

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ**  
**ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**  
**КАФЕДРА ТУРИЗМУ**

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Організація туристичних подорожей**

(найменування навчальної дисципліни)

спеціальність: 242 Туризм

(шифр і назва спеціальності)

інститут, факультет, відділення: факультет туризму

(назва інституту, факультету, відділення)

рівень освіти: Бакалавр

спеціалізація: \_\_\_\_\_

Робоча програма з дисципліни «Організація туристичних подорожей» для студентів третього курсу спеціальності 242 Туризм.

Розробник: Кучер П. В.

Робоча навчальна програма затверджена на засіданні кафедри туризму

Протокол від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 року №

Завідувач кафедри туризму

\_\_\_\_\_

(підпис)

професор Волошин І. М.

(прізвище та ініціали)

© \_\_\_\_\_, 20\_\_ рік

© \_\_\_\_\_, 20\_\_ рік

### 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3		Дисципліна спеціалізації _____	
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): <u>242 Туризм</u>	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		3-й	4-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ (назва)		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин – 60		5-й	7 - й
		<b>Лекції</b>	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3	Рівень вищої освіти: бакалавр	30 год.	18 год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		20 год.	10 год.
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		10 год.	8 год.
		<b>Індивідуальні завдання: -</b>	
Вид контролю: екзамен			

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «організація туристичних подорожей» є вивчення теоретичних основ туристичних подорожей та ознайомлення студентів з особливостями організації подорожей у туристичній діяльності. Навчальна дисципліна розкриває умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України, створення та їх функціонування, технологію створення туристичного продукту та формування його асортименту. Окрім того, навчальна дисципліна висвітлює принципи формування програм перебування туристів, розкриває питання транспортних подорожей та перевезень туристів у структурі турпродукту, висвітлює основні етапи формування світової транспортної мережі та їх вплив на розвиток туризму, технологію організації транспортної подорожей і перевезень туристів різними видами транспорту, види туристичних формальностей та умови їх виконання, претензійну роботу в туризмі та безпеку туристичних подорожей.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен.

**знати:** умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України, створення та їх функціонування, технологію створення туристичного продукту та формування його асортименту, формування програм перебування туристів, особливості транспортних подорожей та перевезень туристів у структурі турпродукту, основні етапи формування світової транспортної мережі та їх вплив на розвиток туризму, технологію організації транспортної подорожей і перевезень туристів різними видами транспорту, види туристичних формальностей та умови їх виконання, претензійну роботу в туризмі та безпеку туристичних подорожей.

**вміти:** створювати основні види туристичної документації, що використовуються у тур-операторській та тур-агентській діяльності, створювати туристичний продукт, формувати програми перебування туристів, застосовувати набуті теоретичні знання для вирішення конкретних практичних завдань.

### **3.Програма навчальної дисципліни**

#### **МОДУЛЬ 1**

#### **Змістовий модуль 1. Основи створення та функціонування туристичного підприємства.**

##### **Тема 1. Умови створення туристичного підприємства.**

Умови створення та функціонування туристичного підприємства. Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності. Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа, залізничні та автотранспортні перевезення.

##### **Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.**

Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою). Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: тур центр, туркомплекс, курорт. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристична освоєність України. Основні туристичні регіони та райони України. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Аквізиція туристів та засоби залучення туристів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів. Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи. Принципи формування програм перебування туристів. Характеристика найбільших аеропортів світу. Організація роботи гіда на маршруті.

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

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування. Види та характеристики програмних заходів в туризмі. Умови виконання програм перебування туристів. Створення бази реалізації програм перебування, партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю).

### **Тема 4. Організація обслуговування клієнтів.**

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Технологія і методи продажу в туристичній агенції. Визначення мотивів та потреб клієнта. Типи туристів. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

## **МОДУЛЬ 2**

### **Змістовий модуль 2. Організація транспортних подорожей та перевезень**

#### **Тема 5. Організація транспортних подорожей та перевезень.**

Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень. Види транспортних подорожей та їх характеристика. Транспортних послуг, як складової турпродукту. Глобалізаційні тенденції транспортного забезпечення

туристичної галузі. Сучасний стан та тенденції розвитку транспортних подорожей.

### **Тема 6. Обслуговування та перевезення туристів авіатранспортом.**

Правове регулювання авіаперевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Класифікація та характеристика літаків, як основного засобу авіаперевезень туристів. Договірні взаємовідносини між туристичною фірмою та авіакомпанією. Особливості бронювання авіаквитків. Система тарифів, знижок та пільг. Технологія обслуговування туристів при перевезенні регулярними авіалініями. Характеристика найбільших аеропортів світу. Організація роботи гіда на маршруті.

### **Тема 7. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.**

Нормативно-правова база організації автоперевезень. Класифікація автотранспортних засобів. Обслуговування туристів під час перевезення автотранспортом внутрішніми маршрутами. Особливості розробки автобусних транспортних маршрутів. Організація автоперевезень туристів на міжнародних маршрутах. Особливості бронювання та оренди автомобілів. Особливості організації роботи гіда.

### **Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи.**

Нормативно-правове забезпечення організації перевезень туристів водним транспортом. Особливості обслуговування туристів водним транспортом. Формування основних річкових круїзних територій. Особливості формування основних морських круїзних територій. Сучасний стан розвитку ринку круїзів. Обслуговування туристів при лінійному перевезенні водним транспортом. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.

## **МОДУЛЬ 3**

### **Змістовий розділ 3. Технологія організації та умови здійснення туристичних подорожей**

#### **Тема 9. Туристичні формальності.**

Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Поняття та основні види туристичних формальностей. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей. Паспортно-візові формальності. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транспортного проїзду через територію України та іноземних держав. Митні формальності в туризмі.

#### **Тема 10. Страхування в туризмі.**

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

#### **Тема 11. Туристична документація.**

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Інформаційні, облікові та звітні туристичні підприємства. Оформлення документів туристичної групи.

#### **Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування.**

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Оформлення бронювання туристичних послуг та

дотримання технології бронювання. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Бронювання пакетних турів в режимі on-line. Порядок бронювання через Інтернет. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг.

### **Тема 13. Претензійна робота в туризмі**

Основні права та обов'язки туристів. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди, заподіяної туристам з вини туроператора. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди

### **Тема 14. Безпека туристичних подорожей.**

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Основні правила поведінки туристів. Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі. Основні положення міжнародних документів з безпеки туристичних подорожей.



Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи.												
Разом за змістовим модулем 2	20	12	12	-	-		10	4	4	-	-	-
<b>Змістовий модуль 3. Організація транспортних подорожей та перевезень</b>												
Тема 9. Туристичні формальності.												
Тема 10. Страхування в туризмі.												
Тема 11. Туристична документація.												
Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування.												
Тема 14. Безпека туристичних подорожей.												
Разом за змістовим модулем 3	20	12	12	-	-	30	40	4	4	-	-	32
<i>Разом</i>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>12</b>	-	<b>110</b>	<b>180</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	-	<b>144</b>
	20	2	4	-	-	14	20	2	2	-	-	16
	20	2	2		-	16	20	2	2	-	-	16

### 5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
<b>Модуль 1</b>			
1	Тема 1. Умови створення туристичного підприємства.	4	2
2	Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.	2	
3	Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів.	2	
4	Тема 4. Організація обслуговування клієнтів.	4	2
<b>Модуль 2</b>			
5	Тема 7. Організація транспортних подорожей та перевезень.	4	2
6	Тема 8. Обслуговування та перевезення туристів авіатранспортом	2	

7	Тема 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.	2	2
8	Тема 10. Туристичні формальності.	4	
<b>Модуль 3</b>			
9	Тема 10. Страхування в туризмі	2	
10	Тема 11. Туристична документація	2	
11	Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування	2	
12	Тема 13. Претензійна робота в туризмі	2	
13	Тема 14. Безпека туристичних подорожей	2	
	<b>Разом</b>	<b>34</b>	<b>12</b>

## **9. Методи контролю**

**Поточний контроль** здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах.

1. Опитування.
2. Перевірка завдань для самостійної роботи.
3. Перевірка матеріалів самопідготовки.
4. Виконання завдань практичних занять.

**Підсумковий контроль** – іспит (VI семестр – денна форма; VI семестр – заочна форма навчання).

### **Залікові (екзаменаційні) вимоги**

1. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.
2. Претензійна робота в туризмі.
3. Основні положення міжнародних документів з безпеки туристичних подорожей.
4. Обов'язки представника туристичної фірми за кордоном та його туристичне обслуговування.

5. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.
6. Ваучер, як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів.
7. Основні види туристичних документів.
8. Основні положення міжнародних документів з безпеки туристичних подорожей.
9. Основні правила поведінки туристів.
10. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків.
11. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей.
12. Види страхування в туризмі.
13. Митні формальності в туризмі.
14. Паспортно-візові формальності. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транспортного проїзду через територію України та іноземних держав.
15. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей.
16. Поняття та основні види туристичних формальностей.
17. Морські та річкові перевезення і круїзи.
18. Туристичні перевезення залізничним транспортом.
19. Характеристика найбільших аеропортів світу.
20. Види транспортних подорожей та їх характеристика.
21. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.
22. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.
23. Форми та стилі обслуговування клієнта.
24. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.

25. Класи обслуговування: V.I.P., люкс-апартамент, люкс, перший, шкільний, кемпінг.
26. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.
27. Суб'єкти туристичної діяльності.
28. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.
29. Умови створення та функціонування туристичного підприємства.
30. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу.
31. Організація обслуговування клієнтів.
32. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.
33. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми.
34. Правове регулювання авіаперевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Класифікація та характеристика літаків, як основного засобу авіаперевезень туристів.
35. Характеристика найбільших аеропортів світу.
36. Організація роботи гіда на маршруті.
37. Сучасний стан розвитку ринку круїзів.
38. Світова та національна нормативно-правова база туристичних формальностей.
39. Паспорти та їх види.
40. Медико-санітарні формальності.
41. Безпека туристичних подорожей.
42. Основні правила поведінки туристів (на транспорті, в разі надзвичайних ситуацій, в разі виникнення травмонебезпеки).
43. Основні положення міжнародних документів з безпеки туристичних подорожей.

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
75-81	<b>C</b>		
68-74	<b>D</b>	задовільно	
61-67	<b>E</b>		
35-60	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### 13. Рекомендована література

#### Основна

1. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Вид-во: Альтпрес, К. 2009р. – 288 с.
2. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : Навч. посіб. Реком. МОНмолодьспорту України / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К. : ЦУЛ, 2013. – 178 с.
3. Герасименко, В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : Реком. МОН України як навч. посіб. для студ. ВНЗ / В. Г Герасименко, А. В. Замкова. – Харків : Бурун Книга, 2011. – 112 с.
4. Забалдіна Ю.Б. Маркетинг туристичного підприємства. Київ, 2002. - 196 с.
5. Кифяк В.Ф. Організація туризму. Чернівці., Книги - XXI., 2008. - 344 с.
6. Любіцева О.О. Методика розробки турів: Навч посібник. – К.: Альтерпрес, 2008. – 300 с.
7. Машина Н.І. Страхування для туристичних підприємств. Навчальний посібник/ Н.І. Машина.-К.: Центр навчальної літератури, 2006.- 368 с.
8. Мальська М.П., Худо В. Менеджмент туризму. Вступ до спеціальності. Львів., Видавничий центр ЛНУ ім. І.Франка., 2002. - 314 с.
9. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія і практика. Київ., ЦНЛ., 2007. - 424 с.
10. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.:КНТЕУ, 2003 р. - 156 с.
11. Михайліченко Г.І., Єременко А.Ю. Організація туристичних подорожей / Навчальний посібник – Київ, 2011 – 391 с.
12. Організація туризму: підручник І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покогодна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. -Х.: ХІАМГ, 2008. 541 с

13. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів. Підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад.. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 304с.
14. Тягунова, Н. М. Основи організації туристичного бізнесу: кредитно-модульний курс : Навч. посібник. Реком. МОНУ для студ. ВНЗ / Н. М. Тягунова, О. А. Спориш, Л. В. Іржавська. – К. : ЦУЛ, 2014. – 130 с.
15. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. – Київ, 2007 – 233 с.
16. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник. - К.: Атіка, 2006. - 254 с.
17. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.
18. Закон України „Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України” від 3 червня 2004 р. N 1742-IV.
19. ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование услуг";
20. ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования"
21. ДСТУ 4527–2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення"
22. ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”.
23. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»
24. ПРАВИЛА оформлення візових документів для в'їзду в Україну, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 1999 р. N 227
25. Кабушкин, Н.И. Организация туризма: учебник [Текст] / Н.И. Кабушкин, А.П. Дурович - М. : Новое знание, 2003. - 632 с.
26. Каурова, А.Д. Организация сферы туризма. [Текст] / А.Д. Каурова. - М. : Изд-во: Герда, 2008 - 368 с.
27. Квартальное в. Туризм : учебник. - М. : ФИС, 2002. - 320 с.

- 28.Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. Посіб - Чернівці: Книги - XXI, 2003. - 300 с.
- 29.Кусков А.С., Понукалина О.В. Менеджмент транспортних услуг: туризм. Учебное пособие. Москва: "РКонсульт", 2004. - 448 с. 1.
- 30.Кусков А.С., Еолубева В.Л. Туроперейтинг : учебник. - М. : ФОРУМ, 2009. - 400 с.
- 31 .Любіцева О.О. Методика розробки турів : навч. посіб. - К. Альтерпрес, 2003. - 104 с.
- 32.Мальська М.П., Антонюк Н.В., Еанич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. - К .: Знання, 2008 р. - 661 с.
- 33.Маринин М.М. Туристические формальности и безопасность туризму. М .: Финансы и статистика, 2002. - 144 с.
- 34.Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С.В. Мельниченко. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 494 с.
- 35.Менеджмент туризма: Туризм как вид деятельности / Под ред. В.А.Квартальнова. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 228 с.
- 36.Михайліченко Е.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.-.КНТЕУ, 2003 р.-156 с.
- 37.На допомогу підприємцеві туристичної галузі : методичний посібник. Частина 1,2. - К .: Ін-т туризму ФПУ, 2005 р.
- 38.Организация туризма : ученик / под редакцией Кабушкина Н.И. Мн.: новое знание, 2003.-632 с.
- 39.Осипова О.Я. Транспортное обслуживание, 2004. - 368 с.
- 40.Павлова Е.И.Экология транспорта. - М.: Высшая школа, 2006. – 34 с.
- 41.Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту / Витяг з Постанови Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 р., № 176

// Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: У 5 т. - Ужгород: ІВА, 2000. - Т. 3. - С. 36-44.

#### **Допоміжна:**

42.Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України. Затверджені наказом Міністерства транспорту України № 297 від 20 липня 1998 р.

43.Про затвердження Правил Повітряних перевезень пасажирів і багажу. Наказ Міністерства транспорту України від 25 липня 2003 року, № 568.

27. Родзевич Н.Н. Воздействие транспорта на окружающую среду // География в школе, 2002, №3. - С.20-28.

44.Правила регулювання туристичної діяльності в Україні / під ред.. В.К.Федорченка. - К.: Х-Інтер, 2002р. -635с.

45.Про туризм: Закон України / в редакції від 2003р.// гакоп.гасіа..оу.иа

46.Сенин В. С. Организация международного туризма. - М.: Финансы и статистика, 2000. - 400 с.

47.Прикладной туроперейтинг. Изд. 2-е, перераб. и доп. - Москва : ИКЦ «Март», Ростов н/Д: Издательский центр «Март», 2006. - 448 с.

48.Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / під ред. В.К. Федорченко. - К. : Х- Інтер, 2002 р. - 635 с.

49.Сокол Т.Е. Основы туристичної діяльності: підручник. - К. : Ерамота, 2006. - 264 с.

50.Сокол Т.Г. Основы туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф.Орлова. - К.: Грамота, 2006. - 264 с.

51.Соколова М.В. История туризма. - М.: Мастерство, 2002. - 352 с.

52.Сухов. Р.И. Организация работы туристского агентства : учеб. Пособие [Текст] / Р.И. Сухов. М.: ИКЦ «Март», 2005. - 144 с.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 1 з навчальної дисципліни

**«УМОВИ ТА ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ  
ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА РИНКУ УКРАЇНИ»**

Для студентів спеціальності 242 Туризм

(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

## **Лекція 1**

# **РОЗДІЛ I. УМОВИ ТА ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА РИНКУ УКРАЇНИ**

### **Рекомендована література**

#### **Основна:**

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. – 210 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посіб.
3. На допомогу підприємцеві туристичної галузі : методичний посібник. Частина 1,2. - К .: Ін-т туризму ФПУ, 2005 р.
4. Про туризм: Закон України / в редакції від 2003р.

#### **План**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Законом України «Про порядок виїзду із України і в'їзду в Україну громадян України» (від 21 січня 1994 року), який регулює порядок здійснення права громадян України на виїзд з України і в'їзд в Україну, порядок оформлення документів для зарубіжних поїздок, визначає випадки

тимчасового обмеження права громадян на виїзд з України і встановлює порядок розв'язання спорів у цій сфері;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Найважливішими етапами створення туристичного підприємства є:*

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

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

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

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

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

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

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

*Акціонерна форма господарювання має істотні переваги:*

- фінансові - створює механізм оперативної мобілізації великих за розміром інвестицій і регулярного одержання доходу у формі дивідендів на акції;

- економічні - акціонерний капітал сприяє встановленню гнучкої системи виробничо-господарських зв'язків, опосередкованих перехресним або ланцюговим володінням акціями;

- соціальні - акціонування є важливою формою перетворення найманих працівників на власників певної частки майна підприємства.

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

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

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

- статут, прийнятий загальними зборами засновників.

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

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

*В статуті товариства з обмеженою відповідальністю необхідно записати наступні дані:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

У порядок денний вносяться такі основні питання:

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

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

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

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

*Голосування може бути відкритим або закритим.*

Після проведення зборів установчі документи готуються для реєстрації.

В цей період документи передруковуються, розмножуються, прошиваються.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Вибрати супутні види діяльності, тобто диверсифікувати основу туристичного бізнесу для зниження фінансових ризиків у зв'язку з тим, що туризм достатньо чутливий до цілого ряду факторів: політичних, економічних, інфраструктурних та ін.

2. Бажано вибрати такі види основної та додаткової діяльності, які були б пріоритетними на тривалий період.

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

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

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

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

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

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

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

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

Бізнесмен-початківець у туризмі, як правило, поєднує функції менеджера і підприємця. Практика підтверджує: виживання і розвиток туристичних підприємств забезпечується саме таким поєднанням.

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

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

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

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

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

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

### **3. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми.**

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

- *організаційної* (формування комплексних маршрутів для туристських груп та туристів-індивідуалів на основі договорів підприємствами туристичної індустрії);

- *посередницької* (комплектування і продаж послуг та товарів туристського призначення за дорученням підприємств-постачальників туристичних послуг);

- *торговельно-банківської* (операції з обміну валют, страхування життя та майна туристів).

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

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

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

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

На ринку туристичних послуг функціонують і інші комерційні підприємства, основною діяльністю яких є надання туристичних послуг. Бюром екскурсій ми називаємо фірму, яка організує і проводить екскурсії. Бюро подорожей займається організацією турів і транстурів. Бюро подорожей і екскурсій організує тури, транстурси і екскурсії. Бюро реалізації туристсько-екскурсійних послуг здійснює реалізацію туристських і екскурсійних путівок. Всі вищеназвані підприємства функціонують в різних організаційно-правових формах, на різних сегментах ринку туристичних послуг України (прийом, відправка, організація екскурсій, реклама, надання інформації тощо).

Поряд з комерційними туристичними підприємствами існує цілий ряд туристичних організацій, які діють на некомерційній основі підприємства.

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

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

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

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

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

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

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

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

У доступному для туриста місці слід розмістити такі документи:

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

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

#### **4. Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вони обіймають керівні посади на підприємств і в межах функціональних служб. Факхівці - інженерно-технічні працівники, що виконують рядові функції управління, здійснюють технічне, організаційне, економічне керівництво виробничими процесами, а також організують діяльність промислово-виробничого персоналу. До цієї категорії відносяться інженери; економісти, бухгалтери, соціологи, юрисконсульти, нормувальники, технологи тощо.

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

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

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

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

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

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

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 2 з навчальної дисципліни

**«ТЕХНОЛОГІЯ СТВОРЕННЯ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ Т  
ФОРМУВАННЯ ЙОГО АСОРТИМЕНТУ»**

Для студентів спеціальності 242 Туризм

(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

## ЛЕКЦІЯ № 2

# ТЕХНОЛОГІЯ СТВОРЕННЯ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ ТА ФОРМУВАННЯ ЙОГО АСОРТИМЕНТУ

### Рекомендована література

#### Основна:

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
2. Сокол Т.Е. Основи туристичної діяльності: підручник. - К. : Ерамота, 2006. - 264 с.
3. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник. - К. : Атіка, 2006. - 254 с.
4. Бутко И.И., Ляшко Е.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. М. : ФиС, 2008. - 224 с.

#### План

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

## **1. Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою).**

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

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

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

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

*За таких умов туристичний сектор очікує підвищення попиту:*

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

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

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

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

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

## **2.Принципи туристичного районування.**

### **Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Курорти діляться за наявністю на них ресурсів природних лікувальних чинників:*

- кліматичні - мають в своєму розпорядженні лікувальне повітря (аеротерапія - високогірна, лісова, степова, пустинна тощо), сонце (геліотерапія) і море / океан (таласотерапія);

- бальнеологічні - мають в своєму розпорядженні лікувальні води для зовнішнього і внутрішнього використання (гідротерапія), лікувальними грязями (пелоїдотерапія) і лікувальною нафтою (озокеритотерапія, нафталонотерапія). Останнім часом використовують поняття - 8РА-курорти, що є синонімом бальнеологічних курортів;

- із спеціальними чинниками - наприклад, лікування кумисом.

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

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

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

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

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

Одеській, Донецькій, Миколаївській областях є штучні та природні лікувальні пляжі.

Найбільшою популярністю у туристів і відпочиваючих користуються райони Південного берега, включно з Гірським Кримом, узбережжя Чорного і Азовського морів і Карпати.

*Курорти Криму:*

- Алушта - кліматичний курорт, сприятливий для лікування захворювань органів дихання не туберкульозного характеру, серцево-судинної та нервової систем;

- Євпаторія - приморський кліматичний і бальнеогрязевий, переважно дитячий, курорт, один з кращих профільних курортів не тільки на Україні, але й у Європі;

- Саки - бальнеогрязевий і кліматичний курорт на північно-західній частині Кримського півострова;

- Ялта - курорт для лікування хворих з неспецифічними захворюваннями дихальної та нервової системи.

*Курорти Азовського моря:*

- Бердянськ - грязьовий і кліматичний приморський рівнинний курорт степової зони;

- Кирилівка - приморський кліматичний курорт.

*Курорти Карпат:*

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

- Моршин - відомий курорт мінеральних вод;

- Солотвино - курорт для лікування різноманітних алергій, зокрема, астматичного характеру;

- Шаян - курорт, де для лікування використовуються вуглекислі мінеральні води;

- Поляна - бальнеологічний курорт;

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

Курорти інших регіонів України:

- Хмільник - бальнеологічний курорт у Вінницькій області;

- Миргород - бальнеогрязевий курорт в Полтавській області;

- Слов'янськ - бальнеогрязевий курорт в Донецькій області;

- Слов'яногірськ - кліматичний курорт в Донецькій області;

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

- Гопри - бальнеогрязевий курорт у Голопристанському районі Херсонської області;

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

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

Другий за обсягом використання бальнеологічних ресурсів є Близький Схід. Це відоме у світі Мертве море. Концентрація солей і мінералів у ньому складає 33 відсотки. Місцевість навколо Мертвого моря багата на гарячі мінеральні джерела. Найбільше з них розташоване на південному сході від узбережжя, в Хамей Зоар, поряд з оазою Ейн-Геді. Температура води у джерелі сягає +38°C. Ще один оздоровлювальний чинник Мертвого моря - повітря. Цей басейн є найнижчою місциною світу, відповідно, атмосферний тиск тут найвищий на планеті. Повітря відзначається особливою чистотою і високим вмістом кисню. Мертве море відоме ще й своїми цілющими мінеральними грязями. Насичені корисними органічними речовинами, мінералами та солями, вони мають рідкісні лікувальні властивості.

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

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

1. Раслер Блеккомб, Канада. На цьому курорті розташований найбільший вертикальний спуск в усій Північній Америці. У затишному селищі Раслер є усе: від сноубордів і гірськолижного оснащення до маленьких кав'ярень і ресторанів. І американці, і японці сходяться на тому, що Раслер - найкращий лижний курорт на землі;

2. Кітсбухель, Австрія. Кітсбухель залишається найпопулярнішою рекреацією для гірськолижників не тільки у провінції Тіроль, але й цілій Європі. Це маленьке австрійське селище з 700-річною історією радо відкриває свої ворота лижникам і туристам.

3. Церматт, Швейцарія. Туристи натовпами з'їжджаються у п'ятизіркові готелі швейцарського курорту Церматт. Це дуже тихе і спокійне місце, де не димлять машини, немає ніякої промисловості, а навкруги розкинулись чудові краєвиди. Завдяки вдалому географічному розташуванню тут завжди багато снігу;

4. Вейп, США. Гірськолижний курорт Вейл заслужено отримав звання «Найулюбленіший курорт Америки». Тож було б щонайменше дивно, якби він не потрапив до першої п'ятірки. Вейл - це найбільша у США територія, відведена спеціально для занять лижним спортом (21,5 тис. м<sup>2</sup>). Тут є навіть галереї мистецтв і музеї. Серед інших розваг можна пограти у хокей чи покататися на собачих упряжках;

5. Озеро Луїза, Національний парк Банфф, Канада. Озеро Луїза розташоване на території канадського Національного парку Банфф. Ця рекреація у самому серці Канади вважається одним із найкращих

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

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

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

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

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

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

*Найвишуканішими пляжними курортами світу є:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

додають таємничі скарби кораблів затонулих на численному оточенні острова рифах;

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

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

Транспортні подорожі розглядаються як самостійний вид туризму.

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

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

За пріоритетами ці вимоги розподіляються у такій послідовності:

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

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

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

#### *№ Етапи Заходи*

1. Укладення угод з постачальниками Підписання договорів (контрактів) послуг:

1.1. Транспортною компанією;

1.2. Готелями та іншими закладами розміщення по маршруту;

1.3. Екскурсійними бюро по маршруту;

1.4. Страховою компанією.

2. Укладання договорів з реалізаторами послуг: фірмами- турагентами та фізичними особами

3. Інформаційно-методичне та рекламне забезпечення туру: 3.1. Підготувати програми туру;

3.2. Підготувати та розповсюдити рекламний матеріал;

4. Прийом замовлення на тур. Підписання договору на туристичне обслуговування з туристом. Робота з клієнтом (туристом).

5. Реалізація путівок

6. Бронювання туристичного обслуговування:

6.1. Бронювання готельних, туристичних, екскурсійних та інших послуг (відповідно до програми перебування);

6.2. Замовлення залізничних квитків, автотранспортних квитків в АТП, авіаквитків на рейси різних авіакомпаній.

7. Оплата послуг постачальників виробників послуг: закладів розміщення, харчування туристів, транспортних компаній та ін.

8. Забезпечення туристів проїзними документами

9. Оформлення страхових полісів

10. Підготовка та призначення кадрів на маршрут:

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

Ознайомлення з умовами договору на туристичне обслуговування та умовами і термінами ануляції, штрафними санкціями, обов'язками і правами сторін. Реалізація путівок; контроль за своєчасною оплатою послуг та виплатою комісійних турагентам. Підготувати листи-замовлення, забронювати квитки. Підготувати рахунки та документи банку для оплати послуг. Підготувати бланки та оформити проїзні документи. Підготувати бланки страхових полісів та повідомити страхову компанію.

10.1. Наказ директора про призначення керівник туристичної групи;

10.2. Інструктаж з керівником туристичної групи.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція №3 з навчальної дисципліни

**«ПРИНЦИПИ ФОРМУВАННЯ ПРОГРАМ ПЕРЕБУВАННЯ  
ТУРИСТІВ»**

Для студентів спеціальності 242 Туризм

(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

## ЛЕКЦІЯ №3

### 3. ПРИНЦИПИ ФОРМУВАННЯ ПРОГРАМ ПЕРЕБУВАННЯ ТУРИСТІВ

#### План

1. Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів.

2. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.

3. Види та характеристики програмних заходів в туризмі.

#### Рекомендована література

##### Основна:

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
2. Бабарицький В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007р. -288с.
3. Бутко И.И., Ляшко Е.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. М. : ФиС, 2008. - 224 с.

#### **1. Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів.**

Продуктом діяльності туристичної фірми є туристична послуга чи товар, але переважно туристичні фірми пропонують на ринку комплексний продукт у вигляді турів. Це поїздка за певним маршрутом із комплексом послуг, які реалізуються як єдиний пакет. Найпростіший пакет включає щонайменше два елементи туристичного обслуговування: розміщення та

харчування або транспортування й розміщення. Класичний пакет включає чотири елементи: розміщення й харчування за певним планом, транспортування та зустріч-проводи (трансфер і доставка багажу). Але потреби рекреаційної діяльності людини у подорожі не можна задовольнити наданням їй найпростішого пакету основних туристичних послуг. Люди, подорожуючи, як правило, переслідують певну мету (бізнес, відпочинок, пізнання тощо). Туристична фірма може сприяти її досягненню, пропонуючи відповідне програмне обслуговування.

*Програмне обслуговування* — це надання певного, нормативно вивіреного набору послуг, який гарантує змістовну рекреаційну діяльність людини згідно з метою подорожі та її потребами. У спеціальній літературі часом використовується термін «програмний туризм». Але можна стверджувати, що власне весь туризм є «програмним»; тільки програмні заходи можуть або бути включені безпосередньо до турпакету, або пропонуватись як додаткові послуги. Набір послуг, що включається до пакету, залежить від виду і форми туризму, плану й класу обслуговування.

У світовій туристичній практиці використовуються наступні плани туробслуговування:

- FB — повний пансіон — розміщення плюс триразове харчування;
- HB — напівпансіон — розміщення плюс дворазове харчування: сніданок і вечеря (рідше — обід);
- BB — сніданок плюс розміщення *Breakfast Only* — залежно від виду сніданку);
- EUROPEAN PLAN — тільки розміщення (рідко застосовується).

Плани туробслуговування вказують на співвідношення в турі основних послуг — розміщення й харчування.

При визначенні засобу розміщення туристів передусім слід враховувати тип підприємства за призначенням — залежно від категорії туристів і виду транспорту, що ними використовується, а також — його клас.

Серед типів підприємств розміщення домінують готелі різного призначення: ділові — для бізнесменів і ділових людей; рекреаційні — для відпочинку в курортних місцевостях; для екскурсійного туризму, транзитні тощо.

Є додаткові засоби розміщення, такі як туристичні містечка й бази, молодіжні табори та гуртожитки, квартири для відпускників, приватні квартири тощо. Орієнтуючись на транспорт туриста, для автомобілістів можна пропонувати мотелі й кемпінги, для подорожуючих водним шляхом флотелі й ботелі. Існують навіть флайтелі (для власників повітряного транспорту) і мобільні засоби розміщення: судна, поїзди, баржі, яхти тощо.

Враховуються також специфічні особливості та смаки клієнтури. Готелі спеціалізуються на прийомі інвалідів, ділових жінок, сімейних туристів, молоді, осіб, які не палять або бажають схуднути тощо. Існують готелі національного типу, готелі-замки тощо. Це дозволяє туристичній фірмі зробити оптимальний вибір підприємства розташування для туристів будь-якої категорії.

Тип готельного підприємства визначає асортимент послуг, що надаються його гостям-постояльцям, у той час як клас готелю вказує на якість послуг. У світовій туристичній практиці використовуються класи обслуговування, якими позначають його якість, та які, в свою чергу, ґрунтуються на якості розміщення.

*Стандартно прийнятими класами обслуговування є:*

- клас УІР — розміщення в номері типу «багатокімнатний апартамент» у готелях вищих категорій — 3-5 зірок;
- клас люкс — номер типу «кіїіе» (2-3-кімнатний) у готелях вищих категорій;
- клас перший — 1-2-місне розміщення в однокімнатному номері з усіма зручностями у готелях категорії 2-4 зірки;

- клас туристичний — 1-4-місне розміщення в однокімнатних номерах з умивальником або без нього (зручності на поверсі) в готелях категорії 1-2 зірки.

У практиці вітчизняного туризму використовувалися такі класи розміщення, як «люкс-апартамент», «шкільний» (здешевлений) та клас «кемпінг» (повний — із розміщенням у будиночку і неповний — місце для встановлення намету; в обох випадках — з наданням місця для стоянки автомашини). Класи обслуговування враховують також якість харчування та організацію зустрічей-проводів.

Харчування туристів організовують у підприємствах масового харчування типу ресторан або кафе різних категорій відповідно до класу обслуговування. В Україні їх рівень визначається категоріями — люкс, вища, перша; за кордоном використовуються інші позначення, найчастіше — зірки.

Інші типи підприємств харчування теж використовуються у туристичній практиці: їдальні — для організації харчування в підприємствах рекреаційного типу невисоких категорій або для дитячих (шкільних) груп; буфети і бари — для туристів-індивідуалів або для організації раннього сніданку (пізньої вечері) тощо. Найчастіше для туристів обираються заклади харчування безпосередньо в підприємствах розміщення, але іноді, відповідно до програми перебування туристів, харчування доцільно організувати в місцях проведення програмних заходів або поблизу них. Туристам пропонуються меню різних видів, з яких найпоширенішими є:

- табльдот (комплексне меню) виключає вільний вибір страв, хоча в деяких випадках туристу надається можливість вибору між двома-трьома скомплектованими меню;

- «а ля карт» (або «за меню») — вільний вибір страв із запропонованого в меню асортименту;

- меню попереднього замовлення, коли туристу надається можливість замовити на свій смак страву із запропонованого завчасно асортименту;

різновид — так зване «мале меню» — коли вибір стосується тільки основних страв обіду або вечері, а інші пропонуються в комплексі;

- меню чергових страв або меню денного раціону.

У світовій туристичній практиці серед форм обслуговування найбільшої популярності набув так званий «шведський стіл» — вибір порціонування страв туристами. Використовують також повне або часткове обслуговування за столом, лінію самообслуговування та «експрес-столи».

У світовій туристичній практиці будь-які напої до меню не включаються взагалі, а замовляються туристами за окрему плату. Вітчизняна туристична практика дозволяє включати до меню чай, каву, компоти або безалкогольні напої. Режим харчування туристів визначається підприємством.

Це може бути фіксований час або проміжок часу, що відводиться на харчування. Харчування першого типу найчастіше застосовується при обслуговуванні груп туристів, другого — для туристів-індивідуалів або груп туристів на відпочинку. Обслуговування туристів-індивідуалів, особливо при наданні «шведського столу», організовується «під ключ». Для отримання їжі турист пред'являє ключ від номера, візитку або спеціальний талон чи називає номер своєї кімнати. У багатьох готелях, де неможливі випадкові «візити» сторонніх осіб до ресторану, туристи отримують сніданок без будь-яких формальностей. При неможливості з якихось причин отримати харчування на місці, для туристів організують «ланч-пакет», або «сухий пайок».

*Зустріч-проводи* — передбачає наявність трансферу для транспортування туристів на ділянці аеропорт — готель — аеропорт або вокзал — готель — вокзал. Це може бути автобус, мікроавтобус або легковий автомобіль; у деяких випадках окремо замовляється фургон для багажу.

Необхідно організувати також зустріч туристів в аеропорту (на вокзалі) спеціально уповноваженим співробітником фірми. Часто для цього використовують спеціальні таблички з логотипом фірми або прізвищем туриста, якого зустрічають. Солідні фірми мають свої представництва в

аеропорту (на вокзалі). Для організації внутрішнього міського трансферу (до театру, музею тощо) та на екскурсійну програму використовується автотранспорт. При його замовленні слід враховувати додатковий час, необхідний для подачі й повернення, для організації посадки, зважати на труднощі міського руху тощо.

Крім основних складових турпаketу — розміщення, харчування, транспортування — до змісту програмного обслуговування входять туристичні заходи різних видів, вибір яких залежить передусім від виду туризму (за метою подорожі, складом учасників, транспортом тощо).

Спеціалізовані туристичні фірми орієнтуються на запити клієнти певного класу — відповідно до спеціалізації. Оператори масового туристичного ринку пропонують широкий спектр програмних заходів, але більшість із них — у вигляді додаткових послуг.

Існують програмні заходи таких видів:

- екскурсійно-інформаційні — екскурсії, різноманітні за тематикою, засобом пересування та місцем проведення. Це оглядові й тематичні екскурсії, пішохідні, автобусні, на пароплаві, літаку, трамваї, навіть на верблюді; екскурсії по місту, заміські, на об'єкти (до музеїв, пам'яток, підприємств і установ). Крім екскурсій, до цього виду належать також лекції, бесіди, кінолекторії та круглі столи;

- культурно-видовищні — відвідання концертів, театрів, фестивалів мистецтв, фольклорних програм, організація культцентрів;

- розважальні — різноманітні конкурси, атракціони, ігри, вікторини, аукціони та свята. До них також належать відвідування розважальних закладів аква та тематичних парків і розважальна гастрономія — так зване «забавне харчування»;

- спортивно-оздоровчі — заняття та навчання спорту різних видів; оздоровча фізкультура (зарядка на пляжі, теренкури й стежки здоров'я); масаж і голкотерапія, різноманітні фізіопроцедури, відвідання сауни та басейну, фітнесцентру; організація спортивних змагань, забавних рухливих

конкурсів та ігор; річкові й морські прогулянки; одно- та багатоденні походи, а також досить екзотичні рафтинг, яхтинг, дайвінг, каньонінг тощо;

- соціальні — такі, що допомагають краще пізнати суспільне життя країни відвідування: вечори та зустрічі дружби, форуми й мітинги, відвідання спецоб'єктів — промислових підприємств, сільськогосподарських, навчальних і дитячих закладів та інших установ, відвідання сімей, участь у трудових акціях (збір плодів і квітів, насадження дерев, створення художніх виробів тощо).

Усі заходи вказаних видів використовуються при формуванні програм перебування туристів і присутні в них у тому обсязі, що є необхідним для змістовної діяльності туриста відповідно до його потреб та мети подорожі.

*Програма перебування* — це набір запланованих послуг, розподілений за днями та годинами їх надання. Як правило, програми закордонних подорожей та маршрутів, що включають відвідання декількох пунктів, складаються за днями перебування. У кожному пункті маршруту програмні заходи розписують погодинно. До складу програм входять такі елементи: цільові — заходи, зумовлені метою подорожі; додаткові — заходи, що включаються до програми з метою її урізноманітнення; супутні — час, який відводиться на сон, харчування, відпочинок, самостійну діяльність туристів; технологічні — час на очікування, доїзди тощо.

Програми можуть створюватись на весь маршрут і на кожний пункт відвідування окремо. При створенні програм дотримуються певних принципів і вимог.

Так, перший і останній день перебування повинні становити один туродень. Тому в програмі обов'язково вказується не тільки кількість днів, але й кількість ночівель. Програмне обслуговування планують, починаючи від першого харчування і закінчуючи останнім. Програмні заходи розподіляються по днях перебування, заповнюючи час між годинами, відведеними для прийняття їжі. Правило першого й останнього дня перебування забороняє також обтяжувати ці дні програмними заходами (крім

випадків, коли це диктується дефіцитом часу та побажаннями клієнтів), планувати виїзні екскурсії тощо.

При створенні програм ураховують можливості міста — до програм уносяться найвідоміші об'єкти та заходи, перелік яких бажано мати у фірмі разом з картотекою виконавців (гіди, екскурсійні бюро, автотранспорт, музеї, театри тощо). Слід уникати однотипності цих об'єктів, наприклад, планувати тільки культові пам'ятки або соціальні установи, якщо це не диктується метою подорожі. Також слід передбачати можливість взаємозамінності об'єктів.

Програми створюються з урахуванням сезонності подорожі. Наприклад, влітку доцільно планувати річкові прогулянки, відвідування парків і садів, пікніки на свіжому повітрі, а взимку перевага надається закритим об'єктам.

Починати програмні заходи найкраще з їх загальноінформаційних видів.

Відпочинок можна почати з бесіди-лекції про рекреаційні можливості курорту або з так званого «інформаційного коктейлю»; екскурсійні програми найкраще планувати, починаючи з оглядової екскурсії тощо. Обов'язково передбачається час на супутні та технологічні елементи.

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

Для зручності роботи на масовому ринку туристичні фірми розробляють так звані типові програми перебування на різних маршрутах або у місті на різних терміни (3-, 4-, 5-денні). Ці програми відображають певний

стандарт прийому, який може бути запропонований середньому споживачеві та при необхідності скоректований згідно побажань клієнта. Зразки програм перебування туристів наведені у додатках 3-6.

У наш час набувають популярності поширені в зарубіжній практиці екскурсійні програми типу «Каскад». Вони створюються для використання при індивідуально-груповій формі туризму, коли пакет послуг турист купує індивідуально, а екскурсійне обслуговування організовується в групі. Для туристів пропонуються вигідні (групові) ціни, а фірми отримують оплату за програмне обслуговування.

Програми вивішуються на видному місці, оголошуються через радіомережу.

Програма перебування (типова або індивідуальна) є планом реалізації проданих подорожуючому туристичних послуг, обумовлених у договорі.

Додаткові послуги, відповідальність за які покладається на туриста (якщо інше не обумовлене договором), можуть бути надані за окрему плату.

Як правило, програми закордонних подорожей та маршрутів, що включають відвідання декількох пунктів, складаються за днями перебування.

У кожному пункті маршруту програмні заходи розписують погодинно.

- цільові — заходи, зумовлені метою подорожі;
- додаткові — заходи, що включаються до програми з метою її урізноманітнення;
- супутні — час, який відводиться на сон, харчування, відпочинок, самостійну діяльність туристів;
- технологічні — час на очікування, доїзди тощо.

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

При складанні програми перебування слід враховувати час, відведений на супутні та технологічні елементи. Загальний ліміт часу програмного забезпечення становить залежно від контингенту туристів 12-14 годин.

Молодші та старші вікові групи повинні мати більше часу на відпочинок вночі та можливість відпочинку вдень.

При складанні програм перебування слід також керуватися відповідними нормативними актами та документами.

*Розробка програми перебування включає визначення:*

- маршруту подорожі;
- переліку туристських підприємств — виконавців послуги;
- періоду надання турів кожним підприємством — виконавцем послуги;
- складу екскурсій і визначних об'єктів;
- переліку туристських походів, прогулянок;
- комплексу дозвільних заходів;
- тривалості перебування в кожному пункті маршруту;
- кількості туристів, що беруть участь у подорожі,
- видів транспорту для внутрішньомаршрутних перевезень;
- потреби в інструкторах-методистах з туризму, екскурсоводах, гідах-перекладачах, іншому обслуговуючому персоналі й необхідні додатковій їхній підготовці;
- необхідної кількості транспортних засобів;
- форм і підготовки рекламних, інформаційних і картографічних матеріалів, опису подорожі для інформаційних листків до туристських путівок.

## **2. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.**

*До факторів, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів можна віднести наступні:*

- Вид туризму. Можуть бути залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі (дитячий, молодіжний, сімейний, для осіб похилого

віку, для інвалідів), залежно від мети подорожі (лікувально-оздоровчий, пізнавальний, культурно-освітній та ін.), за характером туристичного маршруту (рівнинний, гірський, водний, спелео, повітряний, космічний, змішаний), залежно від засобів пересування ( пішохідний, лижний, кінний, автомобільний, велосипедний, водний, автобусний, залізничний, авіаційний, комбінований) тощо.

- Типи туристів. Туристів традиційно з позиції їх активності під час своєї відпустки поділяють на 6 основних груп:

1. Любителі абсолютно спокійного відпочинку. Туристи цієї категорії відправляються у відпустку тільки для того, щоб повністю звільнитися від всіх повсякденних стресів і, звичайно ж, відпочити в спокійній обстановці.

Кращим місцем подібного відпочинку служить Франція. Готелі Париж як не можна краще підходять для відпочинку і розслаблення.

2. Любителі задоволень. Туристи зайняті відстежуванням задоволень і віддають перевагу світської атмосфері.

3. Любителі активного відпочинку . Туристи віддають перевагу природу і роблять активне навантаження для свого тіла.

4. Шанувальники спортивного відпочинку. У туристів-спортсменів увагу сконцентровано тільки на змаганнях.

5. Відпочиваючі з метою вивчення та пізнання. Туристи зацікавлені в підвищенні власного рівня освіти, а також пізнанні чогось нового.

6. Любителі пригод. Тільки лише дуже небагато любителі достатньо гострих відчуттів неодмінно вирушають у відповідне мандрівка самі і при цьому піддають тільки себе досить серйозному ризику.

- Категорію подорожі.

- Мету подорожі. Мета подорожі формується під впливом багатьох чинників, тому ринок туристського попиту може бути стратифікований за віком, статтю, сімейним станом, рівнем освіти, професією, релігійною приналежністю та іншими демографічними, етно-соціальними та психологічними характеристиками населення, які визначають його

мотивацію, психологію споживчої поведінки та решту аспектів, що обумовлюють вибір на туристичному ринку.

- Форму організації. До такого фактору можна віднести поділ за видами туризму:

1. Стаціонарний туризм - різновид туризму, пов'язаний з постійним місцем розміщення туриста на увесь період, що спрямований на задоволення рекреаційних потреб.

2. Рухомий туризм (кочовий туризм) - це туризм, пов'язаний з подорожуванням (круїзи, тури і т.д.). Рухомий туризм передбачає постійне переміщення, зміну місця перебування. Ступінь рухливості відображається на підходах до вивчення туризму, особливо до оцінки рекреаційних ресурсів.

3. Таймшер туризм - це різновид туризму, що передбачає придбання готельного номера, вілли, котеджу у власність на певний час.

*Основні правила розробки програми перебування в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування:*

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

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

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

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

Правило 5. При включенні екскурсій до програм турів слід зважити, що першою з них, зазвичай, є оглядова екскурсія по місту, участь у якій дозволяє не тільки ознайомитися з визначними місцями, але й надає можливість

туристам повернутися до тих місць, які їм найбільше сподобалися, та вільно орієнтуватися в межах міста.

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

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

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

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

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

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

У наш час набувають популярності поширені в зарубіжній практиці екскурсійні програми типу Каскад. Вони створюються для використання при індивідуально-груповій формі туризму, коли пакет послуг турист купує індивідуально, а екскурсійне обслуговування організовується в групі.

Створення програм для туристів у місцях їх довготривалого перебування (курортні готелі, молодіжні бази і табори, круїзні судна тощо) має свої особливості. У таких випадках туристи мають безліч вільного часу і роль фірми - запропонувати туристу варіанти його раціонального заповнення за рахунок різноманітних розважальних (анімаційних) заходів. Програми створюються на тривалий термін (декілька тижнів, місяць) і включають такі види заходів:

- індивідуальні заходи - це заходи, в яких турист може взяти участь згідно зі своїм бажанням індивідуально (спортивні та розважальні ігри, відвідування бібліотеки, концертів чи танцювальних вечорів тощо);

- групові заходи - це заходи, які відбуваються за умови, якщо буде зібрано необхідну кількість учасників. Здебільшого це екскурсії, поїздки на цікаві об'єкти, походи й подорожі на природу тощо;

- масові заходи - це заходи, які вимагають масової участі туристів (різного роду турніри, конкурси, свята, вечори країн, навчання танцям, мові, ігри та вікторини, лотереї тощо).

### **3. Види та характеристики програмних заходів в туризмі.**

Програмне забезпечення туру є його якісною ознакою. Програмні заходи є щоденним розпорядком, призначеним для реалізації мети подорожі.

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

Програмні заходи маршрутно-стаціонарних турів, відповідно до мети, менш насичені, містять більше вільного часу та можливостей його урізноманітнення за рахунок вибору екскурсійних та дозвіллевих програм.

Програми маршрутно-транспортних турів більш насичені та регламентовані.

*Існують програмні заходи таких видів:*

- екскурсійно-інформаційні заходи, екскурсії, які різноманітні за тематикою, засобом пересування та місцем проведення. Це оглядові й тематичні екскурсії, пішохідні, автобусні, на пароплаві, літаку, трамваї навіть на верблюді; екскурсії по місту, замиські, на об'єкти (до музеїв, пам'яток, підприємств і установ). Крім екскурсій, до цього виду належать також лекції, бесіди, кінолекторії та круглі столи;
- культурно-видовищні відвідання концертів, театрів, фестивалів мистецтв, фольклорних програм, організація культцентрів;
- розважальні різноманітні конкурси, атракціони, ігри, вікторини, аукціони та свята. До них також належать відвідування розважальних закладів аква- та тематичних парків і розважальна гастрономія;
- спортивно-оздоровчі заняття та навчання спорту різних видів; оздоровча фізкультура (зарядка на пляжі, теренкури й стежки здоров'я) масаж і голкотерапія, різноманітні фізіопроцедури, відвідання сауни та басейну, фітнес-центру; організація спортивних змагань, забавних рухливих конкурсів та ігор; річкові й морські прогулянки; одно- та багатоденні походи, а також досить екзотичні: рафтинг, яхтинг, дайвінґтощо;

- соціальні такі, що допомагають краще пізнати суспільне життя країни відвідування: вечори та зустрічі дружби, форуми й мітинги, відвідання спецоб'єктів промислових підприємств, сільськогосподарських, навчальних і дитячих закладів та інших установ, відвідання сімей, участь у трудових акціях (збір плодів і квітів, насадження дерев, створення художніх виробів тощо).

Усі заходи вказаних видів використовуються при формуванні програм перебування туристів і присутні в них у тому обсязі, що є необхідним для змістовної діяльності туриста відповідно до його потреб та мети подорожі.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 4 з навчальної дисципліни

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ»**

Для студентів спеціальності 242 Туризм

(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

## ЛЕКЦІЯ 4

### ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

#### Рекомендована література

##### Основна:

1. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007 р. - 288 с.
2. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
3. Черньїх Н. Технологія путешествий и организация обслуживания клиентов. - М.: Сов. спорт, 2002. - 320 с.
4. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник. - К.: Атіка, 2006. - 254 с.

##### План

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

#### **1.Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.**

*Процес продажу турпродукту клієнту включає:*

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

## **3. Форми та стилі обслуговування клієнта.**

*Процес обслуговування клієнтів туристичних підприємств включає:*

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

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

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

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

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 5 з навчальної дисципліни

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОДОРОЖЕЙ ТА  
ПЕРЕВЕЗЕНЬ. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ  
ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ»**

Для студентів спеціальності 242 Туризм

(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

## **ЛЕКЦІЯ № 5**

# **«ОРГАНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОДОРОЖЕЙ ТА ПЕРЕВЕЗЕНЬ. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ»**

### **План**

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

### **Рекомендована література**

#### **Основна:**

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
2. Глотов Ю.Г. Безопасность жизнедеятельности человека на морских судах. - М.: Транспорт, 2000. - 320 с.
3. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок. Учебник. - М: Советский спорт, 2005. - 176 с.
4. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень. - К.:т Музична Україна, 2003. - 190 с.

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

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

*Використання того чи іншого виду транспорту при формуванні туристичного продукту визначається:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2. Класифікація транспортних подорожей.**

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

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

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

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

*За пріоритетністю ці вимоги розташовані в такій послідовності:*

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

*Транспортні подорожі поділяються за такими критеріями:*

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

*За типом приналежності транспорт поділяють на:*

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

За сезонністю (інтенсивністю туристичного потоку у певний період

часу подорожі) поділяються на:

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

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 6 з навчальної дисципліни

**«ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПЕРЕВЕЗЕННЯ ТУРИСТІВ  
АВІАТРАНСПОРТОМ»**

Для студентів спеціальності 242 Туризм

(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

2019

## **Лекція №6**

### **ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПЕРЕВЕЗЕННЯ ТУРИСТІВ АВІАТРАНСПОРТОМ**

1. Правове регулювання авіап перевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Класифікація та характеристика літаків, як основного засобу авіап перевезень туристів.

2. Договірні взаємовідносини між туристичною фірмою та авіакомпанією.

3. Особливості бронювання авіаквитків.

#### **Рекомендована література**

##### **Основна:**

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.

2. Михайліченко Е.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.-КНТЕУ, 2003 р.-156 с.

3. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень. - К.:т Музична Україна, 2003. - 190 с.

## **1. Правове регулювання авіап перевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Класифікація та характеристика літаків, як основного засобу авіап перевезень туристів.**

Міжнародні польоти, що здійснюються на цивільних повітряних суднах України, виконуються за міжнародними трасами, визначеними рішенням відповідних органів іноземних держав. Кожне повітряне судно, що здійснює міжнародні польоти, повинно мати на борту судові документи, перелік яких встановлюється Повітряним кодексом України.

Авіаційні перевезення пасажирів у міжнародному сполученні регулюються міжурядовими угодами в галузі цивільної авіації: Варшавською конвенцією “Узгодження для уніфікації основних правил міжнародних повітряних перевезень” від 29 жовтня 1929 р. із змінами та доповненнями 1955 та 1975 рр. (Гаазький та Гватемальський протоколи), Транспортними правилами ІАТА.

При виконанні міжнародних польотів у повітряному просторі іноземних держав також повинні враховуватися вимоги Конвенції про міжнародну цивільну авіацію (Чиказька конвенція, 1944 р.), відповідні міжнародні стандарти, рекомендації, а також правила польотів іноземних держав, у повітряному просторі яких здійснюється політ.

*Чиказька конвенція має ряд основних принципів, якими керується більшість країн світу:*

Принцип 1. Право однієї країни на політ її літаків через повітряний простір іншої країни без посадки.

Принцип 2. Право літаків однієї країни сідати в аеропортах іншої країни для заправки, заміни екіпажу та з іншою технічною метою.

Принцип 3. Право однієї сторони на посадку її літаків в іншій державі для висадки пасажирів та вивантаження пошти й вантажів, прийнятих на борт у країні відправлення.

Принцип 4. Право однієї країни брати на борт своїх літаків на території іншої країни пасажирів, пошту й вантаж, що направляються в першу країну.

Принцип 5. Право однієї країни брати на борт своїх літаків в іншій країні пасажирів, вантаж, пошту, що спрямовані в іншу країну, або висаджувати пасажирів, вивантажувати вантаж та пошту.

Принцип 6 (додаток до Чиказької конвенції). Право літаків однієї країни здійснювати польоти між іншими країнами з короткими зупинками у рідній країні.

Між країнами існують угоди про авіасполучення, де визначено конкретну кількість дозволених маршрутів і пасажиро-місць, а також можливості для розширення обсягів перевезень у майбутньому. Угодами також визначаються конкретні аеропорти, де дозволяють здійснювати посадку літкам інших держав.

Одним з етапів діяльності Євросоюзу (ЄС) стала лібералізація повітряного простору. Проголошення відкритого неба поклало початок вільним польотам над Європою. Загострення конкуренції між авіакомпаніями призвело до зниження цін (особливо у Франції, Німеччині, Швеції), з'явилися нові програми для пасажирів, що часто літають, покращився сервіс у польоті тощо.

Особливістю повітряного транспорту, яка відрізняє його від наземних видів транспорту, є швидкість перевезення пасажирів, враховуючи весь час, який потрібно затратити пасажирові від моменту вильоту з місця відправлення до місця призначення. На коротких відстанях (до 500 км) залізничний і автомобільний транспорт мають перевагу над повітряним транспортом завдяки значно меншій витраті часу на наземне обслуговування. Однак за збільшення великих відстаней перевезення пасажирів віддають перевагу повітряному транспорту.

Авіап перевезення сьогодні виконують більше однієї третини всіх перевезень міжнародних туристів у світі. За даними Всесвітньої Авіатранспортної

Асоціації на межі століть загальні обсяги пасажироперевезень на міжнародних лініях наближається до 400 млн. пасажирів і понад 900 млн. на внутрішніх лініях.

Повітряне перевезення являє собою транспортування пасажирів і багажу, яке здійснюється авіаційними компаніями на повітряних суднах за встановлену плату, а також наземними транспортними засобами перевізника.

*Внутрішнє повітряне перевезення* — це повітряне перевезення, при якому пункт відправлення, пункт призначення і всі пункти посадок розміщені на території однієї держави.

*Міжнародне повітряне перевезення* - повітряне перевезення, при якому пункт відправлення і пункт призначення розміщені: відповідно на території двох держав; на території однієї держави, якщо передбачений пункт (пункти) посадки на території іншої держави.

*За призначенням:*

- Військові:

- . винищувачі
- . винищувачі-бомбардувальники
- . фронтові бомбардувальники
- . ракетноносії
- . штурмовики
- . розвідники
- . коректувальники
- багатоцільові і спеціальні

. транспортні

. десантні

- Цивільні:

пасажирські - перевезення пасажирів

транспортні - транспортування вантажів

поштові - доставка пошти

. сільськогосподарські - обробка сільськогосподарських угідь

учбові - навчання льотного складу

спортивні - заняття авіаційним спортом

. спеціальні:

. експериментальні - проведення льотних експериментів санітарні - надання термінової медичної допомоги геологорозвідувальні - повітряна розвідка надр та ін.

Особливості експлуатації повітряного транспорту зобов'язують перевізника надавати пасажирам належні послуги без додаткової оплати, як-от: доставка багажу з летовища до літака і навпаки, розміщення пасажирів на відпочинок у готелі, якщо є перерва в перевезенні з вини перевізника, зберігання багажу пасажирів за вимушеного затримання рейсу, доставка пасажирів автотранспортом з летовища до готелю і навпаки, харчування пасажирів під час тривалого польоту, інформацію про розклад відправлення літаків, правила перевезення, рух наземних видів транспорту між містом і летовищем.

*Залежно від умов, комфорту, харчування та інших чинників, місця в літаках поділяють на класи:*

- перший клас (P);
- бізнес - клас (C);
- економічний клас (V);
- інші види.

На практиці (залежно від знижок і деяких інших показників) існує майже 20 різновидів класів обслуговування.

*Перший клас* - найдорожчий, економічний - найдешевший. Головні відмінності класів - комфортність крісла, якість харчування і вага багажу, що перевозиться безкоштовно. Якщо в економічному класі крісла вузькі, розташовані близько один від одного, то в бізнес — і першому класах вони зручніші і відстань між ними більша. Більшість авіакомпаній у першому і бізнес-класах зараз встановлюють крісла, які розкладаються в ліжко, що

створює додаткові вигоди для тривалого перельоту. У першому і бізнес-класах до крісла часто прилаштований спеціальний робочий столик.

## **2. Договірні взаємовідносини між туристичною фірмою та авіакомпанією.**

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

Договори з авіакомпаніями бувають трьох видів: агентська угода договір на квоту місць на регулярних авіарейсах; чартер (оренда літака).

*Агентська угода з авіакомпанією* — це робота з реалізації авіаквитків, коли туристична фірма отримує можливість самостійно виступати як агентство авіакомпанії з продажу авіаквитків. Це спрощує та прискорює процедуру бронювання та оформлення проїзних документів. Туристична фірма сама виступає як каса з продажу квитків авіакомпанії. Вона сама виписує квитки та має відповідне комп'ютерне обладнання та право доступу до мережі бронювання даної авіакомпанії. У даному випадку в особі турфірми авіакомпанія має додаткове місце продажу.

*Агентська угода з авіакомпанією визначає:*

- хто і на яких умовах забезпечує наявність обладнання для оформлення авіаквитків та їх бланків;
- питання про підготовку кадрів для обслуговування цього обладнання;
- обсяги продажу (найчастіше встановлюються індивідуально – за кількістю квитків у місяць або за обсягами продажу);
- межі можливого продажу (регіонально або за сегментами споживачів);
- за чією ціною продаються авіаквитки - за ціною авіакомпанії або за ціною турагенства (найчастіше за ціною авіакомпанії);
- ціна та тарифи продажу авіаквитків;

- умови оплати авіаквитків - попередня або оплата після продажу (для деяких агентів у компаніях установлюється попередня оплата за групи туристів);

- розмір комісійної винагороди за продаж авіаквитків (до 9% від продажного тарифу);

- термін та регулярність надання звітів авіакомпанії, їх форма та необхідна документація у додатку;

- розміри банківських гарантій на користь авіакомпанії аб Міжнародної Асоціації повітряного транспорту (ІАТА) (від 20 тис. дол.);

- членство в ІАТА.

У випадку укладання договору на квоту місць на регулярних авіарейсах обумовлюють тверду або м'яку квоти. Це впливає на умови договору, на спеціальні пільги та знижки.

При твердій квоті місць відповідальність за не реалізацію місць покладається на туристичну фірму, незалежно від причини їх не реалізації. Фінансові втрати несе туристична фірма. При твердій квоті вартість авіаквитків значно вища в порівнянні з м'якою. При м'якій квоті місць встановлюються терміни можливої відмови туристичної фірми від квоти або частини квоти місць у зв'язку з не реалізацією туристичних путівок. Терміни передбачають можливість подальшої реалізації цих самих місць авіакомпанією або її іншими агентами.

Договір з авіакомпанією на квоту місць на регулярних авіарейсах включає:

- графік функціонування турів у напрямку "туди" і "назад"
- із повідомленням місця призначення;
- кількість туристів у кожній групі (квота місць);
- терміни подачі замовлень та викупу авіаквитків;
- термін зняття замовлень на квитки без утримання;
- штрафів (м'який блок);
- види тарифів на квитки, що купуються, пільгові тарифи, умови

надання пільгових тарифів;  
- пільги та знижки на квоту місць;  
- використаних квитків, матеріальна відповідальність, що виходить із термінів повернення (м'який блок).

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

Для масових туристських перевезень, як правило, використовується авіа чартер, тобто оренда фірмою - тур організатором літака конкретної авіакомпанії на певний термін: один рейс, місяць, сезон, цілорічно і ін. В цьому випадку фірма пропонує компанії зручний для туристів графік перевезення, а також несе ризик заповнення літака туди і назад. Ціна чартерного перевезення може бути значно нижче за рейсову і залежить від орендної платні за літак, коефіцієнта завантаження, кількості рейсів і ін. У ціну чартерного перевезення для пасажирів включаються також два перельоти: перший - коли літак повертається порожнім після відправки першої групи і другий - коли порожній літак відправляється за останньою в сезоні групою.

Чартерними перевезеннями користуються звичайно крупні фірми-туроператори що повністю викупляють орендовані місця; у ряді випадків вони здають в суборенду місця блоку дрібнішим фірмам. Іноді орендарем виступають асоціації туристських агентств, в які входять невеликі туристські фірми.

Одним з вигідних чартерних перевезень є човникові перевезення в виді шоп-турів. У Україні чартерними перевезеннями туристів займаються практично всі зареєстровані в Департаменті повітряного транспорту авіакомпанії з правом виконання внутрішніх і міжнародних польотів.

Нерегулярні перевезення є єдиним ринком, де першість не належить північноамериканським авіакомпаніям, а панують європейські перевізники.

Частка незапланованих перевезень на туристичному ринку Європи збільшилась на 5 % і склала 43% усіх європейських міжнародних авіаперевезень.

Обсяги перевезень чартерних авіакомпаній фактично вимірюються не чисельністю перевезених пасажирів із врахуванням дальності польоту – пасажиро кілометрами, а кількістю польотів. Незаплановані рейси оголошуються тільки у тому випадку, коли забезпечено, як правило, не менше 90% пасажирів та гарантовано прибутток. Чартерні рейси у порівнянні з регулярними є більш гнучкими. Чартери швидко реагують на потреби ринку, на коливання туристичного попиту. Чартерна політика українських авіакомпаній не відрізняється стабільністю.

При організації чартерних авіаперевезень замовник та авіакомпанія визначають маршрут, обумовлюють обов'язки сторін, встановлюють відповідність орендного договору міжнародним правилам та визначають вартість рейсу. Туристична фірма орендує літак конкретної авіакомпанії на визначений термін: один рейс, місяць, сезон, рік. У цьому випадку туристична фірма несе відповідальність за ризик заповнення літака “туди” та “назад”.

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

*При підписанні чартерного договору обумовлюють:*

- вид (марку) літака;
- кількість місць, що підлягає продажу;
- вартість оренди літака;
- маршрут із визначенням аеропортів вильоту та прибуття;
- термін дії договору (сезон, рік тощо);
- регулярність здійснення авіарейсів;

- можливість та граничний термін відміни авіарейсу та відповідні санкції.

Вартість чартерного перевезення є значно меншою за рейсову та залежить від орендної плати за літак, коефіцієнта завантаження, кількості рейсів тощо. До вартості чартеру включають два “порожніх” перельоти: перший — після відправлення першої групи та другий, коли порожній літак відправляється за останньою у сезоні групою. У даному випадку діє формула  $- N+1$  (кількість рейсів на один більша кількості польотів). Таким чином, найбільша кількість польотів за період дії авіачартерної програми знижує витрати на “порожні рейси” та знижує тарифи перевезення.

Нормальні взаємодії з авіакомпаніями при оренді повітряного судна передбачають його оплату з обов’язковим підведенням балансу після кожного польоту.

Укладаючи договір на організацію чартеру, авіакомпанія практично завжди ставить туроператора у жорсткі рамки. По-перше, від фірми потребують попередню оплату. Яким би не був її максимальний розмір, авіакомпанія завжди наполягає, щоб попередньо були оплачені перший та останній рейс чартерного циклу, таким чином вона страхує себе та раніше завезених туристів від можливих неплатежів. Оплата рейсу здійснюється заздалегідь і проводиться, як правило, за 7-10 днів до початку перевезення. Згідно договору, у випадку несвоєчасної сплати компанія має право виставити замовнику штраф або перервати з ним підписану угоду.

Чартерні рейси повинні враховувати вимоги Варшавської міжнародної конвенції про відповідальність перевізника перед пасажирами. Практика чартерних програм свідчить, що їх організація має сенс, коли за 4-5 місяців можливе проведення як мінімум 15-17 подвоєний рейсів (туди та назад). Як правило, рейси виконуються 1-2 рази на тиждень.

Потрібно відзначити, що у сезон можна організувати до 20 рейсів (при щотижневих польотах). Але чартер можна планувати з частотою 2 рази на тиждень. Тоді кількість польотів зростає до 40. Це знижує тариф, але є

нереальним для завантаження тільки однією фірмою. Саме цим пояснюється виникнення на ринку туристичних перевезень фірм-оптовиків що зосередили у своїх руках великі чартери та перепродають їх більш дрібним фірмам у вигляді блок-чартерів (по 10-30 місць). Продаж блоків здійснюється за трьома варіантами: твердий, м'який та комбінований блоки.

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

*М'який блок* - при якому замовник не має ніякої фінансової відповідальності і має право в обумовлені терміни повністю або частково відмовитись від своїх місць. М'який блок більш зручний для турагента, але якщо відмовлення відбудеться пізніше встановленого терміну, то замовнику потрібно виплатити штраф. Як правило, м'які блоки використовуються досить рідко, тому що вони не дуже вигідні власнику чартеру (авіакомпанії або фірмі-оптовику).

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

Дуже часто у ролі ініціаторів чартерної програми виступають декілька туроператорів. Вони домовляються між собою про умови організації польотів. Головним питанням для туроператора, що вперше організовує власний чартер, завжди залишається питання вибору авіакомпанії. У поняття "надійність авіакомпанії-", на думку туроператорів, входить репутація та ім'я на світовому ринку авіаперевезень, відпрацьованість технологічної мережі польотів на конкретному напрямку, розмір та номенклатура льотного парку,

можливість наземної представницької підтримки. Не останнє значення має і вартість перевезення.

### **3. Особливості бронювання авіаквитків.**

Однією з супутніх послуг туристичних підприємств належить бронювання, замовлення й продаж авіаквитків клієнтам. Бронювання, замовлення й продаж авіаквитків - це важлива економічна складова практично будь-якого туристичного підприємства.

Туристичні фірми проводять бронювання авіаквитків і продаж авіаквитків на внутрішні й міжнародні авіа перельоти. Також, існує можливість проконсультуватися з менеджерами, які знайдуть оптимальну ціну авіаперельоту і найзручніший маршрут, а також замовити авіаквитки, які доставить кур'єр.

Замовлення й бронювання авіаквитків можна зробити по телефону, а також поштою. Оплату можна зробити готівкою. Доставка авіа квитків буде виконана власною кур'єрською службою туристичного агентства. Послуги з доставки авіаквитків безкоштовні, тобто ціни на авіаквитки в реальні й не включають ніяких додаткових платежів.

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

GALILEO - провідна світова глобальна дистрибуційна система (0 0 8 ), яка, забезпечує туристичні агентства можливістю бронювання авіаперевезень, готелів, супутніх туристичних послуг і оренди автомобіля. Система оперує великою кількістю даних по ресурсах і тарифній інформації, а також має широкий доступ до графіків перевезень компаній, що надають свої послуги.

На ринку система Galileo уже більш як 40 років. Пропонує кращі послуги по управлінню і дистрибуції ресурсів в туристичній індустрії.

Galileo представлена на всіх континентах світу, нею користуються більше 50 000 туристичних агенцій в 140 країнах світу. Galileo опрацьовує близько 190 000 000 запитів на день, створює більше 2000 000 000 розрахунків в рік, генерує більше 250 000 000 квитків в рік. Саме в цій системі представлено більше перевізників, ніж в якійсь іншій.

Система дає можливість оформлення електронних квитків для більш, ніж 200 авіакомпаній світу, що дозволяє економити 576 000 000 \$ в рік. За допомогою Galileo користувачі мають доступ до:

- 425 авіакомпаній
- 70 000 готелів
- 28 000 агентств по оренді автомобілів.

Galileo входить в склад департаменту туристичних послуг компанії Travelog, до якого також відносяться:

- глобальна дистрибуційна система Travelog;
- компанія Travelog, що спеціалізується на розробці рішень для маркетингового моніторингу в авіаційній системі (MOT);
- глобальний провайдер туристичних послуг OTA;
- система резервації для авіакомпаній найновішого покоління aiKE8;
- компанія Travelog, що надає послуги з дистрибуції і маркетинг організаціям в індустрії подорожей.

Представництва компанії Travelog знаходяться в 145 країнах світу, працівниками Travelog є більш як 7 500 професіоналів туристично індустрії.

З лютого 2005 року офіційним дистриб'ютором послуг системи Galileo на території Білорусії, України, Молдавії є компанія "Galileo Східн Європа", що відноситься до регіонального маркетингового підрозділу Galileo EMEA (Еигоре, Місісіпе Базі, АГгіса) з центральним офісом в Ленглі Великобританія.

“Галілео Східна Європа ” пропонує послуги по впровадженні комплексних програмних рішень для продавання авіабілетів і туристичних послуг, навчанню персоналу, технічної і технологічної підтримки. Значних успіхів компанія досягла в сфері розробки продуктів он-лайн бронювання і інших локальних проектів, найкращим способом підходять для потреб вітчизняних суб’єктів ринку авіаперевезень і туристичних послуг. Користувачами системою в Україні є більше 250 туристичних агентств. Саме для них компанія проводить навчальні курси для отримання навиків користування системою та для підвищення кваліфікації персоналу. “Галілео Східна Європа” проводить навчання персоналу туристичних агентств в області бронювання і продажу авіаперевезень готелів, автомобілів і супутніх туристичних послуг з застосуванням інноваційних технологій глобальної дистрибуційної системи Galileo. Навчання проходять в офісі компанії Galileo в спеціально обладнаному навчальному класі. Кожному слухачу курсів надається комплект навчальної і довідкової літератури, обов’язкової для успішного засвоєння матеріалу. Курси розділені на дві категорії: обов’язкові з тестами і додаткові. Тематик курсів складена на основі побажань туристичних агентств. Програми курсів затверджені компанією

Galileo відповідає корпоративним стандартам. Після закінчення навчання слухачам видається сертифікат, що підтверджує закінчення ними відповідного курсу. В випадку якщо програмою передбачено тестування то сертифікат видається тільки після успішного здавання тесту. Форма сертифікату затверджений компанією Galileo і має реєстраційний номер. Для запису на курси потрібно завчасно подати заявку з назвою компанії, курсу та бажаних строків проведення навчання. Також потрібно заповнити анкету.

*Компанія Galileo проводить такі курси як:*

- Galileo Basic Course

Повний базовий курс. Проходить на протязі п’яти днів для слухачів, що не мають навиків роботи з бронюванням і знання про систему. Курс дає

загальне поняття про систему Galileo і дозволяє набути базових навиків в області бронювання.

Інтенсивний курс який займає два дні для слухачів які мають досвід роботи в системі Galileo. Даний курс дає поняття про широкі можливості бронювання, особлива увага приділяється на підвищення ефективності роботи.

*Клас авіакомпанії на квитку позначається літерами:*

Перший клас: Я - перший клас надзвукового літака “Конкорд” ;

Р - “преміум” (поліпшений на літаках Боїнг- 777-200);

Р - перший клас;

А - перший клас із знижкою.

Бізнес клас: 1 - бізнес клас “преміум” (поліпшений);

0, 2. - бізнес-клас із знижкою (у залежності від розміру запропонованої для пасажера знижки);

Економічний клас: V - економ-клас “преміум” (більша відстань між рядами); V - економічний клас; В, Н, К, Ь, М, N1, 0 , Т, V, X - економічний клас із знижкою (в залежності від терміну бронювання, дії квитка, дня вильоту та повернення, а також від різних обмежень з вильоту та анулювання квитка).

Літера Е на квитку свідчить, що бронювання не здійснюється, місце підтверджується при реєстрації, літера Ї - бронювання не потрібне, місце гарантоване.

Номер рейсу й код авіакомпанії позначається відповідними символами. Наприклад, ОВ-125 означає 125 рейс компанії “Дельта” (США). Дати проставляються у графі “туди” і “назад”, придбання квитка з відкритою датою “назад” проставляється, а на зворотному польотному купоні позначка ““ оrep” - “відкрито”. Час вильоту завжди вказується місцевий. У деяких випадках у ряді авіакомпаній проставляється і час прибуття. Термін дії квитка встановлюється в залежності від типу квитка, але не більше одного року з дати його видачі або, у ряді випадків, із дати початку поїздки.

*Продовження терміну дії квитка здійснюється у наступних випадках:*

- якщо відміняється рейс, на який у пасажира зарезервоване місце;
- у випадку відсутності зупинки на маршруті, що є для пасажира місцем початку подорожі та транзитної зупинки;
- якщо перевізник не зміг здійснити політ за розкладом; якщо пасажиру надається інший клас сервісу; якщо перевізник не може надати місце, що вказано у квитку;
- якщо перевізник не може забезпечити резервування.

У таких випадках дія квитка повинна бути продовжена відповідності з Правилами перевезення. Аналогічні правила діють у випадку переривання польоту за хворобою.

Термін дії квитка продовжується до трьох місяців як для пасажира, що захворів, так і для членів його сім'ї або осіб, що його супроводжують.

У випадку смерті пасажира у дорозі, дія квитків для осіб, що його супроводжують, продовжується до 45 діб на підставі сертифікату про смерть.

Статус на квитку указують символами: ОК - якщо місце, заброньовано на даному рейсі, ПО - якщо пасажир вилітає при наявності вільних місць.

Квиток, що був утрачений, відновлюється до початку польоту агентстві, де його було придбано (виписується дублікат). Якщо квиток було втрачено за кордоном, то його можна відновити у представництві даної авіакомпанії за кордоном.

Якщо пасажир запізнився на рейс, то перевізник може його перевезти іншим рейсом (при наявності місць). Це правило не поширюється на квитки молодіжного тарифу PEX та APEX.

Реєстрація та обмеження перевезень. Пасажир повинен завчасно прибути на місце реєстрації до відправлення рейсу, щоб забезпечити проходження формальностей не пізніше часу, указанного перевізником до відправлення рейсу. Якщо пасажир не зміг прибути до указанного часу або має неточні документи, то перевізник має право анулювати місце, зарезервоване для нього, і не зобов'язаний затримувати виліт. При цьому

перевізник не несе відповідальність перед пасажиром за понесені ним збитки. У випадку, коли пасажир здав багаж, а на борту відсутній, рейс затримується і, за правилами безпеки, багаж додатково перевіряється.

Реєстрація групи туристів в аеропортах вильоту відбувається поза чергою за 1 год. 30 хв. до відправлення літака за розкладом. При реєстрації квитків представнику авіакомпанії передається список групи туристів у відповідності з їх фактичною чисельністю, завірений підписом відповідальної особи організації, що направляє туристів. Заміни у списку прізвищ туристів, що вилітають, допускаються лише при наявності відповідного запису (виправленому вірити) та печатки туристичної організації.

У зв'язку з цим зустріч керівника туристичної групи з туристами призначається в аеропорту за 2 год. до вильоту. При відсутності окремих членів групи відбувається переоформлення групових квитків до початку польоту. Це робиться з метою повернення сум за невикористані квитки у відповідності з діючими правилами.

У більшості авіакомпаній реєстрація пасажирів на рейс закінчується за 20-30 хв. до відправлення. Гроші за невикористані авіаквитки (за мінусом установлених штрафів та комісійного збору) повертаються.

При поверненні авіаквитків не пізніше 7 діб до відправлення літака збори за відмову від місця не беруться. При поверненні квитків менше, ніж за 7 діб (у т. ч. і на політ у зворотному напрямку), але не менше, ніж за 3 доби, збір береться у розмірі 10% від суми, що повинна бути сплачена за перевезення по усьому маршруту. Якщо повернення квитків відбувається пізніше 3 діб, але менше доби до відправлення повітряного судна, на яке бронювалося місце, сплачується 100 % суми, що підлягає оплаті за проїзд.

Перевізник може відмовити у перевезенні пасажиру з причин безпеки, якщо пасажир спричиняє своєю поведінкою, розумовим або фізичним станом дискомфорт для інших пасажирів. Відмова у перевезенні відбувається також і у таких випадках: порушення Правил, установлених перевізником, відмова у

підкоренні службі безпеки, коли особа пасажира не документована потрібним чином, якщо у польотних купонах квитка змінено ім'я пасажира.

*Оформлення туристичного багажу.* Під час прийому багажу до перевезення перевізник зобов'язаний указати у квитку кількість місць і вагу зареєстрованого багажу. Після реєстрації багажу обов'язки щодо його збереження покладаються на перевізника.

Пасажир (турист) не має права перевозити як багаж предмети, що створюють небезпеку для пасажирів літака (стиснений газ, їдучі та вибухові речовини); предмети, перевезення яких заборонено діючими законами й правилами країн відправлення, прибуття або транзиту; крихкі та предмети, що швидко псуються; вогнепальну зброю (крім мисливської й спортивної у чохлах). У багажі заборонено перевозити гроші, ювелірні вироби, ділові папери. Діє правило, що норма безкоштовного провезення багажу для першого класу складає 30 кг, бізнес-класу — 20 кг, економ класу — 10 кг. Позанормативний багаж перевозять за додаткову плату.

Зареєстрований багаж перевозиться на тому повітряному судні, яким слідує пасажир. Отримати свій багаж пасажир повинен одразу після пред'явлення його перевізником до видачі. Перевізник видає багаж пред'явнику багажної квитанції та відривного талона багажної бирки. Якщо пасажир утратив бирку або квитанцію, він повинен довести перевізнику права на багаж та сплатити додаткові витрати за ідентифікацію багажу. Не отриманий багаж зберігається в аеропортах протягом 6 міс. із дня його доставки.

Отриманий пасажиром без скарг багаж є свідченням того, що багаж доставлено у повній відповідності з умовами договору на перевезення. Відповідальність за втрату, затримку або пошкодження багажу є обмеженою за винятком того, коли більша цінність заявлена раніше й оплачені додаткові збори. Для більшості міжнародних польотів відповідальність становить 20 доларів США за 1 кг за зареєстрований багаж та 400 доларів США на кожного пасажира на незареєстрований багаж.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 7 з навчальної дисципліни

**«АВТОТРАНСПОРТНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ ТА  
ОРГАНІЗАЦІЯ ПЕРЕВЕЗЕНЬ АВТОТРАНСПОРТОМ»**

Для студентів спеціальності 242 Туризм

(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

2019

## ЛЕКЦІЯ № 7

# «АВТОТРАНСПОРТНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ПЕРЕВЕЗЕНЬ АВТОТРАНСПОРТОМ»

### План

1. Класифікація автотранспортних засобів.
2. Обслуговування туристів під час перевезення автотранспортом внутрішніми маршрутами.
3. Особливості розробки автобусних транспортних маршрутів.

### 1. Класифікація автотранспортних засобів.

Автомобільний транспорт включає в себе різні типи автомобілів - легкові, автобуси, вантажні. Більшість послуг автомобільного транспорту належить автобусним перевезенням пасажирів та вантажів.

Згідно “Положенню про забезпечення безпеки перевезень пасажирів автобусами ”, автобус являє собою автотранспортний засіб з двигуном, призначений для перевезення пасажирів з числом місць для сидіння (крім сидіння водія) понад 8.

За призначенням автобуси поділяються на міські, приміські, міжміські, місцеві та туристичні.

За дальністю перевезення поділяються на дальні та короткі дистанції.

Автотранспорт поділяється по класах розміщення. Швидкісні автобуси - експреси високого класу, мають спальні місця, туалети, буфетні стойки, аудіо- та відеотехніку. Так, фірма “Хага Райзе” - найбільша в Скандинавії туристична фірма, що займається організацією автобусних турів, - має парк, що складається із 100 автобусів категорії люкс (ексклюзивний клас) з кількістю місць від 10 до 80.

*Автобуси обладнані:*

- широким тонованим панорамним склом;
- системою вентиляції або кондиціонування повітря з можливістю його індивідуального регулювання;

- відео- та стереосистемами із виводом у салон;
- мобільним телефоном у салоні, що приймає міжнародні дзвінки;
- сидіннями з підставками для ніг;
- індивідуальним освітлення;
- системою салонного повідомлення;
- холодильником, туалетом, кухнею;
- багажним відділенням.

*Залежно від рівня комфортабельності автобусні транспортні засоби класифікують:*

*1. за кількістю місць*

- особливо великої місткості, в яких число місць може становити від 54-56 до 80;
- великої місткості, розраховані на 41-45 осіб;
- середньої місткості, з числом місць на 33-34 осіб;
- малої місткості, з числом місць на 21-26 осіб;
- особливо малої місткості - мікроавтобуси, з числом місць 9-11 осіб.

*2. за видом палива*

- карбюраторні;
- дизельні;
- на рідкому газі;
- на стиснутому газі;
- електробуси;
- гідробуси.

*3. за кількістю поверхів*

- одноповерхові;
- півтора поверхові;
- двоповерхові;
- спеціальні.

*4. за категорією*

- одна зірка (ці автобуси призначені для подорожей на невеликі відстані, для здійснення трансферу; відстань між сидіннями 68 см, крісла не відкидаються);

- дві зірки (стандартний клас) - ці автобуси мають багажні полиці та затемнення, відстань між сидіннями 72 см;

- три зірки - ці автобуси в середньому призначені для 49 пасажирів, вони мають відстань між сидіннями 77 см. Це автобуси туристичного класу, в них не встановлено персонального кондиціонера;

- чотири зірки - ці автобуси в середньому розраховані на 44 пасажири, відстань між кріслами трохи менша - 83 см;

- п'ять зірок (люкс) - ці автобуси обладнані широким тонованим панорамним склом, системою вентиляції і кондиціонування з можливістю його індивідуального регулювання, відео- та стереосистемами, мобільним телефоном, сидіннями з підставками для ніг, індивідуальним освітленням, холодильником, туалетом, кухнею, багажним відділенням. Відстань між сидіннями становить 90 см.

#### *5. за атрибутами комфорту*

- м'які крісла;
- широкий огляд;
- кондиціонери;
- опалення;
- бар, міні-кухня;
- туалет, гардероб;
- телевізор, відео;
- прямий радіозв'язок.

Об'єднані в величезні мережі міжміських і міських маршрутів, автобуси перевозять величезну кількість людей. Вони обслуговують більше населених пунктів, ніж потяги і літаки разом узяті, являються одним з основних видів транспортування в туризмі. Автобусна індустрія заробляє

мільярди доларів щороку, перевозячи мандрівників на дальні і короткі відстані.

## **2. Обслуговування туристів під час перевезення автотранспортом внутрішніми маршрутами**

Автобусні тури відрізняються тривалістю, змістом екскурсійних програм і умовами обслуговування під час поїздки. З погляду цих чинників їх можна розділити на економічні, стандартні, фірмові і ексклюзивні. У економічних турах подорож включає насичену екскурсійну програму, розміщення в 2-3 зіркових готелях, розташованих на околицях міст, нічні переїзди. У стандартних турах передбачається один нічний переїзд (у середині або в кінці подорожі), розміщення в 2-3 зіркових готелях поблизу станцій метро, різноманітні екскурсії і наявність вільного часу в великих містах. При реалізації фірмового туру відсутні нічні переїзди, мешкання організовується в 3-5-зіркових готелях, розташованих в центрі міста, надається багата екскурсійна програма і вільний час у відвідуваних великих населених пунктах. Ексклюзивні тури формуються на основі фірмових, проте в цьому випадку беруться до уваги індивідуальні побажання клієнтів.

Оскільки автобусні тури є специфічним видом туристської діяльності, де процес безпосередньо перевезення туристів тісно стикається з питаннями їх харчування, розміщення і екскурсійного обслуговування, можна виділити ряд основних проблем, з якими доводиться стикатися турфірмам при їх організації.

Перш за все, це оренда автотранспортних засобів, оскільки навіть за наявності власних автобусів в сезон турфірмам доводиться вдаватися до послуг автотранспортних підприємств. При цьому в орендному договорі крім загальноприйнятих пропозицій необхідно закріпити обов'язок транспортної компанії, що надає автобус, повністю забезпечити водія всіма документами, про яких мовилося вище.

Серйозну проблему, пов'язану з обслуговуванням туристів при автоперевезеннях, представляють утомливі нічні переїзди, які практично завжди присутні на маршруті в тій або іншій кількості (чим їх більше, тим дешевший тур). Для людей, не звиклих до подорожі в автобусі, нічний переїзд досить складний фізично, оскільки доводиться довго сидіти без руху практично в одному положенні, що приводить до оніміння кінцівок, “затікання” шиї і спини. Не дивлячись на роботу кондиціонерів в жарку пору року вночі в салоні може бути задушливо, а взимку холодно. Все це заважає хорошему відпочинку під час сну. Тому працівники турфірм зобов'язані попереджати своїх клієнтів про такі труднощі подорожі, радити їм брати з собою пледи і подушки під голову.

Іншим важливим питанням при подорожах в автобусах є проблема з туалетом. Оскільки місткість біотуалету обмежена і він швидко наповнюється, автобусу доводиться робити зупинки на маршруті. І в цілях безпеки такі зупинки краще робити або на автозаправних станціях, або біля великих кафе. У останньому варіанті таким чином можна розв'язати і проблему з харчуванням для туристів, що не узяли з собою в дорогу продукти.

Визначену складність в організації міжнародних автобусних турів представляє і перетин кордону. Звичний час на проходження митного контролю, який приблизно складає 2-2,5 год., закладається в тривалість переїзду, проте реально цей час іноді доходить до 6-7 год. Така велика непередбачена затримка може привести до збоїв в реалізації екскурсійної програми.

Для того, щоб відпочити, частину часу (зазвичай вночі) туристам слід проводити в готелях. Тому турфірмам треба погоджувати терміни організації турів з підприємствами розміщення і наперед бронювати в них місця. Крім того, слід брати до уваги графік роботи музеїв і виставок (якщо їх відвідини входять в екскурсійну програму туру).

Особливі вимоги пред'являються і до керівника туристської групи, що мандрує автобусом. На нього покладаються обов'язки по виконанню екскурсійної програми; наданню допомоги туристам при проходженні адміністративних формальностей на кордоні; при розміщенні в готелях; виникненні неординарних ситуацій; організації дозвілля. Крім того, в процесі руху автобуса керівник повинен давати пасажирам певну інформацію, що підвищує вимоги до його спеціальних знань, що відносяться до культурно-історичних місць маршруту проходження, загального кругозору, культури і грамотності мови.

### **3. Особливості розробки автобусних транспортних маршрутів.**

Розробка маршрутів - це складна багатоступенева процедура, яка вимагає достатньо високої кваліфікації і є основним елементом технології туристичного обслуговування.

Для організації туристичного маршруту перевізнику необхідно:

- визначити маршрут, використовуючи при цьому дороги, якими уже здійснюються регулярні автобусні перевезення;
- визначити місця зупинки автобуса, виходячи з таких умов: після керування автобусом протягом 4,5 год. водій повинен зробити перерву не менше, ніж на 45 хв.; скласти схему маршруту з нанесенням на ній ділянок доріг, населених пунктів, аварійно-небезпечних ділянок; скласти розклад руху, виходячи із розрахункової швидкості руху.

*Процес розробки маршруту можна поділити на декілька етапів:*

1) Дослідження туристичних ресурсів по запланованій трасі маршруту, виявлення обмежень щодо споживання туристських ресурсів. На початку планування туристичного маршруту необхідно визначити існуючий стан туристичних ресурсів. Проаналізувати, наскільки ці ресурси відповідають цілям подорожей, що будуть проводитись по даному маршруту. З'ясувати, на підставі проведених досліджень, наскільки цей район привабливий для туристів, які існують обмеження у споживанні туристичних ресурсів, тобто,

яку кількість туристів і в який термін може прийняти даний район без шкоди для довкілля.

2) Побудова ескізної моделі маршруту (визначення виду маршруту, категорії шляхів та їх стану, прив'язка маршруту до пункті життєзабезпечення).

Необхідно визначити найбільш придатний (з точки зору прибутків, що очікуються, і зручності для туристів) вид маршруту: лінійний, кільцевий, радіальний. Визначити кілька варіантів маршрутів за різними видами та обрати найбільш оптимальний. Вирішити, які саме шляхи по даній трасі маршруту найбільш раціонально використати (шосейні з твердим покриттям або сільські дороги з фунтовим покриттям). Необхідно з'ясувати, які існують обмеження (на деяких шляхах вимагається плата за проїзд по них), перешкоди на шляхах, в якому стані покриття та який автотранспорт найкраще використати на цьому маршруті.

Виходячи з цього, слід прив'язати маршрут до пунктів життєзабезпечення (пунктів технічної допомоги, станцій заправки паливом, пунктів розміщення та харчування, пунктів медичної допомоги, розташування постів ДАІ) таким чином, щоб зробити його більш рентабельним.

3) Розробка карти швидкостей і безпеки маршруту. Необхідно з'ясувати, які саме швидкості дозволені на маршруті. Враховуючи дозволені швидкості, потрібно розрахувати швидкість руку, щоб подолати визначені відстані за визначений час.

4) Оформлення паспорту маршруту та узгодження його з відповідними службами. Паспорт маршруту є реєстраційним документом, що містить умови та режим руху автотранспорту на маршруті. Паспорт маршруту складається з ряду формулярів (листів), зміст яких наводиться в "Інструкції з паспортизації маршрутів".

Паспорт автобусного туристичного маршруту є документом, що характеризує: маршрут, наявність шляхових та лінійних споруд, пунктів

зупинок та відстаней між ними, розрахунки часу руху автобусу, стан дороги, а також роботу автобусу на маршруті. Паспорт складається туристичною організацією у двох екземплярах на кожен діючий маршрут.

На автобусні маршрути паспорт складається з набору окремих листів форм. З метою зручності комплектації паспортів з окремих листів у правому верхньому куті форми вказують порядковий номер листа та додають літерний індекс, що означає належність даної форми до того чи іншого виду маршруту.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 8 з навчальної дисципліни

**«МОРСЬКІ ТА РІЧКОВІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ, КРУЇЗИ»**

**Для студентів спеціальності 242 Туризм**

**(спеціалізація «Туризмознавство»)**

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

2019

## **ЛЕКЦІЯ № 8**

### **МОРСЬКІ ТА РІЧКОВІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ, КРУЇЗИ**

1. Нормативно-правова база організації перевезень туристів водним транспортом. Особливості обслуговування туристів водним транспортом.
2. Формування основних річкових круїзних територій.

#### **Рекомендована література**

##### **Основна:**

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
2. Глотов Ю.Г. Безопасность жизнедеятельности человека на морских судах. - М.: Транспорт, 2000. - 320 с.
3. Кусков А.С., Понукалина О.В. Менеджмент транспортних услуг: туризм. Учебное пособие. Москва: "РКонсульт", 2004. - 448 с.

#### **1. Нормативно-правова база організації перевезень туристів водним транспортом. Особливості обслуговування туристів водним транспортом**

Сфера туризму належить до тих галузей, які володіють значною нормативно-правовою базою. Кожна ланка туристичної діяльності знаходиться під державним контролем. Згідно чинного туристичного законодавства відкриваються і функціонують туроператори і турфірми, підписуються і укладаються різноманітні угоди між суб'єктами туристичного ринку, забезпечується безпека туриста, тощо.

Найосновнішим нормативно-правовим актом з туризму в Україні є Закон України "Про туризм" від 15. 09. 1995 року, який визначає загальні правові організаційні, виховні та соціально-економічні засади реалізації

державної політики України в галузі туризму . Метою Закону є застосування правової бази для становлення туризму як високорентабельної галузі економіки та важливого засобу культурного розвитку громадян забезпечення зайнятості вселення , збільшення валютних надходжень, захист законних прав та інтересів туристів і суб'єктів туристичної діяльності, визначення їх обов'язків і відповідальності. Дія цього Закону поширюється на підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, фізичних осіб, діяльність яких пов'язана з наданням туристичних послуг, а також на громадян, які їх отримують туристичні послуги.

До міжнародних правових документів, що регламентують відносини у сфері морських перевезень, відносяться Афінська “Конвенція про перевезення морем пасажирів та їх багажу”, Лондонська “Конвенція про охорону людського життя на морі” (1974) та Брюссельська “Конвенція про уніфікацію деяких правил перевезення морем пасажирів та їх багажу”, міждержавні угоди.

Важливим документом, що регламентує порядок морського перевезення пасажирів на лінійних лініях, здійснення фрахтування суден на визначений час, організацію круїзів на території України, є Кодекс торговельного мореплавства України (1995 р.).

Судноплавні компанії при укладанні угод з вітчизняними, іноземними клієнтами та контрагентами враховують вимоги цих документів.

*Клієнтами морського транспорту виступають:*

- туристичні організації, що фрахтують пасажирські судна організації круїзних рейсів або бронюють квитки на лінійні перевезення;
- індивідуальні пасажирів, що купують квитки на лінійні перевезення та тим самим укладають договори морського перевезення.

Контрагентами виступають компанії, що займаються агентуванням суден, продажем квитків та круїзних путівок, організацією екскурсій та прогулянок тощо.

При здійсненні лінійних перевезень діє договір морського перевезення пасажирів, що вважається укладеним після придбання проїзного квитка.

Договір організації морського круїзу може бути укладено між судновласником і туристичною фірмою на умовах чартерного перевезення (судно фрахтується на визначений рейс). У круїзному судноплаванні використовують декілька видів чартерів: рейсові чартер, тайм-чартер.

Як правило, українські судновласники при укладанні договору про фрахт судна однією з умов ставлять попередню оплату фрахту у повному обсязі. У вартість фрахту входять експлуатаційні витрати судна (причальні збори в портах стоянок, збори за транзит пасажирів).

Дедвейт судна, крім пасажирської зони, як правило, знаходиться у розпорядженні судновласників. Тому у договорі тайм-чартеру круїзного рейсу (як виду змішаного перевезення) особливо потрібно обумовити, за чий рахунок будуть здійснені додаткові послуги з перевезення комерційного багажу пасажирів.

*Обов'язковим додатком до договору є:*

- розклад руху судна, узгоджений з туристичною організацією;
- план-карта судна, затверджена на момент укладання угоди;
- розрахунок плати за оренду судна за категоріями кают, елементарними ставками для кожного морського басейну із врахуванням сезонних знижок;

*Основні комерційно-правові умови указанного договору можна звести до шести груп.*

1. Судно. Судновласник надає фрахтівнику пасажирське судно із зафіксованими в угоді пасажиромісткістю та розбивкою по окремих класах.

До угоди додаються план розміщення пасажирських кают. Обумовлюється мореходність судна та обов'язки судновласників підтримувати його у належному технічному стані.

2. Період перебування судна у фрахтівника та орнаментация його роботи. Фрахтівник орендує судно на визначений термін, що визначається

кількістю діб. Час початку та закінчення цього терміну, а також кількість рейсів точно визначені, характерною рисою даного договору є наявність узгодженого складу, що визначає регламент руху судна.

3. Розподіл витрат між судновласником та фрахтівником. Судновласник несе усі експлуатаційні витрати з використання судна під час круїзу. Як правило, на фрахтівника покладаються такі статті витрат:

- збори за посадку і висадку пасажирів у портах;
- оплата різниці між фактичною сумою портових зборів та сумою цих зборів, розрахованих за пільговими тарифами, у випадку втрати судновласником права на пільги, що надаються круїзним судам внаслідок посадки або висадки фрахтівником пасажирів у проміжних портах заходів;
- оплата плавзасобів порту заходу, що доставляють туристів з рейду на берег та назад, у випадку рейдової стоянки судна у портах, де підхід до причалів неможливий з технічних причин (невелика глибина, малі довжина причалу);
- витрати на рекламу круїзу.

В угоді детально обговорюються види послуг, що повинні бути надані пасажирам на борту судна. Це відноситься до регулярності заміни білизни, користування шезлонгами тощо. Все це враховується у ставці фрахту, надається пасажирам безкоштовно.

4. Ставка фрахту та порядок оплати. Ставка фрахту встановлюється на все судно за добу або за весь період перебування судна у фрахтівника.

Перший варіант зустрічається частіше. Причому враховується уся зафіксована в угоді пасажиромісткість, не зважаючи на її фактичне використання. Обов'язково обумовлюються терміни оплати, штрафні санкції за її невиконання, назви банків-операторів.

5. Харчування пасажирів. Вартість харчування фрахтівник оплачує додатково, в залежності від фактичної наявності туристів на судні. В угоді фіксується вартість добового раціону одного пасажирів. У випадку

фрахтування судна під закордонні круїзи обумовлюють вартість витрат на придбання свіжих продуктів в іноземних портах.

6. Правові положення. Окрему групу складають питання, пов'язані із припиненням дії договору, що може виникнути у випадку непередбачених обставин, що не залежать від судновласника та фрахтівника (війна, блокада, затримка судна за розпорядженням влади у портах заходу, пошкодження судна та ін.). У даному випадку фрахт стягується лише за фактичну кількість днів перебування судна у фрахтівника.

У міжнародній практиці, як правило, рекламації за недодані послуг або неякісне обслуговування приймаються сторонами не пізніше 8 тижнів після закінчення круїзу та розглядаються упродовж 4 тижнів після отримання.

Пасажирські судна характеризуються пасажиромісткістю (кількістю мість, призначених для перевезення пасажирів). Згідно Міжнародної конвенції з охорони людського життя на морі до пасажирських відносять судна, що мають понад 12 пасажирських місць. Для вантажопасажирських суден важливим є показник вантажомісткості судна (обсяг усіх його вантажних приміщень), що вимірюється у кубічних метрах (фунтах). Валова місткість або бруто-реєстровий тоннаж (брт) свідчить про обсяг приміщень судна. Обсяг вимірюється у реєстрових тоннах. Одна реєстрова тонна дорівнює 2,83 куб. м. Швидкість судна вимірюється у вузлах. Один вузол дорівнює морській милі (1852 м) за годину.

*За характером руху пасажирські судна поділяються на:* водотоннажні - при плаванні витісняють корпусом визначений об'єм води, що не залежить від швидкості; швидкісні судна з аерогідродинамічними властивостями - судна на підводних крилах, на повітряній подушці.

За типом головного двигуна судна поділяються на: пароплави — з паровою поршневою машиною; теплоходи — з двигуном внутрішнього згорання; турбоходи - з паровою турбіною; газотурбоходи - з газовою турбіною; дизель-електроходи та турбоелектроходи з головним

електродвигуном, струм від якого подається від генератора, що повертається дизелем або турбіною.

На кінець ХХ ст. найбільшими мега-лайнерами круїзного ринку були судна: “Ноуей” - колишній французький лайнер “Франс”, збудований у 1960 р. У 1979 р. його придбав за 8 млн. дол норвезький судновласник Кнут Клостер.

Після модернізації лайнер має 889 кают на 2000 пасажирів, здійснює тижневі круїзи Карибським морем.

“Куїн Елізабет II” - лайнер, побудований у 1967 р. у Великобританії для компанії “Кунард”. У 1987 р. лайнер капітально відремонтували та модернізували.

Пасажиромісткість зросла до 1800 осіб. З’явилися 8 нових пентхаузів з виходом на власну веранду. Каюти першого класу обладнані телебаченням, відео, стерео, сейфами. Лайнер здійснює круїзи навколо світу, в Карибському басейні, на Трансатлантиці.

“Соверен оф Сі” - судно довжиною 266 м, було побудовано у Франції у 1988 р. для компанії “Ройял Кариб’ян”. Воно має 14 палуб пасажиромісткість складає 2600. Відрізняється високим рівнем автоматизації на базі новітньої мікропроцесорної техніки. Судно здійснює тижневі круїзи у Карибському басейні, базується у порту Майямі. Для висадки туристів на необладнаний берег передбачено шістнадцять 150-місних та два 50-місних катери. Вартість перебування туриста становить 200-300 дол. за добу при середній тривалості круїзу 7 діб.

“Коста Атлантика” - судно компанії “Коста Круїз”, має 2680 місць для пасажирів та 900 членів екіпажу. 80 % загальної кількості кают мають вид на океан. Каюти розміром 15-18 кв. м, апартаменти - до 36 кв. м. “Коста

Атлантика” має казино, нічний клуб, триповерховий “Театр Карузо” на 1170 місць, салони з майданчиками для танців, двоповерховий ресторан “Тіціано”, що одноразово приймає 1300 гостей, кілька ресторанів та барів, конференц- зал, власну студію телебачення, бібліотеку, церкву, відеосалон,

дитячі кімнати, дитячий басейн із солярієм, великі плавальні басейни з джакузі, оздоровчий центр із сауною та масажним кабінетом.

Однотипні лайнери “Вояджер оф Сі” та “Експлорер оф Сі” розраховані на 3840 місць для пасажирів та 1180 осіб екіпажу. Каюти розміром від 15 до 25 кв. м, половина кают має балкон. Королівський люкс має площу 107 кв. м.

Каюти обладнані усіма зручностями, є міні-бар, телевізор. Центральне місце на судні на п'ятій палубі займає Ройял Променад довжиною 120 м. На лайнері є численні бари, ресторани, клуби, казино, театр, що є копією Міланського Ля Скала (1350 місць), студія для виставок, кінотеатр, конференц-зал на 400 місць, бізнес-сервіс-центр (обладнаний комп'ютерною системою з підключенням до Інтернет). На судні розташовані два водних комплекси з басейнами джакузі, солярій та центр здоров'я, міні-поле для гольфу з дев'ятьма лунками, є ковзанка (12 x 18 м), каплиця. Судно здійснює семиденні круїзи з Майямі по західній частині Карибського моря із заходом на приватний курорт Лабаде, Ямайку, у Мексику. Тижневий круїз коштує від 2 до 7 тис. дол.

З появою мегалайнерів круїзний ринок переживає значні зміни. З традиційних ліній витісняються малі компанії з невеликим флотом. Їх місця займають більші та сучасні лайнери. Старий флот використовується на менше популярних та прибуткових або на нових маршрутах. Так, грецькі та британські судна з'явилися у Чорному морі.

Аналіз існуючих замовлень на будівництво суден свідчить, що наприкінці 2005 р. в експлуатації знаходиться близько 130 пасажирських лайнерів, місткістю понад 50 тис. рег. т (20 з них місткістю понад 100000 рег. т).

Цей флот має можливість одночасно розмістити 250000 пасажирів. При розрахунковій 7-денній моделі круїзу щорічно у плаванні можуть узяти участь близько 15 млн. пасажирів. З'явилися судна і на 100 тис. рег. т. Крім Кернівал та Ройял Кариб'ян флот компанії “Пі енд Оу” також поповнився лайнерами “Гранд Принцес”, “Сан Принцес”, “Оріана”, Аврора”. “Кунард”

почала в 2003 експлуатацію трансатлантичного лайнеру “Королева Мері” водомісткістю понад 140 тис. т, розрахованого на 2600 пасажирів.

*За метою та видом організації рейси поділяються на:*

- прогулянкові — рейси здійснюються при проведенні екскурсій або короткотермінових прогулянок туристів у море без заходу до порту, або з мінімальною кількістю заходів. Порт посадки одночасно є портом висадки пасажирів;

- спеціальні - рейси проводяться за замовленням різних установ шляхом надання судна у фрахт та укладанням відповідного договору. Використовують їх для одноразових перевезень учасників фестивалів, наукових експедицій та ін.; підгінні - рейси судна з технічною метою, наприклад, від базового порту до порту, де відбувається посадка пасажирів;

- лінійні рейси, що характеризуються регулярністю, стабільністю портів заходу, можливістю посадки та висадки пасажирів в усіх портах, а також перевезення автомашин, багажу, тварин. Лінійне (регулярне) плавання, передбачає організацію руху одного або групи закріплених за лінією суден для перевезення пасажирів між визначеними портами за розкладом (на рік або сезон). Тарифи на лінійні перевезення постійні, не змінюються упродовж усього періоду навігації;

- круїзні- рейси, що здійснюються за спеціальними маршрутами та розкладом. Вони розраховані на перевезення туристів із заходами у найбільш атрактивні порти з посадкою і висадкою пасажирів у початковому та кінцевому портах.

*За дальністю плавання та географією портів заходу пасажирські перевезення поділяються на:*

- каботажні — перевезення між портами однієї держави без проміжних заходів до іноземних портів. Існує великий каботаж (перевезення між портами різних басейнів) та малий каботаж (перевезення у межах одного басейну);

- міжнародні - перевезення включають сполучення між портами різних держав.

*У залежності від форми сполучення лінії поділяються на:*

- транзитні - лінії протяжністю понад 400 км. Флот, що на них працює, є приписаним до пароплавства;

- місцеві - лінії функціонують між пунктами, розташованими за межами міста або району, протяжністю до 400 км. Судна приписані до портів (пристаней);

- приміські - лінії функціонують на території, що адміністративно підпорядкована місту або району;

- міські - лінії, що діють у межах міста;

- переправні - лінії, що діють між пунктами протилежних берегів.

*В залежності від швидкості руху судна та умов проїзду виділяються:*

- експресні та швидкісні лінії, які обслуговуються швидкісними судами на підводних крилах або на повітряних подушках;

- пасажирські - лінії, де використовуються водотоннажні судна.

## **2. Формування основних річкових круїзних територій.**

Загальна довжина внутрішніх водних шляхів світу досягає 550 тис. км, приблизно 90% припадає на річки та 10% на канали

Найбільша мережа суднохідних шляхів створена в колишньому СРСР (123 тис. км), Китаї (110 тис. км), США (41 тис. км), Бразилії (31 тис. км). У США 75% водних внутрішніх шляхів (31 тис. км) припадає на канали та шлюзовані ділянки річок. Ця країна також має найбільший річковий та озерний флот, його тоннаж перевищує 20 млн. т. Важливе значення у внутрішніх перевезеннях належить системам каналів. До найбільших каналів належать: Береговий канал у США (5,5 тис. км), Великий канал у Китаї (1782 км), Волго-Балтійський у Росії (1100 км), Рейн - Майн - Дунай у Німеччині (677 км).

Основні річкові круїзні території на континенті Північна Америка пов'язані з системою Великих американських озер, р. Св Лаврентія. Водний шлях від Великих озер до Атлантичного океану має довжину 4000 км. Навігація триває упродовж всього року. Значна частка водних туристичних маршрутів припадає на басейн р. Міссісіпі та мережу каналів, що з'єднують ці дві системи.

У країнах Південної Америки річковий транспорт отримав слабкий розвиток, хоча за довжиною водних шляхів регіон є одним з провідних у світі.

До основних річкових мереж відносяться басейни Ла-Плати, Амазонки, Оріноко. Найбільш розповсюджені круїзи Амазонкою (Бразилія) та Параною (Аргентина).

В Азіатському регіоні важливе значення мають великі річки Інд, Ганг, Меконг, Менам. У Китаї надзвичайною популярністю користуються прогулянкові маршрути річкою Ліцзян та тур "Три ущелини річкою Янцзи.

Широкого розповсюдження набули перевезення Великим каналом.

В Африці водний транспорт важливе значення має в Єгипті. Приблизно 250 суден здійснюють круїзи річкою Ніл та магістральними каналами.

Важливими внутрішніми артеріями Європи є система Рейну та його приток та каналів (Мозель, Майн, Неккар, Везер), Ельба, Дунай. Важливу транспортну трансєвропейську магістраль повинен створити водний шлях Рейн - Майн - Дунай. Дві річкові магістралі Рейн та Дунай створюють єдиний водний шлях довжиною 3,5 тис. км від Балтики до Чорного моря. Європа користується найбільшою популярністю на ринку річкових круїзів. Круїзні маршрути створені в Німеччині, Франції, Великобританії, Нідерландах, Швейцарії, Австрії.

Річкові круїзи здійснюються на ділянках: Амстердам-Базель, Амстердам - Страсбург, Страсбург - замки Рейну -Страсбург, Пасау - Будапешт, Амстердам - Бремен, Гамбург - Бремен, Гамбург - Щецин та ін.

Розроблено багато маршрутів річкою Дунай (2588 км), що перетинає 7 країн Європи. Подорожі включають відвідання міст Німеччини, Угорщини, Словаччини, Австрії. Навігаційний період триває 7 місяців. Українські компанії “Дунайські лінії” та “Вега тур” пропонують на вітчизняному ринку маршрут Будапешт-Пасау.

Франція володіє мережею річок та каналів, загальна довжина якої складає 8500 км. Територія країни перетинається великою кількістю річок, що впадають в Атлантику або Середземне море. Головними є Сена, Рейн та Рона.

На туристичному ринку Франції працює понад 30 фірм, що здають в оренду 1800 пасажирських суден. Найбільшою є фірма “Краун Блю Лаин”, що пропонує клієнтам 400 суден з маршрутами на 8-15 діб. Найбільш популярними у Франції є круїзи Сеною, Роною, Луарою. Маршрут Сеною проходить від Ла Маншу до Парижу через Онфлер, Трувіль, Довіль, Руан.

Круїзи Роною від Ліону до Камаргу тривають 3, 4, 7 діб. Луарський круїз дає можливість ознайомитися з всесвітньовідомими замками.

Основним українським туроператором на Дунаї є компанія “Транскруїз”.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 9 з навчальної дисципліни

**«ТУРИСТИЧНІ ФОРМАЛЬНОСТІ»**

Для студентів спеціальності 242 Туризм

**(спеціалізація «Туризмознавство»)**

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

Львів 2019

## **ЛЕКЦІЯ № 9 «ТУРИСТИЧНІ ФОРМАЛЬНОСТІ. ВИДИ ТУРИСТИЧНИХ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ ТА УМОВИ ЇХ ВИКОНАННЯ»**

### **План**

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

### **Рекомендована література**

#### **Основна:**

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
2. Михайліченко Е.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.-.КНТЕУ, 2003 р.-156 с.
3. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень. - К.:т Музична Україна, 2003. - 190 с

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

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

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

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

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

*Туристські формальності поділяються на кілька великих розділів і включають:*

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

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

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

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

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

*Крім закордонних паспортів бувають:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 10 з навчальної дисципліни

**«СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ»**

**Для студентів спеціальності 242 Туризм**

**(спеціалізація «Туризмознавство»)**

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

2019

## ЛЕКЦІЯ № 10 «СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ»

### План

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

### Рекомендована література

#### Основна:

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
2. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія / Т.І. Ткаченко. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 537 с.
3. Жулевич Е.В., Копанев А.С. Организация туризма. - Минск, 2001. - С.79-81.

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

У туристичному бізнесі застосовуються такі види страхування:

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

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

- страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів;

- страхування транспортних подорожей.

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

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

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

Згідно зі ст. 16 Закону України «Про туризм», страхування туристі (медичне та від нещасного випадку) при здійсненні туристичних поїздок є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укладати договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

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

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

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

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

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

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

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

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

*До фінансових ризиків належать:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- інші причини, що визнаються в договорі.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

б) хвороба або травма, які є наслідком:

- замаху на самогубство за винятком тих випадків, коли застрахована особа була доведена до такого стану офіційно підтвердженими протиправними діями третіх осіб, навмисного спричинення собі тілесних ушкоджень;

- вчинення застрахованою особою навмисного злочину; спроби здійснення застрахованою особою дій, в яких правоохоронними органами встановлено склад злочину;

- управління застрахованою особою транспортним засобом у стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння, а також добровільної передачі ним управління особі, яка перебувала у стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння, а також особі, яка не мала прав водія відповідної категорії.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 11 з навчальної дисципліни

**«ТУРИСТИЧНІ ДОКУМЕНТИ ТА ПРАВИЛА ЇХ  
ОФОРМЛЕННЯ»**

**Для студентів спеціальності 242 Туризм**

**(спеціалізація «Туризмознавство»)**

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

2019

# ЛЕКЦІЯ № 11 «ТУРИСТИЧНІ ДОКУМЕНТИ ТА ПРАВИЛА ЇХ ОФОРМЛЕННЯ»

## План

1. Основні види туристичних документів.
2. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування.
3. Ваучер як основний туристичний документ. Правил оформлення туристичних ваучерів.
4. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи.

## Рекомендована література Основна:

### **1. Основні види туристичних документів.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*У ринковій системі господарювання застосовують два види договорів:*

- установчий;
- підприємницький.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на вїзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;

- медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;

- туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів; розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

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

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

- програма туристичного обслуговування;

- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена цим Законом, іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

- про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

- про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

- про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проведів, супроводу туристів;

- про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;

- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;

- відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;

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

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

До істотних змін обставин належать:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Відповідно до наказу Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання» №50 від 06.06.2005 ваучер на туристичне обслуговування оформлюється відповідно наступних вимог:

*1. Бланки ваучера заповнюються:*

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

*Ваучер має містити такі дані:*

- серія і номер бланка;
- найменування документа – «Ваучер»;
- найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності,

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

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

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

4. Ваучер заповнюється суб'єктом туристичної діяльності, який реалізує туристу послугу або комплекс послуг у трьох примірниках з єдиним порядковим номером. Інформація, що вноситься до ваучера, має бути ідентичною на всіх примірниках. Перший і другий примірники ваучера видаються перед початком подорожі вповноваженою особою суб'єкта туристичної діяльності туристу, що здійснює подорож індивідуально, або

керівнику групи туристів при груповій поїздки. Третій примірник ваучера обліковується і передається на зберігання згідно з правилами і процедурами, передбаченими чинним законодавством для документів суворого обліку.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

організаціях використовуються також книжки підтвердження виконання замовлень на обслуговування, що мають вигляд чекових книжок із певною кількістю зброшурованих і пронумерованих подвійних сторінок. Кожне підтвердження заповнюється у двох примірниках. Перший примірник видається підприємству-виконавцю обслуговування і є підставою для перерахування йому грошей, другий - залишається у книжці для звіту.

Підставою для перерахунків між фірмами може бути також й акт обслуговування або ваучер. Звітні документи можна поділити на внутрішньофірмові, які служать для аналізу витрат на туристичну подорож і використання виділених на не коштів або мають маркетинговий характер - вивчення якості продукту, і зовнішні, що є формою державної статистичної звітності. Їх види, порядок заповнення та подання визначаються Наказом Державного комітету статистики України від 4.03.1998 р. № 96.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 12 з навчальної дисципліни

**«БРОНІЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

**Для студентів спеціальності 242 Туризм**

**(спеціалізація «Туризмознавство»)**

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

2019

## **ЛЕКЦІЯ 12. БРОНЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.**

### **План**

1. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств.
2. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.
3. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів.

### **Рекомендована література**

#### **Основна:**

1. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. – 210 с.
2. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма. - Изд.-во: Финансы и статистика, Инфра-М., 2009 р. - 304 с.
3. Жулевич Е.В., Копанев А.С. Организация туризма. - Минск, 2001. С.79-81.
4. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок. Учебник. - М: Советский спорт, 2005. - 176 с.

### **1. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств.**

Процес бронювання послуг готельних підприємств - це налагодження співпраці між уповноваженими працівниками готелю й гостями, розгляд замовлення місць і номерів у готелі - саме з нього розпочинають обслуговування гостей. Для здійснення цього процесу існують різні технічні засоби - телефон, Інтернет, пошта, факс тощо, але власне від ефективної його організації залежить враження клієнта про готель. Тому оператор з

бронювання обов'язково повинен мати фахову підготовку, телемаркетингові навички спілкування, виявити вищий професіоналізм гостинності. У процесі пошуку клієнт знайомиться з декількома готелями, вибирає кращий, тому агент з бронювання повинен вплинути на його вибір, наголосити на перевагах в обслуговуванні саме цього готелю.

Відділ бронювання номерів (місць) у готелях діє як окрема структурна ланка управління, але найчастіше - у структурі служби прийому та розміщення. Очолює відділ менеджер. Він здебільшого перебуває на одному службовому рівні з головним адміністратором і підпорядковується директору відділу обслуговування або директору відділу збуту. Цей факт зауважує, що резервування функціонально пов'язане зі збутом і впливає на управління доходами готелю.

Використовують різні технічні засоби й організаційні форми для резервування. Серед технічних засобів типові: телефон; мережа Інтернет; факс; телеграма; лист.

З-поміж організаційних форм бронювання розрізняють: централізоване міжготельними агентствами; центральний офіс із бронювання; туристичними підприємствами; транспортними агентствами; організаторами конференцій і нарад; безпосередньо у готелі.

Використання телефону й Інтернету - найпоширеніші способи бронювання. Перший спосіб має певні переваги порівняно з іншими видами, оскільки забезпечується «живе» спілкування клієнта й оператора. Внаслідок цього клієнт отримує перші враження про готель, тому службовець повинен виявити майстерність і вплинути на вибір клієнта, зазначити переваги готелю над іншими. Водночас оператор з бронювання має змогу одержати значно повнішу інформацію про клієнта, запропонувати йому, крім основних, додаткові послуги.

У готелях, що приймають замовлення на резервування номерів по телефону, використовують спеціальні бланки з графами, де проставляють

відмітки про бронювання. Цей спосіб передбачає необхідне письмове підтвердження.

Дедалі більшої популярності набуває бронювання номерів із використанням мережі Інтернет у вітчизняних готелях, країнах Європи, США та ін.

*Його переваги пов'язуються з:*

- оперативністю зв'язку (здійснюється з різними регіонами світу в режимі on-line за лічені секунди, переадресовуються замовлення у готельній мережі від одного до іншого готелю, розташованих в одному місті);

- повнотою інформації (набором послуг і візуальним її сприйняттям на моніторі комп'ютера);

- зручністю формулювання замовлень на резервування, простотою програмного забезпечення, доступністю для клієнта;

- розміром оплати за користування інформаційними послугами;

- надійністю технічного забезпечення та зв'язку.

Бронювання безпосередньо в готелі здійснює переважно він під бронювання у готелях, що характерно насамперед для малих незалежних підприємств.

Бронювання туроператорами й іншими організаціями. В окремих випадках туроператори виконують функцію з бронювання місць у курортних готелях. Аналогічні функції здійснюють організатори конференцій і нарад у спеціалізованих конференц-готелях. У таких випадках туроператори стають основним джерелом резервування.

Технологія бронювання номерів (місць) у готелях. Процес бронювання складається з таких етапів:

- заявки на бронювання;

- визначення вільних номерів для бронювання;

- реєстрації замовлення;

- підтвердження бронювання;

- складання звіту з бронювання.

Угоди туроператора з авіакомпанією можуть бути таких видів:

1. Угода на надання квоти місць на регулярних авіарейсах;
2. Агентська угода;
3. Угода на оренду літака (чартер).

## **2. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.**

З підприємствами й організаціями ресторанного господарства, що обслуговують туристів, представники фірми укладають договір, в якому мають бути зазначені кількість туристів, ліміт вартості денного раціону харчування на одного туриста, режим роботи підприємств ресторанного господарства, порядок розрахунку тощо.

Туристична фірма подає підприємству, яке обслуговує пасажирів, заявку на харчування окремих груп туристів не пізніше ніж за добу. У них вказується кількість туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування.

Харчування для таких туристів надають у часи, погоджені з представником фірми. При цьому тривалість роботи закладу ресторанного господарства на транспорті не повинна перевищувати 14 годин на добу.

Адміністрація ресторану по радіо інформує групових та індивідуальних туристів про час сніданку, обіду, вечері на українській та іноземній мовах.

Меню сніданків, обідів та вечерь складають з урахуванням класу туристичних документів, потім його погоджують з представником фірми і керівником групи. Відповідно до меню вагони-ресторани та інші заклади забезпечують необхідним запасом продуктів і напоїв. За необхідності додаткове їх постачання здійснюється на шляху проходження.

Підприємства ресторанного господарства після обслуговування виставляють рахунки туристичній фірмі, додаючи документи на оплату вартості харчування туристів, підтвердження виконання замовлення, рахунки

за кредитними картками, а також акти на не реалізовану з вини туристичної фірми продукцію і рахунок на відшкодування фактичних збитків.

Оплату вартості харчування туристів відділення або агентства туристичної фірми роблять плановими платежами відповідно до договорів, укладених із закладами (підприємствами) ресторанного господарства. У договорах обумовлюються терміни і суми платежів з урахуванням графіків

перебування туристів, порядок оплати фактичних витрат, пов'язаних з їх обслуговуванням, а також збитки, спричинені простоем місць через їх неявку в призначений час.

### **3. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів.**

Зазвичай партнерами будь-якого туристичного підприємства виступають наступні організації:

- транспортні підприємства всіх видів (автотранспортні, авіакомпанії, залізничні підприємства, підприємства з організації морських та річкових подорожей, підприємства оренди автомобілів тощо);

- заклади розміщення всіх типів (підприємства готельного господарства, приватні котеджі та апартаменти, садиби сільського зеленого туризму, альтернативні заклади розміщення тощо); заклади харчування (ресторани, продовольчі магазини, дистриб'ютори, виробники продуктів харчування тощо);

- страхові компанії;

- екскурсійні бюро;

- музейні установи;

- лікувально-оздоровчі заклади (санаторії, профілакторії, курортні установи тощо);

- підприємства з організації спортивної діяльності (спортивні клуби, спортзали і т.п.);

- культурно-розважальні заклади (нічні клуби, аквапарки, цирку і т.д.);

- рекламні агентства;
- інформаційно-довідкові підприємства;
- інші.

Каталог пропозиції транспортних підприємств охоплює основні і додаткові послуги.

Основні послуги транспортних підприємств охоплюють внутрішні і міжнародні перевезення пасажирів, багажу і вантажів; збереження вантажів і багажу з часу їх прийняття для перевезення і до моменту видання одержувачам, якщо інше не передбачено договором; забезпечення надійності перевезень.

Додаткові послуги транспортних підприємств стосуються обслуговування пасажирів під час довготривалих перевезень питною водою, харчуванням, задоволення інших біологічних потреб; надання умов для відпочинку і сну; бронювання квитків; сезонних знижок цін на послуги перевезення; організації індивідуальних рейсових маршрутів, чартерних рейсів; пільгового перевезення окремих категорій громадян; спеціальної охорони вантажів і багажу під час перевезень; охорони громадського порядку, особистої безпеки громадян, захисту їх прав, свобод і законних інтересів, запобігання і припинення правопорушень, виявлення і розкриття злочинів, розшук осіб, які їх вчинили, захисту власності від злочинних посягань під час перевезень; забезпечення культури обслуговування пасажирів; реалізація книг, періодичних видань тощо.

*Так, наприклад, у готелях надають такі платні послуги:*

- екскурсійне обслуговування;
- замовлення послуг гідів-перекладачів;
- організація продажу квитків у театри, у цирк, на концерти тощо;
- організація продажу квитків на всі види транспорту;
- замовлення автотранспорту за замовленням гостей;
- виклик таксі;
- прокат автомобілів;

- замовлення місць у ресторанах міста;
- покупка і доставка квітів;
- продаж сувенірів, листівок та іншої друкованої продукції;
- ремонт взуття;
- ремонт і прасування одягу;
- прання і хімчистка одягу;
- користування сауною;
- послуги перукарні;
- оренда конференц-залу, залів переговорів;
- послуги бізнес-центру.

Каталог пропозиції закладів харчування містить наступні послуги, які за своїм характером можна поділити на;

- власне послуги з харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з реалізації продукції;
- послуги з організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання);
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги.

Каталог пропозиції страхових компаній включає наступні послуги:

- Страхування від нещасних випадків;
- Страхування на випадок хвороби;
- Страхування транспорту;
- Страхування загальної відповідальності;
- Страхування допомоги та ін.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 13 з навчальної дисципліни  
**«ПРЕТЕНЗІЙНА РОБОТА В ТУРИЗМІ»**  
Для студентів спеціальності 242 Туризм  
(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

2019

## **ЛЕКЦІЯ 13. Претензійна робота в туризмі**

**Тут подати текст про претензійу роботу**

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра туризму

**Кучер П. В.**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

Лекція № 14 з навчальної дисципліни  
**«БЕЗПЕКА ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ»**  
Для студентів спеціальності 242 Туризм  
(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р. протокол № \_\_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

## **ЛЕКЦІЯ 14. БЕЗПЕКА ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ**

### **План**

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

### **Рекомендована література**

#### **Основна:**

- 1 . Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
- 2 . Герасименко В. Г. Основи туристического бизнеса. - Одесса:
- 3 . Жулевич Е.В., Копанев А.С. Организация туризма. - Минск, 2001. - С.79-81.
- 4 . Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг. - М: РАМТ, 1997. – 172 Черноморье, 1997.-С . 133-137.

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

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

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

Поява нових ризиків у туризмі, спричинена терористичними актами, зокрема, подіями 11 вересня 2001 р. у США, викликала створення спеціальної

Комісії зі сталого розвитку туризму в рамках ВТО, метою якої був аналіз і вживання заходів з мінімізації ризиків і наслідків їх настання.

Питання безпеки туристичних подорожей були предметом обговорення на багатьох міжнародних туристичних форумах. Особливо детально ці питання розглядались на Міжпарламентській конференції з туризму в Гаазі

(Нідерланди) у 1989 р. Принцип VII і VIII Гаазької декларації з туризму і третій розділ Рекомендацій конференції цілком присвячені безпеці й захисту туристів, туристичних пам'яток і об'єктів.

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

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

Таким чином, безпека туристичних подорожей - поняття комплексне, його вирішення потребує координації зусиль усіх суб'єктів туризму: країн, суб'єктів туристичного підприємництва (туристичних фірм, підприємств) і самих туристів. Шляхи вирішення деяких проблем безпечного функціонування й розвитку туристичних подорожей визначаються у пункті 67 Рекомендацій Гаазької декларації з туризму: «Цього можна досягти шляхом:

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

## **2. Фактори ризик в в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків.**

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

- травмонебезпека;
- вплив навколишнього середовища;

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

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

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

### **3. Основні правила поведінки туристів: На транспорті.**

Правила поведінки туристів під час подорожей в автобусі.

*Пасажирам забороняється:*

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

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

2. Під час руху автобуса категорично забороняється без необхідності вставати зі своїх місць і ходити по сапону автобуса, ставати ногами на сидіння;

3. Забороняється витикатися в люки й вікна автобуса, як під час руху, так і під час стоянки;

4. Щоб уникнути травм і опіків туристам категорично забороняється самостійно включати, в автобусі кип'ятильник і користуватися ним під час руху автобуса;

5. Відкривати двері до повної зупинки транспортного засобу, заважати їхньому відкриттю або закриттю, а також втручатися в керування транспортним засобом;

6. Опиратися на двері транспортного засобу;

7. Користуватися аварійним устаткуванням транспортного засобу в ситуації, коли це не загрожує здоров'ю людей;

8. Викидати предмети у вікно транспортного засобу;

9. Завдавати шкоду транспортному засобі і його устаткуванню;

10. Засмічувати салон транспортного засобу;

11. Забороняється відволікати водія під час руху;

12. Забороняється класти на багажні полки під стелею автобуса важкі предмети (пляшки, вироби з металу й скла) - вони можуть випасти під час руху автобуса й травмувати людей, що перебувають в автобусі;

13. Забороняється курити в салоні автобуса;

14. Забороняється розпивати під час руху автобуса в салоні автобуса спиртні напої, перебувати в стані будь-якого ступеня алкогольного сп'яніння, і створювати незручності для інших пасажирів;

15. Забороняється залишати без догляду коштовні речі (фотоапарати, відео-, аудіотехніку, гроші й ін.), ми не несем відповідальності за їхню безпеку;

16. При очікуванні транспортного засобу й після виходу з нього перебувати на краю посадкового майданчика або на краю тротуару;

17. Забороняється під час стоянки транспортного засобу переходити дорогу в непристосованому для цього місці;

18. Відповідальність за захворювання, що виникли в учасника автобусного тура внаслідок недотримання ним правил особистої безпеки й охорони здоров'я, несе особисто турист або його законний представник.

#### *Правила поведінки туристів під час подорожей літаком.*

Під час перельотів пасажери зобов'язані:

1. Беззастережно виконувати обґрунтовані вимоги і рекомендації командира повітряного судна та членів екіпажу;

2. Розміщувати ручну поклажу та особисті речі на спеціально відведених місцях, зазначених бортпровідником;

3. Дотримуватися загальноприйнятих правил поведінки в громадських місцях;

4. Пристебнути прив'язні ремені при включеному табло «Застебніть ремені» і (за вказівкою командира екіпажу) залишати їх застебнутими;

5. Зберігати дисципліну і порядок.

#### *Пасажири мають право:*

1. Вимагати надання всіх послуг, передбачених умовами договору повітряного перевезення, зазначеними на бланку авіаквитка;

2. У випадку, якщо їх життю, здоров'ю або особистої гідності загрожує небезпека - звертатися до працівників авіапідприємства та вимагати у них захисту;

#### *Пасажирам забороняється:*

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

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

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

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

*Туристам забороняється:*

1. Ображати національну, релігійну та особисту гідність всіх осіб, які проживають в країні перебування будь-якою формою поведінки - дією, мовою і т.д.;

2. Висловлювати, публікувати, поширювати, а також ввозити в країну будь-які матеріали, що ганьблять існуючий в країні лад, вище керівництво країни, спрямовані проти основ державності, а також друковані, кіно, відеоматеріали і т.д. порнографічного змісту;

3. Вживати спиртні напої, а також з'являтися у нетверезому стані в громадських місцях.

4. Фотографувати будівлі і споруди державних установ без наявності спеціального дозволу.

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

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

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

*Вилучення або зниження впливу психофізіологічних чинників ризику досягається:*

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

- врахуванням психофізіологічних особливостей туристів під час формування туристської групи;

- дотриманням ергономічних вимог до туристського спорядження й інвентаря, що використовується, транспортних засобів, меблів.

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

## Рекомендована література

### Основна:

1. Афинская Конвенция о перевозке морем пассажиров и багажа // Туристические фирмы. - Вып. 8. - СПб.: Олбис, 1995. - 98 с.
2. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007 р. - 288 с.
3. Биржаков, М.Б. Индустрия туризма: перевозки : учеб. пособие [Текст] / Биржаков М.Б., Никифоров, В.И. - СПб. : Еерда, 2001 - 400 с.
4. Биржаков М.В., Казаков Н.П. Безопасность в туризме. СПб. : Изд.-во: Еерда, 2007 р. - 208 с.
5. Бабарицький В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007р. -288с.
6. Большой глоссарий терминов международного туризма. - СПб. : - Изд- во Еерда, 2005 р,- 704 с.
7. Бутко И.И., Ляшко Е.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. М. : ФиС, 2008. - 224 с.
8. Бурдейна А.В. Поїздки за кордон: працевлаштування, туризм, візові документа. Изд-во Фурса, 2008 р. - С. 72.
9. Герасименко В. Г. Основы туристического бизнеса. - Одесса: Черноморье, 1997.-С . 133-137.
10. Глотов Ю.Г. Безопасность жизнедеятельности человека на морских судах. - М.: Транспорт, 2000. - 320 с.
- 11.П.Гуляев В.Г. Организация туристических перевозок. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 512 с.
- 12.Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.

- 13.Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: Сучасні концепції менеджменту і маркетингу. - К.: Альтерпрес, 2004. - 192 с.
- 14.Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма. - Изд.-во: Финансы и статистика, Инфра-М., 2009 р. - 304 с.
- 15.Ефремова М. Основы технологии туристического бизнеса. - М. : Ось- 89, 2001.-288 с.
- 16.Жулевич Е.В., Копанев А.С. Организация туризма. - Минск, 2001. - С.79-81. •
- 17.Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг. - М: РАМТ, 1997. - 172
- 18.Ильина Е.Н. Организация водных путешествий: Ученик. - М.: РИБ“Турист”, 2002. - 107 с. 19.
- 19.Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок. Учебник. - М: Советский спорт, 2005. - 176 с.
- 20.Ильина Е. Туроперейтинг. Организация деятельности. - М.: ФИС, 2007. - 480с.
- 21.Ильина Е. Туризм - путешествия. Создание туристической фирмы. Агентский бизнес : учеб. для турист, колледжей и вузов. - М. : 1998. - 170 с.
- 22.Ильина Е. Основы туристической деятельности. - М. : Сов. спорт, 2000. - 200 с.

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ**

Кафедра туризму

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ПРОВЕДЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ  
ЗАНЯТЬ**

спеціальність 242 «туризм»

рівень вищої освіти «бакалавр»

2 курс факультет туризму

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

на засіданні кафедри туризму

\_\_\_\_\_ 2018 р. протокол № \_\_\_\_

Завідувач кафедри: професор Волошин І. М.

## Семінарське заняття № 1

### **Тема: Умови створення туристичного підприємства.**

Мета: Виявити знання студентів з особливостей умов створення та функціонування туристичного підприємства. Вивчити законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності. Проаналізувати та ввчити етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг. Ознайомитись із ліцензуванням та сертифікацією туристичних послуг в Україні.

#### План

Впродовж двох годин обговорюються наступні питання:

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

#### **Рекомендована література:**

##### **Основна:**

- 1.Исмаев Д.К. Работа туристической фирмы по организации зарубежных поездок. - М. : ВШТЕХ, 1996.-135 с.
- 2.Исмаев, Д.К. Основная деятельность туристской фирмы: учеб. Пособие [Текст] / Д.К. Исмаев. - М. : ООО «Книгодел»: МАРТ, 2005. - 158 с.

З.Кабушкин, Н.И. Организация туризма: учебник [Текст] / Н.И. Кабушкин, А.П. Дурович - М. : Новое знание, 2003. - 632 с.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ № 2

### **Тема: Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.**

Мета: Проаналізувати та вивчити у якій спосіб туристичне підприємство обирає географію подорожей. Вивчити принципи туристичного районування, основні таксономічні одиниці: тур центр, туркомплекс, курорт. Освоїти т вивчити туристичні ресурси та інфраструктуру найпопулярніших курортів світу та України. Охарактеризувати асортимент послуг туристичної фірми. Вивчити технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру.

#### План

Впродовж двох годин обговорюються наступні питання:

1. Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою).
2. Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт.
3. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України.

#### **Рекомендована література:**

##### **Основна:**

- 1.Каурова, А.Д. Организация сферы туризма. [Текст] / А.Д. Каурова. – М : Изд-во: Герда, 2008 - 368 с.
- 2.Квартальное в. Туризм : учебник. - М .: ФИС, 2002. - 320 с.
- 3.Кифяк В.Ф. Организация туристической деятельности в

## Семінарське заняття № 3

### **Тема: Принципи формування програм перебування туристів**

Мета: Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.

#### План

Впродовж двох годин обговорюються наступні питання:

1. Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою).
2. Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт.

#### **Рекомендована література:**

##### **Основна:**

7. Бутко И.И., Ляшко Е.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. М. : ФиС, 2008. - 224 с.
8. Бурдейна А.В. Поїздки за кордон: працевлаштування, туризм, візові документа. Изд-во Фурса, 2008 р. - С. 72.
9. Герасименко В. Г. Основи туристического бизнеса. - Одесса: Черноморье, 1997.-С . 133-137.

## Семінарське заняття № 4

### Тема: Організація обслуговування клієнтів.

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Технологія і методи продажу в туристичній агенції. Визначення мотивів та потреб клієнта. Типи туристів. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

#### План

Впродовж двох годин обговорюються наступні питання:

1. Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів.

2. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів. Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування.

3. Види та характеристики програмних заходів в туризмі.

#### Рекомендована література:

##### Основна:

1. Биржаков М.В., Казаков Н.П. Безопасность в туризме. СПб. : Изд.-во: Еерда, 2007 р. - 208 с.
2. Бабарицький В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007р. -288с.
3. Большой глоссарий терминов международного туризма. - СПб. : - Изд-во Еерда, 2005 р,- 704 с. Бутко И.И., Ляшко Е.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм.
4. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. М. : ФиС, 2008. - 224 с.

## Семінарське заняття № 5

### Тема: Організація обслуговування клієнтів.

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Технологія і методи продажу в туристичній агенції. Визначення мотивів та потреб клієнта. Типи туристів. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

#### План

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

#### Рекомендована література

##### Основна:

5. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
6. Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: Сучасні концепції менеджменту і маркетингу. - К.: Альтерпрес, 2004. - 192 с.
7. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма. - Изд.-во: Финансы и статистика, Инфра-М., 2009 р. - 304 с.
8. Ефремова М. Основы технологии туристического бизнеса. - М. : Ось 89, 2001.-288 с.

## Семінарське заняття № 6

### **Тема: Обслуговування та перевезення туристів авіатранспортом.**

Вивчити правове регулювання авіаперевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Проаналізувати класифікацію та характеристику літаків, як основного засобу авіаперевезень туристів. Вивчити договірні взаємовідносини між туристичною фірмою та авіакомпанією. Особливості бронювання авіаквитків. Система тарифів, знижок та пільг. Технологія обслуговування туристів при перевезенні регулярними авіалініями. Характеристика найбільших аеропортів світу. Організація роботи гіда на маршруті.

### **План**

1.Правове регулювання авіаперевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Класифікація та характеристика літаків, як основного засобу авіаперевезень туристів.

2.Договірні взаємовідносини між туристичною фірмою та авіакомпанією.

3. Особливості бронювання авіаквитків.

### **Рекомендована література:**

#### **Основна:**

- 1 . Биржаков М.В., Казаков Н.П. Безопасность в туризме. СПб. : Изд.-во: Еерда, 2007 р. - 208 с.
- 2 . Бабарицький В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007р. -288с.
- 3 . Большой глоссарий терминов международного туризма. - СПб. : - Изд-во Еерда, 2005 р,- 704 с. Бутко И.И., Ляшко Е.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм.
- 4 . Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. М. : ФиС, 2008. - 224 с.

## Семінарське заняття № 7

### **Тема: Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.**

Нормативно-правова база організації автоперевезень. Класифікація автотранспортних засобів. Обслуговування туристів під час перевезення автотранспортом внутрішніми маршрутами. Особливості розробки автобусних транспортних маршрутів. Організація автоперевезень туристів на міжнародних маршрутах. Особливості бронювання та оренди автомобілів. Особливості організації роботи гіда.

#### Рекомендована література

##### Основна:

- 1 . Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний
- 2 . підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
- 3 . Ильина Е.Н. Менеджмент транспортних услуг. - М: РАМТ, 1997. – 172
- 4 . Ильина Е.Н. Менеджмент транспортних услуг: индустрия авиаперевозок. Учебник. - М: Советский спорт, 2005. - 176 с.
- 5 . Кусков А.С., Понукалина О.В. Менеджмент транспортних услуг:

## Семінарське заняття № 8

### **Тема: Морські та річкові перевезення і круїзи.**

Нормативно-правове забезпечення організації перевезень туристів водним транспортом. Особливості обслуговування туристів водним транспортом. Формування основних річкових круїзних територій. Особливості формування основних морських круїзних територій. Сучасний стан розвитку ринку круїзів. Обслуговування туристів при лінійному перевезенні водним транспортом. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.

## План

1. Нормативно-правова база організації перевезень туристів водним транспортом. Особливості обслуговування туристів водним транспортом
2. Формування основних річкових круїзних територій.

## Рекомендована література

### Основна:

1. Афинская Конвенция о перевозке морем пассажиров и багажа // Туристические фирмы. - Выш. 8. - СПб.: Олбис, 1995. - 98 с.
2. Готов Ю.Г. Безопасность жизнедеятельности человека на морских судах. - М.: Транспорт, 2000. - 320 с.
3. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание, 2004. - 368 с.
4. Павлова Е.И. Экология транспорта. - М.: Высшая школа, 2006. - 344 с.

## Семінарське заняття № 9

### Тема 9. Туристичні формальності.

Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Поняття та основні види туристичних формальностей. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей. Паспортно-візові формальності. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в'їзду до країни. Правила в'їзду-виїзду та транспортного проїзду через територію України та іноземних держав. Митні формальності в туризмі.

## План

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

## **Рекомендована література**

### **Основна:**

1. Маринин М.М. Туристические формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2002. - 144 с.
2. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С.В. Мельниченко. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 494 с.
3. Фастовець О.О. Екскурсія як форма екологічної підготовки майбутніх менеджерів туризму // Вісник Київського міжнародного університету. Серія педагогічні науки. 36. наук, праць. - К.: 2005. - Вип. 7. - С.217.

## **Семінарське заняття № 10**

### **Тема: Страхування в туризмі.**

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

### **План**

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

## **Рекомендована література**

### **Основна:**

1. Бурдейна А.В. Поїздки за кордон: працевлаштування, туризм, візові документа. Изд-во Фурса, 2008 р. - С. 72.

2. Герасименко В. Г. Основи туристического бизнеса. - Одесса: Черноморье, 1997.-С . 133-137.
3. Глотов Ю.Г. Безопасность жизнедеятельности человека на морских судах. - М.: Транспорт, 2000. - 320 с.
4. Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
5. Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: Сучасні концепції менеджменту і маркетингу. - К.: Альтерпрес, 2004. - 192 с.
6. П.Гуляев В.Г. Организация туристических перевозок. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 512 с.

## Семінарське заняття № 11

### **Тема: Туристична документація.**

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення туристичних ваучерів. Інформаційні, облікові та звітні туристичні підприємства. Оформлення документів туристичної групи.

### **План**

1. Основні види туристичних документів.
2. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Договір на туристичне обслуговування.
3. Ваучер як основний туристичний документ. Правил оформленн туристичних ваучерів.
4. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи.

## Семінарське заняття № 12

### **Тема 12. Бронювання туристичного обслуговування.**

Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Бронювання пакетних турів в режимі on-line. Порядок бронювання через Інтернет. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг.

#### **План**

1. Процес бронювання послуг готельних, транспортних, екскурсійних підприємств.
2. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.
3. Каталоги пропозицій туристичних послуг підприємств-партнерів.

## Семінарське заняття № 13

### **Тема: Претензійна робота в туризмі**

Основні права та обов'язки туристів. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Порядок компенсації втрат. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди, заподіяної туристам з вини туроператора. Досвід інших країн щодо компенсації фізичної, матеріальної та (чи) моральної шкоди.

## Семінарське заняття № 14

### Тема: Безпека туристичних подорожей.

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Основні правила поведінки туристів. Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі. Основні положення міжнародних документів з безпеки туристичних подорожей.

#### План

1. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні.
2. Фактори ризик в туризмі та основні заходи щодо нівелювання її наслідків.
3. Основні правила поведінки туристів: На транспорті.
4. Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічног клімату в групі.

## Література:

1. Афинская Конвенция о перевозке морем пассажиров и багажа // Туристические фирмы. - Выш. 8. - СПб.: Олбис, 1995. - 98 с.
2. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007 р. - 288 с.
3. Биржаков, М.Б. Индустрия туризма: перевозки : учеб. пособие [Текст] / Биржаков М.Б., Никифоров, В.И. - СПб. : Еерда, 2001 - 400 с.
4. Биржаков М.В., Казаков Н.П. Безопасность в туризме. СПб. : Изд.-во: Еерда, 2007 р. - 208 с.
5. Бабарицький В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. 2007р. -288с.
6. Большой глоссарий терминов международного туризма. - СПб. : - Изд- во Еерда, 2005 р,- 704 с.
7. Бутко И.И., Ляшко Е.И., Маркин П.П., Ситник В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и туристических маршрутах. М. : ФиС, 2008. - 224 с.
8. Бурдейна А.В. Поїздки за кордон: працевлаштування, туризм, візові документа. Изд-во Фурса, 2008 р. - С. 72.
9. Герасименко В. Г. Основы туристического бизнеса. - Одесса: Черноморье, 1997.-С . 133-137.
10. Глотов Ю.Г. Безопасность жизнедеятельности человека на морских судах. - М.: Транспорт, 2000. - 320 с.
- 11.П.Гуляев В.Г. Организация туристических перевозок. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 512 с.
- 12.Гуменюк Г.М. Організація транспортних подорожей: навчальний підручник.- Івано-Франківськ. - Плай.: 2008. - 210с.
- 13.Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: Сучасні концепції менеджменту і маркетингу. - К.: Альтерпрес, 2004. - 192 с.
- 14.Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма. - Изд.-во: Финансы и статистика, Инфра-М., 2009 р. - 304 с.

- 15.Ефремова М. Основы технологии туристического бизнеса. - М. : Ось- 89, 2001.-288 с.
- 16.Жулевич Е.В., Копанев А.С. Организация туризма. - Минск, 2001. - С.79-81.
- 17.Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг. - М: РАМТ, 1997. 172
- 18.Ильина Е.Н. Организация водных путешествий: Ученик. - М.: РИБ“Турист”, 2002. - 107 с. 19.
- 19.Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок. Учебник. - М: Советский спорт, 2005. - 176 с.
- 20.Ильина Е. Туроперейтинг. Организация деятельности. - М.: ФИС, 2007. - 480с.
- 21.Ильина Е. Туризм - путешествия. Создание туристической фирмы. Агентский бизнес : учеб. для турист, колледжей и вузов. - М. : 1998. - 170 с.
- 22.Ильина Е. Основы туристической деятельности. - М. : Сов. спорт, 2000. - 200 с.
- 23.Исмаев Д.К. Работа туристической фирмы по организации зарубежных поездок. - М. : ВШТЕХ, 1996.-135 с.
- 24.Исмаев, Д.К. Основная деятельность туристской фирмы: учеб. Пособие [Текст] / Д.К. Исмаев. - М. : ООО «Книгодел»: МАРТ, 2005. - 158 с.
- 25.Кабушкин, Н.И. Организация туризма: учебник [Текст] / Н.И. Кабушкин, А.П. Дурович - М. : Новое знание, 2003. - 632 с.
- 26.Каурова, А.Д. Организация сферы туризма. [Текст] / А.Д. Каурова. М. : Изд-во: Герда, 2008 - 368 с.
- 27.Квартальное в. Туризм : учебник. - М. : ФИС, 2002. - 320 с.
- 28.Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посіб. - Чернівці: Книги - ХХІ, 2003. - 300 с.
- 29.Кусков А.С., Понукалина О.В. Менеджмент транспортных услуг: туризм. Учебное пособие. Москва: “РКонсульт”, 2004. - 448 с. 1.

- 30.Кусков А.С., Еолубева В.Л. Туроперейтинг : учебник. - М. : ФОРУМ, 2009. - 400 с.
- 31 .Любіцева О.О. Методика розробки турів : навч. посіб. - К. : Альтерпрес, 2003. - 104 с.
- 32.Мальська М.П., Антонюк Н.В., Еанич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. - К. : Знання, 2008 р. - 661 с.
- 33.Маринин М.М. Туристические формальности и безопасность в туризме. М. : Финансы и статистика, 2002. - 144 с.
- 34.Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С.В. Мельниченко. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 494 с.
- 35.Менеджмент туризма: Туризм как вид деятельности / Под ред. В.А.Квартальнова. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 228 с.
- 36.Михайліченко Е.І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібник. - К.-КНТЕУ, 2003 р.-156 с.
- 37.На допомогу підприємцеві туристичної галузі : методичний посібник. Частина 1,2. - К. : Ін-т туризму ФПУ, 2005 р.
- 38.Организация туризма : ученик / под редакцией Кабушкина Н.И. Мн.: новое знание, 2003.-632 с.
- 39.Осипова О.Я. Транспортное обслуживание, 2004. - 368 с.
- 40.Павлова Е.И.Экология транспорта. - М.: Высшая школа, 2006. – 34 с.
- 41.Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту / Витяг з Постанови Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 р., № 176 // Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів: У 5 т. - Ужгород: ІВА, 2000. - Т. 3. - С. 36-44.
- 42.Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України. Затверджені наказом Міністерства транспорту України № 297 від 20 липня 1998 р.
- 43.Про затвердження Правил Повітряних перевезень пасажирів і багажу. Наказ Міністерства транспорту України від 25 липня 2003 року, №

568. 27. Родзевич Н.Н. Воздействие транспорта на окружающую среду // География в школе, 2002, №3. - С.20-28.

44.Правила регулювання туристичної діяльності в Україні / під ред.. В.К.Федорченка. - К.: Х-Інтер, 2002р. -635с.

45.Про туризм: Закон України / в редакції від 2003р.// гакоп.гасіа..оу.иа 360

46.Сенин В. С. Организация международного туризма. - М.: Финансы и статистика, 2000. - 400 с.

47.Прикладной туроперейтинг. Изд. 2-е, перераб. и доп. - Москва : ИКЦ «Март», Ростов н/Д: Издательский центр «Март», 2006. - 448 с.

48.Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / під ред. В.К. Федорченко. - К .: Х- Інтер, 2002 р. - 635 с.

49.Сокол Т.Е. Основы туристичної діяльності: підручник. - К. : Грамота, 2006. - 264 с.

50.Сокол Т.Г. Основы туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф.Орлова. - К.: Грамота, 2006. - 264 с.

51.Соколова М.В. История туризма. - М.: Мастерство, 2002. - 352 с.

52.Сухов. Р.И. Организация работы туристского агентства : учеб. Пособие [Текст] / Р.И. Сухов. М.: ИКЦ «Март», 2005. - 144 с.

53.Фастовець О.О. Екскурсія як форма екологічної підготовки майбутніх менеджерів туризму // Вісник Київського міжнародного університету.

Серія педагогічні науки. 36. наук, праць. - К.: 2005. - Вип. 7. - С.217-229.

54.Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень. - К.: Музична Україна, 2003. - 190 с.

55.Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія / Т.І. Ткаченко. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 537 с.

56.Черных Н. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. - М.: Сов. спорт, 2002. - 320 с.

57.Чорненко Н.В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник. - К.: Атіка, 2006. - 254 с. \_\_