

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА ТУРИЗМУ

МІЖНАРОДНІ ТРАНСПОРТНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

Прилуцький Анатолій Михайлович, к.е.н., доцент кафедри
менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної
справи та туризму ВНАУ

2019

ПЛАН

Тема 1 Законодавчі та нормативні умови в організації туризму

- 1.1 Державні органи регулювання туристської діяльності в Україні -3
- 1.2 Туристська політика в Україні, її основні положення -7
- 1.3 Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні -11
- 1.4 Основні важелі впливу держави на туристську діяльність -15

Тема 2 Загальні принципи організації транспортного обслуговування в туризмі

- 2.1 Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності -19
- 2.2 Транспорт, що використовується в туризмі -20

Тема 3 Перевезення сухопутним транспортом

- 3.1 Перевезення автомобільним транспортом -21
- 3.2. Перевезення залізничним транспортом -28

Тема 4 Подорожі водним транспортом -32

Тема 5 Туристські перевезення на авіатранспорті. -36

ТЕМА 6. Туристські документи та правила їх оформлення

- 6.1 Порядок взаємодії туристських і транспортних підприємств -44
- 6. 2. Договори із автотранспортними підприємствами -45
- 6. 3. Договори із залізницею -48
- 6.4 Договори при організації подорожей водним транспортом -49
- 6.5 Договори з авіакомпаніями -53

Тема 7 Туристські формальності та технологія організації і умови здійснення туристських подорожей

- 7.1. Паспортно-візові формальності - 58
- 7.2 Митні формальності - 62
- 7.3. Санітарні (медичні) формальності -65
- 7.4 Права й обов'язки туристів і екскурсантів -65

Контрольні запитання для самодіагностики

Тема 1 Законодавчі та нормативні умови в організації туризму

1.1 Державні органи регулювання туристської діяльності в Україні

Наявність потужного туристсько-рекреаційного потенціалу є важливою, але далеко недостатньою умовою перетворення туризму на прибуткову галузь економіки. Будь-які потенційні можливості не будуть повною мірою реалізовані, якщо введення ринкових механізмів у сфері туристського обслуговування комплексно не поєднуюватиметься із заходами державного регулювального впливу у вигляді необхідних юридичних, політичних, економічних та інших гарантій. Вітчизняна туристська галузь відіграє надзвичайно важливу роль у соціально-економічному житті країни. Зростає її статус і зацікавленість держави в подальшому розвитку галузі, посилюється вплив туризму практично на всі сфери життя і діяльності людини. Прийнятий Верховною Радою України Закон “Про туризм” констатує: “Держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку національної культури та економіки і створює сприятливі умови для туристської діяльності”. Що особливо важливо, це визначення повністю відповідає рекомендаціям Гаазької міжпарламентської конференції з туризму (10–14 квітня 1989 р.) – найавторитетнішого туристського форуму сучасності, де зазначено: “Країни повинні визначити свої національні пріоритети та роль туризму в “ієрархії” таких пріоритетів, а також оптимальну стратегію розвитку туризму в рамках цих пріоритетів”. Рекомендації конференції містять також тези, що мають винятково важливе значення для розвитку туризму. Вони стосуються ролі парламентських, урядових та інших державних інституцій в організації туристської діяльності, а також планування розвитку туризму: “Необхідно, щоб державна влада на всіх рівнях у всіх країнах, особливо парламенти, відігравали активну роль у справі створення сприятливих умов для туризму і, зокрема, надавали фінансові та інші ресурси для реалізації всеохоплюючих програм, присвячених туризму”. Основними цілями державного регулювання в галузі туризму є: – забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав; – безпека туризму, захист прав та законних інтересів туристів, інших суб'єктів туристської діяльності та їх об'єднань, прав та законних інтересів власників або користувачів земельних ділянок, будівель та споруд; – збереження цілісності туристських ресурсів України, їх раціональне використання, охорона культурної спадщини та довкілля, врахування державних і громадських інтересів при плануванні й забудові

територій; – створення сприятливих умов для розвитку індустрії туризму, підтримка пріоритетних напрямів туристської діяльності. Концептуальні завдання державного регулювання туристського бізнесу на сучасному етапі розвитку економіки полягають у: – розробленні національної концепції туризму, в якій повинен бути встановлений рівний пріоритет внутрішнього туризму і послуг іноземним туристам; на внутрішньому ринку перевага повинна віддаватися масовим видам туризму для українських громадян, доступних широким прошаркам населення; при обґрунтуванні регіональної політики доцільно стимулювати активізацію пропозиції послуг культурного й історичного туризму; – сприянні розвитку туризму, що забезпечує відтворення та охорону природних і культурних ресурсів країни; – створенні умов для формування адресного туризму соціально незахищених верств населення; – створенні можливостей для погодженого розвитку всіх численних елементів сектора туризму; – оптимальному поєднанні політичних, економічних, екологічних і соціальних вигод від туризму і розподілу їх усередині суспільства, зводячи при цьому до мінімуму проблеми, пов'язані з туризмом; – формуванні на національному рівні необхідних координаційних структур у сфері вивчення ринку; оцінюванні можливостей розміщення, вибору типів і ступеня розвитку визначних об'єктів, послуг і інфраструктури в туристському секторі; – досягненні інвестиційної привабливості туризму; забезпеченні орієнтирів для постійного контролю за ходом і напрямками розвитку туризму. Доцільність функціонування державних органів управління зумовлюється існуванням широкого кола управлінських рішень, прийняття та практичне втілення яких перебуває поза можливостями і компетенцією окремих підприємств і організацій. Однак коли йдеться про визначення ролі державного регулювання, слід мати на увазі, що туризм як одна з найдинамічніших складових національної економіки вимагає у вирішенні цього питання особливого підходу. Справа в тому, що, являючи собою багатогалузевий комплекс, туристська сфера потребує координації та регулювання більшою мірою, ніж жодна інша. Водночас надмірна державна присутність і регламентація загрожує суттєвим обмеженням прояву підприємницької ініціативи, яку покладено в основу становлення ринкової моделі господарювання. Можливо, саме з цієї причини, незважаючи на визнання за індустрією туризму величезного економічного, політичного та соціально-культурного значення, формування державних органів управління нею – національних туристських адміністрацій – як в Україні, так і у більшості інших країн відбувалося доволі складно. Світова практика свідчить, що ідеальної формули, яка дала би змогу державі створити оптимальну

структуру управління туристською галуззю, не існує. Намагання ж її винайдення насамперед стикаються з проблемами організації ефективної міжвідомчої взаємодії і досягнення необхідного рівня децентралізації. Історично склалося так, що в Україні регулюванням туризму постійно займається цілий ряд державних установ. За радянських часів ними були Українська рада професійних спілок, у складі якої діяла Республіканська рада з туризму, пізніше перейменована на Українську республіканську раду з туризму та екскурсій; Державний комітет СРСР з іноземного туризму; Бюро міжнародного молодіжного туризму „Супутник”, Міністерства освіти, культури, оборони та ін., що мали підвідомчі туристські заклади. Після проголошення незалежності країни подібна структура управління туристською індустрією в цілому збереглася, безумовно, маючи певні позитивні сторони. В умовах ринкових перетворень рекреаційна сфера вимагала для свого розвитку чималих інвестиційних ресурсів, і капіталовкладення різних міністерств і відомств забезпечували значну частину її фінансування. Втім, все очевиднішими ставали недоліки такої організації управління на макрорівні, пов'язані насамперед з ігноруванням системного підходу до його здійснення. Відсутність протягом 1989–1993 рр. структур і важелів державного регулювання туризму призвела до руйнування важливих складових інфраструктури галузі, погіршення балансу в'їзного і виїзного туристських потоків, фактичного розпаду системи соціально орієнтованого внутрішнього туризму. У цей період держава втратила майже 80% очікуваних валютних прибутків від обслуговування іноземних туристів. Першим кроком на шляху виправлення ситуації стало створення у серпні 1993 р. Державного комітету України з туризму, що почав діяти як вищий інституційний орган системи управління вітчизняною туристською сферою, безпосередньо підпорядкований КМУ, та його ліквідація згідно з Указом Президента України „Про зміни у структурі центральних органів виконавчої влади” від 15 грудня 1999 р. Як було відмічено раніше, утворений після цього єдиний Державний комітет молодіжної політики, спорту та туризму на базі Державного комітету України у справах сім'ї та молоді, Державного комітету України з фізичної культури і спорту та Державного комітету України з туризму був реорганізований в Державну туристську адміністрацію України (ДТАУ). До числа основних її завдань, поряд з координацією діяльності міністерств, відомств та організацій, робота яких пов'язана з прийманням і обслуговуванням іноземних і вітчизняних туристів, віднесені визначення перспектив розвитку внутрішнього й міжнародного туризму, вимог до його якісного та кількісного рівнів, формування і розміщення державних контрактів, збір галузевих статистичних даних,

розробка деяких правових аспектів функціонування туристської сфери тощо. Проте поза її компетенцією залишилися питання інвестицій, кредитів, бюджетного фінансування проектів. Позбавлена вона також можливості скасовувати рішення непідвідомчої їй туристської структури, що суперечить державній політиці. 16 грудня 2002 р. була створена Всеукраїнська координаційна рада керівників туристських і суміжних об'єднань як координаційний та представницьким орган громадських організацій в Україні. Координаційна рада уповноважена відстоювати і брати активну участь у визначенні основних засад і пріоритетів державної політики в галузі туризму, а також у вирішенні питань розбудови туристської галузі відповідно до Указу Президента України “Про підтримку розвитку туризму в Україні” № 127/201 від 2 березня 2001 року

Логічною спробою подолання розосередженості регулюючого впливу держави на функціонування туристської галузі стало створення позавідомчої Національної ради з туризму, на яку додатково покладаються завдання розгляду пропозицій щодо перспектив і напрямів розвитку усіх видів туристської діяльності, запровадження системи з управління та розробки заходів із захисту інтересів держави в цій сфері. Однак обсяг реальних повноважень, якими наділений цей колегіальний орган, обмежений і не відповідає його місцю у загальногалузевій управлінській ієрархії. У 2006 р. відбулися зміни в системі керування туризмом в Україні. Функція керування туризмом була передана Міністерству культури і туризму. У цьому міністерстві було створено структурний підрозділ – Державну службу туризму і курортів, яка безпосередньо і займається керуванням туристської діяльності в Україні. Сучасну схему керування туристською діяльністю в Україні наведено на рис. 4.1. Орган державної виконавчої влади в галузі туризму бере участь у підготовці проектів законодавчих та інших нормативних актів з питань туризму. У межах своїх повноважень він: – розробляє і затверджує нормативні акти, узагальнює практику застосування законодавства і вносить пропозиції щодо його вдосконалення; – визначає перспективи й напрями розвитку внутрішнього й міжнародного туризму, його матеріально-технічної та соціальної бази, забезпечує їх виконання; – координує діяльність міністерств і відомств, туристських підприємств та організацій незалежно від форм власності у питаннях, пов'язаних з прийомом та обслуговуванням туристів в Україні та організацією туристських поїздок за кордон; – організовує інформаційну, рекламну й видавничу роботу з питань туристської діяльності; – сприяє розвитку конкуренції на ринку туристських послуг, створює рівні можливості на ньому для всіх суб'єктів

підприємництва незалежно від форм власності; – здійснює ліцензування (позбавляє ліцензій) діяльності суб'єктів підприємництва незалежно від форм власності, які надають туристські послуги. – разом із Державним комітетом України з стандартизації, метрології та сертифікації встановлює державні стандарти у сфері туристських послуг, проводить сертифікацію та атестацію туристських підприємств, контролює виконання ними умов та правил прийому і обслуговування туристів; – організує підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації туристських кадрів, проведення науково-дослідних робіт у галузі туризму; – бере участь у зовнішньоекономічній діяльності в галузі туризму, представляє інтереси України з питань туризму в інших країнах та міжнародних організаціях, укладає відповідно до чинного законодавства міжнародні угоди, відкриває туристські представництва за кордоном.

Рішення органу державної виконавчої влади в галузі туризму, що регулюють питання туризму та видані в межах його повноважень, є обов'язковими для міністерств і відомств, місцевих органів державної виконавчої влади, суб'єктів підприємництва незалежно від форм власності, туристів.

Здійснення державної туристської політики на регіональному й місцевому рівнях забезпечується діяльністю управлінь з питань туризму обласних, Київської і Севастопольської міських державних адміністрацій.

Повноваження місцевих органів державної виконавчої влади в галузі туризму визначаються положеннями про них, які затверджуються місцевими органами державної виконавчої влади за погодженням з центральним органом державної виконавчої влади в галузі туризму. Інструментами реалізації державної політики галузевого розвитку повинні стати державні цільові програми, розроблювальні і реалізовані на регіональному та місцевому рівнях. У період ринкової трансформації економіки саме адміністрування відіграє визначальну роль і сприяє виходу туристської індустрії з кризового становища. Нинішній і майбутній розвиток туризму потребує активнішої підтримки з боку урядів у плані інформації та просування туризму, а також забезпечення інфраструктури; необхідно освоювати нові ринки, робити кроки щодо забезпечення співпраці в усіх сферах – державних і приватних – в інтересах максимального заохочення сектора туризму.

1.2 Туристська політика в Україні, її основні положення

Туризм необхідно планувати на комплексній основі, брати до уваги всі аспекти законодавства, що стосуються інших секторів, таких як транспорт, зайнятість, охорона здоров'я, сільське господарство, зв'язок та ін. Туристська політика є системою соціально-економічних, правових, зовнішньополітичних, культурних та інших методів і заходів, що використовуються парламентами, урядами, державними та приватними організаціями, асоціаціями і установами, відповідальними за туристську діяльність, з метою регулювання та координації туристської галузі й створення умов для її розвитку. Правову базу діяльності туристської галузі країни 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 туристську діяльність в Україні, створює умови для стимулювання ділової активності суб'єктів туристського 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 туристської діяльності. У цілому ж державна політика в галузі туризму визначається Верховною Радою України. Згідно із Законом України “Про туризм” основними напрямками державної політики в цій сфері є: – залучення громадян до раціонального використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, ознайомлення з історико-культурною спадщиною, природним середовищем, організація оздоровлення населення;

– забезпечення раціонального використання та збереження туристських ресурсів, становлення туризму як високорентабельної галузі економіки України, створення ефективної системи туристської діяльності для забезпечення потреб внутрішнього та іноземного туризму; – створення та вдосконалення нормативно-правової бази в галузі туризму відповідно до чинного законодавства України, міжнародних норм і правил; – захист прав та інтересів держави в галузі туризму; – створення сприятливого для розвитку туризму податкового, валютного, митного, прикордонного та інших видів контролю; – створення економічних умов, які стимулюють розвиток туризму; запровадження пільгових умов для організації туристської та екскурсійної роботи серед дітей, підлітків, молоді, інвалідів та малозабезпечених верств населення; – заохочення національних та іноземних інвестицій в розвиток туристської індустрії; – встановлення порядку стандартизації, сертифікації та

ліцензування в галузі туризму; – впровадження системи статистичної звітності суб'єктів туристської діяльності; – визначення порядку управління державною власністю в галузі туризму; – створення рівних можливостей на ринку туристських послуг для суб'єктів підприємництва незалежно від форм власності, сприяння розвитку конкуренції, забезпечення дотримання у цій галузі антимонопольного законодавства; – забезпечення безпеки туристів, захист їх прав, інтересів та майна; – підтримка розвитку туризму в регіонах, визначення статусу окремих туристських центрів, створення умов для пріоритетного розвитку туристської індустрії; – організація і розвиток системи наукового забезпечення галузі туризму, підготовки, перепідготовки й підвищення кваліфікації туристських кадрів; – розвиток співробітництва із зарубіжними країнами та міжнародними організаціями, участь у міжнародних програмах розвитку туризму, розробка та укладання міжнародних двосторонніх і багатосторонніх договорів у галузі туризму й визначення механізму їх реалізації. Реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом: – визначення і реалізації основних напрямів державної політики в галузі туризму, пріоритетних напрямів розвитку туризму; – визначення порядку класифікації та оцінки туристських ресурсів України, їх використання та охорони; – спрямування бюджетних коштів на розробку і реалізацію програм розвитку туризму; – визначення основ безпеки туризму; – нормативного регулювання відносин у галузі туризму (туристського, готельного, екскурсійного та інших видів обслуговування громадян); – ліцензування в галузі туризму, стандартизації і сертифікації туристських послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристського супроводу, видачі дозволів на право здійснення туристського супроводу; – встановлення системи статистичного обліку і звітності в галузі туризму та курортно-рекреаційного комплексу; – організації і здійснення державного контролю за дотриманням законодавства в галузі туризму; – визначення пріоритетних напрямів і координації наукових досліджень та підготовки кадрів у галузі туризму; – участі в розробці й реалізації міжнародних програм з розвитку туризму. Законом України “Про туризм” визначено, що для забезпечення охорони туристських ресурсів України, їх збереження та відновлення, раціонального використання, забезпечення безпеки туризму, конституційних прав громадян на відпочинок та інших прав громадян, патріотичного виховання органами державної влади та органами місцевого самоврядування в межах їх повноважень затверджуються державні цільові, регіональні та інші програми розвитку туризму. Програми розвитку туризму затверджуються з метою реалізації довгострокових пріоритетів країни в галузі туризму і становлять комплекс взаємопов'язаних правових,

економічних та організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян, розвиток туристської галузі. Державні цільові, регіональні та інші програми розвитку туризму повинні передбачати заходи щодо забезпечення безпеки в галузі туризму. Порядок формування, фінансування і реалізації регіональних та місцевих програм розвитку туризму визначається законом. В Указі Президента України “Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 року” № 973/99 від 10 серпня 1999 р. зазначено: „Пріоритетним видом туризму для України залишається іноземний (в'їзний) туризм як вагомий чинник поповнення валютними надходженнями державної скарбниці та створення додаткових робочих місць”. Отже протекціонізм іноземному туризму в Україні є складовою державної туристської політики. У 2002 р. було розроблено й затверджено постановою Кабінету Міністрів України № 583 від 29 квітня 2002 р. Державну програму розвитку туризму на 2002 – 2010 роки. Державна програма розвитку туризму в Україні до 2010 року передбачає: – визнання туризму як пріоритетної галузі, що має посісти гідне місце в структурі економіки держави; – визначення основних напрямів її державної політики в питаннях туристського освоєння територій; – орієнтування на оптимізацію соціально-економічного розвитку територій, а не на форсоване забезпечення економічних інтересів її учасників; – спрямування на формування конкурентного середовища у туристській діяльності, зростання кількості її суб'єктів, підвищення якості туристського продукту, забезпечення його доступності для широких верств населення; – залучення різних форм вітчизняних та іноземних інвестицій у розвиток туризму.

Для реалізації поставленої Державною програмою розвитку туризму в Україні до 2010 року мети необхідно вирішити такі завдання: – впровадити ефективніші механізми фінансово-економічного регулювання розвитку туристської сфери, визначивши джерела фінансування та створивши оптимальну модель інвестиційної політики в галузі; – визначити шляхи, форми й методи стимулювання розвитку підприємництва у галузі туризму; – обґрунтувати, з урахуванням соціально-економічних інтересів держави, форми й методи залучення іноземних інвестицій у розвиток туристської галузі; удосконалити організаційні структури управління галуззю туризму; – забезпечити оптимальне використання природного та історикокультурного потенціалу туризму через науково обґрунтоване туристське районування території країни; – обґрунтувати екологічні регламенти й допустимі норми освоєння туристських територій, розробити механізми їх дії та запровадити в практику управління. Головним напрямом розвитку матеріальної бази

туристської інфраструктури в першому десятиріччі XXI ст. має стати її модернізація та реконструкція відповідно до міжнародних стандартів. До 2010 р. передбачається реконструювати засоби розміщення туристів і відпочиваючих місткістю близько 28 тис. місць і побудувати нові на 20,5 тис. місць. З метою відповідності матеріальної бази вимогам Всесвітньої туристської організації проведена сертифікація туристських, готельних послуг і послуг харчування. Важливе значення для розвитку туризму мають також транспортні шляхи й комунікації. Більшість фізичних осіб, які подорожують автомобілем, тобто автотуристи, є користувачами сервісної туристської інфраструктури, розташованої вздовж і поблизу автошляхів. Облаштуванню автошляхів комплексною інфраструктурою туристського обслуговування суттєво сприятиме реалізація програми створення і функціонування національної мережі міжнародних транспортних коридорів. Стратегічна мета розвитку туристської індустрії в Україні полягає у створенні конкурентоспроможного на світовому ринку туристського продукту, здатного максимально задовольнити туристські потреби населення країни, забезпечити на цій основі комплексний розвиток територій та їх соціально-економічних інтересів при збереженні екологічної рівноваги та історико-культурного довілля. Програма дій, зорієнтована на досягнення цієї мети, має бути синхронізованою із загальними темпами становлення ринкових механізмів і співвіднесеною з політикою структурних реформ в економіці. Розвиток туризму залежить від багатьох чинників політичного соціально-економічного, демографічного й культурологічного характеру. Тому прогнозувати процеси в туристській галузі на віддалену перспективу дуже важко. Найдоцільнішою є концепція дій у галузі туристського господарювання на період до 2020 р. у вигляді офіційно визнаної і законодавчо затвердженої Державної програми розвитку туризму в Україні до 2020 року, що зумовлено актуалізацією організаційно-правових та економічних засад становлення туризму як високорентабельної галузі економіки, важливого засобу культурного й духовного виховання громадян України. Комплексний підхід до цієї Програми дозволяє розглядати туризм як багатофункціональну соціально-економічну систему, що включає ресурсну й матеріально-технічну базу, інфраструктурне забезпечення, управління, які пов'язані між собою складними відносинами і взаємодіють з іншими структурними елементами господарського комплексу. Програмні заходи не тільки передбачають створення економічних умов для розвитку безпосередньо туризму, а й повинні дати відчутний побічний ефект - стимулювати піднесення соціальної сфери й рівня матеріального добробуту населення. Водночас Програма визначає стратегію управління розвитком

туристської індустрії через запровадження ефективних механізмів економічного регулювання та відповідних організаційних заходів, територіальних екологічних норм і регламентів тощо. Її метою є створення сприятливого організаційно-правового й економічного середовища для розвитку галузі туризму, формування конкурентоспроможного ринку туристських послуг на основі ефективного використання природного та історико-культурного потенціалу України, забезпечення її соціально-економічних інтересів та екологічної безпеки.

1.3 Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні

Нормативно-правова база туристської діяльності представлена як спеціальним, так і загальним законодавством. До норм загального законодавства належать: Конституція України, якою закріплені основні права й свободи людини, їх гарантії; Закони України “Про захист прав споживачів”, що є основою державного регулювання безпеки товарів і послуг з метою захисту людини, її майнового та природного середовища; “Про порядок виїзду з України і в’їзду в Україну громадян України”; “Про порядок здійснення розрахунків в іноземній валюті”; “Про страхування”; “Про рекламу”; “Про державний кордон України”; “Про охорону навколишнього природного середовища”; “Про правовий статус іноземців”; “Про підприємництво”; “Про підприємства в Україні”; “Про охорону культурної спадщини” тощо. Правове забезпечення підприємницької діяльності, в тому числі туристської, гарантується насамперед Законом України “Про підприємництво”, ухваленим Верховною Радою України в 1991 р. Ключовими його розділами є: – загальні положення щодо підприємництва (суб’єкти, свобода, обмеження, принципи та організаційні форми); – умови здійснення підприємництва (державна реєстрація, право наймання працівників і соціальні гарантії, відповідальність суб’єктів, припинення діяльності); – стосунки підприємця і держави (гарантії прав, державні підтримка та регулювання, діяльність іноземних підприємств, міжнародні договори). З великої кількості юридичних актів, які регулюють всі напрямки діяльності туристського підприємства, визначальними є також Закон України “Про підприємства в Україні”, статут підприємства, а також узгоджений з

чинним законодавством колективний договір, що регулює відносини трудового колективу з адміністрацією підприємства. Закон “Про підприємства в Україні”, який регламентує діяльність різних видів підприємств, ухвалено сесією Верховної ради України 27 березня 1991 року. Пізніше до нього вносилися окремі зміни. Цей Закон визначає види й організаційні форми підприємств, правила їхнього створення і ліквідації, механізм здійснення ними підприємницької діяльності; створює однакові правові умови для функціонування підприємств незалежно від форм власності і системи господарювання; забезпечує самостійність підприємств, чітко фіксує їхні права та відповідальність у здійсненні господарської діяльності, регулює відносини з іншими суб'єктами господарювання і державою. Будь-яке підприємство діє на підставі власного статуту, тобто певного зібрання обов'язкових правил, що регулюють його індивідуальну діяльність та взаємовідносини з іншими суб'єктами господарювання. Статут має відповідати основним положенням Закону України про підприємства; його затверджує власник (власники) чи засновник (засновники) підприємства. У статуті підприємства визначаються: його точне найменування та місцезнаходження; власник (власники) або засновник (засновники); основна місія і цілі діяльності; органи управління та порядок їхнього формування; компетенція (повноваження) трудового колективу та його виборних органів; джерела та порядок утворення майна; умови реорганізації і припинення існування. У туристському підприємстві, як і в будь-якому іншому, важливу соціальну роль відіграє колективний договір – угода між трудовим колективом та адміністрацією, що укладається щорічно і не може суперечити чинному законодавству України. Колективним договором регулюються виробничі, трудові й економічні відносини трудового колективу з адміністрацією (власником) будь-якого підприємства, яке використовує найману працю. Таким чином до основних документів нормативно-правової бази туризму відносяться: 1. Конституція України; 2. Цивільний кодекс України; 3. Господарський кодекс України; 4. Закон України “Про підприємства в Україні” від 27.03.1991 р. №887-ХІІ; 5. Закон України “Про господарські товариства” від 19.09.1991 р. №1576-ХІІ; 6. Закон України “Про державну реєстрацію юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців” від 15.05.2003 р. № 755 ІV; 7. Закон України “Про захист прав споживачів” від 12.05.1991 р. №1024-ХІІ; 8. Закон України “Про страхування” від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР; 9. Закон України “Про рекламу” від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР;

10. Закон України “Про аварійно-рятувальні служби” від 14.12.1999 р. №1281-XIV; 11. Закон України “Про зовнішньоекономічну діяльність” від 16.04.1991 р. № 959-XII; 12. Закон України “Про правовий статус іноземців” від 04.02.1994 р. № 3929-XII; 13. Закон України “Про внесення змін до “Закону України про туризм” від 18.11. 2002 р. № 1282-IV; 14. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності” від 01.06. 2000 р. № 1775-III; 15. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження переліку органів ліцензування” від 14.11.2000 р. № 1698; 16. Постанова Кабінету Міністрів України “Про Державну програму розвитку туризму на 2002–2010 роки” від 29.04.2002 р. № 583; 17. Постанова Кабінету Міністрів України “Про Правила в’їзду іноземців в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію” від 29.12. 1995 р. № 1074; 18. Постанова Кабінету Міністрів України “Про запровадження нового порядку оформлення візових документів для в’їзду в Україну” від 20.02.1999 №227; 19. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Порядку надання медичної допомоги іноземним громадянам, які тимчасово перебувають на території України” від 28.01.1997 № 79; 20. Постанова Кабінету Міністрів України “Про вдосконалення Порядку надання медичної допомоги іноземним громадянам, які тимчасово перебувають на території України” від 17,09,1997 № 1021; 21. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок і оздоровлення ” від 21.12.2005 № 1251; 22. Положення про порядок видачі референсу суб’єктам туристичної діяльності України, затверджене наказом Міністерства закордонних справ України та Держкомтуризму від 25.12.1996 № 164-09/61; 23. Положення про пошуково-рятувальні служби суб’єктів туристичної діяльності, що спеціалізуються на організації туристичних подорожей з використанням активних форм пересування туристів, затверджене наказом Держкомтуризму від 10.07.1996 № 33; 24. Положення про порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу спеціалістам туристичного супроводу, затверджене наказом Державної туристичної адміністрації України від 24.09.2004, № 83. 25. Наказ Державного комітету статистики України від 04.03.1998 № 96 “Про затвердження форм державної статистичної звітності з питань туризму та інструкцій до їх заповнення”; 26. Наказ Міністерства освіти України від 06.04.1999 № 96 “Про затвердження Правил проведення туристських подорожей з учнівською та студентською молоддю України”; 27. Наказ Державного комітету лісового господарства України від 09.09.1999 № і 83 “Про затвердження Правил організації полювання та надання послуг

іноземним туристам-мисливцям”; 28. Наказ Державного комітету України із стандартизації, метрології та сертифікації від 27.01.1999 № 37 “Про внесення доповнень до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, до Термінів введення обов'язкової сертифікації окремих видів продукції в Україні та затвердження Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг громадського харчування”; 29. Наказ Державного комітету з житлово-комунального господарства України і Державного комітету України з туризму від 10.09.1996 р. № 77/44 “Про затвердження Правил користування готелями і надання готельних послуг в Україні” 30. Методичні рекомендації з організації поїздок вітчизняних туристів за кордон. Затверджено постановою Колегії державного комітету України з туризму від 16.04.1996 р. № 96/8; 31. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності, затверджена наказом Державної туристичної адміністрації України і Державним комітетом статистики від 12.11.2003 р. № 142/394; 32. Програма забезпечення захисту і безпеки туристів. Затверджено постановою Колегії Державного комітету України з туризму від 08.10.1996 р. №96/5; 33. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації від 27.01.1999р. №37; 34. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації від 27.01.1999 р. №37 та ін документи. Специфіка туристського бізнесу полягає в комплектації турпродукту з різних видів сервісу – транспорту, харчування, розміщення, консульських служб і т. п. Звідси велика кількість правових і нормативних документів, що регулюють туристську діяльність. Наприклад, адміністративним законодавством регламентується питання одержання в'їзних віз, валютним законодавством – форма розрахунків, митним – порядок пропуску через кордон декларуючих товарів. Є нормативні акти Держстандарту України про сертифікацію туристських послуг, акти державних антимонопольних органів про застосування до туристських послуг законодавства у сфері прав споживачів і т. д. Слід зазначити, що на діяльність туристського підприємства поширюється дія всіх законодавчих актів регламентуючих підприємництво в Україні взагалі.

1.4 Основні важелі впливу держави на туристську діяльність

Державний механізм управління в туристській сфері розглядається як виважена система прийомів, важелів та методів впливу державних органів влади на діяльність усіх суб'єктів туристського ринку, а також способів практичного застосування їх за тієї чи іншої ситуації, якою обумовлюються цілі й завдання розвитку галузі. Розвиток туризму впливає на національну економіку країни й окремих її регіонів. Він може бути короткочасним і тривалим. При короткочасному впливі за допомогою перерозподілу частини доходів населення в туристський сектор зростає попит на послуги відповідних сегментів ринку. Це дає підставу розглядати розвиток туризму як інструмент перерозподілу видаткової частини бюджетів домогосподарств. Довгостроковий вплив туризму створює ширший мультиплікативний ефект, що виявляється в розвитку сполучених галузей: будівництва, промисловості, сільського господарства, народних промислів і т. ін. Унаслідок цього збільшується зайнятість населення, зростають його доходи. Так, досвід розвинутих країн, зокрема Франції, Іспанії, свідчить про те, що будівництво 100 місць розміщення туристів викликає створення 20–25 нових робочих місць з їх обслуговування. Держава сприяє розвитку туристської діяльності: допомагає готувати кадри, організовувати наукові дослідження у сфері туристської індустрії, забезпечує картографічною продукцією тощо. При підтримці держави українські туристи, туроператори, турагенти та їхні об'єднання беруть участь у міжнародних туристських програмах. Відповідно до законодавства, з метою просування туристського продукту на світовому ринку орган виконавчої влади в сфері туризму створює представництва за межами України. Правовою основою міжнародного співробітництва у сфері туризму є міжнародні договори України. Іншою важливою метою державного регулювання є охорона навколишнього природного середовища. Підприємництво у сфері туризму пов'язане з використанням природних рекреаційних туристських ресурсів у вигляді лікувально-оздоровчих місцевостей, земель, лісів, водних ресурсів, природних заповідників, національних парків, курортів і т. ін. Оскільки природні ресурси, як це встановлено законодавством, знаходяться в державній власності, то в умовах змішаної ринкової економіки їх використання в сфері туризму ґрунтується на орендних відносинах. Охорона навколишнього природного середовища повинна здійснюватися таким чином, щоб у ході туристської діяльності створювались умови для виховання культури й оздоровлення туристів. Держава ставить за мету, розвиток туристської індустрії, щоб забезпечити потреби громадян при здійсненні подорожей. Одночасне формування туристської індустрії повинне бути орієнтоване на створення нових робочих місць, збільшення доходів держави і українських громадян, збереження

об'єктів туристського показу, раціональне використання природної, історичної, культурної спадщини, зміцнення міжнародних контактів. Взаємини держави і ринку туристських послуг можна умовно розділити на відносини з приводу: – стимулювання підприємництва у сфері туризму; – охорони навколишнього середовища, в тому числі природних рекреаційних туристських ресурсів; – охорони життя, здоров'я, захисту прав та інтересів споживачів туристських послуг. Для ринку рекреаційних і туристських послуг характерна наявність великої кількості невеликих і дрібних фірм, що спеціалізуються на безпосередньому постачанні різноманітних послуг туристам і відпочиваючим, суб'єктам, які займаються діяльністю з організації турів. Туризм – це капіталомісткий бізнес. Для створення індустрії туризму сучасного рівня необхідно залучати матеріальні й фінансові ресурси. У багатьох країнах індустрія туризму створювалась із залученням іноземного капіталу. Використання іноземних інвестицій, як свідчить світова практика, припускає активний державний вплив за допомогою податково-фінансової політики. Створення сприятливих умов для інвестицій у туристську індустрію, надання пільгових кредитів, установлення податкових і митних пільг туроператорам і турагентам, які займаються туристською діяльністю на території України, приваблюючи іноземних громадян у цю сферу, скорочення податків і зборів або звільнення від них на початковій стадії створюваних разом із закордонними інвесторами компаній і фірм, допомога цільовими бюджетними субсидіями – це ті заходи, що повинні бути узгоджені з обов'язковими умовами щодо створення додаткових робочих місць і залучення місцевої робочої сили та інших ресурсів, що сприяють активізації економіки. Надання послуг туризму і рекреації в умовах ринку повинне супроводжуватися захистом прав та інтересів споживачів, забезпеченням їхньої безпеки. Правову основу для цього створює Закон України “Про захист прав споживачів”, що визначає права споживача на безпеку послуг, на одержання необхідної інформації, гарантії і відповідальності постачальника (виконавця) послуг і т. ін. Специфіка послуг туризму відбивається і на процесі їхнього ціноутворення. Для них характерна висока еластичність цін у різних сегментах туристського ринку, що залежить від співвідношення попиту й пропозиції. Нематеріальна природа, небереженість послуг зумовлюють особливості ринкового ризику, пов'язаного з утворенням нереалізованих запасів туристського призначення, а також імовірність того, що ціна на ці товари й послуги може бути збита конкурентами. Виникає небезпека “цінових війн” у різних секторах індустрії туризму, що загострюється сезонною диференціацією цін, їхньою залежністю від цін і тарифів на товари й послуги сумісних галузей. Державне

регулювання повинне враховувати цю специфіку при здійсненні перегляду цін і тарифів на послуги галузей із природною монополією. Найважливішим засобом державного контролю над підприємництвом у сфері туризму є ліцензування цієї діяльності, стандартизація в туристській індустрії, сертифікація туристського продукту. Це необхідно для захисту прав та інтересів туристів. Поряд з прямими методами регулювання держава повинна використовувати методи непрямого впливу.

Держава може суттєво впливати на розвиток туристської діяльності за допомогою таких важелів, як зовнішньоекономічна політика, митна політика, податкова політика та ін. Державне регулювання повинне будуватися так, щоб споживач був у центрі уваги, тільки тоді буде реалізоване його право на доступність послуг, право на відпочинок, на волю пересування. Зусилля держави мають бути спрямовані не тільки на обмеження монополії у сфері пропозиції туристських послуг, а й на підвищення соціальної відповідальності підприємництва.

ТЕМА 2 ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИЗМІ

1.1 Транспорт як засіб забезпечення туристської діяльності

Основним елементом транспортного обслуговування під час подорожі є транспортне перевезення. Під транспортним перевезенням розуміють доставку туристів від місця постійного проживання до місця призначення і в зворотному напрямі. Транспортне перевезення входить до комплексу основних послуг, на нього припадає значна частина вартості туру. Залежно від тривалості й дальності подорожі вона коливається від 20 до 60%. Туризм як вид діяльності, тісно пов'язаний з переміщення туристів за межі їх постійного місця мешкання, не може розглядатися окремо від транспортного забезпечення. Останнє є найважливішим елементом туристської інфраструктури і входить до основного комплексу послуг, що включають до складу туристського продукту. Транспортні підприємства розглядають як особливий різновид туристських підприємств, що формують систему туризму. Рекомендована UNWTO схема класифікації транспорту, що застосовується в туризмі, наведена на рис. 19.1. У системі транспортного забезпечення в туризмі розрізняють: – туристські перевезення, що входять в основний комплекс туристських послуг і включаються до туру: доставка туристів від місця їх постійного мешкання до місця призначення і назад; – трансфер – надання транспортних засобів для забезпечення зустрічей/проводів туристів; – транспортне обслуговування програмних заходів щодо туру: екскурсійне обслуговування, виїзд на програмні заходи, огляд місцевості, переміщення за маршрутом. Вибір підприємством транспортних засобів для забезпечення туристської подорожі залежить від цілого ряду чинників: – цільової спрямованості туру; – тривалості транспортування; – кількості туристів; – місткості транспортного засобу; – програми туру; – безпеки пересування; – мобільності транспортного засобу і

рівня комфорту. Для організації подорожей використовується різноманітний транспорт – автомобільний, залізничний, авіаційний, морський, річковий, повітряний. Набувають розвитку такі перспективні для організації подорожей транспортні засоби й різновиди транспорту, як швидкісні поїзди на магнітній підвісці, монорейкові дороги, морські й річкові суда на повітряній ”подушці”, космічний транспорт та ін. Розглянемо особливості використання у туризмі окремих видів транспорту.

1.2 Транспорт , що використовується в туризмі

Сухопутний

Водний

Автомобільний

Підводний

Рейсові автобуси

Транспорт турпідприємств

Орендований транспорт

Особистий транспорт туристів

Залізничний

Рейсові поїзди

Нерейсові поїзди

Екскурсійні підводні човни

Надводний

Рейсові теплоходи

Круїзні суда

Морські й річкові пароми

Суда для екскурсій і прогулянок

Яхти, катери

Повітряний

Літаки цивільної авіації

Вертольоти

Дельтаплани

Повітряні кулі

Тема3 Перевезення сухопутним транспортом

3.1 Перевезення автомобільним транспортом

Автомобільні перевезення є одним з основних видів туристських перевезень. До безперечних переваг автомобільних перевезень відносяться мобільність, відносно висока швидкість, відсутність необхідності здійснювати пересадки, невисока вартість поїздок, а також гнучкість у встановленні графіків руху. Автопослуги, що використовуються у туристському обслуговуванні включають три напрями: – організація автобусних подорожей; – організація подорожей на особистому транспорті туристів; – прокат автомобілів. У більшості країн міжміські й міжнародні автобусні перевезення обслуговуються автобусами, що належать як державним установам, так і незалежним компаніям. Залежно від мети перевезення пасажирів весь автобусний парк можна розділити на сім груп: 1. Міські й приміські автобуси для перевезення пасажирів. У невеликих населених пунктах і багатьох містах, де відсутні такі засоби пересування, як метро і трамвай, автобус є єдиним засобом міського громадського транспорту. У багатьох великих містах на вулицях, особливо в районах історичної забудови і центрах виникають проблеми з організацією дорожнього руху і для автобусів виділяють спеціальні смуги руху. Туристи активно використовують міський транспорт для індивідуальних подорожей при відвідуванні великих туристських центрів. З метою полегшення розрахунків для туристів випускають спеціальні туристські проїзні квитки, наприклад, у Лондоні, Парижі, Мілані. Окрім проїзду у громадському транспорті такі проїзні квитки передбачають можливість відвідування музеїв. 2. Автобуси для перевезення туристів до великих транспортних вузлів (у міжнародні аеропорти, залізничні вокзали, морські порти і т. ін.). Така транспортна орієнтація у туризмі називається “трансфер” і призначена для організованої

доставки туристів при прибутті від аеропорту до туристського центру або до готелю і назад. Це виключає використання туристами міського транспорту. Трансфери від міжнародних аеропортів до центру найближчого міста або столиці мають свої коди і звичайно наводяться в усіх бортових журналах авіакомпаній, каталогах, розкладах типу "Time Table". Для трансферів використовуються автобуси туристської комплектації з м'якими сидіннями і великим багажним відділенням. Оскільки трансфери на відстані більше 50 км майже не практикуються, то вимога наявності особливих зручностей (радіотрансляції, телевізора, кухні, туалету) у таких автобусах не ставиться.

3. Спеціальні, разового виготовлення автобуси місткістю до 200 пасажирів. Використовують в міжнародних аеропортах для перевезення пасажирів і туристів від терміналу до літака по льотному полю. Оскільки етап перевезення обчислюється хвилинами, то ніякого особливого комфорту не передбачається, проте десяток сидячих місць для людей похилого віку і інвалідів звичайно є. Для полегшення входу пасажирів підлога при вході в салон плавно опускається до землі, що робить посадку великої кількості пасажирів оперативною.

4. Автобуси для екскурсій. Найбільша частина екскурсій по туристських центрах організуються саме на автобусах. Частина об'єктів екскурсійного показу туристи оглядають безпосередньо, але з автобуса по ходу руху, наприклад при оглядовій екскурсії великим містом. Якщо клімат дозволяє (наприклад, в Лондоні й Берліні), то автобуси роблять відкритими й дворівневими. Звичайно екскурсійні автобуси відрізняються підвищеною комфортністю, м'якими сидіннями, великими панорамними вікнами для відмінного огляду, наявністю радіопідсилювача з мікрофоном для екскурсовода. У деяких автобусах є можливість регулювати кут встановлення крісла щодо вікна для кращого огляду. Використання автобусів для екскурсій пов'язано з необхідністю узгодження маршрутів із службою дорожнього руху, оскільки в місцях туристського інтересу заборонена стоянка автотранспорту, а для екскурсійних автобусів робиться виняток. Слід також погоджувати порядок і маршрут виходу і посадки туристів, оскільки саме у цей момент найбільш часто бувають випадки наїздів на них транспортних засобів.

5. Автобуси для дальніх регулярних рейсів і перевезення туристів (рейсові й чартерні). Рейсові маршрути поширені повсюдно, оскільки їх відрізняє незмінність встановленого маршруту, точність розкладу, зупинки у позначених місцях. Як правило, автобуси відправляються з автобусних станцій, розташованих біля аеропортів, морських і річкових вокзалів залізничних станцій, кінцевих станцій метро. Часто відправлення рейсів згадано з прибуттям або відправленням інших засобів перевезень. Так, в Бірмінгемі (Великобританія) від автобусного

вокзалу щодня відправляється у всі частини країни до 600 автобусів. В Афінах на автобусному вокзалі знаходяться автобуси до Парижа, Лондона, Будапешта та інших столиць Європи. У США найдовший автобусний регулярний маршрут з Чикаго до Сан-Франциско складає 2395 миль, а переміщення за цим маршрутом триває 52 години. Автобуси для чартерів орендуються турфірмами з водієм і без водія. Оренда комфортабельного автобуса коштує до 600 доларів США на добу. Термін оренди може складати від 8 годин до декількох місяців. При перевезенні туристів в один кінець необхідно враховувати порожній прогін автобуса назад до місця прокату. Салони чартерних автобусів для дальніх рейсів повинні бути пристосовані для тривалого перебування в них туристів. Такі автобуси забезпечені м'якими регульованими кріслами з підголівниками, індивідуальним освітленням кожного місця і вентилятором. У салоні повинен бути кондиціонер, безпечне скло підвищеної міцності у вікнах, іноді затемнене, із завісками, верхні полиці для легкої ручної поклажі і одягу. Автобус повинен бути обладнаний гардеробом для верхнього одягу, туалетом, сміттєвими бачками, кухнею з холодильником, спеціальним спальним місцем для змінного водія.

6. Автобуси, обладнані під кемпери або каравани. У середині салону такого автобуса (місткістю до 6 пасажирів) обладнується справжнє житлове приміщення із спальними місцями, кухнею з газовою плитою, холодильником і санвузлом, раковиною і душем (ванною). Автобуси розрізняють за устаткуванням і класифікують за зірками (як готелі). Каравани частіше за все пропонуються в оренду в туристських центрах і пунктах прокату автомашин. Для зупинки на природі обладнують спеціальні зупинки (кемпінги), на яких є можливість дозаправки паливом для газових плит, зміни танків туалету і сміттєвих бачків, підключення бортових електроприладів до місцевої електромережі та інші туристські послуги.

7. Спеціальні автобуси для сафарі й пригодницьких турів. Це, як правило, автобуси класу "люкс" або більш прості залежно від характеру подорожі й складу групи (місткість до 25 пасажирів). Вони пристосовані для їзди по ґрунтових дорогах, достатньо екіпіровані для здійснення тривалих поїздок на природі без автострад і центрів технічного обслуговування, обладнані кондиціонером, холодильником, туалетом, причепом з кухнею, великою місткістю з питною водою (до 200 л), а також похідним спорядженням, двомісними наметами та ін. Експедиція забезпечується спеціальним комплектом двотижневого продовольства. До складу устаткування включається радіостанція з пошуковими приладами на непередбачений випадок. У 1986 р. у країнах Європи в зв'язку із загостренням конкуренції між залізничними і автобусними компаніями було створено об'єднання

автобусних перевізників – Рада “Євроліній” (Eurolines), куди ввійшли 33 європейські партнери. Автобусні компанії виступили під однією торговельною маркою, виробили систему автобусного сполучення за наскрізними квитками із загальними стандартами сервісу, правилами, системою знижок. У даний час “Eurolines” перетворилися на одну з провідних компаній на ринку. Вона обслуговує більше 250 маршрутів по всій Європі, до неї входить 35 європейських автобусних компаній. З 1992г. “Eurolines” почали працювати і в Східній Європі. Підписання шенгенських угод дало новий поштовх до розвитку автобусних перевезень, дозволивши спростити багато формальностей. Будучи економічним видом подорожей, доступним широким верствам населення, автобусний туризм постійно розвивається. Для спрощення договорів на міжнародні перевезення у рамках Женевської конвенції від 1 березня 1973 р. прийнята Конвенція про договір міжнародного автомобільного перевезення пасажирів і багажу. Подальше спрощення міжнародних перевезень зафіксовані Гаагською декларацією з туризму і шенгенськими угодами для членів Європейського союзу. В Європі серйозна увага надається стану автобусів, що використовуються для туристських перевезень. Сучасні автобуси для переїзду на довгі відстані значно зручніші, ніж їх ранні моделі. Стандартним набором є кондиціонер у поєднанні зі зручностями, кімнати для відпочинку. Багато автобусів забезпечені високими сидіннями, звукоізолювані, мають поліпшене освітлення, великі вікна для огляду, телевізори, туалети і мінібари. У багатьох країнах заборонено на туристських маршрутах використовувати автобуси, термін експлуатації яких перевищує 8 років. Відповідно до європейського законодавства автобуси повинні проходити всесторонній технічний контроль кожні шість місяців.

Згідно з рішенням Європейської конвенції по роботі екіпажів транспортних засобів, з 24 квітня 1995. усі автобуси з числом місць більше 9, що беруть участь в міжнародних перевезеннях, повинні бути обов'язково обладнані тахографами. У разі його відсутності експлуатація автобуса заборонена. Тахограф – це бортовий прилад для об'єктивного контролю і обліку роботи автобуса або водія. Записи проводяться на іменних діаграмних дисках (тахограмах) і дають повну картину всього робочого дня водія. Відносно низькі витрати на придбання туристських автобусів, а також висока ефективність їх використання роблять цей вид перевезень привабливим для великої кількості туристських підприємств. Використання власних автобусів дозволяє зменшити витрати на туристські подорожі і як, слідство, знизити їх вартість. Найбільше застосування туристські перевезення власними

автобусами знайшли в організації турів, орієнтованих на масового споживача. Особливо ефективним стає використання власних автобусів при організації туристських потоків у вигляді “ланцюжків”, тобто автобус або декілька туристських автобусів здійснює човникові рейси від місця збору групи до місця призначення з постійним завантаженням. Звичайно такі ланцюжки організують у напрямі масового і дешевого туризму. Однак слід відмітити, що використання власних туристських автобусів пов'язано з рядом додаткових витрат туристського підприємства на стоянку автобуса, технічний огляд і ремонт, заміну частин, паливні й мастильні матеріали, обслуговуючий персонал і кваліфікованих водіїв, страхування транспортного засобу і цивільної відповідальності власників автотранспорту. Тому незважаючи на переваги від придбання власного автобуса, туристські підприємство повинне перш за все враховувати ефективність вкладення коштів у створення власної транспортної структури з обліком усієї сукупності витрат. Використання орендованого транспорту позбавлено недоліків, пов'язаних з придбанням і обслуговуванням власних туристських автобусів. Оренда найбільш ефективна для починаючих туристських компаній, які не досягли значного обігу коштів. Оренда туристських автобусів здійснюється на підставі договорів оренди, що укладаються між туристським і транспортним підприємствами. Застосування орендованих туристських автобусів дозволяє туристському підприємству вибрати найбільш відповідного партнера за вимогами до перевезення туристів. При цьому туристська фірма не нестиме прямих витрат на ремонт, обслуговування і підтримку технічного стану транспортного засобу. Незважаючи на цілий ряд переваг автобусів, їх застосування має і обмеження, одним з яких є обмеження кількості туристів, що перевозяться. Застосування автобусів найбільш ефективно для перевезень туристів на невеликі відстані і забезпечення різного роду програмних заходів. Організація туристських подорожей на середні й великі відстані вимагає ретельної додаткової організації маршруту, місць стоянок, нічлігів, харчування. Тривале перебування у транспортному засобі (особливо по дорозі назад) може негативно позначитися на загальному сприйнятті якості відпочинку. Використання особистого автомобільного транспорту туриста є особливим видом туристських подорожей, що називаються автотурами.

Автотуризм досить широко розвинутий у всьому світі. Це пов'язано з його відносною дешевизною і свободою у виборі маршруту, готелю, програми і т. ін. У багатьох випадках туристи не хочуть пересуватися по конкретному маршруту. Вони вважають спонтанне пересування привабливішим:

переїздити з мотелю до мотелю або з кемпінгу до кемпінгу, заїжджати в різні міста, оглядати визначні пам'ятки і т. ін. Найпоширеніші подорожі з використанням особистого транспорту туристів – поїздки вихідного дня. За видами туризму найпопулярнішим є оздоровчі (виїзд на природу або до місць відпочинку) і пізнавальні (поїздки до історичних або культурних пам'ятників). Розвиток готельної інфраструктури, зокрема мотелів пов'язаний з автотуризмом. У різних країнах за традиційними туристськими трасами побудовані цілі ланцюги малих готелів і кемпінгів, орієнтованих перш за все на обслуговування туристів, які подорожують на особистих автомобілях. Процес підготовки автомобільної подорожі включає: – розробку маршруту; – розробку графіка руху; – оформлення маршрутної документації. У дорозі туристу будуть потрібні такі документи: паспорт (при подорожах за кордон – іноземний паспорт з візами відповідних країн), посвідчення на право керування автомобілем, талон попереджень, довіреність на право керування автомобілем або договір про його оренду (якщо подорож здійснюється не на своєму автомобілі). Туристи, які виїжджають за кордон на власному транспорті, повинні мати права водіїв міжнародного зразка, транспортний засіб повинен бути застрахований, власник транспортного засобу повинен мати поліс страховки страхування цивільної відповідальності, а також належним чином оформлені документи на автомобіль. Туристське підприємство як організатор подібного роду турів повинне сприяти у правильному оформленні вказаних документів. Крім цього, туристу повинні бути надані карта з нанесеним маршрутом руху, місцями заправок, кемпінгами, мотелями, пунктами технічного обслуговування, а також документи, що підтверджують замовлення обслуговування в цих місцях, або міжнародні сервісні книжки, що дозволяють розміщуватися або одержувати обслуговування у вказаних пунктах за попередньою оплатою. Специфічним видом послуг, що використовують у туристському обслуговуванні, є прокат автомобілів, індустрія якого розвивається практично з тих часів, коли був створений автомобіль. Великі фірми з прокату автомобілів мають представництва і в містах, і в передмістях, але велика їх частина дотепер сконцентрована в аеропортах, де вони мають свої стоянки. Цим фірмам доводиться враховувати при розрахунку вартості оренди автомобіля досить високу плату за оренду місця в аеропорту. У результаті вартість прокату в таких компаній вище, ніж у тих, що не мають представництва в аеропорту. Незважаючи на це, споживачі цінують зручності від того, що можуть відразу при виході з літака підійти до стоянки прокату автомобілів. Процедура оренди досить проста. Від туриста вимагається, щоб його вік був не менше

за 21 рік і не перевищував 70 років (у деяких фірмах Великобританії – 25 і 75 років відповідно). Турист повинен пред'явити службовцю компанії паспорт і посвідчення водія (міжнародного зразка). До моменту укладення договору посвідчення повинне бути дійсним не менше 2 років (у Великобританії – 1 рік, а для водіїв молодше 25 років необхідний стаж збільшується на 1 рік). У деяких країнах обслуговування клієнта проводиться тільки за наявності кредитної картки, в більшості ж країн оплата за послуги здійснюється готівкою. Туристу, який відправляється у подорож з діловою, оздоровчою, пізнавальною чи іншою метою, перш, ніж орендувати автомобіль, необхідно поцікавитися умовами паркування і цінами на таксі. Можливо, поїздка на таксі виявиться більш вигідною як у фінансовому, так і у моральному відношенні.

3.2. Перевезення залізничним транспортом

Залізничні перевезення є ефективним інструментом транспортного забезпечення в туризмі. Достатньо високий комфорт подорожі, висока швидкість і можливість компактного розміщення групи туристів при помірних цінах роблять цей вид транспорту конкурентоспроможним при пересуванні на малі відстані. Найбільше застосування залізничний транспорт знаходить при організації внутрішнього і прикордонного туризму, а також пізнавальних, екскурсійних турів і туризму вихідного дня. Свого часу поява залізниць провела справжню революцію в подорожах, запропонувавши більш дешеве й швидке перевезення у порівнянні з кіньми і кораблями. Великі мережі залізниць Північної Америки і Європи зробили залізничні станції центрами районів. Залізниця замінила не тільки диліжанс, але і таверни, які з 1790 р. стали називати французьким словом “готель”. Цілком природно, що для зручності готелі будувалися поряд із залізничними станціями. Залізниці встановили зразок мобільності й зробили можливим зв'язок між віддаленими частинами країн. Будівництво залізниць стало великим бізнесом після сільського господарства. Курорти, що були видалені від населених пунктів, виявилися доступними завдяки залізницям. Гірські курорти першими відчули вплив залізниць на туристські подорожі. Залізничні компанії побудували готелі в Європі, Канаді й США. Залізниці Canadian Pacific і Canadian National дотепер керують великою кількістю готелів і курортів. У подальші роки поїзди стали більш безпечними, швидкими й комфортабельними. У кінці ХХ ст. залізниці могли запропонувати всі зручності сучасного побуту, включаючи електричне освітлення, парове опалення, спальні вагони, вагони-ресторани і навіть ванні кімнати. У сучасному світі туристичні поїзди в побуті називають “готелями на колесах”. При цьому часто поїздки залізницями використовують як основну мету подорожі. Для такої подорожі є усі умови. Залізничні подорожі – достатньо популярний вид відпочинку за кордоном. Найяскравішими прихильниками цього виду туризму вважаються німці, англійці й швейцарці. Причому якщо мешканці Великобританії і Швейцарії вважають за краще подорожувати своїми країнами, то німці об'їхали усю Європу навіть дісталися до Росії. Особливо престижним серед німецьких туристів вважаються паровозні подорожі. Найпопулярнішим в усіх без винятку прихильників залізничного туризму є “Orient Express”(“Східний експрес”), стилізований під знаменитий поїзд кінця ХІХ – початку ХХ ст. Останніми роками спостерігається зростання інтересу до залізничного туризму і на американському континенті, де є три тривалі маршрути: “ТрансКанада” (десятидобовий поїзд з Ванкувера до Монреаля

через Вінніпег і Оттаву), “Транс-Америка” (12 діб з Вашингтона в Лос - Анжелес через Чарльстон, Новий Орлеан, Сан-Антоніо, Ель-Пасо та ін.) і “Транс-атлантика” (з Манагуа в Пуерто-Монт через Гуаякиль, Ліму і Сантьяго). В Америці ці туристські поїзди ще називають «Orient Express». У Норвегії популярні туристські маршрути на спеціальному поїзді з оглядом найбільших і красивих фьордів у світі. Залізничні маршрути є в Індії і Індонезії. Для туристів, які відвідують Індонезію, пропонується унікальний тур – “Парові локомотиви Індонезії” з оглядом самої великої колекції діючих локомотивів і вагонів вузької колії. У системі пасажирських перевезень, поїзди розділяють на нерейсові (чартерні), комплектовані при необхідності, і рейсові, що курсують за жорстко встановленим маршрутом і строгим дотримуваним графіка руху. Нерейсові (чартерні) поїзди – це замовлені поїзди, що призначаються поза регулярним розкладом. До спеціальних відносяться туристсько-екскурсійні поїзди, що прямують за спеціально для них прокладеними нитками маршрутів і графіками руху, складеними з урахуванням “вікон” у регулярному розкладі, а також туристсько-екскурсійної мети. Рейсові поїзди підрозділяють на приміські, місцеві й дальні. Приміські поїзди прямують за твердим розкладом у межах приміських зон великих міст. Склад звичайно вміщує до 1500 пасажирів, причому сидячих місць до 1000. Поїзди здійснюють часті зупинки на місцевих станціях. Місця у вагонах не нумеровані. Місцеві поїзди прямують між станціями однієї залізниці (в Європі може бути в межах однієї держави) звичайно вони курсують на відстані в межах до 700 км. У ряді випадків відмінність між приміськими і місцевими поїздами досить умовна і істотно залежить від географічних характеристик місцевості й країни в цілому, за винятком швидкісних маршрутів, поїзди місцевого сполучення здійснюють зупинки практично на всіх станціях. Дальні поїзди прямують на відстані понад 700 км. Залежно від сезонності поїзди підрозділяються на поїзди цілорічного курсування і поїзди сезонного курсування (в основному літні). В Україні поїзди й вагони підрозділяються на різні категорії. Розрізняють такі категорії поїздів: пасажирський (швидкість до 100 км/год), швидкий (до 120 км/год), прискорений (до 120 км/год), швидкісний (понад 140 км/год). Категорії вагонів: сидячий, плацкартний, купейний, спальний, вагонресторан, поштово-багажний вагон. За рубезем існує інше розмежування вагонів на класи (перший, другий, туристський), а купе діляться на чоловічі, жіночі, сімейні, для тих, хто палить, некурящих, люкс, одно-, двох-, трьох-, чотиримісні і туристські (до 6 місць). В Європі прийнята наступна класифікація поїздів: – TD – міжконтинентальний експрес; – 1С – міжнародний експрес; – 1CL – швидкісний суперекспрес; – ТЕЕ – фірмовий

експрес; – ЕС – швидкісний експрес; – Е – швидкий поїзд; – RSB – приміський поїзд та ін. Стандартні залізничні тури умовно можна розділити на три самостійні категорії: – одноденні; – нетривалі (2-3 дні); – багатоденні (від 5 днів і більш). Одноденні тури починаються вранці і закінчуються ввечері того ж дня. Туристів довозять до конкретної станції, де для них підготовлена спеціальна програма. Це може бути екскурсійна поїздка або пікнік на природі. Нетривалі тури, як правило, пропонують розміщення туристів в окремих купе. Поїздки традиційно складені з таким розрахунком, щоб вночі, коли всі сплять, поїзд знаходився у дорозі. Багатоденні тури відрізняються великою різноманітністю. Залежно від маршруту і екскурсійної програми туристи часто знаходяться у дорозі і в денний час. Організація залізничних перевезень здійснюється установами залізничного транспорту. Туристська фірма на підставі заявки купує залізничні квитки для перевезення туристів. Ці квитки можуть бути індивідуальними або груповими. Крім цього залізниці надають широкий спектр знижок і пільг для різних категорій пасажирів. Як було вказано раніше, туристські перевезення залізничним транспортом в основному здійснюються швидкими й пасажирськими поїздами регулярного прямування і спеціальними туристськими поїздами. Останнім часом для перевезень туристів в Японії, Бразилії, Південній Кореї, Росії, країнах Європи використовують швидкісні залізниці. Для перевезень туристів застосовують удосконалені поїзди з похилим корпусом і поїзди на магнітній підвісці. У даний час у світі спостерігається тенденція збільшення числа туристів, які вважають за краще замість авіаперельотів поїздки швидкісними поїздами. Перевезення пасажирів на залізничному транспорті здійснюються за квитками, які купуються наперед. В Україні існують разові квитки для одного пасажирів і для групи пасажирів. Крім того для поїздок у приміському сполученні продають постійні квитки на поїздки протягом певного часу зі знижкою. Існує система пільгових квитків для певних категорій населення. Значний інтерес представляє існуюча в Європі система оплати проїзду пасажирів на залізничному транспорті. На квитках за кордоном відсутня дата поїздки і номер місця, оскільки у країнах Європи продаж квитків на конкретну дату і конкретне місце вважається окремою послугою залізниці. Крім того, поїзди рідко заповнені навіть наполовину, тому бронювати наперед дату і місце не прийнято. На квитках, як правило, ставиться дата придбання. Пасажир може скористатися даним квитком, поки не закінчився термін його дії (як правило, 2 місяці). Крім разових квитків в Європі поширені проїзні квитки, що надають право необмеженого пересування протягом певного часу у вказаному регіоні. Квитки бувають різні за терміном дії і широтою

географічного простору. Розглянемо деякі системи пільгових квитків. Система пільгових квитків “Eurailpass” діє у 17 країнах Європи при прямуванні залізницями: – квиток без ліміту відстані (для першого класу) діє до 15 днів або до 3 місяців; – квиток для молоді (за наявності посвідчення міжнародної студентської організації) без ліміту відстані діє до 15 днів, один місяць або два місяці; – для пасажирів, які їдуть удвох (або в більшій кількості) та ін. Така система діє при проїзді території Австрії, Бельгії, Данії, Фінляндії, Франції, Німеччини, Греції, Нідерландів і ряду інших європейських країн. Система “Inter Rail” – це узгоджені пільгові тарифи на залізничному транспорті, що діють на території 27 країн Європи і Африки. Квитки підрозділяються за віковими категоріями пасажирів і сферами дії. Залежно від віку пасажирів квитки розподіляються на “ Inter Rail under 26” (для тих, хто молодше 26 років) і (для “ Inter Rail 26+” для всіх інших). Для пасажирів з квитками “ Inter Rail under 26” нижньої вікової межі не існує. Звичайно такими квитками користується молодь віком 18—25 років. Для них сфера дії квитка “ Inter Rail under 26” розбита на сім зон. Можна купити квиток на одну, дві й більше зон. Квиток на одну зону дійсний 15 днів, а на більшу кількість зон – 30 днів. Квитки “ Inter Rail 26+” призначені для пасажирів старше 26 років, і їх можна купити на 15 або 30 днів без розбиття на зони. У кожній країні існують також свої національні тарифи, що передбачають додаткові пільги. Так, у Великобританії можна купити пільговий іменний квиток з великою знижкою на проїзд без обмеження відстані в окремі періоди часу (система “British Rail System”), Крім того, на англійських залізницях можна придбати проїзний квиток (“British pass”) для туристів і гостей, а також для молоді зі значними знижками, діючими тільки у вагонах другого класу. Тут же встановлений самий пільговий ліміт перевезення багажу без додаткової оплати: в першому класі – 70 кг, в другому – 50 кг (в інших європейських країнах такий ліміт складає 20–35 кг). На залізницях Великобританії можна провозити безкоштовно чотирьох дітей віком до 5 років, для дітей з 5 до 16 років діє 50%-на знижка. У Німеччині діти до 4 років мають безкоштовну пільгу на проїзд, з 4 до 11 років – 50% від повної вартості квитка. Молодь від 12 до 26 років одержує знижку по шкільних або студентських квитках у вагоні другого класу. Для туристів у Німеччині продаються пільгові квитки на 5, 10, 15 днів і на один місяць. Такі квитки, окрім залізничного транспорту, дійсні на деяких автобусних і річкових маршрутах. Туристам при реалізації залізничних турів у великих міста (наприклад, Лондон, Стокгольм) продаються пільгові квитки на всі види міського транспорту (“Common carrier”). Значні пільги туристам надаються на залізницях Австрії. Тут продається відкритий квиток, що діє 15,

30 і 60 днів, вартістю на 20% нижче, ніж з фіксованою датою. Вищеперелічені пільги для туристів за кордоном є важливим стимулом розвитку подорожей на залізничному транспорті.

Тема 4 Подорожі водним транспортом

Водні туристські подорожі мають такі переваги: – високий рівень комфорту; – значний обсяг одноразового завантаження (1000 пасажирів і більше); – можливість реалізації різних видів туризму (пізнавальний, бізнестуризм, навчальний туризм, шоп-туризм, паломницький та ін.); – можливість повноцінного відпочинку; – повний комплекс життєзабезпечення. Недоліками водних туристських подорожей є: – невисока швидкість руху транспортних засобів; – обмежена мобільність; – синдром “замкнутого простору”; – схильність частини людей до “морської хвороби”; – у ряді випадків високі тарифи та ін. Морські й річкові перевезення туристів здійснюються, як правило, у вигляді пасажирських перевезень, екскурсійних подорожей, подорожей на парамах і круїзів. Забезпечення морських і річкових перевезень проводиться спеціальними компаніями (пароплавствами, круїзними компаніями), які в більшості випадків виступають у ролі туроператорів. Звичайно для перевезення туристів використовують швидкохідні суда, що забезпечують більш високу швидкість доставки. Частіш за все річкові або морські суда застосовують для доставки туристів на острови архіпелагів або за відсутності інших транспортних засобів. Перевезення туристів пасажирськими рейсовими судами здійснюють на підставі попереднього бронювання квитків.

Як і інші транспортні організації, судноплавні компанії надають знижки і пільги залежно від кількості мандрівників і категорій туристів. Основним видом морських і річкових перевезень в туризмі є круїзи. Під круїзом розуміється організована морська або річкова подорож з відвідуванням портових міст декількох країн. Різні форми круїзного туризму є частиною приморського туризму і відпочинку. Круїзи поєднують в собі морський і береговий відпочинок, у тому числі екскурсії. Залежно від програми берегового відпочинку прийнято розрізняти дві системи організації круїзних поїздок: європейську і американську. Європейська система передбачає подорож по морю із заходом в різні порти і надання в них екскурсійної програми, причому можуть навіть практикуватися поїздки на 1-2 дні в інші

міста. Ця система круїзних поїздок охоплює в даний час до 60% усіх круїзів. Разом з європейською системою організації круїзів все більшу популярність завойовує американська система, яка передбачає надання можливості круїзним пасажиром відпочивати і загоряти на пляжах в пунктах заходу по маршруту. У даний час для круїзного бізнесу характерне підвищення якості й кількості послуг на борту судна. Якість послуг забезпечується достатньою кількістю обслуговуючого персоналу (співвідношення – одна людина на двох-трьох пасажирів) і їх високою кваліфікацією. На сучасних круїзних судах окрім традиційних послуг, таких як басейн, ліфт, кіно, відео, ресторани, сауна, солярій і т. ін., передбачені також майданчики для волейболу і гольфу, тенісні корти та ін. За технічною оснащеністю і комфортабельністю флоту, рівнем сервісу на борту, розмірами базових тарифів і рядом інших показників круїзні компанії підрозділяються на чотири категорії: стандартні (їх звичайно позначають ***), першокласні(****), престижні (*****), суперлюкс (*****). За зарубіжною класифікацією клас кают (Cabin class) на круїзному теплоході позначають таким чином: – Premium P-1 (2 – 3-місне розміщення зі всіма атрибутами комфорту: 2 кімнати, ванна, туалет, міні-бар та ін.); – Premium P-2 (2-місне розміщення з тими ж атрибутами комфорту); – Standart S1 (2 – 3-місне розміщення з частковими зручностями); – Standart S2 (2 – 4-місне розміщення з частковими зручностями); – Економу Е (економічний клас з 2-4-6-місними розміщенням і частковими зручностями). У ряді випадків класифікація може бути іншою. Пасажири морських круїзних суден при відвідуванні зарубіжних країн не користуються послугами готелів і підприємств ресторанного господарства і, отже, за статистикою UNWTO вважаються екскурсантами з особливим імміграційним паспортним режимом. У більшості випадків для країн транзиту, де пасажери виходять на берег, не потрібна спеціальна віза, але термін їх перебування, як правило, не може перевищувати 72 години.

На світовому круїзному ринку діє близько 60 операторів, з яких 47 експлуатують по 1-2 судна. Проте багато хто з них є дочірніми підприємствами великих круїзних операторів, створеними для самостійної роботи окремих суден в конкретних регіонах. Найбільшими круїзними операторами по праву вважаються американські (Carnival Cruise Line Corporation, Royal Caribbean), а також британська компанія P & O Cruises Divison. Круїзні кораблі мають найбільш не вигідні витрати в індустрії туризму. Щоб покрити їх, круїзні кораблі повинні бути заповнені на 80-90% (для порівняння авіалінії – на 60-65%, готелі – на 55-60%). На всіх маршрутах круїзів пропонують гнучкі ціни, щоб залучити туристів з різним рівнем

доходу, а також різні знижки: наприклад, в несезонний період або в разі попереднього бронювання поїздки. На ціну круїзу впливають такі чинники: його тривалість, сезон, розташування і розмір кают, тип корабля. Ціна обчислюється за денним тарифом. Розташування каюти – також важливий чинник, що впливає на ціну круїзу. Каюти, розташовані високо над водою, досить дорогі, оскільки відкривають туристам вид на океан і розміщені ближче до місць розваг, ресторану та ін. Ціна круїзу на деяких старих суднах вище, ніж на нових, оскільки перші більш просторі і мають меншу кількість пасажирів. Для турагентств і клієнтів викликає інтерес цінова класифікація круїзів. Умовно їх можна підрозділити на п'ять категорій: економічні (75-150 дол. на одного туриста на день), класичні (100-200 дол.), преміум (150-400 дол.), люкс (400-1000 дол.) і ексклюзивні (700-1200 дол.). Економічні круїзи здійснюють на невеликих кораблях старого зразка, які мають усі зручності великих лайнерів. Класичні круїзи переважають на міжнародному ринку. Кораблі тут або нові, або переобладнані, повністю відповідають сучасним вимогам з дизайну, комфорту і сервісу: з просторими каютами, великими відкритими палубами, басейнами, соляріями, спортивними майданчиками і залами, салонами краси, магазинами, нічними клубами і казино. Преміум-круїзи орієнтовані на вимогливих клієнтів, що ставлять підвищені вимоги до сервісу й комфорту. Туристам пропонується персональне обслуговування. Круїзи-люкс і ексклюзивні призначені для дуже багатих туристів, які займають високе положення в суспільстві. Це своєрідні закриті клуби. Найвища якість виявляється тут у всьому: обслуговування за формулою *ultra all inclusive* (“усе включено”), кількість персоналу рівна кількості пасажирів, просторі каюти, інтер'єри, оформлені кращими дизайнерами, колекції дорогого живопису, персональна турбота про кожного пасажира. Географія круїзів цієї категорії тяжіє до екзотичних напрямів. Відпочинок на круїзних лайнерах класу люкс оцінюється вище за відпочинок в будь-якому фешенебельному готелі. У даний час серед ділових людей користуються попитом круїзні конгрестури, круїзні навчальні тури, програмні мовні тури (інтенсивне вивчення). На сучасних теплоходах для реалізації таких турів обладнують спеціальні конференц-зали з повним набором технічних засобів і оргтехніки. Географія круїзів – весь Світовий океан. У літній сезон в європейських туристів найбільш популярні маршрути по Середземномор'ю, особливо Західному. Такі подорожі починаються у Венеції, Неаполі, Марселі, Барселоні, Каннах, Римі. Великим попитом користуються круїзи уздовж узбережжя Західної і Північної Європи і по фьордах Норвегії. Протягом усього року користуються попитом круїзи по Південній Атлантиці і Карибському морю (попит на них особливо значний в американських

туристів). На цей регіон припадає близько 70% усіх круїзів. Основні порти відправлення Майямі, Лаудердейл, Канаверал, Сан-Хуан (Пуерто-Ріко). Невелика кількість рейсів відправляється з Аруби і Сент-Мартіна. Останнім часом набирають популярність маршрути уздовж Північної Америки з Ванкувера до Аляски. Взимку домінують два напрями по Карібах і морях Південно-східної Азії, де найкрупнішим портом є Сінгапур. Є попит на маршрути уздовж Океанії і Австралії, Південної Америки і Африки. Дуже привабливою пропозицією круїзних компаній є кругосвітня подорож. Тривалість таких маршрутів складає мінімум три місяці, вартість – від 9 тис. дол. Можна придбати і частину такої подорожі. На відміну від морських річкові круїзи менш схильні до впливу погоди, більш інформативні, оскільки мають береговий огляд. Крім того, у туристів є чудова можливість користуватися стоянками. Західна Європа має протяжну судноплавну мережу водних шляхів. По її території протікають Сена, Ельба, Дунай, Рейн та інші річки. Усі вони об'єднані складною системою каналів, що дає можливість підвищення популярності річкових круїзних подорожей. Перше місце в річкових круїзах утримує Німеччина, далі йдуть Великобританія, Голландія, Швейцарія і Австрія. Найбільш популярні маршрути по Рейну і його притоках (Мозель, Майн, Неккар, Везер). В Європі великим попитом користуються річкові круїзи по Дунаю через сім країн. На третьому місці за популярністю стоять Волга, Дон, їх притоки, озера і канали. Попит на ці маршрути впав після аварії на Чорнобильській АЕС і у зв'язку з нестабільною економічною ситуацією в Росії і країнах СНД. Круїзи по Нілу звичайно є складовою частиною програм більш обширних турів. Це ж відноситься і до ще більш екзотичних круїзів: по Амазонці, річкам святого Лаврентія і Янцзи. На Заході особливим попитом користуються короткострокові річкові круїзи тривалістю до п'яти днів. За цей час туристи встигають відвідати багато місць, жодного разу не змінивши готелю. Особливо привабливі такі круїзи для людей середнього і немолодого віку: на відмінну від морських подорожей земля видна весь час, морська хвороба відсутня. Судна, виконуючі круїзні програми по річках Німеччини, Великобританії, Франції і Голландії, є одно- і двопалубними теплоходами, спеціально побудованими або в деяких випадках переобладнаними із самохідних барж. Їх особливість полягає в тому, що всі вони мають низьке осідання і настройку. Це пов'язано з тим, що більшість маршрутів пролягає по вузьких каналах, теплоходи вимушені проходити під низькими створами мостів і по мілководних річках. Місткість таких судів невелика. Проте їх власники прагнуть зробити якомога комфортнішим і затишнішим своє судно, забезпечити його всім необхідним. Для річкових круїзів використовують як однозіркові судна, так і

комфортабельні теплоходи класу люкс. Продаж річкового круїзу здійснюють клієнтам, коли фірмисудновласники або фірми-орендарі реалізують турпродукт через власні бюро продажів або через мережу спеціалізованих туристських агентств (у тому числі через фірми, що організують тури й автобусні поїздки). Морські й річкові подорожі на парусних суднах є формою круїзу. Тури на парусних суднах класифікують на дві самостійні групи: яхт-чартер і яхт-круїз. Яхт-чартер – це прокат невеликих (до 30-40 футів) суден за годинами, днями, тижнями, місяцями. Яхту можна взяти як з командою, так і без неї (за наявності в орендаря сертифікату на право керування яхтою). Конструктивно такий клас судів підрозділяють на кульові парусники і яхти з додатковою енергетичною установкою. Технологія яхт-круїза аналогічна звичайному (морському або річковому) круїзу. Даний вид круїзів найбільш поширений в Карібському басейні й Середземному морі, де він вважається елітно-клубним туризмом. Серед туристів великим попитом окрім круїзів користується такий вид подорожі, як морські (річкові) прогулянки. До екскурсійних і прогулочних перевезень відносяться поїздки екскурсантів, що здійснюються на річкових судах з метою відпочинку і ознайомлення з пам'ятними, історичними та іншими визначними пам'ятками тривалістю не більше 24 годин. Продаж путівок і квитків на екскурсійні й прогулочні судна може проводитися як підприємствами пароплавства, так і екскурсійними організаціями. У світі налічується близько 20 млн. одиниць прогулочних суден – це катери, швидкісні судна на підводних крилах, невеликі моторні човни, яхти, а також надшвидкісні судна з газотурбінним двигуном. За кордоном морські прогулянки популярні в районі грецького Архіпелага, Карібського басейну, Середземного і Чорного морів. Характерними прикладами річкових прогулянок є екскурсії по Темзі, Сені, Дніпру, Неві та ін. Звичайно екскурсії по воді здійснюються невеликими прогулочними пароплавами, які іноді називають “річковий трамвай”. Морські й річкові перевезення мають давню історію і значну популярність серед туристів.

ТЕМА 5. Перевезення повітряним транспортом

Повітряний транспорт є однією з галузей світового господарства, що швидко й динамічно розвивається і з кожним роком займає все більш міцні позиції у загальносвітовій транспортній системі. При організації туристських подорожей на великі відстані (наприклад, до Північної Америки, держав

Південно-східної Азії або інших видалених світових макрорегіонів) використання авіаційних перевезень практично не має альтернатив. Застосування авіаційного транспорту також поширено і на середні (в масштабах земної кулі) відстані (наприклад, в країни Європи і Близького Сходу). Не менше привабливими є авіаційні перевезення туристів і на внутрішніх лініях, особливо для таких великих країн, як США, Росія, Китай. У світі налічується більше 1300 авіакомпаній. У середньому за рік на авіарейсах перевозиться близько 1,5 млрд. пасажирів. В обслуговуванні міжнародних повітряних сполучень беруть участь понад 1 тис. аеропортів світу, близько 650 з яких забезпечують міжнародні регулярні авіаперевезення. Мережа міжнародних перевезень у даний час охоплює всі географічні регіони і більше 150 країн світу. Найбільшими авіакомпаніями світу за кількістю перевезень вважаються американські Delta Airlines, Pan American, United, французька Air France, німецька Lufthansa, британська British Airways, російський Аерофлот. Повітряний транспорт регулюється на трьох рівнях: – національному – ліцензування авіаперевізників, які працюють як на внутрішніх, так і на міжнародних маршрутах; – міжурядовому – регулярні повітряні маршрути ґрунтуються на угодах між урядами відповідних країн; – міжнародному – тарифи на регулярні рейси встановлюються (для членів авіаліній) на основі взаємних договорів між авіакомпаніями за посередництвом Міжнародної асоціації повітряного транспорту (IATA) або третьої особи. Розрізняють два види авіації: транспортну й загального призначення. Транспортна авіація складається з компаній, які здійснюють перевезення пасажирів (рейсові перевезення), вантажів і пошти. Авіація загального призначення забезпечує як загальноприйняті, так і спеціальні послуги і може бути розподілена на шість категорій: – повітряні таксі, що працюють як чартерні; – літаки, що належать підприємствам і фірмам, для перевезення виробничого персоналу, а також вертольоти; – спеціальні літаки (для аерозйомки, пожежники, медичні і т. ін.); – літаки для тренування професійних пілотів; – приватні літаки для бізнесу і подорожі; – спортивні літаки. Аеропорти обслуговують регулярні авіарейси: міжнародні, національні й регіональні, а також авіацію загального призначення, літаки різних фірм і підприємств. Будівля аеровокзалу є серцем комплексу аеропорту. У цьому місці пасажирів купують і реєструють квитки і багаж, проводять посадку й висадку. У будівлях більшості аеровокзалів знаходяться агентства з оренди автомобілів, магазини, ресторани, буфети, відділення банків. Авіакомпанії розглядаються як один з складових елементів, що формує систему туризму в цілому. Спеціалізуючись на обслуговуванні пасажирів, вони з великою готовністю йдуть на широку

співпрацю з туристськими підприємствами. Така співпраця становить взаємовигідний інтерес, оскільки, з одного боку, забезпечує туристські фірми надійним, швидким і комфортним засобом перевезення туристів, а з іншого — гарантоване комерційне завантаження авіарейсів. На практиці (залежно від знижок та інших показників) існує велика кількість різновидів класів обслуговування. Національні перевізники або окремі авіакомпанії звичайно встановлюють різні пільги для туристів: сезонні, корпоративні, групові, для пасажирів з дітьми, молодят, молоді, залежно від терміну придбання квитка, часу перебування в місці призначення та ін. Останнім часом у практику ввійшли сумісні програми авіакомпаній і готельних ланцюгів, за якими надаються знижки на пакет послуг, що складаються з перельоту і розміщення в готелі. Окремі авіакомпанії з метою залучення туристів розробляють спеціальні мотиваційні програми. В їх основі лежить надання різних знижок, пільг і привілеїв для постійних клієнтів. Набір послуг, що надають авіакомпанії, перш за все залежить від класу обслуговування. У всіх авіакомпаніях світу існує, як правило, три класи обслуговування. Класифікація класів обслуговування наведена на рис. 19.2 (буквами позначено коди різновидів кожного з клас

Головна відмінність класів – у комфортабельності крісел, якості харчування і розмірі багажу, що безкоштовно провозиться. Перший клас – найдоро

Класи обслуговування при авіаперевезеннях

Перший клас: – R – надзвуковий літак, перший клас (Supersonic); – P – перший клас преміум (First Class premium); – F – перший клас (First Class); – A – перший клас зі знижкою (First Class discounted).

Бізнес-клас (Business Class): – J – бізнес-клас преміум; – C – бізнес-клас; – D, Z – бізнесклас зі знижкою (залежно від величини варіанту знижки).

Економічний клас (Economy Class): – W – економічний клас преміум; – S, Y – економічний клас; – B, H, K, L, M, N, Q, T, V, X – економічний клас зі знижкою (залежно від терміну бронювання, дії квитка, дня відправлення і повернення, а також від різних обмежень за віком, ануляції та ін.).

Пасажирам, які летять першим або бізнес-класом, надається окремий зал для реєстрації на виліт. У деяких аеропортах для цих пасажирів обладнані спеціальні зали очікування з наданням додаткових послуг (іноді безкоштовних); на борту літака їм надають більш комфортні місця з набором послуг для пасажирів тільки цих класів. Так, особистий простір на борту

літака в пасажирів першого і бізнес-класу більше на 50 %. Крісла модернізовані. Розрізняють норму багажу, який безкоштовно провозиться: для економічного класу – 20 кг, для бізнес – 30 кг, для першого – 40 кг. На борту пасажирів літака можуть бути запропоновані чотири види харчування (сніданок, обід, вечеря і чай). Вид харчування залежить від часу перебування у польоті. На літак повинні доставляти газети, журнали і рекламну продукцію з урахуванням тривалості й маршруту польоту, типу повітряного судна і контингенту пасажирів. У деяких авіакомпаніях спостерігається тенденція відмови від першого класу. При цьому обслуговування в бізнес-класі відповідає обслуговуванню по першому класу, а в економічному класі – по бізнес-класу. Дані реорганізації проводяться авіакомпаніями для поліпшення якості обслуговування. Для організації туристських поїздок разом з авіарейсами, що здійснюються за розкладом, туристські підприємства використовують чартерні рейси. Під чартером розуміється договір фрахтування, згідно з яким фрахтувальник зобов'язаний надати фрахтувачу за плату всю або частину місткості одного або декількох транспортних засобів на один чи декілька рейсів для перевезення вантажів, пасажирів, багажу. Чартерні рейси організують конкретні фірми або авіакомпанії для перевезення конкретної групи людей. У чартерних рейсів існує не дуже добра репутація: вважається, що обслуговування на них гірше і затримуються вони частіше. Такі випадки бувають, коли організацією чартерів займаються невеликі авіакомпанії, які не мають великого досвіду з організації пасажирських перевезень. Тому при пропозиції в авіакомпанії квитків на чартерний рейс необхідно навести довідки про репутацію авіакомпанії, а в разі затримки рейса або зміни маршруту слід подати претензії як до авіакомпанії, так і до турфірми, що продала тур і авіаквитки. Чартерні перевезення виконуються нерегулярно, як за маршрутами, співпадаючими з існуючими на внутрішніх і міжнародних авіалініях, так і за будь-якими іншими. Ціна чартерного перевезення може бути значно нижче рейсового і залежить від орендної плати за літак, коефіцієнта завантаження, кількості рейсів і т. ін. До ціни чартерного перевезення для пасажирів включають також два порожніх перельоти: перший – коли літак повертається порожнім після відправки першої групи і другий – коли порожній літак відправляється за останньою в сезоні групою.

У світовій практиці розрізняють такі різновиди чартерів: – закритий чартер – перевезення оплачується організацією, яка купує чартер для своїх співробітників, як правило, за маршрутом, що не входить до регулярних повітряних ліній. Пасажири перевезення не оплачують. Чартери такого типу

займають незначну частку в обсязі чартерних перевезень; – ефініті-чартер – цільове перевезення групи пасажирів, об'єднаних за професійною ознакою: члени аматорських, спортивних і спеціальних клубів, союзів ветеранів, професійних асоціацій. Замовником чартеру є відповідна організація; – інклюзив-турчартер – чартерне перевезення туристів. Вартість чартеру сплачує туристська фірма. Чартерний тариф перевезення входить до пакету вартості туру. Цей тариф нижче, ніж тариф інклюзив-туру при регулярних перевезеннях; – блок-чартер – замовник купує частину комерційної місткості літака (блок місць на регулярному рейсі складає 30—40 місць). Замовник платить за блок в цілому незалежно від фактичної зайнятості крісел в блоці.

Чартерні рейси в авіаперевезеннях:

Залежно від туру

Залежно від умов використання літака

закритий чартер

ефініті-чартер

інклюзив-турчартер

блок-чартер

нецільовий комерційний чартер (нон-ефініті)

спліт-чартер

разовий чартер

тайм-чартер

чартерний ланцюг

Чартерні перевезення вигідні авіакомпаніям тільки в період високого попиту, оскільки блок місць продається за ціною, істотно меншою, ніж його вартість за повним тарифом; – нецільовий комерційний чартер (нон-ефініті) – група пасажирів у цьому випадку формується без жодних обмежень з професійної спільності. Турфірма (замовник чартеру) повністю сплачує вартість чартеру з розрахунку мінімальної кількості пасажирів, рівної 40-50 чоловік; – спліт-чартер – змішане перевезення, при якому на різних ділянках маршруту пасажирів перевозять регулярними і чартерними рейсами. На даному виді чартеру дозволяється комбінувати різні групи пасажирів; наступні з різною метою і навіть в різні кінцеві пункти маршруту. Чартери розрізняють також за умовами використання літаків: – разовий чартер – “туди” або “туди і назад”, коли замовник орендує чартер на певні дати вильоту, а в проміжку між чартерними рейсами авіакомпанія використовує цей літак на свій розсуд; – тайм-чартер – літак фрахтується на певний часовий інтервал, протягом якого знаходиться в повному

розпорядженні замовника, незалежно від його використання. Тайм-чартер вигідний авіакомпанії, оскільки вона одержує гарантовану платню за фрахт, і зручний замовнику, якщо він потребує масових перевезень на певний період; – чартерний ланцюг – вид чартеру, при якому фрахтований літак прибуває до пункту початку чартерних перевезень і звідти здійснює чартерні рейси в один або декілька пунктів призначення за схемою “туди – назад”. Після закінчення чартерних перевезень літак використовують на розсуд авіакомпанії. Перегін літака в пункт початку чартерних перевезень і з цього пункту замовником не оплачується: ці польоти для авіакомпанії є порожніми прогонами або завантажуються нею на свій розсуд. Виконання формальностей, пов'язаних з виконанням польотів, бере на себе перевізник. До них відносяться імміграційні, митні, карантинні, прикордонні питання, а також отримання дозволу авіаційних властей на виконання чартерного перевезення. До обов'язків замовника входить забезпечення своєчасної доставки пасажирів і багажу в аеропорт відправлення. В авіації при перевезенні пасажирів застосовується дуже гнучка система тарифів на авіаперевезення. На ціну квитка впливають напрям і клас розміщення в літаку. Вартість авіаквитка залежить в першу чергу від тарифу, який до нього застосований. Розрізняють нормальні й спеціальні тарифи. Для усіх класів існують нормальні (повні) тарифи, від яких йде відрахування різного роду знижок. Забронювати квиток на будь-який напрям можна за один рік з відкритою або фіксованою датою вильоту. Час, через який пасажир повертається, на ціну не впливає. Для економічного класу повний тариф може мінятися залежно від терміну перебування в країні. Досить часто повний річний тариф економічного класу дорівнює за вартістю тарифу бізнес-класу. Окремі авіакомпанії можуть міняти нормальний тариф на пільговий залежно від сезону. Квитки, куплені за повним тарифом, підлягають обміну і поверненню без жодних обмежень. Перенести дату зворотного вильоту, поміняти або повернути квиток можна, у тому числі після дати вильоту. Вартість квитка при цьому повертається повністю. Бронювання, оплату і оформлення квитків не регламентовано. Не існує ніяких вимог щодо мінімального терміну перебування в країні призначення, не обмежено число зупинок на маршруті. Але за повним тарифом (особливо в економічному класі) літає дуже незначна кількість пасажирів. Існує цілий ряд знижок, що значно зменшують вартість квитка. Проте чим істотніше знижка, тим більше обмежень для пасажирів (термін дії квитка, можливість зміни дати вильоту, повернення квитка або сум по ньому і т. ін.). Спеціальні тарифи не позначаються на якості сервісу. Пасажирів в будь-якому випадку надають місце в салоні літака і відповідне обслуговування. Усі спеціальні тарифи (знижки) можна розділити на дві

категорії: рекламні й спеціальні. Рекламні знижки надає конкретна авіакомпанія на основі своїх внутрішніх правил (безкоштовний квиток пасажиром, що налітали певну кількість кілометрів, миль або годин, безкоштовний переліт по якій-небудь ділянці при довгих міжконтинентальних перельотах і т. ін.). Спеціальні знижки регулюють міжнародні тарифні правила, що діють у всіх авіакомпаніях без винятку. Розглянемо основні різновиди тарифів на авіаперевезення. Дитячий тариф – діти у віці до 2 років летять за 10% вартості дорослого квитка, якщо їм надається окреме місце. Діти від 2 до 12 років летять за 70% вартості дорослого квитка. Сімейний тариф – діє при польотах в країни Скандинавії і Фінляндії та з них. 50%-на знижка надається до тарифу економічного класу для супроводжувачого пасажира і дітей віком від 2 до 25 років. Термін дії квитка – один місяць. Додаткові знижки до сімейного тарифу не надають. Умови застосування сімейного тарифу і повернення квитків по ньому регламентовані спеціальними правилами, які залежать від вибраного туристом маршруту і обґрунтовуються при оформленні квитка. Екскурсійний тариф – термін дії квитка обмежений до шести місяців. На деяких напрямках існує мінімальний термін перебування в країні призначення. Діє так зване правило “неділі”, тобто турист повинен провести в країні перебування ніч з суботи на неділю, а відлетіти назад можна тільки в найближчу неділю або в наступні дні. Можливо зміна дати зворотного вильоту у межах терміну дії тарифу. Інклюзив-туртариф – квитки можуть бути продані тільки за наявності ваучера, в якому є підтвердження про наземне обслуговування. Спеціально визначають умови продажу, терміни мінімального і максимального перебування в країні призначення. Зміна дати вильоту і повернення регламентують спеціальні правила. Молодіжний тариф – ним можуть скористатися пасажиром, як правило, молодше 25 років, які документально підтвердили свій вік. Молодіжна знижка може бути застосована до нормальних тарифів економічного класу і за деякими напрямками – до екскурсійних. Для польоту в ряд країн існують спеціальні молодіжні тарифи, що регламентуються особливими правилами. Тариф для груп школярів застосовують при польотах у деякі країни Європи для учнів шкіл та інших навчальних закладів у віці до 19 років і супроводжувачого їх керівника. Мета використання такого тарифу – підвищення рівня освіти й культурний обмін. Мінімальна чисельність групи – 10 дітей плюс один дорослий, який придбає квиток за пільговим тарифом. Знижки для дітей до 2 і до 12 років до пільгового тарифу не надають. Умови застосування тарифу для групи школярів регламентують спеціальні правила. Подружній тариф застосовують при польотах в обмежене число країн. Одному з подружжя

надається 50%-а знижка від тарифу першого, бізнес- або економічного класу. Термін дії квитка – один місяць. Додаткові знижки до даного тарифу не надають. Умови застосування і повернення квитка за подружнім тарифом регламентовані спеціальними правилами. Тариф ПЕКС. Існують два різновиди цього тарифу: – РХ6М – термін дії тарифу ПЕКС – 6 місяців. При цьому мінімальний термін перебування за кордоном повинен включати неділю, максимальний – 6 місяців. Бронювання і продаж квитків проводять в один день (протягом 24 год.). Дати вильоту туди і назад фіксують при продажу і не можуть бути змінені; – РХ3М – термін тарифу ПЕКС – 3 місяці. Термін перебування за кордоном: мінімальний, включаючи неділю, максимальний – 3 місяці. Бронювання і продаж квитків проводять в один день (протягом 24 год.). Дати вильоту туди і назад фіксують при продажу і не можуть бути змінені. Тариф АПЕКС. Існують три різновиди даного тарифу: – АР1М – термін тарифу АПЕКС до одного місяця. При цьому термін перебування за рубежем мінімальний, включаючи неділю, максимальний – один місяць. Бронювання і продаж квитків проводять в один день (протягом 24 год.) і не пізніше певного терміну. Зміна дати вильоту і повернення грошей у разі відмови від польоту можлива тільки до початку подорожі й з утриманням суми штрафу (в межах даного тарифу); – АР3М – термін тарифу АПЕКС до 3 місяців. Термін перебування за кордоном: мінімальний, включаючи неділю, максимальний – 3 місяці. Бронювання і продаж квитків проводять протягом 24 год. і не пізніше певного терміну (залежно від напрямку — 7, 14, 28 днів). Дату вильоту «туди і назад» фіксують при продажу. Зміна дати вильоту, маршруту, а також повернення грошей у разі відмови від польоту можливі тільки до початку подорожі з утриманням суми штрафу (в межах даного тарифу); – Super АПЕКС – найдешевший тариф, але з найбільшими обмеженнями для пасажира. На різних маршрутах встановлюють індивідуально, єдиних правил не має. Наявність різноманітних класів обслуговування і гнучка тарифна система, розрахована на споживачів з різним рівнем доходів, комфортабельність подорожі, швидкість, високий сервіс призводять до того, що авіаційний транспорт є одним з найпопулярніших в даний час. Крім того, турфірма має при роботі з авіакомпаніями нагоду вибору взаємовигідного способу спільної діяльності, що також сприяє їх додатковій мотивації для співпраці з авіакомпаніями. Майже усі авіакомпанії світу (розрізнений тільки рівень доступу) представлені в глобальних комп'ютерних системах (Amadeus, Sabre, Worldspan та ін.), що спрощує бронювання авіаквитків для турфірм і дозволяє задовольнити навіть складні запити клієнтів за лічені хвилини.

ТЕМА 6. Туристські документи та правила їх оформлення

6.1 Порядок взаємодії туристських і транспортних підприємств

Взаємодія туристських підприємств з усіма транспортними підприємствами здійснюється на договірній основі.

Незважаючи на досить велику кількість видів транспорту, не один з видів транспорту не може повністю задовольнити усі вимоги, що ставляться туристськими підприємствами і туристами до транспортного обслуговування при організації подорожей. Аналогічні проблеми виникають не тільки при перевезенні туристів. Сучасні логістичні вимоги до транспортного обслуговування клієнтів транспортних підприємств не можуть бути виконані окремим видом транспорту майже при всіх вантажних і пасажирських перевезеннях. Максимальний ефект транспортного обслуговування досягається при об'єднанні декількох видів транспорту, що дозволяє повністю реалізувати такі концепції доставки вантажів і пасажирів, як “доставка від дверей до дверей”, “доставка точно в строк”, раціонально організувати роботу кожного з видів транспорту, мінімізувати збитки навколишньому середовищу, що виникають при перевезенні вантажів і пасажирів. У кінці ХХ ст. для інтеграції роботи різних транспортних підприємств при перевезенні вантажів почали створювати транспортно-експедиційні компанії, інтегровані транспортні компанії, логістичні центри. При організації перевезень туристів інтеграцію різних видів транспорту здійснюють туроператорські й турагентські підприємства на договірній основі. Інтеграція різних видів транспорту при організації перевезень в туризмі дозволяє максимально задовольнити вимоги туристів до подорожі, оптимізувати вартість подорожі, зробити її ефективною і приємною.

6.2. Договори з автотранспортними підприємствами

Договірні взаємовідносини з автотранспортними підприємствами (АТП) будують на підставі договору оренди транспортного засобу з екіпажем (водіями). За договором оренди транспортного засобу з екіпажем орендодавець (АТП) виділяє орендарю (турфірмі) транспортний засіб у тимчасове володіння і користування за плату і надає своїми силами послуги з керування і технічної експлуатації цього транспортного засобу. Кваліфікація водіїв автобусів повинна відповідати обов'язковим для сторін правилам і

умовам договору або вимогам звичайної практики, оскільки водії є працівниками орендодавця і підкоряються розпорядженням автотранспортної компанії, що стосуються керування і технічної експлуатації, а також розпорядженням турфірми, що стосується комерційної експлуатації автобуса. Як правило, витрати на оплату послуг водіїв, а також витрати на їх утримання несе АТП. Якщо інше не передбачене договором оренди автобуса з екіпажем, обов'язок страхувати транспортний засіб і відповідальність за збиток заподіяний екіпажем або третьою особою у зв'язку з експлуатацією автобуса покладається на орендодавця (АТП) в тих випадках, коли таке страхування є обов'язковим за вимогами закону або договору. Наприклад, при організації зарубіжних поїздок необхідне оформлення спеціальної страховки (зеленої карти) і страхування відповідальності за збиток, заподіяний третім особам. У договорі з АТП слід вказати необхідність обов'язкової наявності такої страховки на автобус. Якщо інше не передбачене договором оренди автобуса з екіпажем, турфірма звичайно несе витрати, що виникають у зв'язку з його експлуатацією, у тому числі витрати на оплату палива та інших матеріалів, що витрачаються у процесі експлуатації, а також зборів (дорожніх, зупиночних і т. ін.). Крім того, у договорі з автотранспортним підприємством необхідно вказати наступне: – марки автотранспортних засобів, що виділяються для обслуговування туристів (автомашин, автобусів); – ціни і тарифи; – графіки і терміни роботи автотранспорту; – маршрути, на яких використовуватимуть автотранспорт; – терміни подачі заявок на виділення автотранспорту; – терміни відмови від заявок без пред'явлення штрафних санкцій; – матеріальну відповідальність АТП за зрив подачі автотранспорту на обслуговування туристів; – матеріальну відповідальність туристської фірми за зрив використання автотранспорту; – максимальні терміни очікування автотранспорту при спізненні туристів; – максимальні терміни очікування туристів при спізненні (неподанню) автотранспорту; – основні права і обов'язки туристів, гідів, екскурсоводів при користуванні автотранспортними засобами на обслуговуванні; – знижки і пільги (можливі варіанти).

У загальному випадку згідно з договором автотранспортне підприємство зобов'язується здійснювати обслуговування туристів, а саме: – забезпечувати подачу автобусів марок, відповідних заявкам, технічно справних, з відповідною екіпіровкою; – надавати автобуси в обумовлені заявкою час і місце;

– здійснювати заходи щодо поліпшення якості туристськоекскурсійного обслуговування туристів; – заохочувати кращих водіїв. У свою чергу, за

турфірмами закріплюються такі зобов'язання: – використовувати автобуси у повній відповідності з місячним планом; – забезпечувати підтримку належного порядку під час посадки і висадки туристів, а також під час поїздки; – не допускати до перевезення вогнебезпечну ручну поклажу, вибухові, отруйливі, отруйні та інші небезпечні речовини, а також вантажі, що забруднюють або псують автобус, його обладнання та інвентар; – у період обслуговування туристів понад добу надавати водію автобуса нічліг і місце стоянки автобуса із забезпеченням його збереження. Договором також визначають відповідальність сторін. Автотранспортне підприємство, як правило, несе наступну відповідальність: – у разі незабезпечення автобусами в кількості, вказаній у заявці турфірми відповідно до місячного плану, а також у прийнятому до виконання разовому замовленні, сплачує турфірмі штраф у розмірі 10% вартості користування автобусом, вказаної у заявці або разовому замовленні; – надання технічно несправного автобуса прирівнюється до ненадання його зовсім; – при спізненні автобуса до пункту його подачі на термін більше 30 хвилин проти узгодженого сторонами часу автотранспортне підприємство сплачує турфірмі штраф у розмірі 10% вартості подорожі; – несе матеріальну відповідальність за втрату, нестачу або пошкодження прийнятого до перевезення багажу; – у разі поломки автобуса в дорозі за туристським маршрутом зобов'язано у мінімально короткий термін замінити несправний автобус технічно справним; – час простою автобуса з вини автотранспортного підприємства у момент виконання заявки не оплачується. Туристська фірма приймає на себе наступні зобов'язання: – при відмові від використання автобусів у кількості, узгодженій сторонами відповідно до місячного плану, сплачує автотранспортному підприємству штраф у розмірі 10% вартості користування автобусами, вказаної в заявці або разовому замовленні; – у разі псування або пошкодження автобуса, його устаткування та інвентарю туристами представник турфірми разом з водієм автобуса складають акт, що засвідчує факт псування або пошкодження автобуса, його устаткування та інвентарю, з метою стягнення з винних заподіяного збитку у встановленому порядку. Виділення автобусів для турфірм автотранспортним підприємством проводиться на основі заявок, в яких вказуються: марки автобусів і маршрути проходження; кількість туристів (але не більш кількості сидячих місць в автобусі); місце і час подачі автобусів; час початку і закінчення подорожі.

Час користування автобусом обчислюють з моменту виїзду його з гаража і до моменту повернення в гараж за вирахуванням часу відпочинку водія, що повинне визначатися при оформленні замовлення. Загальний оплачуваний

час за користування автобусом за окремим замовленням при розрахунку із замовником округлюється з точністю до 0,5 год. (час менше півгодини вважається за півгодини, більше півгодини – за повну годину). Для обліку фактичної роботи автобуса і його водія оформляють довідки-наряди, дорожні листи тощо. Дані дорожніх листів і довідок-нарядів служать підставою для виписування рахунку туристському підприємству при остаточному розрахунку за обслуговування туристів.

6. 3. Договори із залізницею

При перевезенні залізничним транспортом договір про виділення місць у поїздах за графіком укладають аналогічно договору з авіакомпаніями на квоту місць або за поточним бронюванням (розглядається далі). Особливості має договір на оренду спеціалізованого туристсько-екскурсійного поїзду. До цього документу входить наступна інформація: – маршрут поїздки з вказівкою пунктів зупинки; – вартість оренди вагонів та вагонів-ресторанів; – терміни подорожі з вказівкою дат та тривалості зупинок у кожному пункті маршруту; – кількість вагонів і місць в них; – кількість вагонів-ресторанів; – кількість змін постільної білизни на одного пасажира; – відстань маршруту й вартість проїзду; – терміни відмови від подорожі; – послуги в поїзді (чай, чайна продукція сніданок в купе та ін.). При укладенні договору на перевезення у туристсько-екскурсійному поїзді для дальніх поїздок з турорганізації стягуються: – орендна плата за всі пасажирські вагони, що включаються до потягу на час фактичного користування (оплата оренди вагонів-ресторанів в договір не включається). За оренду вагонів-ресторанів турпідприємства платять підприємствам, які обслуговують вагони-ресторани і включають у вартість харчування туристів; – плата за користування постільною білизною; – вартість проїзду відповідно до відстані й роду вагонів за тарифом пасажирського поїзду (визначає фінансова служба управління залізниці), окрім плати за місця, що використовує поїзна бригада для відпочинку, і місця для працівників вагонів-ресторанів. – плата за пересилку з однієї залізниці на іншу орендованого пасажирського поїзда у порожньому стані від пункту його приписки (формування) до місця посадки туристів, а також за пробіг до пункту приписки від місця звільнення його туристами. При укладенні договору на перевезення туристів у турпоїзді приміського сполучення з турорганізації стягуються:

– плата за час оренди, але не менш ніж за одну добу; – вартість проїзду у приміських поїздах за фактичним числом туристів, але не менше числа місць

для сидіння у поїзді за приміським тарифом, діючим на ділянці курсування поїзду. У разі відмови турфірми від оренди спеціалізованого поїзду після підписання договору менш ніж за певний період часу, визначений договором, до його відправлення з причин, залежних від неї, туристська організація сплачує залізниці штраф. Залізниця сплачує турфірмі штраф у разі відмови в наданні поїзду після укладення договору на його оренду. Харчування туристів, які подорожують у туристсько-екскурсійних поїздах, здійснюється під час поїздки у вагонах-ресторанах, а також на підприємствах ресторанного господарства міста перебування.

6.4 Договори при організації подорожей водним транспортом

При організації турів на теплоходах турфірма укладає наступні договори з:

- 1) річковими і морськими пароплавствами на оренду теплоходів;
- 2) управлінням (конторою або трестом) суднових ресторанів (УРСом) на харчування туристів на маршруті круїзу;
- 3) приймаючими турфірмами на надання екскурсійного обслуговування на маршруті прямування теплохода.

До цих договорів повинні додаватися графіки заходу теплоходів до портів міст прийому з вказівкою дат і орієнтовного часу прибуття і відправлення; програма обслуговування туристів і калькуляція вартості обслуговування;

- 4) управлінням кінофікації (кінопрокатом) на надання кінокопій для демонстрації їх туристам у кінозалах теплоходів за готівковий розрахунок. В окремих випадках такі договори укладаються безпосередньо між управлінням кінофікації і пароплавством. Якщо копії відеофільмів беруть напрокат, такі договори не укладають;
- 5) бібліотеками на постачання рейсів книгами;
- 6) музичним колективом (при організації тривалих круїзів);

Розглянемо перші два договори більш детально. Судна для подорожей орендуються турфірмами за спеціальним договором – фрахт-контрактом, що укладається між турорганізацією і річковими або морськими пароплавствами. Договори з річковими і морськими пароплавствами на оренду теплоходів включають таку інформацію: – кількість, найменування суден і кількість місць по категоріях; – маршрути круїзів та їх терміни; – кількість постільних комплектів на один рейсообіг для кожного судна і їх вартість; – вартість оплати кожного рейсообігу; – загальна сума за договором за перевезення туристів; – відповідальність сторін. Обов'язковими додатками до договору є: – розклад руху судна, узгоджений з турорганізацією; – план-карта судна, затверджена на момент укладання договору; – розрахунок плати за оренду судна за категоріями кают і елементними ставками для кожного

морського басейну з урахуванням сезонних знижок. Одним з важливих пунктів договору є пункт про відповідальність сторін. Судновласник зобов'язаний: – дотримуватися встановленого розкладу руху судна; – у разі зміни встановленого розкладу руху судна винна сторона сплачує іншій стороні її фактичні збитки; – якщо судновласник з яких-небудь причин не може передати судно, передбачене договором, він надає турорганізації інше однотипне судно; – якщо судно надає в період круїзу допомогу судну або людям, які терплять лихо на морі, то судновласник відповідальності за затримку рейса не несе. Рейс за погодженням сторін на цей час продовжується, орендна плата і плата за харчування з туристів не стягується. Турорганізація несе відповідальність перед пароплаванням за прострочення платежів за оренду судна, термін виплати яких встановлений договором (як правило штраф складає 0,05% за кожний день прострочення від загальної суми платежів за договором). Сторони мають право анулювати договір не пізніше ніж за 3 місяці до початку рейсу. У разі ануляції договору пізніше ніж за 3 місяці до початку рейсу, сторона, яка анулювала договір, відшкодовує іншій стороні збиток, сума якого, як правило, не повинна перевищувати 50% вартості орендної плати за рейс. Загальний розмір збитку визначають сторони. Розклади руху суден у межах одного пароплавання розробляються і затверджуються за узгодженням із зацікавленою турорганізацією і є частиною укладеного договору. Розробляються також розклади для маршрутів, що проходять по суміжних басейнах. Договір з УРСом включає: – перелік суден, відомості про кількість рейсів, тривалість одного рейсу (в добах), кількість туристів на рейсі, маршрут і вартість денного раціону харчування одного туриста на день (з вказівкою вартості набору продуктів); – обов'язки контори судових ресторанів щодо виконання прийнятих договірних зобов'язань; – обов'язки туристсько-екскурсійної організації (забезпечення повної посадки туристів); – розробку тематики і проведення вечорів відпочинку в залах ресторану разом з його працівниками; – порядок розрахунків за харчування; – відповідальність сторін. Після підписання договорів турорганізація має право почати реалізацію путівок на круїзні рейси. Вартість круїзів визначається величиною фрахту, рівнем комфортабельності судна (категорією), а також зборами за прохід каналів, експлуатаційними витратами, вартістю берегових послуг, податками та іншими витратами і має тенденцію до зростання. За розрахунками фахівців, вартість круїзу і аналогічного за часом і напрямом наземного туру іншими видами транспорту приблизно рівні. Проте окрім інших рівних чинників круїз володіє лікувальною дією, а рівень послуг, що надаються в ньому, і їх якість перевершують інші види транспортних подорожей. На борту

теплохода туристам надаються різні види послуг (деякі з них можуть бути платними). До безкоштовних послуг звичайно відносять: користування музичним і читальним салонами, кінозалом для проведення зборів і концертів; телевізором у салоні для перегляду трансльованих телепрограм; шезлонгами і лежачками солярію; надання першої медичної допомоги. Додаткові послуги з оплатою за розрахунок готівкою включають: – прийом замовлень на подачу таксі до причалу; бронювання місць в готелях річкових вокзалів; надання кают в початкових і кінцевих пунктах під час міжрейсових зупинок таких як готелі; – бронювання квитків на суміжні види транспорту; – перенесення багажу; – продаж товарів у кіосках і буфетах (барах); – користування послугами прасувальні і перукарні; – прийом радіотелеграм; – користування сауною (душем) і камерою схову; – прокат спортивного інвентарю, столового і чайного посуду, музичних інструментів тощо. Сторони при організації туристських перевезень несуть наступну відповідальність: 1. Пароплаводство має право продати вільні місця, не реалізовані турфірмою. 2. При подовженні рейсу з вини турфірми вона сплачує пароплавству вартість утримання судна за час затримки. Якщо це відбувається з вини пароплаводства або з незалежних від сторін причин, то туристи доставляються у кінцевий пункт без додаткової плати. При зміні пароплавством розкладу, що викликало спізнення прибуття судна до міста, де запланована екскурсія, пароплаводство відшкодовує турфірмі завданий збиток у зв'язку з простоем автобусів і оплатою екскурсоводів. При подовженні часу поїздки більш ніж на 8 годин харчування туристів здійснюється у наступному порядку: якщо подовження рейса виникло з незалежних від сторін причин – то 50% вартості харчування здійснюється за рахунок турфірми, а 50% за рахунок пароплаводства; в решті випадків – за рахунок винної сторони. 3. У разі виникнення порожніх пробігів судна з вини турфірми остання сплачує пароплавству їх вартість, а Управлінню судових ресторанів (УРС) відшкодовує витрати на утримання ресторану в розмірі встановленої за договором націнки денного раціону харчування, помноженої на кількість туристів і днів пробігу.

4. У разі відміни туристського рейсу винна сторона сплачує потерпілій стороні неустойку. При відміні рейсу з вини турфірми згідно з договором вона сплачує пароплавству окрім неустойки вартість перевезення, що не відбулося, і відшкодовує УРС витрати на утримання ресторану в розмірі націнок, обчислених з розрахунку денного раціону харчування, повної посадки туристів і тривалості рейсу. У договорі може бути визначено, що у випадку, коли турфірма попереджає пароплаводство і УРС про відміну рейсу

більш ніж за визначену дату до його початку або у випадках, коли рейс відміняється з незалежних від сторін причин, турфірма приймає на себе половину збитків і сплачує пароплавству 50% вартості перевезення, що не відбулося, а УРС – 50% від вказаних вище витрат на утримання ресторану. При відміні туристського рейсу з вини пароплавства воно окрім неустойки повертає турфірмі плату за перевезення. 5. При посадці на судно з вини турфірми меншої кількості туристів (ніж вказано в договорі) вона повертає УРС витрати на утримання ресторану в розмірі націнки, помноженої на все число людино-днів харчування за договором. При організації подорожей на теплоходах відношення між турфірмою, що організує круїз, і організаціями, які беруть участь в обслуговуванні туристів (пароплавствами, УРСами, приймаючими турфірмами, що дають берегове екскурсійне обслуговування в портах заходу, та ін.), оформляються на договірній основі. Для організації морських і річкових прогулянок або екскурсій на річкових суднах туристсько-екскурсійна організація подає підприємству пароплавства заявку з вказівкою маршрутів, кількості необхідних пасажирських суден (місць), тривалості поїздок, періоду використання суден і кількості рейсів. Після закріплення пароплавством за туристською організацією суден (місць) укладається договір. Заявки на разові екскурсійні поїздки повинні бути подані турпідприємством пароплавству завчасно (за 15 днів до поїздки). Оплата проводиться за 15 днів (разових – за 10 днів) до поїздки. Отримані путівки (або квитки) на екскурсійне (прогулянкове) перевезення назад не приймаються і повернення платежів по них не проводиться. До початку поїздки керівник екскурсії зобов'язаний пред'явити в касі пристані (вокзалу) копію доручення про внесення плати і здати довідку про кількість реалізованих путівок, на підставі чого йому видається квиток на групове перевезення. При відміні рейсу з причин, не залежних від підприємства пароплавства, або неповному використанні місць екскурсійна організація сплачує районному пасажирському управлінню (порту, пристані, причалу) повну вартість перевезення згідно з угодою. Реалізація путівок, що залишилися, може бути проведена в день відправлення на пристані через касу з відшкодуванням екскурсійній організації суми виручки за вирахуванням комісійного збору, а також дозволяється їх продаж через каси, спеціально організовані екскурсійною організацією на вокзалі.

6.5 Договори з авіакомпаніями

Договори з авіакомпаніями бувають трьох видів: – договір на квоту місць на регулярних авіарейсах; – агентська угода; – чартер (оренда літака). Стисла інформація про зміст кожного з цих договорів зведена у схему, що показана на рис. 19. 4. При укладанні договорів на квоту місць на регулярних авіарейсах квота місць може бути твердою або м'якою. Це впливає як на умови договору, так і на спеціальні пільги і знижки. При твердій квоті місць уся відповідальність за не реалізовані місця лягає на туристську фірму, незалежно від причини. Фінансові втрати несе турфірма. При м'якій квоті місць встановлюються терміни можливої відмови туристської фірми від квоти або частини квоти місць з причини не реалізації туристських путівок. Ці терміни передбачають можливість подальшої реалізації цих місць самою авіакомпанією або її іншими агентами. Деякі авіакомпанії вважають своїми агентами усі туристські фірми, які мають з ними договір на квоту місць. Проте у чистому вигляді агентська угода – це робота з реалізації авіаквитків, тобто коли туристська фірма дістає можливість самостійно виступати як агентство авіакомпанії з продажу авіаквитків, що спрощує і прискорює процедуру бронювання і оформлення проїзних документів. Туристська фірма сама виступає як каса з продажу квитків авіакомпанії, тобто сама виписує квитки і має відповідне комп'ютерне устаткування і право доступу до мережі бронювання даної авіакомпанії. У цьому випадку авіакомпанія має додатковий пункт продажу (однією з умов агентської угоди є продаж під тури квитків саме цієї авіакомпанії). Агентська угода з авіакомпанією обумовлює такі моменти: – хто і на яких умовах забезпечує наявність обладнання для оформлення авіаквитків і їх бланків; – питання про підготовку кадрів для обслуговування цього обладнання; – обсяг продажів (частіш за все встановлюються індивідуально – по кількості квитків в місяць або за виручкою від продажів; – межі можливих продажів (регіонально або за сегментами споживачів); – за цією ціною продаються авіаквитки – за ціною авіакомпанії або за ціною турагентства (частіше всього за ціною авіакомпанії); – ціни і тарифи продажів авіаквитків; – умови оплати авіаквитків – передплата або оплата в міру продажу; – розмір комісійної винагороди за продаж авіабілетів (до 9 % від проданого тарифу); – терміни й регулярність подачі звітів авіакомпанії, їх форма й необхідна документація у додатках до них; – розмір банківських гарантій на користь авіакомпанії або Міжнародної асоціації повітряного транспорту (ІАТА) (від 20 тис. дол.); – членство в ІАТА.

Договори з авіакомпаніями Договори на квоту місць на регулярних авіарейсах

Договір повинен містити: – графік функціонування турів у напрямку “туди” та “назад” з вказівкою міст призначення; – кількість туристів в кожній групі (квота міст); – терміни подачі заявок та викупу авіаквитків; – терміни зняття заявок без утримання штрафів; – види тарифів на квитки, пільгові тарифи, умови надання пільгових тарифів; – знижки та пільги на квоту місць; – порядок і терміни повернення викуплених квитків, що не використані, матеріальну відповідальність, що впливає з термінів повернення (м’який блок) та ін.

Агентський договір турпідприємствоагент авіакомпанії. Договір містить: – умови постачання обладнання для оформлення авіаквитків; – порядок підготовки кадрів; – обсяги продажів; – обсяги можливих продажів; – ціни і тарифи; – умови оплати; – розмір комісійної винагороди; – терміни та регулярність подачі звітів авіакомпанії; – розмір банківських гарантій на користь авіакомпанії або міжнародної асоціації повітряного транспорту (IATA) від 20 тис. дол. США та ін.

Чартер (оренда літака) Чартерний договір містить: - вид (марку) літака; - число місць, що підлягають продажу; - вартість оренди літака; - маршрут із вказівкою аеропортів вильоту та прибуття; - термін дії договору; - регулярність здійснення авіарейсів; - можливість і граничні терміни зняття (відміни) авіарейсів і відповідні санкції та ін.

При організації чартерних авіаперевезень замовник і авіакомпанія визначають маршрут, обумовлюють обов'язки сторін, з'ясовують відповідність орендного договору міжнародним правилам і визначають вартість рейсу, що включає оренду літака, витрату палива, роботу екіпажа, обслуговування в аеропорту. Нормальні відносини з авіакомпаніями при оренді повітряного судна передбачають його оплату з обов'язковим підведенням балансу після кожного польоту. Чартерні рейси не повинні суперечити вимогам Варшавської міжнародної конвенції про обов'язки перевізника перед пасажиром. Практика чартерних програм показує, що братися за їх організацію має сенс тільки тоді, коли за 4-5 місяців можливе проведення як мінімум 15-17 здвоєних рейсів (туди і назад). Рейси звичайно виконують 1-2 рази на тиждень і зовсім рідко - з періодичністю в 10 днів або в 2 тижні. Існує тенденція, коли туроператори формують і експлуатують власні чартерні авіарейси переважно для забезпечення власних туристів. Слід зазначити, що за сезон реально можна організувати 20 заїздів (при

щотижневих польотах). Проте чартер можна пускати і з частотою 2 рази на тиждень. Тоді кількість польотів за сезон зростає до 40. Це знижує тариф, але створює проблеми із завантаження більшості туристських фірм. Цим пояснюється виникнення на ринку туристських перевезень “проміжних підприємців” – фірм-оптовиків (wholesalers), що зосереджують у своїх руках великі чартери і розподіляють їх серед більш дрібних фірм у вигляді блок-чартерів (тобто по 10-30 місць). Продаж блоків місць на свій чартер туроператороптовик, як правило, проводить за трьома варіантами: твердий блок місць, м'який і комбінований. М'який блок місць, при якому замовник не має ніякої фінансової відповідальності, але має право в наперед обумовлені терміни повністю або частково відмовитися від своїх місць, більш зручний для турагента, проте якщо відмова відбудеться пізніше встановленого терміну, то замовнику належить виплатити штраф. Звичайно м'які блоки застосовують рідко, оскільки вони не завжди вигідні утримувачу чартеру (нехай це авіакомпанія або туроператор – wholesalers). Твердий блок передбачає строгі договірні зобов'язання за термінами продажу і оплаті. Замовник вносить передоплату, розмір якої звичайно включає суму вартості двох парних рейсів. Тарифи при реалізації твердого блоку бувають приблизно на 5-10% нижче, ніж на м'якому. До того ж при договорі на твердий блок оператор і агент фіксують ціну на весь період дії чартеру, що дає добру можливість реалізаторам варіювати ціни в пік сезону і в кінці нього. Найбільш поширений продаж місць на чартерні рейси комбінованим способом, що поєднує елементи двох вищезазначених варіантів. Загальне число місць, що входять до реалізуемого блоку, ділиться у визначеній пропорції на дві частини, одна з яких реалізується за твердою системою, а інша – за м'якою. Часто в ролі ініціатора чартерної програми виступають декілька туроператорів. При цьому вони наперед обумовлюють між собою умови організації польотів. Головним питанням для туроператора, який вперше організує власний чартер, завжди є питання вибору авіакомпанії. До поняття “надійність авіакомпанії”, на думку туроператорів, входять перш за все репутація і ім'я на світовому ринку авіаперевезень, напрацьованість технологічного ланцюжка польотів на конкретному напрямі, величина і номенклатура льотного парку, можливість наземної представницької підтримки.

Тема 7. Туристські формальності

Туристські формальності – обов'язкові з погляду законності й встановленого порядку дії з оформлення і здійснення туристської подорожі, а також процедури, пов'язані з перетином кордонів. **Формальності у сфері туризму підрозділяються на паспортно-візові, митні, санітарні або медичні правила, валютний контроль і порядок обміну валюти, правила перебування і пересування в країні, імміграційні правила та інші процедури.** Міжнародна співпраця і діяльність різних міжнародних організацій у сфері туризму спрямована на спрощення подібних формальностей, на ліквідацію перешкод для розвитку подорожей і міжнародного туризму. Спрощення туристських формальностей стало об'єктом цілого ряду міжнародних угод і договорів. До них слід віднести: – Чикагську конвенцію Міжнародної організації цивільної авіації 1944 р. (ІКАО); – Міжнародні медичні правила Всесвітньої організації охорони здоров'я 1951 р. – Конвенцію по сприянню міжнародному морському транспорту Міжнародної морської організації 1965 р.; – Міжнародну конвенцію 1973 р. по спрощенню і гармонізації (узгодженню) митних процедур (конвенція Киото); – Заключний акт Наради з безпеки і співпраці в Європі 1975 р. – Рішення-рекомендація Ради ОЕСР з міжнародної політики в області туризму 1985 р.; – Єдиний європейський акт Європейських співтовариств 1987 р.; – Гаагську декларацію Міжпарламентської конференції з туризму 1989 р.; – Конвенцію про застосування шенгенської угоди 1985 р. **UNWTO, надаючи особливе значення спрощенню туристських формальностей, розробила і прийняла відповідний пакет рекомендацій в частині:** – паспортних формальностей: децентралізація паспортних служб; скорочення термінів і спрощення процедури оформлення закордонних паспортів, введення розумного збору, встановлення терміну дії паспорта не менше 5 років з необмеженим числом поїздок, зберігання закордонного паспорта у власника без права конфіскації; приведення паспортів у відповідність із стандартами ІКАО, що дозволяють здійснювати перевірку за допомогою комп'ютерних систем; – візових формальностей: безвізовий в'їзд на строк до 3 місяців; розповсюдження дії візи строком на 12 місяців на один або декілька в'їздів у всі пункти і по всіх маршрутах, відкритих для туристів, з використанням будь-якого виду транспорту; взаємне визнання візи ряду держав; у виняткових випадках видача дозволу на в'їзд на контрольно-пропускному пункті; встановлення єдиного консульського збору незалежно від громадянства туриста; – валютних формальностей: дозвіл ввезення валюти в розмірі, вказаному в митній

декларації; надання повної інформації потенційним відвідувачам і туристам про правила і поточний курс обміну валюти; розміщення відповідної інформації в обов'язковому порядку на контрольно-пропускних пунктах в'їзду; забезпечення можливості зворотного обміну валюти при виїзді з країни перебування; обмін валюти, що ввозиться, тільки на добровільній основі; надання туристам права мати при виїзді достатні суми в національних грошових одиницях для зворотної поїздки по своїй країні; – митних формальностей: обкладання туристів податками, зборами, митами при в'їзді-виїзді, окрім митних зборів і податків на додану вартість по окремих видах товарів і певній їх кількості; включення деяких податків і зборів на утримання і оновлення туристських об'єктів у структуру непрямого оподаткування, у вартість квитків, путівок, турів, замість прямого збору валюти з відвідувачів; – медичних формальностей і надання медичної допомоги туристам: розширення співпраці національних туристських адміністрацій з органами охорони здоров'я у справі надання вичерпної туристської інформації медичного характеру всім зацікавленим особам; висновок багатобічних державних договорів з медичного страхування і надання медичної допомоги туристам; надання невідкладної медичної допомоги всім без винятку туристам; у разі захворювання в гострій формі або смерті негайне сповіщення консульства і родичів; перевезення тіла на батьківщину або його поховання; швидке оформлення необхідних документів. Ці рекомендації виходять з основоположних принципів спрощення туристських формальностей, що знайшли віддзеркалення в Гаагській декларації з туризму. **Туристські формальності включають ряд вимог і правил, що ставляться до порядку в'їзду і перебування іноземних туристів на території держав. Таким чином, встановлення і визначення рамок їх дії є винятковим правом цих держав. Туристські формальності є одним з чинників зовнішнього середовища, які враховуються туристським підприємством при організації поїздок в зарубіжні країни.** Здійснюючи організацію турів в ту чи іншу країну, слід з'ясувати порядок і необхідні процедури для забезпечення в'їзду і перебування в ній туристів, а також зробити всі дії, що забезпечують виконання цих процедур мандрівниками. Туристське підприємство зобов'язано інформувати учасників подорожей і потенційних покупців про формальності, пов'язані з в'їздом, виїздом і перебуванням у країні призначення. Турист, який відправляється в країну повинен знати наступне: які речі і в якій кількості підлягають безмитному переміщенню через кордон; що заборонено до вивозу в країні, куди він їде; що підлягає обкладенню митними зборами; який порядок обміну валюти; чи існують обмеження на її обмін; чи має місце обов'язковий

мінімум валютних коштів з розрахунку на день мешкання під час подорожі. Окрім цього, туристська компанія повинна вжити всіх заходів до того, щоб забезпечити клієнтів належним чином оформленою документацією (туристським ваучером, путівкою, медичною страховкою, проїзними документами).

7.1. Паспортно-візові формальності

Паспортно-візові формальності – процедури, пов'язані з необхідністю дотримання особами, які перетинають державний кордон, встановленого паспортно-візового режиму. Паспортно-візові формальності є одними з найважливіших, що стосуються кожного туриста. Встановлення паспортного або візового режиму для іноземних громадян і туристів – це прерогатива національного законодавства країни перебування. Як правило, в'їзд у країну перебування вимагає отримання візи. **Віза – це спеціальний дозвіл іноземного уряду на в'їзд-виїзд, мешкання або транзитний проїзд громадянина іншої країни через територію, яка підпорядкована даному уряду.** Візи бувають: – одноразові й багаторазові; – індивідуальні й групові; – студентські; – в'їзні; – транзитні; – виїзні; – шенгенські та ін. Віза на відвідування країни видають на підставі запрошення. Запрошення бувають: – службові або ділові (від іноземної організації вітчизняної організації); – приватні (від іноземного громадянина); – гостьові (від особи, яка відряджається за кордон на тривалий термін своєму співвітчизнику); – туристські (на поїздки в цілях відпочинку, лікування, короткострокового навчання, участі в спортивних змаганнях, бізнес-семінарах). Залежно від запрошення визначається мета поїздки і оформлюється віза відповідного типу. Розрізняють ділові, приватні, транзитні, туристські та інші візи [28]. Ділова віза (бізнес-віза) видається при оформленні іноземною організацією (іноземною юридичною особою) запрошення організації (візоодержувачу) іншої держави на конкретного працівника останньої з вказівкою мети і термінів перебування.

Приватна віза видається при оформленні приватною особою (громадянином іноземної держави) запрошення приватній особі (візоодержувачу) іншої держави. Запрошення оформляється в місцевому органі влади. Транзитна віза надає (візоодержувачу) право проїзду через третю країну в країну основного перебування. Вона видається посольством третьої країни на певну кількість днів після отримання основної візи. Туристська віза – це відмітка в паспорті дипломатичними представництвами іноземних держав, що дає право його власнику на тимчасовий в'їзд на територію країни, яка видала

йому візу, з метою туризму і відпочинку. Підставою для видачі туристської візи є згода приймаючої туристської фірми надати туристу обслуговування за узгодженим маршрутом в підтвержені терміни. Крім розглянутих типів віз існують дипломатичні, службові, студентські, імміграційні візи, а також візи для працівників рятувальних служб, для науковців, для працівників засобів масової інформації, для представників релігійних місій, для представників гуманітарних місій, для в'їзду з метою культурного та спортивного обміну, для обслуговуючого персоналу транспортних засобів міжнародного сполучення та ін. Однак громадяни, для яких вони оформлюються, не вважаються туристами, тому ці візи не розглядаються. Термін, на який видається віза, залежить від запрошення, на підставі якого вона видається. **Залежно від періоду дії візи поділяються на короткотермінові й довготермінові.** Короткотермінові візи видаються на період до 6 місяців. Довготермінові візи видаються на період від 6 місяців до п'яти років, якщо інше не передбачено законодавством країни. При заповненні бланка запрошення приймаюча сторона вказує мету відвідування, передбачуваний термін перебування і кількість відвідувань країни. Відповідно до цих даних посольство ухвалює рішення про термін видаваної візи. За її оформлення може стягуватися консульський збір. Консульський збір – встановлена грошова сума, одержувана з іноземних осіб консульською установою за видачу візи в дану країну. Термін видачі візи з моменту звернення залежить від міждержавних угод і практики, що склалася. Для її отримання необхідно заповнити одну або декілька візових анкет і прикласти до них фотографії встановленого зразка. Візова анкета – опитний лист, що заповнюється особою, яка звертається в іноземне дипломатичне представництво за отриманням візи на в'їзд на територію даної держави. Кількість і зміст питань візової анкети визначаються кожною державою і залежать також від мети поїздки і її тривалості. Для туристських груп і ділових поїздок у ряді випадків оформляється групова віза, яка ставиться на списку туристів або ділових людей. **Заява на видачу візи може не бути прийнята** з технічних причин, а також в наступних випадках: – паспорт не дійсний протягом 3 місяців після запланованої поїздки; – в паспорті немає вільних сторінок для розміщення бланка візи; – паспорт зіпсований або можна ґрунтовно підозрювати, що дані, які містяться в ньому, змінені;

– в системі даних зафіксована заборона на в'їзд даної особи; – прохач візи під час попередніх перебувань вчинив серйозний злочин; – прохач дав помилкові відомості про себе; – на підставі діяльності прохача можна припустити, що

він може представляти загрозу суспільному порядку і безпеці; – є підстави підозрювати, що прохач візи буде придбати кошти нечесним шляхом. У даний час широке розповсюдження отримали шенгенські візи. **14 червня 1985 р. в Шенгені (Люксембург) Бельгія, Люксембург, Нідерланди, Франція і ФРН уклали Угоду про поступову відміну контролю на спільних кордонах. До грудня 2007 р. в зону дії шенгенської угоди входило 15 європейських країн: Австрія, Бельгія, Німеччина, Греція, Данія, Іспанія, Ісландія, Італія, Люксембург, Нідерланди, Норвегія, Португалія, Фінляндія, Франція і Швеція. Дві інші країни Євросоюзу – Великобританія і Ірландія – не беруть участь в шенгенській співпраці, хоча згідно з підписаним ними протоколом до Амстердамського договору можуть підключитися до нього в будь-який час. З 21 грудня 2007 р. Шенгенська зона поширилася ще на 9 країн: Польща, Литва, Латвія, Естонія, Чехія, Угорщина, Словаччина, Словенія і Мальта. Таким чином у даний час в Шенгенську зону входить 25 країн. У період з 1995 по 1999 рр. був здійснений перехід до єдиної візової політики і практики держав-учасників шенгенських домовленостей, які були введені в дію 26 березня 1995 р. З цього часу був відмінений прикордонний контроль на внутрішніх кордонах держав-учасників, посилюється контроль на зовнішніх кордонах. Шенгенською угодою регулюють питання в'їзду і перебування іноземних громадян на території країн-учасниць на строк до трьох місяців. На зовнішніх кордонах встановлені єдині правила в'їзду і виїзду. Умовами в'їзду є наявність документа, що засвідчує особу, і візи, якщо така потрібна, а також достатніх коштів для мешкання. При звертанні в більшість цих країн за візою необхідне пред'явлення поліса обов'язкового страхування. При видачі віз застосовуються загальні вимоги, закріплені у Спільній консульській інструкції. Передбачені інструкцією категорії “єдиних віз” включають: – візу для транзиту через аеропорт; – транзитну візу (для проходження через шенгенській простір з однієї країни); – візу для короткострокового перебування на термін, що не перевищує 90 днів; – багатократну візу на строк до 5 років (за умови перебування не більше 90 днів протягом півроку з моменту першого в'їзду); – візу з територіально обмеженою сферою дії; – візу, що видається на кордоні; – групову візу.**

Шенгенська віза видається консульською установою країни, що представляє основну мету поїздки. Якщо основна мета поїздки не може бути визначена,

то віза видається консульською установою країни першого відвідування. Шенгенськими нормами не передбачені конкретні терміни розгляду звернення за візою (на практиці вони, як правило, не перевищують 7–14 днів). Країнами – учасницями шенгенської угоди застосовується єдиний тариф за видачу віз. У той же час при виконанні візових процедур зберігаються незначні національні особливості. У виконанні паспортно-візових формальностей туристське підприємство бере безпосередню участь. При організації турів у зарубіжні країни необхідно встановити контакт з їх посольствами або консульствами і уточнити вимоги, що ставляться при отриманні туристських віз для в'їзду або транзиту через національну територію даних держав. У деяких випадках це передбачає надання в посольства або консульства пакету документів, що характеризують дане туристське підприємство: копії ліцензії на туристську діяльність; копії договорів із зарубіжними партнерами; списки груп; підтвердження партнера про готовність прийому груп туристів; поліси страховок медичного страхування тимчасово виїжджаючих за кордон; проїзні документи. Для своєчасного і правильного оформлення іноземних віз працівники туристського підприємства повинні добре знати порядок звернення з цього питання в іноземні посольства (консульські служби). У них встановлені правила видачі туристських в'їзних віз, які розрізняються за термінами звернення; анкетами, що заповнюються на кожного туриста; кількістю фотографій; необхідністю особистих відвідувань посольства туристами; за порядком прийому в посольствах співробітників туристської фірми та ін. Іноземні в'їзні-виїзні візи видають у точній відповідності з датами організованого туру. Тому перед видачею туристам їх паспортів з іноземними візами туристське підприємство зобов'язано перевірити відповідність термінів дії віз і дат початку і закінчення туру. Якщо ці дати не співпадають, необхідно до від'їзду туристів урегулювати дану проблему. Співробітники туристського підприємства зобов'язані також попередити всіх виїжджаючих туристів про закінчення дії іноземної візи в день завершення туристської поїздки. Тому якщо хто-небудь з туристів збирається затриматися у країні після закінчення туру в своїх родичів, знайомих або просто пожити в готелі за свій рахунок, він повинен наперед продовжити візу. Якщо таке бажання виникло вже під час перебування в країні, він повинен звернутися до відповідних офіційних органів цієї країни з питання продовження візи за свій рахунок. Але через короткочасність туристських поїздок оформити таке продовження буває досить складно. Якщо ж турист вирішить проігнорувати цю вимогу, він тим самим стає на шлях порушення візового режиму і відповідного законодавства в країні перебування зі всіма

наслідками, що звідси випливають. При цьому туристська фірма не несе перед туристом ніякої відповідальності. Туристське підприємство зобов'язано також попередити туриста, що воно не несе відповідальності за можливу відмову від надання візи або в її продовженні. У цьому випадку понесений туристом збиток може бути компенсований тільки фірмою страховиком, якщо інше не обумовлене в договорі страхування. Наявність візи не гарантує того, що в'їзд в країну обов'язково відбудеться. Незважаючи на те що віза є основним дозвільним документом на відвідування іншої країни, вона тільки підтверджує реєстрацію паспорта в консульській установі країни, яку передбачається відвідати. Остаточне рішення про можливість в'їзду на територію країни ухвалюється відповідними імміграційними (прикордонними, поліцейськими) організаціями на кордоні даної країни, і якщо особа, яка в'їжджає в країну з яких-небудь причин за рішенням цих організацій не відповідає положенню туриста, вона не буде пропущена через кордон, незважаючи на наявність візи.

7.2 Митні формальності

Митні формальності – процедури; пов'язані з необхідністю дотримання особами, що перетинають державний кордон, правил і умов ввезення і вивозу речей і товарів. Здійснення митних формальностей покладається на митну службу в прикордонних пунктах. Митні формальності для туристів звичайно складаються з заповнення митної декларації і, при необхідності, огляду багажу. **Митна декларація – письмова заява, що надається при перетині громадянами державного кордону органам митного контролю про ті речі й товари, що провозяться з собою або окремим вантажем.** Митна декларація звичайно складається за встановленою формою на спеціальних бланках. Особи, які проходять митний контроль, зобов'язані заповнити митні декларації особисто. Митний контроль – сукупність заходів, здійснюваних митними органами в цілях забезпечення дотримання митного законодавства країни. Митний контроль проводиться посадовцями митних органів шляхом: – перевірки документів і відомостей, необхідних для митного контролю; – митного огляду товарів і транспортних засобів, особистого огляду як виняткової форми митного контролю; – обліку товарів і транспортних засобів; – усного опитування фізичних і посадових осіб; – перевірки системи обліку й звітності і т.п. Огляд багажу – перевірочний огляд представниками митного контролю вмісту багажу пасажирів, які перетинають державний кордон, а також обкладення багажу, що провозиться,

встановленими митними зборами. Митний збір – грошовий збір, стягуваний державою за товари, що пропускаються через державний кордон під контролем митних органів за встановленими тарифами. Існує наступний порядок митного оформлення і контролю товарів, що перевозяться фізичними особами. Фізичні особи мають право переміщувати товари, не призначені для виробничої або іншої комерційної діяльності, у спрощеному, пільговому порядку. Пільги для фізичних осіб включають повне або часткове звільнення від митних зборів, податків і виключення з числа осіб, відносно яких застосовуються заходи економічної політики. Для окремих категорій товарів можуть застосовуватися вартісні й кількісні обмеження. При заяві товарів для митного оформлення і контролю застосовуються спрощені форми декларування: спеціальний бланк для декларування у письмовій формі, усна форма, інші форми. Спрощення при стягуванні митних платежів виражаються у застосуванні так званих єдиних ставок митних платежів або обчисленні сукупного митного платежу і внесенні платежів безпосередньо при здійсненні митного оформлення. Єдині ставки митних платежів є платежами, що підлягають стягуванню з певної фізичної одиниці вимірювання, властивої конкретному товару, або виражену у відсотках частку від митної вартості товарів, підлягаючу обов'язковій сплаті. Наприклад, для автомобілів такою одиницею може бути одиниця вимірювання об'єму двигуна, для товарів, переміщуваних в ручній поклажі й багажі, – одиниця ваги і т. ін. Платіж за єдиними ставками звичайно не включає митні збори за зберігання товарів, а також за митне оформлення товарів зовні визначених для цього місць і зовні часу роботи митних органів. Товари для комерційного використання оформляються в звичайному порядку із застосуванням вантажної митної декларації, загальної системи митних платежів, заходів економічної політики і т. ін. При письмовому декларуванні у спрощеному порядку особи, які заповнюють митну декларацію, зобов'язані вказати точну кількість місць багажу, що провозиться ними, включаючи ручну поклажу, а також передбачені формою декларації відомості про перераховані в ній предмети, валюту й цінності, що пред'являються для митного контролю. Правильність відомостей, що повідомляються, контролюють в ході митного оформлення. Після закінчення митного контролю і оформлення, митні декларації завіряють співробітники митниці, після чого вони повертаються пасажиру і служать підставою для безперешкодного ввезення (вивозу за кордон) предметів, валюти і цінностей, вказаних у митних деклараціях і пропущених при вивозі за кордон (ввезенні з-за кордону). Митні декларації, заповнені особами, які слідують транзитом, завіряються митницею в пункті в'їзду і здаються вказаними особами митниці

в пункті виїзду. Митна декларація при втраті не поновлюється, а особа, яка слідує через кордон, позбавляється права безперешкодного вивозу за кордон предметів і валюти, переміщення яких через митний кордон регулюється спеціальними правилами. Оскільки в митній декларації вказуються відомості про предмети, валюту і цінності, що є в ручній поклажі і багажі, що пред'являється для контролю, то за наявності багажу, відправленого, з-за кордону або що відправляється за кордон окремо від пасажирів і що провозиться по спеціальному товаротранспортному документу, власник зобов'язаний зробити заяву про це в митній декларації, що заповнюється при в'їзді або виїзді з країни. Після огляду багажу співробітник митниці робить в декларації відмітки про предмети, валюту і цінності, пропущені в багажі, завіряє їх і залишає декларацію у власника, який зобов'язаний пред'явити її на митниці під час виїзду за кордон. Ця декларація залишається у справах прикордонної митниці. При покупці товарів рекомендується зберігати довідки, чеки, квитанції та інші документи. При їх відсутності співробітники митних органів визначають вартість самостійно. При перетині митного контролю фізичними особами митному оформленню підлягають: предмети, що їм належать і для яких передбачено обов'язкове письмове декларування; товари, які оподатковуються митними платежами або ввіз, вивіз яких регулюється спеціальними правилами; товари, що переміщуються у багажі, який слідує окремо. Огляд одягу і тіла людини називається особистим оглядом і є винятковою формою митного контролю. Особистий огляд проводиться тільки в особливих випадках на підставі ухвали начальника митного органу. При організації і проведенні огляду посадовці митних органів повинні строго стежити за дотриманням конституційних прав особи. Вживані при всіх видах огляду технічні засоби повинні бути безпечними для життя і здоров'я і не заподіювати збитку товарам і транспортним засобам. Митний огляд – це не тільки форма митного контролю або технологічна операція, але і процесуальна дія зі всіма наслідками, що звідси випливають. Власник ручної поклажі, багажу або транспортного засобу, що оглядається, має право бути присутнім при огляді і не може бути позбавлений цього права ні за яких обставин. Одночасно з митним контролем здійснюють паспортний і валютний контроль. Паспортний контроль – сукупність заходів, що здійснюються державною службою у прикордонних в'їзних і виїзних пунктах країни і включають перевірку паспортів та інших особистих посвідчень у осіб, які перетинають державний кордон, а також наявність у них дозволу (візи) на в'їзд і виїзд. Валютний контроль – сукупність заходів, що здійснюються державною службою у прикордонних в'їзних і виїзних пунктах країни і передбачає контроль відповідно до національного

валютного законодавства провезення через кордон іноземної і національної валюти особами, які перетинають державний контроль. У ряді країн встановлені граничні суми вивозу валюти, перевищення яких повинне бути підтверджено іменним дозволом уповноваженого на обмін валюти банку або митною декларацією попередньої поїздки. Дорожні чеки і кредитні картки не декларують. У разі виявлення у туриста валюти, не вказаної в декларації, її вилучають. У ряді держав продовжує мати місце практика встановлення мінімуму валюти, яка необхідна для в'їзду в ці країни. Стосовно туризму подібні обмеження є перешкодою до здійснення подорожей на території цих країн. Крім того, окремі держави обмежують можливість вільного обміну іноземної валюти на національну, встановлюючи особливий порядок конвертації валюти для іноземних туристів.

Валютний контроль і контроль за обміном валюти не тільки формують рівень туристських витрат, але можуть також привести до скорочення обсягів туризму в ті місця, де введені подібні заходи. Оскільки валютні формальності змінюються часто, туристські підприємства зобов'язані інформувати про це туристів, які відправляються в зарубіжну поїздку. При оформленні документів в обов'язки туристських підприємств також входить інформування туристів про вимоги прикордонних і митних служб.

7.3. Санітарні (медичні) формальності

Санітарні (медичні) формальності – процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають державний контроль, і їх тваринами (якщо такі є) встановлених вимог про вакцинацію (щеплення). Контроль дотримання цих формальностей здійснюється санітарними службами в прикордонних пунктах, що використовуються для в'їзду і виїзду з країни, і полягає в перевірці у туристів і мандрівників міжнародного сертифікату про вакцинацію. Сертифікат про вакцинацію – посвідчення, підтверджуюче вакцинацію його власника проти деяких епідемічних захворювань (чуми, холери, лихоманки, віспи і т. ін.). Сертифікат видається офіційними медичними органами країни за встановленою Всесвітньою організацією охорони здоров'я формою. Він необхідний туристам, які прямують в країну, відвідування якої дозволяються тільки за наявності в туриста цього документа. У необхідних випадках санітарні (медичні) формальності передбачають вакцинацію туристів і мандрівників на місці або їх тимчасову ізоляцію в карантині, якщо є вірогідність перенесення інфекційних захворювань. Для тварин, що

первозяться туристами і мандрівниками, потрібні відповідні ветеринарні сертифікати. Дотримання встановлених санітарних (медичних) правил у туристських поїздках прямо пов'язано з безпекою життя і здоров'я туристів. На 10 асамблеї Всесвітньої туристської організації в жовтні 1995 р. було заявлене, що ВТО добиватиметься підтримки заходів, які стосуються охорони здоров'я туристів, безпеки поїздок, санітарного контролю за харчовими продуктами. У свою чергу, Всесвітня організація охорони здоров'я (ВОЗ) розробила Вимоги до свідоцтва про щеплення при поїзді за кордон. Ці вимоги є практичним керівництвом для туристських організацій і самих туристів. ВОЗ випускає також “Епідеміологічний щорічник” і рекомендації, покликані зменшити можливість розповсюдження небезпечних інфекцій, у тому числі через туризм. ВОЗ має робочі угоди з UNWTO, відповідно до яких поточна інформація про санітарні (медичні) формальності публікується в щорічному виданні UNWTO “Зарубіжний туризм – прикордонні формальності”. Міжнародні санітарні (медичні) правила Всесвітньої організації охорони здоров'я діють з 1951 р. Існують певні санітарні (медичні) правила, що дозволяють уникнути небезпечних інфекційних захворювань при подорожі. Ці правила повинні в обов'язковому порядку доводитися туристськими підприємствами до відома клієнтів до початку поїздки в інформаційному листку до туристської путівки. У типовій формі туристської путівки міститься нагадування про те, що турист зобов'язаний ознайомитися з інформацією про країну перебування і особливості поведінки в ній до оплати подорожі, що підтверджується його підписом. У цілому слід відзначити, що туристські формальності є невід'ємним елементом міжнародних подорожей, пов'язаних з виїздом людей за межі своєї національної території. Інтереси розвитку міжнародного туризму в різних державах визначають необхідність розробки національної політики в цій сфері з урахуванням максимально можливого “спрощення” туристських формальностей, оскільки їх надмірний характер обмежує туристські потоки і негативно позначається на доходах країн перебування. Туристські підприємства в своїй діяльності повинні організаційно сприяти виконанню усіх формальностей шляхом своєчасного інформування клієнтів і забезпечення візової і іншої підтримки.

7.4 Права й обов'язки туристів і екскурсантів

Туристи й екскурсанти – громадяни України, керуються правами та обов'язками, закріпленими в Конституції України та інших законах і законодавчих актах. Крім того основні права й обов'язки туристів та екскурсантів окремо визначені Законом України “Про туризм”. Туристи і екскурсанти мають право на: – реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності; – необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристського показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища; – інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, який здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством; – отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору; – отримання туристських послуг, передбачених договором; – особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна; – одержання відповідної медичної допомоги; – відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі не виконання або неналежного виконання умов договору; – сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами; – реалізацію інших прав. Туристи і екскурсанти зобов'язані: – не порушувати прав та законних інтересів інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;

– виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила; – поважати політичний і соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування; – зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування; – дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристських послуг; – надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристського продукту; – дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки; – відшкодувати збитки, завдані їх неправомірними діями. – виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

Контрольні запитання для самодіагностики

1. Які основні нормативно-правові акти регулюють туристську діяльність в Україні?
2. Яка основна мета державного регулювання туристської діяльності?
3. Назвіть головні принципи державного регулювання туристської діяльності.
4. Які концептуальні завдання державного регулювання туристського бізнесу на сучасному етапі розвитку економіки?
5. Назвіть органи державного керування туристською діяльністю в Україні.
6. Що відноситься до інструментів державного регулювання туристської діяльності?
7. Що відноситься до туристських формальностей?
8. Які міжнародні документи регламентують туристські формальності?
9. У чому полягає роль туристського підприємства при дотриманні туристських формальностей?
10. Розкрийте сутність паспортно-візових формальностей.
11. Як пов'язані запрошення і віза?
12. Які фактори обмежують одержання візи?
13. В яких випадках можливо оформлення групової візи?
14. У чому особливість шенгенських віз?
15. У чому полягає сутність митних формальностей?

16. Які документи необхідно мати туристу при проходженні митного контролю?
17. З якою метою здійснюється валютний контроль?
18. Яке місце і роль санітарних(медичних) формальностей у розвитку міжнародного туризму?
19. Які мають права й обов'язки туристи і екскурсанти?
1. Які види транспорту входять до транспортної системи країни?
2. Які основні види транспорту застосовують в туризмі?
3. Які напрямки транспортного забезпечення існують в туризмі?
4. Які переваги й недоліки має автомобільний транспорт?
5. Які автопослуги застосовують в туризмі?
6. Які переваги і недоліки мають залізничні подорожі?
7. Які види поїздів існують у системі пасажирських залізничних перевезень?
8. Які існують категорії вагонів для залізничних пасажирських перевезень?
9. Дайте характеристику існуючої в Європі системи тарифів на залізничні пасажирські перевезення?
10. Які переваги й недоліки мають пасажирські перевезення водним транспортом?
11. Дайте визначення морських круїзів?
12. Які існують класи кают на теплоходах?
13. Як класифікують морські круїзи за ціною?
14. Які особливості мають річкові круїзи?
15. Які переваги й недоліки мають перевезення авіаційним транспортом?
16. Які існують класи обслуговування пасажирів при здійсненні авіаперевезень?
17. Як класифікують чартерні рейси при авіаперевезеннях туристів?
18. Які існують тарифи на пасажирські авіаперевезення?

19. У чому полягають переваги інтеграції різних видів транспорту при перевезенні туристів?
20. Яку інформацію повинен містити договір між туристським підприємством і автотранспортним підприємством при оренді автобусу?
21. Яку інформацію повинен містити договір між туристським підприємством і залізницею при організації туристської подорожі спеціальним поїздом?
22. Яку інформацію повинен містити договір між туристським підприємством і судновласником при організації подорожей водним транспортом?
23. Які форми взаємодії існують між туристськими підприємствами та авіакомпаніями?
24. Яку інформацію повинен містити договір між туристським підприємством і авіаперевізником при кожній з існуючих форм взаємодії між ними? туристські формальності: паспортно-візові, митні, валютні, санітарні