організації різних сфер економіки.

Туристичний комплекс можна розглядати в двох аспектах: з одного боку, як *міжгалузевий комплекс* у складі сфери послуг, де виникають і набувають розвитку економічні відносини з виробництва, обміну і споживання рекреаційно-туристичного продукту; з другого - як *складову соціальної інфраструктури територій різного рівня*, що становить комплексну систему (мережу) підприємств і закладів з виробництва, просування і реалізації рекреаційно-туристичних послуг.

Курорт - це місце з природними лікувальними засобами (мінеральними джерелами, сприятливим кліматом, лікувальними грязями тощо), де є спеціальні установи та споруди для лікування й відпочинку хворих.

Курорти відрізняються від рекреаційних зон тим, що мають в своєму складі окрім природних лікувально-оздоровчих ресурсів систему технічних і медико-організаційних ресурсів і тому можуть надавати допомогу хворим різного профілю. У свою чергу, рекреаційні зони мають лише природні оздоровчі ресурси і розраховані для оздоровлення здорових людей і профілактики у них хронічних захворювань.

Курорти діляться за наявністю на них ресурсів природних лікувальних чинників:

- **кліматичні** - мають в своєму розпорядженні лікувальне повітря (аеротерапія - високогірна, лісова, степова, пустинна тощо), сонце (геліотерапія) і море / океан (таласотерапія);
- **бальнеологічні** - мають в своєму розпорядженні лікувальні води для зовнішнього і внутрішнього використання (гідротерапія), лікувальними грязями (пелоїдотерапія) і лікувальною нафтою (озокеритотерапія, нафталонотерапія). Останнім часом використовують поняття - 8РА-курорти, що є синонімом бальнеологічних курортів;

- із спеціальними чинниками - наприклад, лікування кумисом.

3. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України.

Територія України характеризується винятково сприятливими кліматичними умовами для відпочинку, лікування, різних видів туризму.

Природно-рекреаційні ресурси - це природні умови, явища природи, що створюють комфортні умови для рекреаційно-туристичної діяльності і сприяють організації відпочинку і оздоровлення. Основними серед них є клімат, акваторії, ландшафт, а також деякі природні об'єкти, що мають пізнавальні і атрактивні властивості. Кліматичні ресурси визначають загальну комфортність території, її придатність для лікування і відпочинку. Серед основних кліматичних особливостей, що визначають її комфортність - температурний режим, кількість сонячних днів на рік, вологість, атмосферний тиск, режим вітрів. Курорти України - здравниці різних регіонів України, які мають надзвичайні природні умови та розвинену інфраструктуру для оздоровчих програм.

В Україні діє 45 курортів загальнодержавного і міжнародного значення та 13 курортів місцевого значення. Є понад 400 санаторіїв, які можуть прийняти на лікування понад 600 тис. відпочиваючих. Існує перелік та межі 265 територій, що резервуються для організації зон лікування, відпочинку і туризму.

Кліматичні ресурси України сприяють розвитку рекреаційної діяльності. Береги, моря, річки, водосховища, озера, Українські Карпати і Кримські гори, лісові масиви, - для цих ландшафтів характерне поєднання чистого повітря, наповненого киснем, та високої вологості. Гірські долини, захищені хребтами, характеризуються сприятливим мікрокліматом для розвитку кліматичних курортів. *Рекреаційні ресурси пляжів* відіграють важливу роль у роботі курортів на берегах морів, річок, озер. У Кримській,

Одеській, Донецькій, Миколаївській областях є штучні та природні лікувальні пляжі. Найбільшою популярністю у туристів і відпочиваючих користуються райони Південного берега, включно з Гірським Кримом, узбережжя Чорного і Азовського морів і Карпати.

Курорти Криму:

- Алушта - кліматичний курорт, сприятливий для лікування захворювань органів дихання не туберкульозного характеру, серцево-судинної та нервової систем;
- Євпаторія - приморський кліматичний і бальнеогрязевий, переважно дитячий, курорт, один з кращих профільних курортів не тільки на Україні, але й у Європі;
- Саки - бальнеогрязевий і кліматичний курорт на північно-західній частині Кримського півострова;
- Ялта - курорт для лікування хворих з неспецифічними захворюваннями дихальної та нервової системи.

Курорти Азовського моря:

- Бердянськ - грязьовий і кліматичний приморський рівнинний курорт степової зони;
- Кирилівка - приморський кліматичний курорт. *Курорти*

Карпат:

" Трускавець - один з найбільших бальнеологічних курортів України, що прославився різноманіттям мінеральних вод;

- Моршин - відомий курорт мінеральних вод;
- Солотвино - курорт для лікування різноманітних алергій, зокрема, астматичного характеру;
- Шаян - курорт, де для лікування використовуються вуглекислі мінеральні води;
- Поляна - бальнеологічний курорт;

- Черче - бальнеогрязевий курорт місцевого значення на базі сульфідних вод, торфових вод і грязей.

Курорти інших регіонів України:

-Хмільник - бальнеологічний курорт у Вінницькій області;

- Миргород - бальнеогрязевий курорт в Полтавській області;

- Слов'янськ - бальнеогрязевий курорт в Донецькій області;

- Слов'яногірськ - кліматичний курорт в Донецькій області;

Березовські мінеральні води - бальнеологічний курорт у Дергачівському районі Харківської області;

- Гопри - бальнеогрязевий курорт у Голопристанському районі Херсонської області;

- Скадовськ - курорт, де морська вода насичена йодом, що сприяє лікування опорно-рухового апарату, органів дихання, щитовидної залози, нервової системи та інші.

Найбільш відвідуваним у світі є бальнеологічні курорти, які розміщені чи не в кожній туристично розвиненій країні. Найбільший туристичний центр з використання бальнеологічних ресурсів розташований в Угорщині. В околицях Будапешта в 14 місцях із надр пробиваються 523 життєдайні джерела. Саме тут знаходиться найбільша в Європі купальня «Сечені».

Другий за обсягом використання бальнеологічних ресурсів є Близький Схід. Це відоме у світі Мертве море. Концентрація солей і мінералів у ньому складає 33 відсотки. Місцевість навколо Мертвого моря багата на гарячі мінеральні джерела. Найбільше з них розташоване на південному сході від узбережжя, в Хамей Зоар, поряд з оазою Ейн-Геді. Температура води у джерелі сягає +3ГС. Ще один оздоровлювальний чинник Мертвого моря - повітря. Цей басейн є найнижчою місциною світу, відповідно, атмосферний тиск тут найвищий на планеті. Повітря відзначається особливою чистотою і високим вмістом кисню. Мертве море відоме ще й своїми цілющими мінеральними грязями. Насичені корисними органічними речовинами, мінералами та солями, вони мають рідкісні лікувальні властивості.

До відомих у світі бальнеологічних курортів належать курорти в Таїланді (Пхукет, Са-муї), Єгипті (Сіді Абдель Рахман, Агамі), Греції (о. Кіпр), Австрії (Бад-Халл).

Особливою популярністю у туристів, які люблять активний відпочинок, користуються гірськолижні курорти. До найвідоміших з них можна віднести:

1. Раслер Блеккомб, Канада. На цьому курорті розташований найбільший вертикальний спуск в усій Північній Америці. У затишному селищі Раслер є усе: від сноубордів і гірськолижного оснащення до маленьких кав'ярень і ресторанів. І американці, і японці сходяться на тому, що Раслер - найкращий лижний курорт на землі;
2. Кітсбухель, Австрія. Кітсбухель залишається найпопулярнішою рекреацією для гірськолижників не тільки у провінції Тіроль, але й цілій Європі. Це маленьке австрійське селище з 700-річною історією радо відкриває свої ворота лижникам і туристам.
3. Церматт, Швейцарія. Туристи натовпами з'їжджаються у п'ятизіркові готелі швейцарського курорту Церматт. Це дуже тихе і спокійне місце, де не димлять машини, немає ніякої промисловості, а навкруги розкинулись чудові краєвиди. Завдяки вдалому географічному розташуванню тут завжди багато снігу;
4. Вейп, США. Гірськолижний курорт Вейл заслужено отримав звання «Найулюбленіший курорт Америки». Тож було б щонайменше дивно, якби він не потрапив до першої п'ятірки. Вейл - це найбільша у США територія, відведена спеціально для занять лижним спортом (21,5 тис. м²). Тут є навіть галереї мистецтв і музеї. Серед інших розваг можна пограти у хокей чи покататися на собачих упряжках;
5. Озеро Луїза, Національний парк Банфф, Канада. Озеро Луїза розташоване на території канадського Національного парку Банфф. Ця рекреація у самому серці Канади вважається одним із найкращих

гірськолижних курортів Північної Америки. Тут неперевершені краєвиди і дика, чиста природа;

6. Шармоні, Франція. Місто приймало перші зимові Олімпійські ігри 1924 року. Шармоні належить до найелітніших лижних трас, що є кандидатами на звання «Найвідоміший лижний курорт світу». Розташоване місто біля підніжжя гори Монблан, найвищої вершини Альп і другої за висотою в Європі. Курорт може похвалитися найдовшими у світі лижними доріжками - 22,05 км та вертикальним спуском заввишки 2807 м.

7. Стоу, США. Один із найновіших і найбільш мальовничих лижних курортів на карті світу. Стоу наділений традиційним для Нової Англії шармом, а ще має найбільший вертикальний спуск у цьому регіоні. Стоу з'єднаний із сусідніми рекреаціями регіону системою підйомників.

8. Мон-Тремблан, Канада. Франко-канадські шанувальники активного відпочинку, потрапляючи на Мон-Тремблан, опиняються в обіймах розкоші.

Це рай для лижників. Із 1939 року Тремблан - один з найвідоміших гірськолижних курортів східної Канади. Подорож до Тремблану займає небагато часу - він розташований всього за годину їзди від Монреалю.

9. Кортіна, Італія. Місто Кортіна приймало зимові Олімпійські ігри 1956 року. Зараз одна з перших столиць лижного спорту й відпочинку перетворилася ще й на найгарніше місце в Італії.

Найвишуканішими пляжними курортами світу є:

1. Монтего Бей, Ямайка. Це центр ямайського туризму, зосереджений в північній частині острова, нерідко іменують «Золотим берегом» або «Ямайською Рів'єрою». Саме тут можна знайти найфешенебельніші готелі, кращі пляжі і насичене нічне життя. А ще Монтего Бей є батьківщиною дуже популярного музичного фестивалю Зшпіезі;

2. Бору-бору, Таїті. Цей невеликий атол вже давно уподобали для відпочинку численні знаменитості. А оскільки місьць, де вони могли б мешкати, на острові не так вже багато, то зустріти тут ту або іншу зірку не так вже складно. Втім основним заняттям туристів на Бору-бору являється

зовсім не полювання на селебрітіс. Основною розвагою є багатий підводний світ лагуни, де можна просто поплавати з трубкою і маскою, милуючись на божевільну різноманітність і строкатість всіляких рибок а можна під керівництвом досвідченого інструктора погодувати акул і баракуд або ж пропливсти над «дорогою скатів», населеною величезною кількістю різних видів цих плоских рибин. Для тих, хто віддає перевагу великій частині часу відчувати ґрунт під ногами існує інша розвага - піші і всюдихідні прогулянки по дикій частині острова;

3. Гоа, Індія. Найменший і колись найменш заселений штат Індії вже давно перетворився на мекку, де прагне побувати кожен. Східна екзотика тут дуже гармонійно поєднується із західним рівнем сервісу і розвиненою туристичною інфраструктурою. Безтурботне життя на березі бірюзового океану під яскраво-блакитним небом ще в середині минулого століття притягнула спочатку романтичних хіппі, а потім і практичних західних туристів. Хоча творчі особи і авантюристи і зараз знайдуть там так необхідний ним дух свободи і пригод;

4. Кей Вест, США. Найпівденніша точка Америки, невеликий острів, від якого до Куби всього 150 км, сполучений з материком 11 –кілометровим мостом. Місце це славиться тим, що сюди у величезній кількості приїжджають меншини різних мастей, які почувують себе тут дуже привілейовано. Для них в грудні-січні проводиться щорічний фестиваль Рапіазу Резі, який збирає десятки тисяч туристів і учасників. Втім, люди традиційні також приїжджають. Хоч би для того, щоб помилуватися на найкрасивіший у Флоріді захід;

5. Мальдіви. Це рай для любителів дайвінгу і блаженного лежання на пляжі знаходиться саме тут. У захищених коралами теплих блакитних водах плаває незліченна безліч рибок, пісок на пляжах сяє сліпучою білизною а послужливе місцеве населення завжди готове прийти на допомогу туристам.

Мальдіви вважаються одним з кращих місць для тихого, споглядального відпочинку. Місцева атмосфера будь-кого налаштовує на

філософський умиротворений лад. Метушня матеріального світу відступає і людина занурюється у відчуття спокою і щастя;

6. Гаваї, США. Щороку на гавайському архіпелазі буває не менше двох мільйонів людина. І кожен знаходить тут своє. Хтось милується на фантастичні туманні ліси долини Голки, величні секвойї і евкالیпти, або ж схили вулкану Халеакала. Хтось їде повалятися під пальмами на білосніжних пляжах, а хтось займатися єдиноборствами або східними практиками на березі океану. В різний час роки місцевий океан веде себе тут абсолютно по різному то обволікаючи і заколисуючи ласкавими хвилями любителів пляжного відпочинку, то приводячи в жах і захват своїм буйством серферів і інших екстремалі;

7. Ріо-де-Жанейро, Бразилія. «Місто чудес» розкинулося між нескінченними пляжами з дрібним ніжним піском і схилами високих гір, що обрамляють узбережжя. Величезне місто, в якому зосереджені головні пам'ятки країни, здатне уразити не лише ними але і буйством тропічних лісі і красою гір. Та і знайти персональний рай серед двохсот кілометрів пляжів і сотні островів не так вже і складно. А якщо тихий пляжний відпочинок надокучить завжди можна відправитися в нічний клуб або повчитися танцювати самбу в одній з численних шкіл;

8. Сардинія, Італія. Розкішний і легендарний Середземноморський курорт, де люблять відпочивати не лише селебритіс, але і відомі політики і бізнесмени. Природа, клімат, життєва філософія і ритми гармонійно з'єднуються тут, утворюючи абсолютно неповторну атмосферу. Шикарні готелі прекрасна сардинська кухня і білосніжні пляжі миттєво занурюють в стан млості, з якого абсолютно не хочеться повертатися. Люди ж активні завжди можуть зайнятися водними видами спорту : на острові процвітають дайвінг і серфінг;

9. Сейшели. Нескінченні білі пляжі з найдрібнішим на світі піском, на які набігають кристально чисті хвилі Індійського океану в обрамленні високих пальм, - саме таким багато і уявляють собі рай. Інтриги цьому місцю

додають таємничі скарби кораблів затонулих на численному оточенні острова рифах;

10. Сідней, Австралія. Місто протилежностей, де прекрасно уживаються будівлі із скла і бетону і середземноморські вулички, що немов зійшли із старих гравюр, притягає, незважаючи на свою відірваність від решти світу, безліч туристів. Світлий і радісний Сідней підкорює своєю рослинністю, що цвіте круглий рік, нескінченними пляжами із золотим піском і унікальним тваринним світом. І усе це на тлі незмінної доброзичливості австралійців.

4. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.

Транспортні подорожі розглядаються як самостійний вид туризму.

Транспортні подорожі - це подорожі організованих груп туристів при наявності путівок (ваучерів) по розроблених маршрутах з використанням різних транспортних засобів.

При плануванні туристичної подорожі слід враховувати такі фактори, як швидкість доставки до мети поїздки, комфорт подорожі, вартість, можливість перевезення багажу і його вага, можливість зупинки у дорозі, умови харчування, рівень шуму, вібрацій, умови для сну та відпочинку, можливість широкого огляду під час поїздки, наявність несприятливих екологічних факторів і, звичайно, безпека.

За пріоритетами ці вимоги розподіляються у такій послідовності:

- безпека подорожі;
- вартість і наявність різних пільг;
- комфортабельність;
- швидкість доставки;
- інші фактори.

Чим більший набір позитивних факторів, тим вища вартість транспортної подорожі, однак жодний транспортний засіб не задовольняє всього набору вимог.

Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру можна відобразити у вигляді таблиці.

№ Етапи Заходи

1. Укладення угод з постачальниками Підписання договорів (контрактів) послуг:
 - 1.1. Транспортною компанією;
 - 1.2. Готелями та іншими закладами розміщення по маршруту;
 - 1.3. Екскурсійними бюро по маршруту;
 - 1.4. Страховою компанією.
2. Укладання договорів з реалізаторами послуг: фірмами- турагентами та фізичними особами
3. Інформаційно-методичне та рекламне забезпечення туру:
 - 3.1. Підготувати програми туру;
 - 3.2. Підготувати та розповсюдити рекламний матеріал;
4. Прийом замовлення на тур. Підписання договору на туристичне обслуговування з туристом. Робота з клієнтом (туристом).
5. Реалізація путівок
6. Бронювання туристичного обслуговування:
 - 6.1. Бронювання готельних, туристичних, екскурсійних та інших послуг (відповідно до програми перебування);
 - 6.2. Замовлення залізничних квитків, автотранспортних квитків в АТП, авіаквитків на рейси різних авіакомпаній.
7. Оплата послуг постачальників виробників послуг: закладів розміщення, харчування туристів, транспортних компаній та ін.
8. Забезпечення туристів проїзними документами
9. Оформлення страхових полісів
10. Підготовка та призначення кадрів на маршрут:

10.1. Призначити керівника туристичної групи та ознайомити його з трасою. Підписання договорів (контрактів). Доведення до турагентів необхідної інформації по туру та прийом замовлень на обслуговування. Оформлення бланка-замовлення на туристичні послуги (тур).

Ознайомлення з умовами договору на туристичне обслуговування та умовами і термінами ануляції, штрафними санкціями, обов'язками і правами сторін. Реалізація путівок; контроль за своєчасною оплатою послуг та виплатою комісійних турагентам.

Підготувати листи-замовлення, забронювати квитки. Підготувати рахунки та документи банку для оплати послуг. Підготувати бланки та оформити проїзні документи.

Підготувати бланки страхових полісів та повідомити страхову компанію.

10.1. Наказ директора про призначення керівник туристичної групи;

10.2. Інструктаж з керівником туристичної групи.

Тема 4. Організація обслуговування клієнтів

1. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.
2. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.
3. Форми та стилі обслуговування клієнта.

Слід зазначити, що в сучасній туризмології поняття «потреби туриста» набули визнання і досить широкого вжитку. Зокрема, Дж. Уокер, визначаючи потреби, що спонукають людину відправитися в подорож, посилається на всі п'ять типів модельних потреб за А. Маслоу - психологічні, самозбереження, в любові, у визнанні та самоактуалізації.

Близьку позицію щодо потреб і їх ролі в туризмі займає В. А. Квартальнов, хоча групує їх за дещо іншими підставами – за характеристиками їх природної основи, виділяючи при цьому: фізичні; біогенні; соціальні; нейрофізичні; психофізичні; духовні. Він зазначає, що різноманітні потреби - біогенні, психічні, соціальні, умовно диференційні в гносеологічних і технологічних цілях, органічно властиві й властиві єдиному, цілісному суб'єктові - людині. Тому при вивченні явищ і розробці проектів туристсько-екскурсійких послуг або освітніх програм варто виходити від суті феномена «потреби людини», які досить різноманітні й мають складний динамічний процес розвитку й різноманітні їх прояви.

З позицій антропології туризму Т.С. Пархоменко наголошує на умовності класифікації потреб, що спонукають людей до туризму, і пропонує використовувати такий їх розподіл: вітальні потреби, або матеріальні потреби чи **фізіологічні** (потреби тіла); **соціальні потреби** - потреби, які формуються через спілкування з іншими, через життя у певному соціумі, соціальному середовищі; потреби в самоутвердженні, самореалізації, визнанні з боку інших тощо; **духовні потреби** - потреби в пізнанні (інтелектуальна), **моральна потреба, естетична, потреба** в трансцендентному обґрунтуванні свого існування тобто **потреба в сенсі свого буття** за його межами.

Туризм виступає як засіб задоволення також інших вітальних, тобто **тілесних потреб**. На перший план тут, безумовно, виступає можливість відновлення фізичного стану людини, оздоровлення, так би мовити, поновлення її тіла. Саме цю потребу задовольняє рекреаційно- реабілітаційний туризм.

Додатком, проте дуже суттєвим, цього виду туризму є ще одна з матеріальних потреб: в харчуванні. Більше того, в ряді випадків ця потреба може стати домінуючою (для останнього варіанта ми б навіть пропонували ввести поняття такої подорожі як «гастрономічний туризм»). На сьогодні ресторанний, а отже, харчовий бізнес є невід'ємною частиною готельного

санаторно-курортного тощо. Значна частина рекламно-туристських проспектів надає інформацію про особливості кухні, яка очікує на мандрівників, пропонуючи скуштувати ексклюзивні, місцеві страви, спробувати напої.

До тілесних потреб, які задовольняються за допомогою туризму, відноситься також **статева потреба**. На сьогодні термін «секс-туризм» все ширше згадується у періодиці.

Соціальні потреби також можуть виступати мотивами до здійснення подорожей. Це - мотив соціального самоутвердження людини, потреба визнанні з боку інших. Ця потреба може реалізовуватись по-різному. Так, вона є потребою у спілкуванні з іншими людьми, потребою в міжособовій комунікації.

Потреба у спілкуванні перетворилася наприкінці ХХ століття в суттєвий чинник міжнародного туризму. Самотність як стан незадоволеної потреби у спілкуванні є мотивом, який змушує відправитись у подорож, адже протягом неї виникають нові знайомства, формується, хоча і тимчасові, спільнота, товариство.

Життя наповнюється сенсом, відбувається поновлення залучення до соціальних зв'язків, повернення відчуття соціальної потрібності.

На туристичному ринку сформувався новий тип споживача, якого відрізняють наступні психолого-поведінкові особливості:

- високий рівень поінформованості;
- висока вимогливість до комфорту і якості послуг; індивідуалізм;
- екологізм свідомості (усвідомлення крихкості навколишнього середовища і її нерозривної єдності з людиною);
- спонтанність рішень;
- мобільність;
- фізична та розумова активність на відпочинку;
- прагнення отримувати від життя калейдоскоп вражень.

Маючи в своєму розпорядженні інформацію про тип особистості людини, можна зробити висновки про його відмітних психологічних характеристиках, але не можна дізнатися про його діяльність, інтереси та переконання.

1. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.

Процес продажу турпродукту клієнту включає:

- прийом клієнта в офісі та встановлення з ним контакту;
- визначення потреб і мотивуючих факторів клієнта у виборі певного типу відпочинку;
- підбір і пропозиція турів;
- оформлення правовідносин і розрахунок із клієнтом;
- інформування покупця про специфіку обраної країни.

2. Форми та стилі обслуговування клієнта.

Процес обслуговування клієнтів туристичних підприємств включає:

- прийом клієнта і встановлення контакту з ним;
- установлення мотивації вибору турпродукту;
- пропозиція турів;
- оформлення правовідносин і розрахунок із клієнтом;
- інформаційне забезпечення покупця. Обслуговування клієнта не обмежується елементами продажу.

Обслуговування клієнтів фірми має спільні риси, характерні для сфери послуг. Проте залежно від набору наданих послуг, їх якості, відмінних властивостей (внутрішні, виїзні, в'їзні тури) форми і стилі обслуговування туристів можуть відрізнятися. За **формами обслуговування клієнтів** можна виділити групові та індивідуальні тури. **Стилі обслуговування клієнтів** можуть бути формальними, неформальними і змішаними. При формальному стилі клієнт звертається до турфірми, як у звичайне підприємство, що надає

послуги, і вибирає тур. При цьому між клієнтом і персоналом фірми існує психологічна дистанція або соціальне відчуження, природне при епізодичному контакті.

Неформальний стиль передбачає довірче спілкування персоналу з клієнтом, формування у нього образу «рідного дому» або «доброго знайомого». Змішаний стиль передбачає стандартний підхід до клієнта, але з елементами неформального спілкування, наприклад запрошення випити чашку чаю або кави. Але незалежно від стилю обслуговування клієнтів менеджер туристської фірми повинен володіти мистецтвом імпровізації і навичками акторської майстерності. Вже при першому спілкуванні з клієнтом в офісі турфірми менеджеру необхідно дізнатися про нього якомога більше, не стаючи при цьому надмірно настирливим і нетактовним. Питання, що задаються клієнту, слід формулювати таким чином, щоб він відповідав на них тільки позитивно. Якщо з якої-небудь причини клієнт відповів негативно, вся попередня робота менеджера може виявитися безрезультатною, бо слово «ні» асоціюється з негативними емоціями.

Тема 4. Організація транспортних подорожей та перевезень

1. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень.
2. Класифікація транспортних подорожей.
3. Характеристика транспортних послуг, як складової тур продукту.

1. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень.

Суттєвою ознакою туристичної діяльності є подолання простору від місця постійного проживання до місця відпочинку, ознайомлення з пам'ятками природи, історії та культури тощо. В сучасних умовах стрімкого розвитку транспортних засобів все більше ускладнюється завдання приведення можливостей організаторів відпочинку у відповідність з різноманітними та динамічними вимогами щодо транспортного обслуговування туристів різних вікових, соціальних, мотиваційних та інших категорій. Використання того чи іншого виду транспорту при формуванні туристичного продукту 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.

При розробці транспортних подорожей потрібно враховувати вид транспорту засобу, що буде використано для перевезення туристів.

Туристичні подорожі реалізуються декількома видами транспортних засобів. Серед яких Всесвітня туристична організація (ВТО) виділяє три основних види: **водний, сухопутний, повітряний.**

До **водних** транспортних засобів відносять: надводні пасажирські океанські та річкові теплоходи, що здійснюють лінійні перевезення та круїзні рейси, морські пароми, прогулянкові судна, яхти, катери, човни (гондоли, фелуки тощо), підводні човни. Морські та річкові пасажирські перевезення

характеризуються високою пасажиромісткістю, диференційованою вартістю і рівнем комфорту. Для водного транспорту характерна невисока швидкість руху, обмежена географія маршрутів, що залежить від наявності водних артерій. До **сухопутних** транспортних засобів включають автотранспорт (автобусний, автомобільний) та залізничний транспорт.

Автобусні перевезення мають певний рівень комфорту, висок мобільність, надають можливість діставатися місця призначення одним транспортним засобом. Автомобілі використовуються для здійснення трансферу та програмних заходів туристів категорії —VIP і при організації спеціальних автотурів на власних або орендованих машинах.

Залізничний транспорт забезпечує перевезення туристів на середні відстані. Залізниці вирізняються надійністю, регулярністю, достатньо високою швидкістю та комфортом, можливістю перевезення пасажирів незалежно від пори року та погодних умов. На відстанях 500-1000 км залізничні перевезення конкурують з іншими видами транспорту. Останнім часом набувають поширення перевезення пасажирів швидкісними залізничними потягами ретропаровозами на прогулянкових маршрутах.

Повітряні транспортні засоби включають літаки цивільної авіації гелікоптери, дельтаплани та екзотичні повітряні кулі. Авіаційний транспорт є основним засобом перевезення зарубіжних туристів. Висока швидкість та рівень сервісу обумовлюють домінуюче становище цього виду транспорту при перевезеннях на далекі відстані. При відстані понад 1 тис. км частка авіатранспорту складає 2,5-5 %, але вона зростає до 50-100%, якщо відстань понад 3 тис. км. Високий рівень тарифів є одним із недоліків цього виду транспорту. Використання чартерних рейсів та пекідж-турів надають можливість для істотного зниження вартості поїздки (до 50% від базового тарифу).

Усі види транспорту відрізняються ступенем комфортності, швидкістю руху, комерційним навантаженням, безпечністю та вартістю перевезень.

Кожен вид транспорту має свої недоліки та переваги. При здійсненні перевезень на відстань до 500 км найбільш раціонально використовувати автотранспорт; від 500 до 1500 км - авіаційний. Водний транспорт займає окреме місце на ринку, його використання обмежується наявністю водних артерій.

2. Класифікація транспортних подорожей.

Розвиток туризму і транспорту тісно пов'язаний та взаємозумовлений процес. Загально визнано, що туризм, як масове соціально-економічне явище, став наслідком виникнення і розвитку транспорту. Кардинальні зміни у транспортній системі започаткувало створення залізниць і відкриття регулярного пароплавного сполучення. Ті види транспорту, що з'явилися пізніше, здійснювали ще більший вплив на розвиток туризму. Високі темпи туристичних поїздок, що спостерігаються в останні десятиріччя, безпосередньо пов'язані з досягненнями науково-технічного прогресу в галузі транспорту.

Транспортні подорожі, як самостійний вид туризму, - це подорожі організованих груп туристів за путівками (ваучерами) за розробленими маршрутами з використанням різноманітних транспортних засобів. Транспортна подорож - це подорож організованої групи туристів або туристів-індивідуалів за розробленим маршрутом з використанням певного виду транспорту.

Питання класифікації туристичних транспортних подорожей отримало висвітлення у працях дослідників теорії туризму М. Б. Біржакова, В. Г. Гуляєва, І. В. Зоріна, О. М. Ільїної, В. О. Квартальнова, В. С. Сенина, Т. І. Сокола.

У плануванні своєї подорожі турист враховує такі чинники, як швидкість прибуття до кінцевого пункту подорожі, комфорт подорожі, вартість, можливість перевозити багаж, його вага, можливість зупинитися на маршруті, умови харчування, рівень шуму, вібрації, можливість якнайбільше і якнайповніше оглянути довкілля, звичайно, безпека.

За пріоритетністю ці вимоги розташовані в такій послідовності:

- 1) безпека подорожі
- 2) вартість та різноманітність знижки та пільги
- 3) комфортабельність
- 4) швидкість доставки
- 5) інші

Транспортні подорожі поділяються за такими критеріями:

- тип приналежності транспортного засобу;
- сезонність;
- побудова траси маршруту;
- тривалість подорожі;
- засіб пересування на маршруті.

За типом приналежності транспорт поділяють на:

- власний транспорт тур фірми - подорожі на транспорті, що належить туристичній компанії;
- орендований спеціалізований транспорт - подорожі на транспорті, що належить транспортним організаціям і використовується туристичними фірмами на правах оренди. До орендованого спеціалізованого транспорту відносять морські та річкові теплоходи, спеціальні туристично-екскурсійні поїзди;
- транспорт загального користування - тури на графіковому пасажирському транспорті, що використовується для перевезення груп туристів на правах пасажирів. Транспорт загального користування виступають графікові поїзди, рейсові літаки пасажирських авіаліній, теплоходи та автобуси;
- приватний транспорт туристів - спеціально розроблені індивідуальні або групові тури для автоаматорів із наданням послуг на маршруті (проживання в автокемпінгах, харчування, екскурсії, дозвілля, авторемонт тощо).

За сезонністю (інтенсивністю туристичного потоку у певний період

часу подорожі) поділяються на:

- цілорічні - діють упродовж усього року;
- сезонні - зимові, літні, періоду міжсезоння;
- разові - здійснюються за разовим замовленням.

Тема 5. Види туристичних формальностей та умови їх виконання

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.

1. Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Поняття та основні види туристичних формальностей.

«Формальність» - встановлена законодавством умова або дія, необхідна при виконанні якої-небудь важливої і відповідальної справи. Особи, які мають намір вперше відвідати в якості туриста закордонну країну, зазвичай вважають, що існують лише прикордонні та митні формальності. Але навряд чи будуть заперечення, що не менш важливі санітарно- епідеміологічні правила, регулюють порядок в'їзду в тропічні країни, де існує маса смертельно небезпечних хвороб, які турист може ввезти в свою країну.

Знання і чітке виконання медико-санітарних норм позбавить його від багатьох неприємностей в поїздці. Немале значення для туриста має строго регламентований порядок провозу через кордон багатьох зразків флори і

фауни; правила, пов'язані з переміщенням через кордон валюти і цінностей; питання страхування при здійсненні закордонної поїздки. Крім того, існує ще цілий ряд інших, менш відомих широкій публіці умов і правил міжнародного туризму, які передбачені законодавством в інтересах державної і суспільної безпеки і захисту як подорожуючих осіб, так і навколишнього середовища. Не варто також забувати про необхідність упорядкування міжнародної туристської діяльності відповідно до загальноприйнятої світової практикою до якої, наприклад, відносяться: ліцензування міжнародної туристської діяльності, сертифікація турпродукту на безпеку вхідних послуг, квотувати відвідування окремих екологічно незахищених територій, режим в'їзду і перебування в країні іноземних громадян .

Таким чином, туристські формальності - це введені законодавством тієї або іншої країни або групою держав одночасно суворо обов'язкові норми, які повинні виконуватися туристом, туристською фірмою (далі - турфірма), і всіма іншими організаціями, які мають відношення до підготовки проведення туристської поїздки (далі - турпоїздка), тим більше якщо вона здійснюється в іншу державу. В даному випадку не може бути й мови про те, що дотримання туристських формальностей - це рутинне виконання якихось зайвих і зовні непотрібних процедур, які нібито не мають істотного значення для справи або позбавлені будь-якого сенсу. Також тут недоречно згадувати про термін

«формалізм» - як надмірному дотриманні узаконеного порядку, причому з упором не на внутрішню його сутність, а лише на зовнішню сторону справи.

Туристські формальності поділяються на кілька великих розділів і включають:

- закордонні паспорти,
- візи,
- митні правила,
- валютний контроль і порядок обміну валюти,
- санітарні правила,
- режим в'їзду-виїзду,

- особливості перебування та пересування іноземних туристів в країні,
- імміграційні правила і деякі інші процедури.

В міжнародному туризмі прийнято розрізняти поліцейські і санітарні формальності. Поліцейські формальності - процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, що перетинають державний кордон, встановленого паспортно-візового режиму. Здійснення цього виду контролю покладено на відповідні служби в аеропортах, на з/д і авто дорогах, морських і річкових вокзалах.

Санітарні формальності (медичні) - процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, що перетинають державний кордон, і їх тваринами встановлених вимог про вакцинацію. Контроль здійснюється відповідними спеціальними санітарними службами в прикордонних пунктах і складається зазвичай у перевірці у туристів міжнародного сертифікату про вакцинацію.

Митниця є державним органом, що здійснює відповідно до національного законодавством контроль за проходженням через державний кордон вантажів, багажу, пасажирів, поштових відправлень, грошових коштів і коштовностей, стягування встановлених мит та інших зборів, а також затримування вантажів, які не відповідають встановленим законодавством умовам. Митні формальності для туристів і мандрівників звичайно складаються з письмового та усного декларування переліку та кількості перевезених речей, товарів та грошей, дозволених до перевезення. Існують паспортні та візові формальності. Паспорт є офіційним документом, що засвідчує особу громадянина.

Крім закордонних паспортів бувають:

- дипломатичні, службові, консульські паспорти;
- паспорт (посвідчення особи) іноземця або особи без громадянства, видають іноземному громадянинуві, що постійно проживає в державі;
- паспорт (посвідчення особи) дитини, паспорт моряка і ряд інших, передбачених законодавством.

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

Для підтвердження важливості туристських формальностей необхідності її впорядкування та спрощення наведемо витяги з ряд основоположних міжнародних документів.

- Заключний акт наради з безпеки і співробітництва в Європі «Держави-Учасниці Угоди висловлюють намір заохочувати розвиток туризм шляхом розгляду в позитивному дусі питань, пов'язаних з формальностями необхідними для поїздок за кордон»;

- Манільська декларація по світовому туризму: «Всесвітня туристськ організація включає в програму свого розвитку питання вивчення стан туристських формальностей в Світ, існуючих норм і поточної практики даній області, а також вироблення загальних рекомендацій для її впорядкування та спрощення туристських поїздок»;

- Гаазька декларація по туризму: «Одночасно з швидким зростання обсягі подорожей уточнюється і розширюється поняття туристськи формальностей.

Одні з них зачіпають безпосередньо туристів, а інш ставляться до туристського бізнесу. Спрощення туристських формальностей переросло свої вузькі початкові рамки прикордонних формальностей і митних процедур. Сьогодні мова повинна йти вже про позитивний стимулюванні і заохоченні туризму, зокрема шляхом вжиття заходів, що дозволяють кожній людині брати участь у внутрішньому і міжнародному туризмі, приділяючи особливу увагу розвитку туризму серед молоді, людей похилого віку та інвалідів»;

- Декларація Всесвітньої конференції міністрів з туризму: «Уряду відповідальні за поступальний розвиток туризму, зміцнення безпеки подорожей, захисту туристів, спрощення туристських формальностей і процедур, перетворення туризму в «Індустрію гостинності» при дбайливому ставленні до туристським ресурсам і навколишньому середовищу»;

- Міжнародна конференція з безпеки туризму та зменшення ризиків при подорожах: «Питання спрощення туристських формальностей повинні знаходитися в нерозривному зв'язку із забезпеченням безпеки в туризмі і виробленням взаємоприйнятних і узгоджених варіантів вирішення проблем даної сфери».

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

За висновком експертів СОР - Глобальний етичний кодекс туризму повинен стати діючим документом, в тому числі в плані упорядкування туристських формальностей. Зокрема, у ст. «Свобода туристських подорожей» передбачається, що адміністративні формальності перетину кордонів, які введені державами або впливають з міжнародних угод, наприклад візові, санітарні та митні, потрібно в міру можливості адаптувати таким чином, щоб сприяти свободі подорожей і доступу максимального числа людей до міжнародного туризму; заохочувати угоди між країнами, спрямовані на гармонізацію і спрощення цих формальностей; поступово скасовувати або коректувати спеціальні податки і збори, обтяжуючі туристську індустрію і завдають шкоди її конкурентоспроможності.

Правову основу міжнародного співробітництва в галузі туризму становлять міжнародні договори України, укладені відповідно до Закону України «Про міжнародні договори України».

Україна сприяє розширенню та зміцненню міжнародного співробітництва в галузі туризму на принципах і нормах, розроблених

всесвітньою туристською організацією (ВТО). Органом державної влади, що забезпечує представництво і реалізацію інтересів України в галузі туризму у відносинах з іншими країнами та з міжнародними туристичними організаціями, є центральний орган виконавчої влади в галузі туризму, який у встановленому порядку бере участь в укладенні міжнародних договорів з питань туризму.

Україна бере участь у діяльності міжнародних туристичних організацій відповідно до міжнародно-правових зобов'язань України та статутних документів таких організацій.

З метою розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку та ефективного використання її туристичних ресурсів окремі повноваження з представництва інтересів

України в галузі туризму за межами України покладаються на її торгові представництва. За поданням центрального органу виконавчої влади в галузі туризму Кабінет Міністрів України може відкривати за межами України туристичні представництва. Порядок створення, діяльності і ліквідації туристичних представництв визначається Кабінетом міністрів України відповідно до міжнародних договорів України.

Держава гарантує захист законних прав та інтересів громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон.

У разі виникнення надзвичайних ситуацій держава вживає заходів щодо захисту інтересів українських туристів за межами України, у тому числі заходів для їх евакуації з країни тимчасового перебування.

Щодо співробітництва з Іспанією, то 24 вересня 2003 року була укладена виконавча програма в галузі туризму між Державною туристичною адміністрацією України та Державним секретаріатом з питань торгівлі і туризму Королівства Іспанія до Угоди про партнерство і співробітництво між Україною та Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами від 16 червня 1994 року.

Отже, основою законодавчого регулювання туристично-екскурсійної діяльності є Закон України «Про туризм», ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності, державні стандарти в галузі туристично-екскурсійного обслуговування, постанови Кабінету Міністрів.

Правову основу міжнародного співробітництва в галузі туризму становлять міжнародні договори України, укладені відповідно до Закону України «Про міжнародні договори України». Держава гарантує захист інтересів українських туристів за межами України, що законодавчо закріплено в статті 14 (Захист інтересів українських туристів за межами України) Закону України «Про туризм».

3. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.

Питання спрощення та врегулювання туристичних формальностей має велике значення для розвитку міжнародних туристичних обмінів. Кожна з трьох сторін, що бере участь у туристичній діяльності та активно впливає на її розвиток - держава, туристичні фірми й самі туристи - зацікавлені у збільшенні активності туризму, зростанні туристичних потоків, чому якраз сприяє спрощення процедур пропуску через державний кордон. У той же час держави прагнуть запобігти небажаній імміграції, проникненню до країни осіб або предметів, що можуть зашкодити державній політиці, економіці, здоров'ю та інтересам громадян. А туристичні фірми, як і самі туристи, прагнуть зробити подорож максимально безпечною. Тому питання спрощення формальностей без ушкодження інтересів держави і громадян - це першорядне питання розвитку туризму в світі. Спочатку його вирішенню були присвячені двосторонні угоди між сусідніми державами, потім - багатосторонні міжнародні угоди. Згодом з'явилися міжнародні документи щодо спрощення формальностей, які торкалися окремих категорій подорожуючих, видів подорожей і типів туристичних операцій.

Одним із важливих кроків у справі співробітництва держав СНД у питаннях державного кордону стала ратифікація Україною в грудні 1999 р.

Угоди про співробітництво та взаємодопомогу в митних справах, підписану в Москві 15.04.1994 р. урядами держав-учасниць СНД. Але в кінцевому результаті питання спрощення туристичних нормальностей визначаються законодавствами окремих країн.

Тема 6. Страхування в туризмі

1. Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.
2. Правила та порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових виплат.
3. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.

1. Види страхування в туризмі. Обов'язкові види страхування.

У туристичному бізнесі застосовуються такі види страхування:

- страхування туриста і його майна;
- страхування ризиків туристичних фірм;
- страхування туристів у закордонних поїздках;
- страхування іноземних туристів;
- страхування цивільної відповідальності; страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів;
- страхування від нещасних випадків з покриттям медичних витрат.

Страховання буває добровільним і обов'язковим. До обов'язкових видів страхування відповідно до чинних в Україні документів належать:

- страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів;
- страхування транспортних подорожей.

Решта видів страхування туристів є добровільними. Страхування туриста і його майна включає відповідальність за втрачу або пошкодження майна туриста. Дія такого договору починається з моменту виїзду застрахованого з постійного місця проживання і закінчується у момент його повернення. Застрахувати за таким договором можна багаж і особисте майно, яке туристи мають при собі. Багаж - це зареєстровані і незареєстровані речі туриста. Крім того, страхуванню підлягають речі, що знаходяться на його одязі і тілі, а також придбані під час закордонної поїздки.

2. Правила та порядок страхування туристів та їх майна та порядок виплати страхових виплат.

Страховання туристів, за сучасних умов, здійснюється відповідно до норм Закону України «Про туризм», а також на вимогу посольств при відкритті візи.

Згідно зі ст. 16 Закону України «Про туризм», страхування туристі (медичне та від нещасного випадку) при здійсненні туристичних поїздок є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укладати 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.

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

Видами страхової відповідальності є: аварії, пожежі, вибухи, стихійні явища природи, грабежі, розкрадання та інші навмисні і зловмисні дії, військові ДІІ тощо.

Страхування ризиків туристичних фірм включає фінансові ризики, відповідальність за позовами туристів, їх родичів, третіх осіб.

До фінансових ризиків належать:

- комерційні ризики (несплата або затримка оплати, штрафні санкції контрагента при невизнанні ним обставин порушення контракту форс мажорними обставинами);
- банкрутство фірми;
- зміни митного законодавства, валютного регулювання, паспортного контролю та інших митних формальностей;
- виникнення обставин форс-мажорного характеру;
- політичні ризики тощо.

Страхування туристів у закордонних туристичних поїздках, як правило, включає:

- надання туристу екстреної медичної допомоги при раптовому захворюванні або нещасному випадку;
- транспортування до найближчої лікарні, здатної провести якісне лікування під відповідним медичним контролем;
- евакуацію до країни постійного мешкання під належним медичним контролем;
- внутрішньолікарняний контроль і інформування сім'ї хворого;
- надання медичних препаратів, якщо їх не можна дістати на місці;
- консультаційні послуги лікаря-фахівця (при необхідності);
- оплата транспортних витрат з доставки хворого туриста або його тіла (в разі смерті) до країни постійного мешкання;
- надання юридичної допомоги туристу при розслідуванні цивільних і кримінальних справ за кордоном.

При укладенні договору страхування страхова сума вибирається відповідно до країни призначення і класифікується залежно від необхідності мінімального покриття.

Страхуванням цивільної відповідальності користуються туристи, що подорожують на особистих автомобілях, мотоциклах або інших транспортних засобах, які є джерелами підвищеної небезпеки. Цей вид страхування застосовується також у разі, коли об'єктом страхування є відповідальність страхувальника перед третіми особами.

Дане страхування в більшості країн є обов'язковим. В Україні таке страхування регламентується відповідними нормативними актами, введено обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на території

України для пасажирів повітряного, залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту, а також туристів і екскурсантів, що здійснюють міжміські екскурсії по лінії туристично- екскурсійних організацій, на час поїздки (польоту).

Слід відзначити, що обов'язкове особисте страхування не поширюється на пасажирів: всіх видів транспорту міжнародних сполучень; залізничного,

морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту приміського сполучення; морського і внутрішнього водного транспорту внутрішньоміського сполучення і переправ; автомобільного транспорту на міських маршрутах.

Встановлено, що до набрання чинності Законом України, яки регулював питання забезпечення страхового захисту пасажирів (туристів, екскурсантів), обов'язкове особисте страхування вказаних осіб здійснюється шляхом укладання в порядку і на умовах, передбачених законодавством

України, договори: між відповідними транспортними, транспортно- експедиторськими підприємствами-перевізниками і страховиками. Ліцензії на здійснення цього виду обов'язкового страхування видаються страховикам в порядку, передбаченому законодавством України.

Страхування від нещасних випадків з туристом за кордоном, як правило, здійснюється в межах узгоджених у договорі страхових сум, а відшкодування виплачується при настанні:

- інвалідності 3 групи - 50% страхової суми;
- інвалідності 2 групи - 75% страхової суми;
- смерті - 100% страхової суми,

Страхування витрат туристів при скасуванні туристичної поїздки реалізовується па підставі узгодженої в договорі страхової суми (страхового відшкодування), яка виплачується повністю або частково, в разі, якщо неможливість здійснення поїздки настала з таких причин:

- раптовий розлад здоров'я або смерть туриста, або членів його сім'ї, або близьких родичів;
- пошкодження майна туриста в результаті впливу навколишнього середовища або дій третіх осіб;
- участь туриста в судовому розгляді у момент передбачуваної поїздки;
- отримання виклику для виконання військового обов'язку;
- неотримання в'їзної візи при виконанні всіх вимог щодо оформлення документів;

- інші причини, що визнаються в договорі.

Страховальні компанії в Україні пропонують такі програми страхування медичних і інших непередбачених витрат громадян, що виїжджають за кордон. Поліс «Економ-класу» гарантує:

- екстрену медичну допомогу і оплату медичних витрат;
- організацію і оплату медичного транспортування туриста;
- організацію і оплату репатріації тіла у разі смерті застрахованого.

Поліс «Бізнес-класу» гарантує всі послуги поліса «Економ-класу», а також оплату послуг екстреної стоматологічної допомоги.

Поліс VIP забезпечує надання послуг поліса «Бізнес-класу», а також:

- організацію і оплату відвідин родича у разі госпіталізації застрахованого;
- організацію і оплату дострокового повернення застрахованого в Україну в екстреній ситуації;
- організацію і оплату дострокового повернення в Україну неповнолітніх дітей застрахованого, що залишилися без нагляду; організацію і оплату юридичного захисту застрахованого;
- організацію допомоги при втраті документів.

Основними страховими випадками, що трапляються з туристами є (у % до всіх страхових випадків):

- простуда - 20%;
- нещасні випадки, травми - 17%;
- отруєння - 16%;
- хронічні загострення - 11%;
- отит - 9%;
- стоматологічна допомога - 8%;
- алергія - 5%;
- переломи - 5%;
- тепловий удар - 5%;
- смерть - 1%.

Згідно зі ст. 25 Закону «Про страхування» здійснення страхових виплат проводиться страховиком відповідно до договору страхування на підставі заяви страхувальника (його правонаступника або третіх осіб, визначених умовами страхування) і страхового акта (аварійного сертифіката). Зазначений страховий акт складається страховиком або уповноваженою ним особою (аварійним комісаром - особою, яка займається визначенням причин настання страхового випадку та розміру збитків, кваліфікаційні вимоги до яких встановлюються чинним законодавством) у формі, що визначається сертифікатом.

Закон «Про страхування» розрізняє поняття «страхова виплата» і «страхове відшкодування». Страховою виплатою є грошова сума, яка виплачується страховиком відповідно до умов договору страхування при настанні страхового випадку. Страхове відшкодування - це страхова виплата, яка здійснюється страховиком у межах страхової суми за договорами майнового страхування і страхування відповідальності при настанні страхового випадку.

Страхові виплати за договором страхування життя здійснюються в розмірі страхової суми (її частини) та (або) у вигляді регулярних, послідовних виплат обумовлених у договорі страхування сум (ануїтету).

Страхові виплати за договорами особистого страхування здійснюються незалежно від суми, яку має отримати одержувач за державним соціальним страхуванням та соціальним забезпеченням, і суми, що має бути йому сплачена як відшкодування збитків (ст. 9 Закону «Про страхування»).

У договорі страхування завжди має бути визначено строк, протягом якого страховик зобов'язаний провести страхову виплату страхувальнику після настання страхового випадку.

На вимогу страхувальника (застрахованої особи) до страховика про здійснення страхової виплати (страхового відшкодування) не поширюється позовна давність (ч. 5 ст. 268 ЦК). До вимог, що виникають з договорів

морського страхування, застосовується дворічна позовна давність, яка обчислюється з дня виникнення права на позов (ст. 389 КТМ).

3. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку. Основною особливістю

медичного страхування є його адресність,

тобто фінансування медичних заходів не загалом, а спрямованих на конкретного жителя. Крім того, страхова виплата може здійснюватися страховиком двома способами: по-перше, безпосередньо страхувальникові (застрахованому) у вигляді повної страхової суми або її частки; по-друге, у вигляді оплати медичній установі вартості лікування застрахованого (в т.ч. плата за перебування в стаціонарі, фізіотерапевтичні процедури, консультації провідних фахівців, витрати на придбання ліків та ін.).

В разі настання страхового випадку застрахованій особі протягом двох діб необхідно повідомити страхову компанію. А протягом 15 робочих днів надати особисто або відправити поштою на адресу страхової компанії документи, що є підставою для отримання страхового відшкодування.

Підставою для отримання страхового відшкодування є заява на отримання страхового відшкодування та документи з лікувального закладу (а це може бути навіть медпункт при санаторії чи готелі), в яких зазначено діагноз, тривалість лікування застрахованої особи, перелік наданих медичних послуг та їх вартість або інші документи з медичного закладу, що можуть підтвердити факт настання страхового випадку, чеки та квитанції з аптечних

установ за придбані медичні препарати та матеріали, що були призначені та використані під час лікування.

Страховик може відмовити у виплаті страхового відшкодування застрахованій особі у випадку її звернення до закладу охорони здоров'я, якщо має місце:

а) хвороба, яка є наслідком вживання застрахованою особою алкоголю, наркотиків, токсичних речовин і медичних препаратів без призначення лікаря

(за винятком випадків насильницького застосування таких речовин стосовно застрахованої особи третіми особами), самолікування;

б) хвороба або травма, які є наслідком:

- замаху на самогубство за винятком тих випадків, коли застрахована особа була доведена до такого стану офіційно підтвердженими протиправними діями третіх осіб, навмисного спричинення собі тілесних ушкоджень;
- вчинення застрахованою особою навмисного злочину; спроби здійснення застрахованою особою дій, в яких правоохоронними органами встановлено склад злочину;
- управління застрахованою особою транспортним засобом у стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння, а також добровільної передачі ним управління особі, яка перебувала у стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння, а також особі, яка не мала прав водія відповідної категорії.

Тема 7. Туристичні документи та правила їх оформлення

1. Основні види туристичних документів.

Відповідно до рекомендацій ВТО, Статистичної комісії ООН, а також сталої міжнародної та вітчизняної практики основними документами для організації туристичного обслуговування є:

- Лист бронювання;
- Договір на подорож (туристські послуги);
- Консульські документи (для груп - візи);
- Міжнародний, службовий та іменний ваучер;
- Туристська путівка затвердженої форми;
- Транспортні документи;
- Страхові документи;
- Права та обов'язки туриста;
- Анкету туриста;

- Пам'ятку туриста та ін.

Головним туристичним документом є туристичний ваучер (генеральний ордер). Ваучер має багатофункціональний характер: підтверджує статус туриста, гарантує йому отримання всіх указаних у ваучері та сплачених туристом послуг. Згідно Закону України «Про туризм», шляхом видачі ваучера може укладатися договір на туристичне обслуговування. У такому разі туристом додатково оформлюється заявка на туристичне обслуговування. Для приймаючої фірми ваучер є підтвердженням оплати туристом грошей на її користь гарантією їх отримання від направляючої фірми. Він також може бути обліковим документом. На внутрішньому туристичному ринку ці ж функції виконує туристична путівка.

Лист бронювання фактично є попереднім договором між туристом і організатором подорожі. Єдиної форми аркуша бронювання не існує. Деякі туристські фірми використовують спрощені форми, інші використовують досить докладну форму листа бронювання, де передбачені які-небудь додаткові графи за спеціальними заявками (оренда автомобіля, обслуговування по класу УІР, додаткове харчування та ін.).

Лист бронювання складається у трьох примірниках: один – видається на руки покупцю, другий - направляється на приймаючу фірму, третій - залишається у турагента.

Транспортні документи включають в себе проїзні документи (квитки встановленого зразка), багажні квитанції доплат за наднормативний багаж, санітарні сертифікати та ін.

2. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування.

Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності встановлені Законом України «Про туризм», Ліцензійними умовами провадження туроператорської та турагентської діяльності, затвердженими спільним наказом Державного комітету України з питань регуляторної

політики та підприємництва і Міністерства культури і туризму України від 11.09.2007 та іншими нормативно-правовими актами.

Організація туристичної діяльності, як і господарювання у всіх сферах підприємництва, базується виключно на договірних взаємовідносинах. Це підтверджує незаперечну істину, що саме договори є визначальною і по суті єдиною правовою формою партнерських взаємин.

Договір (угода, контракт) - це форма документального закріплення партнерських зв'язків (предмета договору, взаємних прав та обов'язків, наслідків порушення домовленостей), яка опосередковує взаємини в процесі виробництва і реалізації продукції чи надання різноманітних послуг.

У ринковій системі господарювання застосовують два види договорів:

- установчий;
- підприємницький.

Про установчий скажемо тільки те, що він засвідчує бажання фізичних чи юридичних осіб щодо заснування нового організаційно-правового утворення для реалізації конкретної підприємницької ідеї.

Підприємницький договір відображає згоду сторін стосовно безпосереднього здійснення певної підприємницької діяльності в певній організаційно-правовій формі. Підприємницьких договорів є багато, вони виокремлюються за сферами діяльності, документально оформлюють взаємовідносини щодо внутрішньогосподарської та зовнішньоекономічної діяльності.

Оскільки сутність переважної більшості договорів зрозуміла, буде доцільним розглянути лише договори, які обов'язкові для функціонування туристичної галузі і вимагаються Законом про туризм.

Для здійснення своєї діяльності туристичне підприємство укладає угоди (договори), з однієї сторони, з іншими організаціями, підприємствами, приватними підприємцями, які беруть участь в формуванні і просуванні туристичного продукту, з другої сторони, з споживачами туристичного продукту (туристами).

При організації туристичної діяльності і відсутності при цьому власної матеріальної бази суб'єкт туристичної діяльності повинен укласти письмову угоду з постачальниками і підрядниками - вітчизняними і зарубіжними партнерами, які забезпечать туристів необхідними умовами розміщення і харчування, засобами транспорту, організацією екскурсій і відпочинку.

Угода (контракт) про співпрацю між суб'єктом туристичної діяльності та іншими організаціями, які беруть участь в обслуговуванні туристів, резидентами і нерезидентами, повинна відповідати вимогам Цивільного кодексу України і обов'язково вміщувати повну інформацію про надання послуг, вимогам щодо забезпечення захисту і безпеки туристів, їх майна в

Україні та за кордоном, визначати відповідальність сторін за якість надання туристичних послуг. Під час укладання договорів по реалізації турів визначаються обов'язки сторін в оформленні туристичних документів (ваучер, угода з туристом, угода про страхування). У відповідності з укладеними угодами суб'єкта туристичної діяльності, розробляються програми турів і складаються калькуляції на кожен туристичну поїздку. До угод (контрактів) партнери додають зразки своїх туристичних ваучерів.

Не менш важливі угоди зі страховими компаніями. Згідно з положенням статті 17 Закону «Про туризм», страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) обов'язкове і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на основі угод зі страховими компаніями, які мають право на здійснення такої діяльності.

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, провадиться у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

Наступний вид договорів, які є обов'язковими, а порядок укладання передбачений Законом України «Про туризм» (Ст. 20), - це договори на надання туристичних послуг, які укладаються між суб'єктами туристичної діяльності та споживачами туристичного продукту.

За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт).

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.

Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій (електронній) формі відповідно до закону. Договір на туристичне обслуговування може укладатися шляхом видачі ваучера.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачу туристичного продукту має бути надана інформація про:

- основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на візд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;
- медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздці;
- туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів; розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

До початку надання туристичних послуг споживачу за його вимогою повинна бути надана інформація:

- про загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності);
- програма туристичного обслуговування;

- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);
- характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена цим Законом, іншими нормативно- правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);
- про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;
- про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;
- про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проведень, супроводу туристів;
- про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;
- відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;

- про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
- про місце перебування організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

Кожна із сторін договору може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладенні договору.

До істотних змін обставин належать:

- 1) погіршення умов подорожі, зміна термінів подорожі;
- 2) непередбачене збільшення транспортних тарифів;
- 3) введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів;
- 4) різка зміна курсу національних валют;
- 5) інші підстави, за домовленістю сторін.

Турист вправі відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати туроператору або турагенту фактично понесених ними витрат за послуги, надані до цього повідомлення.

Туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, коли це відбулося з вини туриста.

Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів.

Зміна ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише у випадках, передбачених договором, і тільки при істотній зміні обставин, передбачених частиною сьомою цієї статті, але не пізніше ніж за 10 днів до початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість

становить більше ніж 10 днів, за 5 днів до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить від 2 до 10 днів, за 48 годин до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить один день. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати відсотків його первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5 відсотків первісної ціни турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

Туроператор (турагент) може в договорі з туристом обмежити свою відповідальність розміром подвійної плати вартості туристичного продукту (туристичних послуг), якщо туроператор (турагент) несе перед туристом одноособову відповідальність за шкоду, що виникла внаслідок дій (бездіяльності) одного з виконавців послуг, обумовлених договором.

Права й обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними, а також цим Законом.

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність туроператора.

При виникненні будь-яких договірних відносин у сторін виникають права та обов'язки. Знання прав і обов'язків суб'єктами туристичної діяльності і споживачами туристичних послуг - туристами – допоможе уникнути проблем під час відпочинку.

3. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів.

Туристський ваучер (путівка) - документ, що підтверджує статус особи чи групи осіб як туристів, оплату послуг чи її гарантію і є підставою для

отримання туристом чи групою туристів туристичних послуг. Це письмовий акцепт суб'єкта туристичної діяльності на виробництво та продаж туристичного продукту. Він (вона) є невід'ємною частиною угоди, а також документом первинного обліку в суб'єктів туристичної діяльності.

Ваучер є фінансовим документом, необхідним для здійснення розрахунків між туристичними підприємствами, що направляють і приймають туристів. Бланк ваучера виготовляється друкованим способом у трьох примірниках під єдиним номером на папері формату А5, який є єдиним за формою як для туриста, що здійснює подорож індивідуально, так і для групи туристів (з обов'язковим зазначенням списку групи).

У багатьох туристичних фірмах світу ваучери використовуються як документ безвалютного розрахунку для внутрішнього та, в основному, міжнародного туристичного обміну. У ваучері вказуються: дані туриста (туристів), назва фірми, що направляє туриста, й фірми- партнера, кількість туроднів, дні заїзду-виїзду, маршрут і вид транспорту, що використовується, назва та адресні дані об'єкта розміщення, його тип і категорія, режим харчування, перелік інших послуг, їх загальна сплачена вартість.

Відповідно до наказу Державної туристичної адміністрації України

«Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» №50 від 06.06.2005 ваучер на туристичне обслуговування оформлюється відповідно наступних вимог:

1. Бланки ваучера заповнюються:

- на надання послуг на території України (внутрішній туризм) - державною мовою або мовою національних меншин України;
- на надання послуг за межами України (виїзний туризм) - мовою, передбаченою зовнішньоекономічним контрактом.

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 поїздки - 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.

2. 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.

3. При заповненні бланка ваучера зазначення всіх даних, передбачених статтею 23 Закону України [†], є обов'язковим. При відсутності будь-яких даних, що є обов'язковими для ваучера, ваучер може бути визнаний недійсним в установленому чинним законодавством порядку.

4. Ваучер заповнюється суб'єктом туристичної діяльності, який реалізує туристу послугу або комплекс послуг у трьох примірниках з 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 поїздки. Третій примірник ваучера обліковується і передається на зберігання згідно з правилами і процедурами, передбаченими чинним законодавством для документів суворого обліку.

5. Іноземним туристам, що в'їжджають в Україну, ваучери оформляються туристичною фірмою-нерезидентом, якщо це передбачено законодавством країни проживання туриста.

6. У разі оформлення суб'єктом туристичної діяльності, що реалізує послуги, електронного варіанта ваучера він разом з оформленим у встановленому порядку оригіналом бланка ваучера за тим самим порядковим номером зберігається у названого суб'єкта туристичної діяльності. На вимогу туриста в разі потреби електронний варіант ваучера може бути замінений на оригінал.

7. На вимогу туриста, що здійснює подорож у складі групи туристів, ваучер йому може бути оформлений індивідуально.

8. Один з двох примірників ваучера пред'являється туристом, що здійснює подорож індивідуально, або керівником туристичної групи (у разі групової поїздки) представнику суб'єкта туристичної діяльності, що надає послуги.

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

10. 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 в установленому чинним законодавством порядку.

11. Відповідальність за правильність оформлення ваучера покладається на суб'єкта туристичної діяльності, який реалізує туристу послугу або комплекс послуг.

4. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи.

На всіх етапах роботи туристичної фірми діють різноманітні туристичні документи, що обслуговують процес організації туру. Умовно їх можна розподілити на: інформаційні, облікові, розрахункові, звітні.

До інформаційних документів належать такі, що містять інформацію про хід продажів, графік проведення подорожі, конкретні умови обслуговування, підтверджують його бронювання, а також повідомляють про зміни й ануляції. Це туристичне повідомлення може бути передане у вигляді факсу, телексу, електронного листа, у кодованому вигляді тощо.

Особливість туристичного повідомлення в тому, що воно містить детальну інформацію про тур і характеристику клієнта. Основу такого повідомлення становить технологічна карта туристичної подорожі, інформація для туриста та програма туру. Засобом передачі туристичної інформації виступають листи бронювання та інформаційні, що містять конкретну інформацію щодо послуг, придбаних туристом, й окремих питань організації туру, в т. ч. листи-замовлення та листи-підтвердження обслуговування.

Облікові документи служать для відміток про реально отримане туристичне обслуговування під час подорожі і в подальшому виступають підставою для розрахунків (перерахунків) між приймаючою та направляючою фірмою, а також - між фірмою і туристами. У ролі облікового документа може виступати туристичний ваучер, використовуються тако картки туриста (картки обслуговування) для туристів-індивідуалів, листи обслуговування (листи відміток) і маршрутні ордери для груп туристів. Зафіксувати надане обслуговування можна також актом, складеним представниками туристичних фірм- сторін.

Основними документами, що використовуються як для розрахунків із підприємствами обслуговування туристів, так і при розрахунках між туристичними фірмами-партнерами, є рахунки-фактури. Але в деяких

організаціях використовуються також книжки підтвердження виконання замовлень на обслуговування, що мають вигляд чекових книжок із певною кількістю зброшурованих і пронумерованих подвійних сторінок. Кожне підтвердження заповнюється у двох примірниках. Перший примірник видається підприємству-виконавцю обслуговування і є підставою для перерахування йому грошей, другий - залишається у книжці для звіту. Підставою для перерахунків між фірмами може бути також й акт обслуговування або ваучер. Звітні документи можна поділити на внутрішньофірмові, які служать для аналізу витрат на туристичну подорож і використання виділених на не коштів або мають маркетинговий характер - вивчення якості продукту, і зовнішні, що є формою державної статистичної звітності. Їх види, порядок заповнення та подання визначаються Наказом Державного комітету статистики України від 4.03.1998 р. № 96.

Тема 8. Безпека туристичних подорожей

План

1. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні.
2. Фактори ризик в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків.
3. Основні правила поведінки туристів: На транспорті.

Рекомендована література Основна:

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник. Івано-Франківськ. Плай.: 2008. 210с.
2. Герасименко В. Г. Основи туристического бизнеса. Одесса:

1. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей.
Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні.

Бурхливий розвиток масового міжнародного туризму, його поширення практично на всі райони земної кулі все гостріше ставить проблему забезпечення безпеки туристів. На думку експертів, в останні роки загроза їхньому життю, здоров'ю та майну значно зросла. У той же час туристичні фірми, зацікавлені насамперед у отриманні прибутку, не надають своїм клієнтам достатньої інформації, а також практично не проводять роботи з виявлення регіонів підвищеної небезпеки, в тому числі і районів з несприятливою кримінальною обстановкою.

Так, 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 Естерсунді (Швеція) проведено I міжнародну конференцію з безпеки туризму та зменшення ризиків у подорожах.

Поява нових ризиків у туризмі, спричинена терористичними актами, зокрема, подіями 11 вересня 2001 р. у США, викликала створенн спеціальної Комісії зі сталого розвитку туризму в рамках ВТО, метою якої був аналіз і вживання заходів з мінімізації ризиків і наслідків їх настання.

Питання безпеки туристичних подорожей були предметом обговорення на багатьох міжнародних туристичних форумах. Особливо детально ці питання розглядались на Міжпарламентській конференції з туризму в Гаазі (Нідерланди) у 1989 р. Принцип VII і VIII Гаазької декларації з туризму і третій розділ Рекомендацій конференції цілком присвячені безпеці й захисту туристів, туристичних пам'яток і об'єктів.

Три мети мають бути взяті за основу при розробці туристичного законодавства:

- захист туристів;
- захист будь-якої країни на випадок виникнення проблем, зумовлених розвитком туризму, зокрема в тому, що стосується впливу на довкілля й збереження культурної самобутності;
- просування туризму».

Таким чином, безпека туристичних подорожей - поняття комплексне, його вирішення потребує координації зусиль усіх суб'єктів туризму: країн, суб'єктів туристичного підприємництва (туристичних фірм, підприємств) і самих туристів. Шляхи вирішення деяких проблем безпечного функціонування й розвитку туристичних подорожей визначаються у пункті

67 Рекомендацій Гаазької декларації з туризму: «Цього можна досягти шляхом:

- розробки і впровадження у життя норм безпеки для подорожей і туристичних перебувань;
- інформування та просвіти громадськості;
- створення інституційних рамок для вирішення проблем, пов'язаних з безпекою туристів, зокрема в екстремальних ситуаціях;
- міжнародного співробітництва на двосторонньому, регіональному, субрегіональному, міжрегіональному та світовому рівнях».

2. Фактори ризик в в туризмі та основні заходи щодо нівелювання

їх наслідків.

Заходи із забезпечення безпеки туристів розробляються з урахуванням так званих «факторів ризику». Шкідливі чинники (фактори ризику) у туризмі класифіковані наступним чином:

- травмонебезпека;
- вплив навколишнього середовища;

- пожежонебезпека;
- біологічні фактори впливу;
- психофізіологічні навантаження;
- небезпека випромінювань;
- хімічні фактори впливу;
- підвищена запиленість і загазованість;
- інші чинники;
- Специфічні фактори ризику.

Травмонебезпека може виникнути в результаті переміщення механізмів і предметів, тіл, складного рельєфу місцевості, переміщення гірських порід (каменепадів, селів, лавин), несприятливих ергономічних характеристик використовуваного туристського спорядження та інвентарю, що спричиняють травми (незручне взуття - потертості шкірних покривів у туристів і т. п.), небезпечних атмосферних явищ (атмосферну електрику, блискавки тощо).

Вплив навколишнього середовища обумовлено підвищеними чи зниженими температурами навколишнього середовища, вологістю і рухливістю повітря в зоні обслуговування туристів, різкими перепадами барометричного тиску. Показники мікроклімату помешкань обслуговування туристів (спальних, харчування, клубних і інших), а також у транспортних засобах повинні відповідати встановленим санітарно-гігієнічним вимогам.

3. Основні правила поведінки туристів: На транспорті.

Правила поведінки туристів під час подорожей в автобусі.

Пасажирам забороняється:

1. Перевозити багаж, що включає в себе вибухонебезпечні, вогненебезпечні, наркотичні, психотропні речовини, гострі або ріжучі предмети (без упакування або чохлів, що запобігають заподіяння шкоди пасажирам), вогнепальна зброя без наявності дозволу на його носіння й без

чохла (кобури), а також інші предмети й речовини, які під час перевезення можуть заподіяти шкоду пасажиром або екіпажу, чи викликати ушкодження або забруднення транспортного засобу, багажу.

2. Під час руху автобуса категорично забороняється без необхідності вставати зі своїх місць і ходити по сапону автобуса, ставати ногами на сидіння;
3. Забороняється витикатися в люки й вікна автобуса, як під час руху, так і під час стоянки;
4. Щоб уникнути травм і опіків туристам категорично забороняється самостійно включати, в автобусі кип'ятильник і користуватися ним під час руху автобуса;
5. Відкривати двері до повної зупинки транспортного засобу, заважати їхньому відкриттю або закриттю, а також втручатися в керування транспортним засобом;
6. Опиратися на двері транспортного засобу;
7. Користуватися аварійним устаткуванням транспортного засобу в ситуації, коли це не загрожує здоров'ю людей;
8. Викидати предмети у вікно транспортного засобу;
9. Завдавати шкоду транспортному засобі і його устаткуванню;
10. Засмічувати салон транспортного засобу;
11. Забороняється відволікати водія під час руху;
12. Забороняється класти на багажні полки під стелею автобуса важкі предмети (пляшки, вироби з металу й скла) - вони можуть випасти під час руху автобуса й травмувати людей, що перебувають в автобусі;
13. Забороняється курити в салоні автобуса;
14. Забороняється розпивати під час руху автобуса в салоні автобуса спиртні напої, перебувати в стані будь-якого ступеня алкогольного сп'яніння, і створювати незручності для інших пасажирів;

15. Забороняється залишати без догляду коштовні речі (фотоапарати, відео-, аудіотехніку, гроші й ін.), ми не несем відповідальності за їхню безпеку;
16. При очікуванні транспортного засобу й після виходу з нього перебувати на краю посадкового майданчика або на краю тротуару;
17. Забороняється під час стоянки транспортного засобу переходити дорогу в непристосованому для цього місці;
18. Відповідальність за захворювання, що виникли в учасника автобусного тура внаслідок недотримання ним правил особистої безпеки й охорони здоров'я, несе особисто турист або його законний представник.

Правила поведінки туристів під час подорожей літаком.

Під час перельотів пасажери зобов'язані:

1. Беззастережно виконувати обґрунтовані вимоги і рекомендації командира повітряного судна та членів екіпажу;
2. Розміщувати ручну поклажу та особисті речі на спеціально відведених місцях, зазначених бортпровідником;
3. Дотримуватися загальноприйнятих правил поведінки в громадських місцях;
4. Пристебнути прив'язні ремені при включеному табло «Застебніть ремені» і (за вказівкою командира екіпажу) залишати їх застебнутими;
5. Зберігати дисципліну і порядок.

Пасажери мають право:

1. Вимагати надання всіх послуг, передбачених умовами договору повітряного перевезення, зазначеними на бланку авіаквитка;
2. У випадку, якщо їх життю, здоров'ю або особистої гідності загрожує небезпека - звертатися до працівників авіапідприємства та вимагати у них захисту;

Пасажирам забороняється:

1. Створювати ситуації, що загрожують безпеці польоту або життю, здоров'ю та особистій гідності інших пасажирів, а також авіаперсоналу - допускати по відношенню до них будь-яку образу - словесну або фізичну;
2. Вживати алкогольні напої, крім тих, що були запропоновані на борту повітряного судна;
3. Курити на борту літака протягом усього польоту;
4. Використовувати аварійно-рятувальне обладнання без відповідних вказівок екіпажу;
5. Користуватися електронними приладами і засобами зв'язку під час рулювання, зльоту і посадки літака;
6. Створювати умови, некомфортні для решти пасажирів і перешкоджають роботі членів екіпажу;
7. Псувати майно авіапідприємства та/або виносити його з борту літака.

3. Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінк країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі.

Туристи, які прибувають в країну чи місцевість тимчасового перебування, повинні неухильно слідувати правилам і законам, які прописані в даній місцевості. *Здебільшого туристи зобов'язуються:*

1. Поважати національні і релігійні почуття місцевого населення, так само як і інших осіб, які перебувають у цій країні;
2. Дотримуватися правил поведінки в громадських місцях, а також внутрішні правила, встановлені у приймаючій в країні установі (готелі і т.д.);
3. Дотримуватися законів і звичаїв країни перебування;
4. Підкорятися законним вимогам офіційних державних представників органів влади та управління (поліції, митниці і т.д.);
5. У разі виникнення конфлікту з офіційними представниками органів влади та управління не вступати в полеміку і негайно зв'язатися з представниками приймаючої сторони.

Туристам забороняється:

1. Ображати національну, релігійну та особисту гідність всіх осіб, які проживають в країні перебування будь-якою формою поведінки - дією, мовою і т.д.;
2. Висловлювати, публікувати, поширювати, а також ввозити в країну будь-які матеріали, що ганьблять існуючий в країні лад, вище керівництво країни, спрямовані проти основ державності, а також друковані, кіно, відеоматеріали і т.д. порнографічного змісту;
3. Вживати спиртні напої, а також з'являтися у нетверезому стані в громадських місцях.
4. Фотографувати будівлі і споруди державних установ без наявності спеціального дозволу.

Невиконання даних вимог здатне спричинити виникнення серйозних наслідків, відповідальність за які в цьому випадку цілком і повністю лягає на туриста.

Слід пам'ятати, що відповідно до норм міжнародного права, особи, що не володіють дипломатичним імунітетом, до числа яких належать і туристи, за всі правопорушення і злочини несуть відповідальність відповідно до законодавства тієї країни, на території якої було скоєно суспільно небезпечне діяння, незалежно від громадянства особи, яка його вчинила.

На формування психологічного клімату впливають 2 види психофізіологічних чинників ризику: фізичні та нервово-психічні перенавантаження, вдале вирішення яких дозволить сформувати позитивний мікроклімат в туристичній групі.

Вилучення або зниження впливу психофізіологічних чинників ризику досягається:

- раціональною побудовою програми обслуговування туристів, графіків переміщення за маршрутом, що передбачають належні умови для нормальної життєдіяльності людини (сну, приймання їжі, задоволення санітарних і побутових потреб);

- врахуванням психофізіологічних особливостей туристів під час формування туристської групи;
- дотриманням ергономічних вимог до туристського спорядження й інвентаря, що використовується, транспортних засобів, меблів.

Турист намагається відпочити дуже інтенсивно. Втім у повсякденному житті ніхто з нормальних людей не купається в морі п'ять разів на день, не ходить щодня у спеку на багатогодинні екскурсії, не танцює і не співає сім днів поспіль до ранку, не їсть різноманітної і незвичної їжі і т.д. Тобто на відпочинку організм піддається перенавантаженню (за умови, якщо це не оздоровлювальний тур під спостереженням лікарів із дотриманням особливого режиму). Багато екскурсій, наприклад, похід у гори, морські й тривалі автобусні екскурсії, розраховані на фізично здорових людей, спроможних витримати короткочасні перенавантаження. Людям похилого віку, дітям, людям з ослабленим організмом, хронічними захворюваннями, тим, хто боїться висоти або не переносить морської хитавиці, варто порадитися з лікарем і, можливо, відмовитися від участі в таких походах і турах. Для окремих турів варто вимагати від туристів медичної довідки від лікаря, що підтверджує можливість здійснювати таку подорож.