

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра туризму

Худоба В.В.

Лекція № 12:

НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Лекція з навчальної дисципліни

“ОСНОВИ ТУРИЗМОЗНАВСТВА”

Для студентів спеціальності 242 Туризм

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

“_____” _____ 2018 р.

протокол № _____

Зав. кафедри _____ проф. Волошин І.М.

ЛЬВІВ 2018

Лекція 12. НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

План

1. Договірні стосунки в туризмі
2. Туристичні документи
3. Туристичні формальності

Рекомендована література:

1. Внутрішній туризм в Україні: окремі аспекти. Збірка статей.-К.: Вид-во ФПУ, 2007. – 161 с.
2. Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: сучасні концепції менеджменту і маркетингу Навчальний посібник. - К.: Альтерпрес, 2004. - 192 с.
3. Історико-культурна спадщина України. – К. Вид-во ФПУ, 1998. – 400 с.
4. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Навчальний посібник. – 2-е вид., випр. та доп. – К. Вид-во ФПУ, 2006. – 76 с.

1. Договірні стосунки в туризмі

На всіх етапах організації туристичної подорожі туристична фірма виступає в ролі посередника між виробниками туристичних послуг — підприємствами туристичного обслуговування та їх споживачами — туристами. Головним документом, на основі якого будуються взаємовідносини фірми, її постачальників і клієнтів, є договір (угода, контракт). Питання договірної роботи в туризмі відображені в низці міжнародних документів.

У 1970 р. на міжнародній конференції у Брюсселі (Бельгія) було ухвалено Конвенцію по контракту на подорож. У цій Конвенції розглядаються контракти двох видів: із організатором подорожі та з посередником на організацію подорожі.

Зразок типового контракту, який належить підписати турагенту та клієнту, пропонується також Директивами ЄС від 13. 06. 1990 р. «Із захисту прав споживачів у сфері туризму» та від 13. 05. 1995 р. № 90/314 «Про подорожі, відпустки та поїздки».

У 1970 р. Генеральною асамблеєю Всесвітньої федерації асоціацій туристичних агентств (ФУААВ) та радою Міжнародної готельної асоціації (МГА) було ухвалено Міжнародну конвенцію по контрактах між власниками готельних підприємств і бюро подорожей. Конвенція покликана регулювати підписання та виконання контрактів між турагентами та власниками готелів, які керуються її правилами, якщо це не суперечить національному законодавству. Положення Конвенції стосуються контрактів міжнародного характеру. Спочатку Конвенцією було визначено три *види готельних контрактів*:

- для індивідуальних клієнтів (від 1 до 10 осіб);
- для груп клієнтів;

— для періодичного бронювання.

Після внесення пізніших поправок сторонами було залишено два перших види контрактів. У Конвенції розглядаються питання бронювання готельних послуг, їх оплати, умов і термінів замовлень, виплати компенсацій і винагород, ануляцій, взаємних обов'язків турагентств і власників готелів, а також — вирішення спорів.

З 1993 р. Конвенція отримала назву Кодексу відносин між готелями й турагентствами Всесвітньої федерації асоціацій турагентств і Міжнародної готельної асоціації. Кодекс і положення Міжнародних готельних правил ураховуються при укладанні угод з готелями.

Договір про співробітництво в туризмі регулює взаємовідносини між фірмами — постачальниками турпродукту та фірмами, що аквізують туристів. Такі договори укладаються як між вітчизняними фірмами (внутрішній туризм), так і між українськими та зарубіжними фірмами (іноземний туризм та виїзний за кордон). В останньому випадку вони повинні відповідати вимогам типового договору на зовнішньоекономічну діяльність, які відображені у «Положенні про форму зовнішньоекономічних договорів», затвердженому наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 06. 09. 2001 р.

Типова форма договору складається з преамбули і наступних розділів: предмет договору, умови співробітництва (обов'язки сторін), фінансові умови, форс-мажорні обставини, відповідальність сторін, а також — умови дії самого договору.

У преамбулі вказується назва договору, місце та час його укладання; повні найменування сторін, що уклали договір, за якими вони зареєстровані, та їх короткі назви, що для зручності надалі будуть використовуватись у тексті (можуть бути вказані реєстраційні дані та номер ліцензії); особи, уповноважені представляти сторони; нормативно-законодавчі документи, на підставі яких вони діють.

Предмет договору відображає сутність співробітництва: одна зі сторін буде направляти, інша — приймати туристів для обслуговування під час туристичної подорожі або ж сторони домовляються про обмін туристами.

Головним розділом договору є **умови співробітництва**, де вказуються конкретні обсяги послуг, умови й терміни їх надання, а також обов'язки сторін. Фірма, що приймає туристів, зобов'язується надавати обумовлені послуги відповідної якості, своєчасно підтверджувати надання обслуговування, забезпечувати партнера всіма необхідними рекламно-інформаційними матеріалами.

У розділі **«Фінансові умови»** визначаються форми, порядок і терміни розрахунків між сторонами, встановлюються гарантії виконання платіжних обов'язків. Формами розрахунків можуть бути банківські перекази, міжбанківські взаєморозрахунки. Для цього фірми повинні мати валютні рахунки у банках, які мають кореспондентські зв'язки з банками за кордоном. У договорі необхідно вказувати точні банківські реквізити, слід також

передбачати, на рахунок якої із сторін віднести операційні витрати. У вітчизняній туристичній практиці використовується також форма оплати дорожніми чеками і навіть готівкою. Останній спосіб розрахунків носить нецивілізований характер і пов'язаний з труднощами переміщення великих сум валюти через кордон.

У договорі бажано передбачати і такий розділ, як «**Форс-мажорні обставини**». **Форс-мажор** — це обставини, що здатні порушити умови договору, але не залежать від волі сторін і не завжди однаково розуміються сторонами. Тому у договорі слід уточнити, які саме обставини визначаються сторонами як форс-мажорні.

Останній розділ договору стосується **умов його дії**. Тут визначаються момент вступу договору у дію, термін його дії, умови продовження або розривання договору в односторонньому порядку, внесення доповнень і змін до його тексту. Вказуються кількість екземплярів договору, що мають однакову силу, мова. Договір із закордонною турфірмою-партнером повинен бути укладений двома мовами — українською та англійською або мовою країни турфірми-партнера. Завершується текст договору **юридичними адресами** сторін із зазначенням їх точних реквізитів і скріплюється підписами уповноважених осіб.

До договору можуть додаватись документи, в яких конкретизується зміст певних його розділів. Особливо це стосується умов співробітництва, які можуть змінюватися значно частіше самого договору. У такому разі в договорі робиться посилання на ці **додатки** і вказується, що вони є «невід'ємною частиною договору».

Практика показує, що договори про співробітництво конкретних туристичних фірм не наслідують стовідсотково структуру стандартного типового договору, але у них повинні бути представлені всі основні його елементи.

Фірма-туроператор, яка формує туристичний пакет, може безпосередньо пропонувати його споживачам — потенційним туристам або продавати його, користуючись послугами торговельних посередників турагентів. У свою чергу фірма-туроператор, у разі, коли попит перевищує пропозицію і власного турпродукту не вистачає для задоволення потреб певного сегмента ринку, може перекуповувати частину турів у іншого туроператора і продавати їх споживачам, виступаючи в ролі турагента. Взаємовідносини фірми-туроператора і фірми-турагента будуються на основі агентської угоди. У деяких випадках турфірма може виступати турагентом безпосередньо виробника послуг, діючи на підставі відповідного договору.

Агентська угода має структуру типового договору. Згідно його предмета фірма-туроператор доручає фірмі-турагенту реалізацію власного турпродукту. Вона надає йому певну квоту турів або, частіше, доручає йому їх продаж за офертою (каталогом) туроператора. Туроператор забезпечує виконання програми туру, надає всі необхідні інформаційно-рекламні матеріали, бере на себе зобов'язання своєчасно повідомляти турагенту про зміни в умовах і

термінах подорожі та гарантує повернення грошей у разі, якщо подорож не може відбутися. Турагент бере на себе зобов'язання рекламувати тури оператора, здійснювати їх продаж й оформлення, надавати туристам всю необхідну інформацію щодо турів, доставляти їх до місця початку обслуговування, своєчасно повідомляти туроператору про хід продажів і в разі необхідності здійснювати контроль якості обслуговування за відгуками туристів.

На етапі **аквізиції** (залучення клієнтів і реалізація туру) взаємовідносини туристичної фірми-продавця послуг і туриста регулюються **договором (контрактом) на надання туристичних послуг**.

Для організації обслуговування туристів під час подорожі туристична фірма укладає **угоди з підприємствами-постачальниками послуг**: готелями й транспортними організаціями, музеями та закладами дозвілля. Готельні підприємства, крім розміщення туристів, можуть пропонувати харчування, трансфер і навіть екскурсійне обслуговування. Якщо готелі зацікавлені у співробітництві з фірмою, вони можуть запропонувати додаткові пільги — знижки або безкоштовне розміщення особи, яка супроводжує туристів, представника фірми; можлива виплата комісійної винагороди туристичній фірмі.

З авіакомпаніями туристичні фірми укладають **угоди** трьох типів:

— угода щодо надання квоти місць у «жорсткому» варіанті, коли фірма сплачує їх вартість повністю, незалежно від кількості реалізованих місць, і «м'якому», коли непродані у встановлений термін місця повертаються авіакомпанії для реалізації;

— угода, що надає фірмі право виступати як реалізатору квитків даної компанії, додаткова авіаційна каса (агентська угода);

— угода на оренду літака під чартерні рейси, які фірма реалізує під власні тури або виділяє місця також для інших фірм (блок-чартер).

При укладанні договорів на квоту місць визначаються взаємні обов'язки сторін щодо порядку замовлення, підтвердження та ануляції

Туристична фірма може укласти договори на обслуговування туристів спеціалізованими екскурсійними бюро та музеями. В угодах такого типу передбачаються терміни обслуговування, квота квитків, перелік і тематика екскурсій, кількість екскурсантів у групах, терміни подачі та ануляції замовлень, ціни й пільги.

Туристична фірма також укладає договори з іншими постачальниками послуг, серед яких заклади спорту та відпочинку, місцевого транспорту тощо.

2. Туристичні документи

На всіх етапах роботи туристичної фірми діють туристичні документи, що обслуговують процес організації туру. 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 також 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.

Звітні документи можна поділити на внутрішньофірмові, які служать для аналізу витрат на туристичну подорож і використання виділених на неї 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. Своєчасна подача форм державної статистичної звітності є обов'язком туристичних фірм. За її неподачу відповідно до чинного законодавства керівні органи мають право накладати штрафи на керівників туристичних фірм за порушення правил обліку й статистики, а також призупиняти дію ліцензії на невизначений термін.

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**.

3. Туристичні формальності

Слова «туристичні формальності» зовсім не означають необов'язкові, «формальні» процедури. Одне із значень слова «форма» означає усталений зразок чогось; «формальний» — законний, офіційний, створений за усталеним зразком. Формальність — це дія або умова, що є обов'язковою при виконанні

якоїсь справи для дотримання прийнятого порядку й законності. Туристичні формальності — це процедури, пов'язані з перевіркою дотримання особами, які перетинають державний кордон, установлених для цього умов і вимог. Здійснення цих формальностей покладається на відповідні державні органи, представники яких знаходяться у прикордонних пунктах, які використовуються для в'їзду до країни та виїзду з неї.

Виділяють туристичні формальності таких видів: **паспортно-візові, митні, валютні, медико-санітарні.**

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

Питаннями паспортно-реєстраційної роботи видають відповідні управління та відділи територіальних органів внутрішніх справ.

Основним документом, на підставі якого громадяни України перетинають її державний кордон, є паспорт громадянина України для виїзду за кордон, оформлений згідно вимог нормативних актів. Він має також назву загальногромадянського закордонного паспорта (ЗЗП). Громадяни можуть отримати ЗЗП у відділах внутрішніх справ за місцем проживання. Його оформляють терміном на 10 років з продовженням терміну дії ще на 10 років. За видачу та продовження строку дії паспорта сплачується державне мито.

Для дітей віком до 18 років замість ЗЗП оформляється проїзний документ дитини. Для його отримання до паспортної служби органів внутрішніх справ надається нотаріально завірений дозвіл обох батьків, свідоцтво про народження дитини (оригінал і ксерокопія), 2 фото 3,5x4,5 см, паспорт одного з батьків. За видачу проїзного документа дитини державне мито не сплачують. Крім того, самостійний виїзд за кордон дитини, яка не досягла 18-річного віку, вимагає нотаріально завіреної згоди батьків (законних представників). Проїзний документ дитини має термін дії 3 роки.

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

Існують візи таких видів:

- за напрямом подорожі: в'їзні, виїзні, в'їзні-виїзні;
- за метою подорожі: дипломатичні, туристичні, приватні, гостьові, службові (робоча, ділова, на навчання, бізнес-віза), транзитні, іміграційні тощо;
- за терміном дії та кратністю виїздів: короткострокова — від 7, 10, 15, 30 днів до півроку з одноразовим в'їздом; річна; 3-річна робоча для дипломатів і членів їх сімей; мультівіза (багаторазовий в'їзд) надається на термін від 45 днів до 6 міс з так званім «коридором» залежно від передбаченого терміну перебування за кордоном — 3 міс для візи на 45 днів та 6 міс для візи на 90 днів;

- за кількістю подорожуючих: індивідуальна й колективна (групова). Остання надається організованим групам — членам спортивних команд,

творчих колективів, туристичних груп, які подорожують за єдиним маршрутом.

У ряді країн туристичну візу можна отримати на в'їзді до країни. Це такі країни: Мальта, Намібія, Об'єднані Арабські Емірати, Сирія, Єгипет, Туреччина, Ліван, Непал, Сейшельські та Мальдивські острови, Кенія, Туніс. У такому випадку туристичні фірми, що направляють туристів, користуються так званою візовою підтримкою.

У більшості країн оформленням і видачею національних віз займаються консульські установи при посольствах країн за кордоном. У Києві працюють понад 80 посольств і консульств іноземних держав. У консульських відділах посольств країн Європейської Співдружності можна отримати, крім національної, Шенгенську візу, яка дозволяє в'їзд і перебування на території країн-учасниць Шенгенської угоди. 14 червня 1985 р. в м. Шенгені (Люксембург) між Бельгією, Нідерландами, Люксембургом, Францією та Німеччиною було підписано угоду про поетапну відміну паспортного та митного контролю для своїх громадян у рамках спільного кордону й створення єдиного візового, митного і туристичного простору. Згодом до цієї угоди приєдналися Іспанія та Португалія, в 1997 р. — Греція, Італія й Австрія, а в 2001 р. — Швеція, Норвегія, Фінляндія, Данія та Ісландія. Угода вступила в дію в 1995 р. У рамках угоди чітко визначено зовнішні кордони Співдружності, введено єдині консульські правила, норми та порядок перетинання кордонів. Спрощений порядок в'їзду встановлено для громадян країн Співдружності, членів їх сімей та громадян держав, що мають відповідні угоди з країнами Співдружності (Угорщина, Словаччина, Чехія, Польща, країни Прибалтики).

Шенгенська віза — це «єдина європейська віза», яка надає право вільно пересуватися територіями країн-членів Співдружності. Візу вручає консульський відділ країни, куди направляється турист, або країни, що є першою за маршрутом подорожі.

Для отримання Шенгенської візи за 21 день до початку подорожі (але не менше ніж за 14 днів) до відповідного посольства необхідно надати паспорт туриста, декілька фото 3,5x4,5 см, заповнену анкету, що містить відомості про подорожуючого, про характер подорожі та про те, чи не відвідував громадянин країни Співдружності раніше. Крім цих документів необхідна також довідка з місця роботи туриста, де зазначаються його посада, зарплата і є вказівка на те, що на час подорожі за ним зберігаються місце роботи та оклад. Перевіряється наявність страхового поліса, фактичний термін перебування в подорожі. Будь-які зміни в умовах подорожі вимагають додаткового надання підтверджувальних документів.

Адміністративно статус і паспортно-візові формальності для *іноземних громадян* визначаються українським законодавством і міжнародними документами та угодами.

Іноземці можуть в'їхати в Україну на підставі діючого національного (закордонного) паспорта (особи без громадянства — на підставі виду на проживання) і при наявності візи Україні. Відповідно до мети подорожі встановлено п'ятнадцять різновидів віз одно- або двократних як

короткотермінових (терміном до 6 міс), так і довготермінових (до 1 року). Існує також і безвізовий порядок відвідання України. Правом безвізового в'їзду в Україну користуються громадяни країн, з якими вона має відповідні угоди на взаємних основах, а також круїзні туристи за умови, що термін їх перебування в порту не перевищує 48 год і ночують вони на судні. Безвізовий режим подорожей може встановлюватись і в односторонньому порядку з метою стимулювання в'їзду туристів з розвинених країн до України.

У пунктах пропуску громадяни, українці та іноземці, їх транспортні засоби, вантажі та інше майно підлягають прикордонному, митному, санітарно-карантинному, ветеринарному, фітосанітарному, екологічному та контролю інших видів. Більшість цих видів контролю підпадає під поняття митних формальностей.

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

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

Митний догляд здійснюється у «зоні митного контролю», що створюється в пунктах пропуску на державному кордоні.

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

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

Умови переміщення валюти через митний кордон України регулюються Нацбанком і Державною митною службою України.

В окремих регіонах і центрах існують різного роду *місцеві збори*: аеропортові, дорожні, екологічні, курортні, туристичні, готельні тощо, які бажано включати до калькуляції туристичної путівки.

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

Туристична фірма повинна також знайомити туристів з медико-санітарними правилами, що допомагають уникнути небезпеки інфекційних захворювань у туристичних подорожах.

Медико-санітарні правила передбачають:

— забезпечення питною водою і напоями тільки гарантованої якості. Особлива обережність необхідна при споживанні напоїв із льодом, який може бути виготовлений з неякісної води;

— харчування тільки на основі продуктів промислової обробки, з непростроченим терміном, страви — термічно оброблені, не сирі. Слід відмовитись від споживання не сертифікованої їжі, що продається на вулиці;

— проживання в готелях з необхідним комунальним обладнанням: водопостачанням і каналізацією, з оптимальним санітарним режимом;

— суворе дотримання правил особистої гігієни — миття рук, фруктів і овочів перед прийманням їжі, користування тільки особистими засобами гігієни, посудом тощо;

— особлива обережність при купанні у водоймах. Краще купатися у басейні, ніж у морі, річці, озері, ставках.

Дотримання цих правил допоможе туристам уникнути небезпечних захворювань і сприятиме запобіганню їх ввезення в Україну.