

Министерство образования и науки Российской Федерации

А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян

ТУРИСТСКИЙ БИЗНЕС: СЛОВАРЬ-СПРАВОЧНИК

Санкт-Петербург 2008

Кусков А. С.

Туристский бизнес: словарь-справочник / Алексей Сергеевич Кусков, Юлия Александровна Джаладян. – СПб.: Питер, 2008. – 266 с.

ISBN

В предлагаемой работе приводятся дефиниции понятий, приводимых в статье 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», определения понятий и терминов, составляющих основное содержание теории и практики туризма. Представлены характеристики важнейших международных и национальных туристских организаций и союзов, справочные сведения, а также подробный библиографический список.

Словарь-справочник предназначен для специалистов-практиков туристского бизнеса и широкого круга читателей. Работа, несомненно, будет полезна для студентов вузов, обучающихся по специальностям 100103 «Социально-культурный сервис и туризм», 100201 «Туризм», 080500 «Менеджмент организации» со специализацией 080507 «Гостиничный и туристический бизнес», учащихся средних специальных учебных заведений.

ISBN

© Кусков А. С., Джаладян Ю. А., 2008

Предисловие

Уважаемый читатель! Вы взяли в руки совершенно новое издание – словарь-справочник, содержащий наиболее актуальную информацию и понятия туристского бизнеса. В последнее время в нашей стране было выпущено несколько словарей туристских понятий и терминов. Среди них отметим работы Зорина И. В. и Квартальнова В. А., Сенина В. С., Биржакова М. Б. и Никифорова В. И., Воронковой Л. П., Исмаева Д. К. и Рябовой И. А. и т. д. Однако указанные работы имеют достаточно большой объем и недоступны для студентов, туристов и профессионалов турбизнеса.

Авторы предлагают небольшую по объему работу, содержащую два больших раздела – понятийно-терминологический и информационно-справочный. Все понятия, вошедшие в терминологический раздел, были тщательно отобраны авторами. Приводятся только определения понятий без соответствующей их детализации и комментариев. В ряде случаев – когда дефиниции термина или понятия не являются общепризнанными и устоявшимися – приводится несколько трактовок одного и того же понятия.

Второй раздел работы – информационно-справочный – содержит разнообразную справочную информацию, ориентированную в первую очередь на специалистов туристского бизнеса и их клиентов – туристов. Приводятся характеристики международных и национальных туристских организаций, тексты законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность, типовые образцы договорной и туристской документации и т. д. То есть та информация, которую используют специалисты в своей практической деятельности и туристы для организации своего отдыха.

У работы весьма широкая читательская аудитория. Прежде всего, словарь-справочник ориентирован на студентов и преподавателей туристских специальностей вузов, руководителей и менеджеров турфирм. Полезен будет данный словарь-справочник и для учащихся системы среднего и начального профессионального образования, обучающихся по специальностям «Сервис» и «Туризм». И, наконец, работа может послужить своеобразным экспресс-справочником, позволяющим читателю уточнить содержание любого понятия.

Алексей Кусков (askuskov@mail.ru)
Юлия Джаладян (yadzaladjan@mail.ru)

**1. Понятия, приводимые в статье 1 Федерального закона
«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
(№ 132-ФЗ, 1996 г.; в ред. Федеральных законов от 10.01.2003, № 15-ФЗ; от
22.08.2004, № 122-ФЗ, от 05.02.2007, № 12-ФЗ)**

Гид-переводчик – профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Инструктор-проводник – профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов.

Продвижение туристского продукта – комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).

Реализация туристского продукта – деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем – турагентом.

Туризм – временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

Туризм внутренний – туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

Туризм въездной – туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

Туризм выездной – туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

Туризм международный – туризм выездной или въездной.

Туризм самостоятельный – туризм, организуемый туристами самостоятельно.

Туризм социальный – туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей.

Турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туристская деятельность – туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Туристская индустрия – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

Туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

Туристские ресурсы – природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил.

Туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом – туроператором.

Формирование туристского продукта – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

Экскурсант – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

Экскурсовод (гид) – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

2. Понятийно-терминологический словарь

– *А* –

А ля Карт – вид обслуживания, предусматривающий свободный выбор клиентом порционных блюд из предлагаемого ресторанного меню.

Авиаброкер – брокер, заказывающий чартерные авиарейсы, фрахтующий воздушные суда и договаривающийся о страховании грузов и пассажиров, перевозимых самолетами.

Авиакомпания – организация или предприятие, отвечающее за перевозку туристов воздушными судами.

Авиатариф – стоимость перевозки одного пассажира на самолете на определенное расстояние.

Автобусный тур – путешествие группы туристов на собственных или арендованных автобусах.

Автостоп – разновидность неорганизованного туризма с использованием в качестве средств передвижения попутных автомобилей бесплатно или за небольшую плату.

Автотуризм – квалифицированный туризм с использованием транспортных средств. *Автобусный тур* – путешествие группы туристов на собственных или арендованных автобусах. *Автокараван* – специально изготовленный фургон на колесах, прицепляемый к автомобилю и используемый автотуристами при длительном путешествии в качестве жилища на местах стоянок.

Автотурист – турист, который для перемещения по маршруту использует автомобильный транспорт, либо принадлежащий ему на правах частной собственности, либо арендованный.

Агентская комиссия – вознаграждение, выплачиваемое туроператором турагенту за каждую реализованную им путевку и представляющее собой либо процентную ставку от стоимости тура, либо определенный, установленный по взаимному согласию сторон, размер денежной суммы. При этом размер такой суммы не зависит от стоимости путевок и объема их реализации.

Агентские (конфиденциальные) тарифы – цены на гостиничные услуги, предлагаемые для реализации турагенту и выражающиеся в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.

Агентский договор – вид договорных отношений в предпринимательской деятельности, по которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершить по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени и за счет принципала, либо от имени и за счет принципала.

Агентское вознаграждение – оплата за посреднические услуги по продаже туристского продукта, его рекламе с целью расширения сферы быта. Наиболее распространены ставки, колеблющиеся от 8 до 12% стоимости проданного продукта.

Агентское соглашение – вид договора между физическим или юридическим лицом (агентом) о выполнении им от имени и в интересах принципала определенного рода обязанностей.

Агропарк – специальная аттрактивная территория, предназначенная для сельскохозяйственной деятельности, экспонирования ее экскурсантам.

Агротуризм – поездки отдельных туристов и организованных групп с целью отдыха в пределах естественных или специально оборудованных сельских поселениях и комплексах, приобщения к сельскому образу жизни, познания местных традиций, обычаев, системы ведения хозяйства и природопользования.

Адекватный туризм – туризм, базирующийся на уникальных ресурсах местности, активно способствующий сохранению и рациональному использованию ее культурного, исторического и природного наследия.

Аквапарк – специально организованная на базе аттрактивных (естественных или искусственных) акваторий зона для водного туризма, проведения экологических и ландшафтных исследований и некоторых видов хозяйственной деятельности.

Акватория – соответствующим образом оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и поставленное стационарно у причала и используемое в качестве отеля.

Акт о неисправностях при перевозке багажа – документ, оформленный перевозчиком в присутствии пассажира немедленно по обнаружению вреда, причиненного багажу, перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких перевозчиков. Акт подписывается перевозчиком и пассажиром (получателем).

Активный туризм – 1) вид путешествия, связанный с активными способами передвижения по маршруту; совершаемыми человеком в рекреационных и спортивных целях; 2) число посещений иностранными туристами данной

страны; 3) сторона туристского обмена данной страны, составляющая актив туристского баланса этой страны в ее внешнеторговом обороте.

Альтернативный туризм – термин, который используется для обозначения такого вида путешествий, когда в качестве организатора путешествий выступает не туроператор, а сам турист, путешественник, что стало возможным в последнее время, благодаря развитию Интернета и других информационных сетей.

Амбулаторно-курсовочное лечение – форма курортного лечения, при которой отдыхающий получает курортное медицинское обслуживание в санаторно-курортной организации (санатории или курортной поликлинике), а проживание и питание – вне этих организаций.

Американский завтрак – разновидность английского завтрака, то есть полный завтрак, который обычно включает в себя фруктовый сок, кофе или чай с джемом, тосты, масло и горячее блюдо (овсяную кашу, яичницу с ветчиной и др.).

Американский план – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения туриста (туристской группы) и трехразового питания, то есть полный пансион.

Английский завтрак – набор блюд, который включает в себя, в отличие от легкого завтрака континентального, полный набор блюд, предлагаемых путешественникам в утренний период в отелях, ресторанах, кафе; обычно состоит из фруктового сока, чая или кофе, булочки с маслом, джема, гренок и горячего блюда (овсяной каши, бекона, яичницы, сосиски).

Аниматор – организатор рекреационной, досуговой деятельности туристов.

Аниматор туризма – специалист, профессионально владеющий знаниями и умениями целенаправленного обеспечения развития туризма как сферы привлечения населения к активному отдыху, познавательной деятельности, удовлетворению культурных и оздоровительных потребностей.

Анимационная программа – комплекс мероприятий спортивного и развлекательного характера, которые входят в сферу рекреационных и духовных интересов туристов и разрабатываются для проведения ими свободного времени.

Аннуляционные сроки – количество календарных дней до даты заезда, при соблюдении которых аннуляции считаются своевременными.

Аннуляционный штраф – сумма, выплачиваемая туроператором средству размещения в случае нарушения аннуляционных сроков (незаезда или поздней аннуляции).

Аннуляция – отмена туристской поездки или объявление какого-либо договора недействительным, а также письменный отказ от использования забронированных туристских, гостиничных и транспортных услуг.

Аннуляция заказа – отказ туроператора (турагента) от всего или части заказа. Аннуляция подразделяется на незаезд или позднюю аннуляцию.

Аннуляция поездки – отказ в письменном виде туриста, туроператора или турагента от исполнения обязательств по договору о реализации турпродукта.

Апартамент – номер в средстве размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование.

Апартамент-люкс – гостиничный номер повышенной комфортности, который может состоять из нескольких отдельных или смежных комнат; имеются, как правило, в гостиницах высшего разряда.

Апартаменты – тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера).

Апарт-отель – 1) отель, в котором номерной фонд состоит преимущественно из апартаментов с небольшой кухней; цена на квартиры в апарт-отелях не зависит от числа проживающих там гостей; 2) класс отелей в системе Шведской ассоциации отелей (Swiss Hotel Association).

Апгрейд – предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы.

Ассоциация национальных туристских агентств – форма добровольного объединения туристских агентств какой-либо страны для коллективной защиты или лоббирования своих интересов, распространения необходимой деловой информации среди своих членов, представительство их интересов в международных и региональных туристских организациях.

Аттрактивность – основное системное свойство туристских ресурсов, природных и культурно-исторических объектов, свидетельствующее об их туристской ценности, индивидуальной или групповой привлекательности для организации туристской деятельности.

Аутгоинговый туроператор (отправляющий, инициативный) – туроператор, который специализируется на разработке, продвижении и реализации выездных международных туров, то есть путешествий граждан своей страны за ее пределы.

Аэропорт – транспортное предприятие, состоящее из аэровокзала, аэродрома и др. и обеспечивающее регулярные перевозки пассажиров, грузов, почты средствами авиации.

Аэропорт назначения – аэропорт, в который должны быть доставлены пассажир, багаж или груз, согласно договору воздушной перевозки.

Аэропорт остановки – промежуточный аэропорт, в котором пассажир, согласно договору воздушной перевозки, временно прерывает полет.

Аэропорт отправления – аэропорт, от которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается перевозка пассажира, багажа или груза.

Аэропорт трансфера – аэропорт, указанный в билете или грузовой накладной, в котором, согласно договору воздушной перевозки, пассажир совершает пересадку или осуществляется перегрузка груза с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

Аэропортовые услуги – услуги, связанные с предоставлением аэродрома, в том числе предоставление аэровокзалов, взлетно-посадочной полосы и аэродромного оборудования, мест стоянок, ангаров; услуг по авиационной безопасности; аэронавигационного оборудования в зоне ответственности аэродрома.

Аэросолярий – помещение, предназначенное для приема отдыхающими воздушных и солнечных ванн.

Аэротерапия – лечебное применение свежего воздуха на открытой местности, включающее прогулки, длительное пребывание (сон) в специальных климатопавильонах и верандах и воздействие воздуха на полностью или частично обнаженного пациента.

Багаж — личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне по соглашению с перевозчиком.

Багаж зарегистрированный — багаж пассажира, который принят перевозчиком к перевозке под свою ответственность за его сохранность и на который он выдал багажную квитанцию и багажную бирку.

Багаж незарегистрированный — багаж пассажира, находящийся во время перевозки в салоне воздушного судна с согласия перевозчика и удостоверяемый биркой «В салон».

Багаж несопровождаемый — багаж, принятый к перевозке отдельно от пассажира и оформленный грузовой накладной в качестве груза.

Багаж платный — часть массы багажа, которая превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

Багажная квитанция — официальный документ, оформляемый компанией-перевозчиком (авиа-, железнодорожной, автобусной компанией) и выдаваемый пассажиру при регистрации багажа, подтверждающий, что компания-перевозчик на возмездной основе, принимает на себя обязанности по транспортировке данного багажа до места назначения с последующей, по окончании транспортировки, выдачей его пассажиру или уполномоченному пассажиром лицу.

Базовая стоимость тура — объявленная заранее стоимость тура, которая может несколько меняться при уточнении заказа за счет скидок или, наоборот, наценок за дополнительные услуги, в результате инфляционных процессов, изменения курсов валют, форс-мажорных обстоятельств или повышения цен на топливо и билеты.

Бальнеолечебница — медицинское учреждение для проведения процедур (ванн, душей, промываний, орошений, ингаляций и др.), преимущественно с использованием природных минеральных вод.

Бальнеологический курорт — тип курорта, где в качестве основного лечебного фактора используются природные минеральные воды.

Бальнеотерапия — наружное лечение минеральными водами, использование природных и искусственно приготовленных минеральных вод для профи-

лактики и лечения различных заболеваний и с целью восстановления нарушенных функций организма.

Безвозвратное квотирование – совокупность обязательств туроператора и средства размещения, при которых средство размещения передает туроператору право на реализацию квоты на весь период действия договора; при этом туроператор оплачивает полную стоимость квоты независимо от фактического количества размещенных турагентов, а объект размещения обязуется предоставить полный комплекс оговоренных в договоре услуг, без права остановки продажи.

Безопасность в туризме – разновидность социальной безопасности, связанная с беспрепятственным или эффективным функционированием туристской деятельности, с отсутствием разного рода угроз, ущерба для всех включенных в нее людей.

Безопасность туризма – личная безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.

Безопасность туристской услуги – понятие, обозначающее отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью, имуществу туриста, потребителя туристской услуги во время совершения им туристской услуги во время совершения им туристского путешествия, а также в местах пребывания на маршруте.

Бербоут-чартер – договор об аренде судна без экипажа для фрахтования, во время которого владельцем судна является фрахтователь, который несет полностью все расходы по эксплуатации.

Береговое обслуживание – комплекс услуг, предоставляемых участнику круиза в портах захода круизного теплохода в период стоянки этого теплохода в порту, включающий в себя питание, экскурсии по городу, посещение театров, выставок и т. д.

Бермудский план – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного (английского) завтрака.

Беспошлинный ввоз – беспрепятственный пропуск для перевоза через таможенную границу соответствующего государства товаров без обложения их ввозными пошлинами. Как правило, без обложения ввозными пошлинами пропускаются предметы личного обихода в разумных пределах.

Бизнес-авиация – специально оборудованные комфортабельные самолеты, предназначенные для обслуживания особо важных (VIP) персон.

Бизнес-класс – класс салона самолетов и других транспортных средств, который присваивается при сертификации и отражает повышенную комфортность и более высокий уровень обслуживания для состоятельных, деловых людей.

Бизнес-отель – гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для проведения семинаров, переговоров и т. д.

Блок-чартер – коммерческое условие перевозки пассажиров, согласно которому авиаперевозчик предоставляется компании или фирме, осуществляющей перевозку, фиксированное количество мест на регулярном рейсе по ценам ниже обычных тарифов под обязательство их полной оплаты вне зависимости от количества фактически проданных мест.

Бонусная система авиакомпаний – система выплаты поощрительных премий клиентам конкретной авиакомпании за достижение ими установленных компанией показателей количества полетов, либо их продолжительности за определенный срок.

Ботанический сад – коллекция живых растений дикой флоры обычно со значительным участием древесных пород, высаженных на более или менее значительной территории, которая создается для научных целей, но, как правило, используется также для рекреации и туризма.

Ботель – разновидность гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т. д., которая сооружается на берегу незамерзающего водоема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров.

Бронирование – предварительное резервирование (закрепление) за определенным пассажиром (туристом) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату.

Бронирование гостиничных услуг на договорных условиях – вид договорного сотрудничества и партнерских отношений средства размещения с туроператорами, турагентами, корпоративными клиентами на основе заключения взаимовыгодных договоров, связанные с такими понятиями, как «продажа по запросу» и «свободная продажа».

Бунгало – легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов.

Бюро обслуживания – гостиничная служба, предоставляющая разнообразные информационные сервисные услуги, совершающая необходимые клиентам валютно-финансовые операции, обеспечивающая его транспортными билетами и билетами для посещения культурно-зрелищных мероприятий, организовывающая необходимую медицинскую помощь.

Ваучер – документ, выданный туристской или транспортной фирмой в подтверждение того, что турист оплатил конкретные виды услуг: проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд и являющийся основанием для получения этого обслуживания.

Величина туристского потенциала – максимально возможный объем производства и реализации туристских услуг при данном количестве и качестве имеющихся туристских ресурсов в условиях, обеспечивающих наиболее полное их использование по времени и продуктивности.

Вид на море, горы, сад – определенное расположение номера, при котором из его окна или с балкона открывается вид, который может рассматриваться сторонами договора как существенное свойство номера или группы номеров выделяющих его из прочих и требующее конкретного указания при бронировании и в некоторых случаях дополнительно оплачиваемое.

Виза – специальное разрешение, выдаваемое компетентным органом иностранного государства туристу, предоставляющее ему право на въезд, выезд, проживание или проезд через территорию данного государства (транзит).

Визовая анкета – опросной лист, который заполняет физическое лицо, обращающееся в иностранное дипломатическое правительство с целью получения разрешения – визы на въезд на территорию данного иностранного государства.

Внутренний турист – 1) посетитель, постоянно проживающий в какой-либо стране путешествующий в определенное место, находящееся в его стране, за пределами обычной среды данного лица, на срок, не превышающий 12 месяцев, главной целью которого не является занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемом месте, и осуществляющий по меньшей мере одну ночевку в коллективном или частном средстве размещения в посещаемом месте; 2) человек, который покидает место своего постоянного проживания с целью посещения места, расположенного не ближе 50 миль (80,5 км) от места проживания. Это путешествие может иметь целью профессиональные причины, развлечения, личные нужды, другие цели, исключая индивидуальные дневные перемещения к месту работы; 3) любой человек независимо от гражданства, который проживает в стране и посещает в пределах страны какое-либо другое место, помимо места его обычного проживания, в течение, по крайней мере, одной ночи, и основная цель путешествия которого не включает оплачиваемую деятельность в месте посещения.

Водный туризм – популярный вид туризма, при котором отдых осуществляется на воде с использованием байдарок, лодок, катамаранов, теплоходов и других плавательных средств.

Водолечебница – медицинское учреждение (здание) для проведения процедур (ванн, душей, орошений и др.) с использованием главным образом пресной воды.

Возврат сумм – выплата пассажиру, либо лицу его представляющему, части или всей суммы перевозки или обслуживания, которые ранее были им оплачены, но не использованы.

Возвратное квотирование – передача средством размещения туроператору права на реализацию в течение определенного периода времени (периода квотирования) квоты: для размещения туристов – клиентов туроператора.

Восстановление природных рекреационных ресурсов – естественный (регулируемый и нерегулируемый) и искусственный процесс приращения запасов рекреационных ресурсов, восстановление качественных их характеристик.

Время освобождения номера – время (местное), не позднее которого турист должен освободить номер в день отъезда.

Время предоставления номера – время заселения туриста в номер (местное) в день заезда.

Все включено (all inclusive) – система обслуживания в гостиницах (отелях, пансионатах и т. д.), при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды гостиничных услуг (напр., посещение определенного бара или кегельбана и т. д.) не требуют дополнительной оплаты.

Всемирное наследие – выдающиеся культурные и природные ценности, составляющие достояние всего человечества.

Встреча-проводы – комплекс услуг (транспортные услуги, услуги носильщика, переводчика и т. д.), предоставляемых туристам при их доставке из аэро- или морского порта, с железнодорожного вокзала либо автобусной станции в гостиницу и обратно.

Высокий (горячий) сезон – период, в течение которого отмечается значительный приток туристов в дестинацию и последующее изменение ценовой политики производителями услуг (наступает так называемый «рынок продавца» с завышенными ценами на туристские услуги вследствие роста спроса на них со стороны туристов).

Выставка – организация с персоналом, администрацией и соответствующим статусом, которая на основе специально созданной и художественно преобразованной предметно-пространственной среды, предназначенной для публичного показа, решает рекламные, торговые или иные социальные задачи, определяемые в каждом конкретном случае ее менеджерами или заказчиками.

Галотерапия – лечение заболеваний органов дыхания в условиях регулируемой дыхательной среды микроклимата соляных пещер.

Гарантированное бронирование – вид прямого бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до расчетного часа дня следующего за днем запланированного заезда. При этом применение штрафных санкций зависит от формы оплаты заказа. В случае поздней аннуляции поездки или незаезда штрафные санкции, как правило, равны стоимости одного дня пребывания (ночевки).

Гарни-отель – гостиница, в которой предоставляется только размещение в номерах, а ресторан отсутствует.

Гелиотерапия – использование солнечных лучей с лечебными и оздоровительными целями.

Гид – проводник, официальный представитель туристско-экскурсионного бюро, который показывает экскурсантам-туристам природные и культурные достопримечательности населенного пункта или региона.

Гидротерапия – использование пресной воды в лечебных целях.

Гид-экскурсовод (гид-проводник, гид-переводчик) – лицо, компетенция которого подтверждена специальным сертификатом, владеющее специальной информацией о местности пребывания, объектах показа, предоставляющее экскурсионно-информационные, организационные услуги и квалифицированную помощь участникам тура в рамках договора о предоставлении туристских услуг.

Горный туризм – походы, предусматривающие прохождение маршрутов пешком по горной местности, преодоление перевалов выше 3000-3500 м, прохождение скальных участков, крутых склонов, ледников, снежников, горных рек.

Гостеприимство – важнейшее потребительское качество туристского продукта и туристских услуг, предоставляющее возможность клиенту убедиться в том, что ему рады, его уважают. В этом случае его обслуживание ведется по принципам: «все для клиента», «клиент всегда прав».

Гостиница – 1) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудования и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг; 2) предприятие, предназначенное для временного проживания; 3) основное предпри-

ятие индустрии гостеприимства, целью деятельности которого являются прием, обслуживание, обеспечение отдыха и питания посетителей; 4) коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров; 5) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющий на праве собственности, условиях аренды или ином законном основании имущественный комплекс (недвижимое имущество), находящийся под единым управлением (руководством), с числом номеров не менее десяти, и предназначенный для предоставления гражданам услуг гостиниц и аналогичных мест проживания.

Гостиничная деятельность – деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения по непосредственному распоряжению и управлению им, для предоставления услуг размещения и обслуживания граждан, а также иная деятельность по организации и оказанию гостиничных услуг, включая их реализацию.

Гостиничная индустрия – вид экономической деятельности, который включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т. д.

Гостиничный бизнес – вид предпринимательской деятельности, развивающийся в области индустрии гостеприимства и направленный на обеспечение туристов и путешественников жильем, питанием, а также решением вопросов бытового обслуживания и организацией проведения досуга.

Гостиничный каталог – официальное информационно-справочное издание, как правило, туроператора, содержащее перечень и виды гостиниц-контрагентов, а также их формализованное описание, включая адрес, телефоны и системы бронирования, перечень услуг, предоставляемых гостиницей и др.

Гость – гражданин другого государства, приехавший в данную страну с туристскими целями и для потребления туристских услуг.

Государственное регулирование туристской деятельности – комплекс мер, осуществляемых органами государственной власти Российской Федерации, направленный на всестороннее развитие туристской деятельности, как одной из приоритетных отраслей экономики России.

Группа «Аффинити» – группа совершающих совместную туристскую поездку сотрудников одного и того же учреждения или предприятия, школьников или студентов одного и того же учебного заведения или членов какой-либо об-

щественной организации (клуба, профессиональной ассоциации и т. д.). Принадлежность туристов к группе «Аффинити» в ряде случаев дает им право на пользование льготным авиатарифом для групп «Аффинити».

Группа туристов – группа лиц, путешествующих вместе, прибывающих и убывающих в одно и то же время, на одинаковых условиях (стандартный пакет услуг), являющихся для турагента и гостиницы отдельной единицей. По международным нормам группа – 15 человек, однако группой может считаться и 7-10 чел.

Групповое путешествие – совместная поездка нескольких лиц по единому маршруту и на одинаковых для всех условиях. Объединение путешественников в одну группу обуславливается общностью интересов и целей поездки, а также сравнительно более низкими ценами на туры по сравнению с индивидуальными путешествиями в связи с предоставлением групповых скидок. По международным нормам групповым путешествием считается совместная поездка 15 человек и более.

Групповой тур – туристская поездка или маршрут для группы туристов численностью от пяти человек и выше. На такую группу можно получить достаточно существенные групповые скидки практически на все виды услуг.

Групповой туризм – вид туризма, при котором туристское путешествие совершают группы людей (в том числе и семьи) по индивидуальному плану или по плану туристской фирмы, включающему определение районов посещения, продолжительность остановок, условий ночлега и т. д.

Групповые тарифы – цены-нетто для размещения групп туристов с одинаковой программой пребывания. Цены-нетто формируются из официально опубликованной цены с групповой скидкой, как правило, без комиссии.

Грязелечебница – медицинское учреждение (здание) для проведения процедур с использованием лечебных грязей.

Деловая виза – отметка в паспорте, которая выдается при оформлении приглашения организацией, иностранным юридическим лицом организации другого государства на конкретного работника с указанием цели и сроков пребывания.

Деловой туризм – туристское путешествие с деловыми целями без получения доходов по месту командировки.

День заезда – дата прибытия туриста в средство размещения.

День отъезда – дата выезда туриста из средства размещения.

Деревенский туризм – отдых в сельской местности, часто с участием в сельских работах, приобщением к сельской жизни.

Дестинация – территория, предлагающая определенный набор услуг, которые отвечают потребностям туриста, удовлетворяют его спрос на перевозку, ночлег, питание, развлечения, и являющаяся целью его путешествия. Следовательно, дестинация, чтобы быть таковой, должна обладать: а) определенным набором услуг; б) достопримечательностями; в) информационными системами.

Детский туризм – организованное путешествие группы детей школьного возраста (от 7 до 17 лет) в сопровождении руководителя.

Диетотерапия – метод лечения и профилактики болезней, основанный на применении специально подобранных пищевых рационов (диет) и режима питания.

Договор – соглашение двух или более сторон, направленное на возникновение, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей. Одной из наиболее распространенных форм договора является контракт. *Контракт* – это договор или соглашение, устанавливающее права и обязанности сторон, обусловленные определенными сроками.

Договор комиссии – вид договорных отношений, по которому одна сторона (комиссионер) обязуется по поручению другой стороны (комитента) за вознаграждение совершить одну или несколько сделок от своего имени, но за счет комитента. По сделке, совершенной комиссионером с третьим лицом, приобретает права и становится обязанным комиссионера.

Договор на клубный отдых – договор, заключаемый между продавцом и покупателем, на основании которого покупатель после уплаты продавцу опре-

деленной договором суммы приобретает право на отдых в конкретном клубе в определенный сезон и интервал отдыха в выбранном им апартаменте (номере).

Договор о реализации турпродукта – соглашение между потребителем туристской услуги (туристом) и туроператором или турагентом, реализующим пакет услуг. Договор заключается в письменной форме и содержит существенные условия договора, в том числе достоверную информацию о реализуемом пакете услуг, розничной цене и порядке оплаты, а также определяет взаимные права и обязанности сторон при организации и проведении поездки (путешествия).

Договор перевозки пассажиров – договор между туроператором и перевозчиком, согласно которому перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения.

Договор поручения – вид договорных отношений в предпринимательской деятельности между производителем услуги и продавцом (туроператором и турагентом). По договору поручения одна сторона (поверенный) обязуется совершить от имени и за счет другой стороны (доверителя) определенные юридические действия. Права и обязанности по сделке, совершенной поверенным, возникают непосредственно у доверителя, при этом доверитель обязан уплатить поверенному вознаграждение, а поверенный – исполнить данное ему поручение в соответствии с указаниями.

Договор фрахтования воздушных судов – соглашение, по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату всю емкость или часть емкости одного или нескольких воздушных судов на один либо несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа или грузов.

Договорной план тура – совокупность договоров с поставщиками услуг, необходимых для полноценной реализации сформированного оператором тура.

Дом отдыха – профилактическое учреждение с регламентированным режимом, предназначенное для организованного отдыха лиц, не нуждающихся в специальном медицинском уходе, врачебном наблюдении и лечении.

Дополнительные услуги – перечень и объем услуг, превышающих приобретенные основные услуги и оплачиваемые туристами дополнительно, как правило, в месте их потребления.

Дорожный чек – 1) банковское платежное средство, которое может быть обменено на наличные деньги в той валюте, в которой оно выписано, или на эквивалентную сумму в иностранной валюте по действующему на данной терри-

тории курсу; 2) специальный денежный документ, продаваемый банком туристу, содержащий письменное распоряжение гарантировать платеж при расчетах за туристское обслуживание и другие услуги взамен наличных.

Достопримечательные места – творения, созданные человеком, или совместные творения человека и природы, в том числе места бытования народных художественных промыслов; центры исторических поселений или фрагменты градостроительной планировки и застройки; памятные места, культурные и природные ландшафты, связанные с историей формирования народов и иных этнических общностей, историческими (в том числе военными) событиями, жизнью выдающихся исторических личностей; культурные слои, остатки построек древних городов, городищ, селищ, стоянок; места совершения религиозных обрядов.

Досуг – индивидуальное свободное время, располагаемое человеком, в процессе которого он не занимается оплачиваемым трудом, а также непреложными обязанностями повседневной жизни (работой по дому, воспитанием детей, уходом за собой).

Души – лечебные воздействия на организм струями воды различной формы, направления, температуры и давления.

Дьюти-фри (duty free) – система магазинов беспошлинной торговли (как правило, сигареты, вино, парфюмерия и сувениры), расположенная в аэропортах, на бортах самолетов, паромов и иных транспортных средств, а также в отдельных местах, наиболее часто посещаемых иностранными гражданами.

– Е –

Европейский план – гостиничный тариф, включающий в себя исключительно стоимость размещения (без учета стоимости питания).

Единовременная вместимость – общее количество мест (койко-мест, постоянных кроватей) в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.

Емкость рекреационных ресурсов – способность территории принимать определенное количество рекреантов и выдерживать определенные антропогенные нагрузки без нарушения состояния экологического и природного равновесия.

Емкость туристского рынка – способность реализовать определенный объем туристского продукта при существующих ценах и предложении в течение определенного промежутка времени (как правило, за год).

– Ж –

Железнодорожный круиз – туристская поездка на железнодорожном составе (поезде) по замкнутому круговому маршруту, с запланированными остановками по пути следования для проведения экскурсий. При осуществлении железнодорожного круиза поезд используется не только в качестве транспортного средства, но и в качестве передвижной гостиницы.

Железнодорожный туризм – путешествие, совершаемое по железной дороге на специализированном железнодорожном транспортном средстве, физическими лицами продолжительностью от 24 ч до одного года, либо менее 24 ч, но с ночевкой, в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях, не связанных с оплачиваемой деятельностью.

Завтрак американский – разновидность английского завтрака, то есть полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, кофе или чай с джемом, тосты, масло и горячее блюдо (овсяную кашу, яичницу с ветчиной и др.).

Завтрак английский – набор блюд, который включает в себя, в отличие от легкого континентального завтрака, полный набор блюд, предлагаемых путешественникам в утренний период в отелях, ресторанах, кафе. Английский завтрак обычно состоит из фруктового сока, чая или кофе, булочки с маслом, джема, гренок и горячего блюда (овсяной каши, бекона, яичницы, сосиски).

Завтрак континентальный – стандартный набор блюд в утреннем меню, предлагаемом туристами в отелях, ресторанах, кафе. В отличие от английского завтрака континентальный – более легкий по своему составу. В континентальный завтрак обычно включены кофе или чай, булочка, масло, джем. В странах Северной Европы он может быть дополнен сыром, холодным мясом или рыбой.

Заказ (резервация) – одноразовый акт бронирования определенных услуг на определенные сроки для определенных туристов.

Заказ на туристскую услугу – предварительный договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон.

Замкнутый круговой маршрут – запланированный транспортный маршрут, по которому производится перемещение (транспортировка) пассажиров до места назначения и обратно одним и тем же видом транспорта.

Заявка на бронирование – письменное поручение покупателя продавцу туристского продукта или транспортной услуги на бронирование конкретного обслуживания, которое должно содержать информацию о заказываемой услуге, то есть о виде и классе обслуживании и его конкретных сроках.

Зеленая зона – 1) территория за пределами городской черты, занятая лесами, лесопарками и прочими насаждениями, выполняющими защитные и санитарно-гигиенические функции и являющимися местом отдыха населения; 2) широкий пояс вокруг города или другого населенного пункта, где сохраняется древесная растительность, кустарники, травяной покров и животный мир в целях создания условий для очистки среды от загрязнения, обогащения воздуха кислородом и поддержания условий для отдыха населения.

Зеленый коридор – проход по таможенной территории (место пересечения государственной границы) специально предназначенное для провоза вещей, не подлежащих обязательному таможенному досмотру (декларированию).

Земли рекреационного назначения – выделенные в установленном порядке участки земли, предназначенные и используемые для организованного массового отдыха и туризма населения.

Знак категории гостиницы и другого средства размещения – форма доведения до потребителей и других заинтересованных сторон информации об аттестации гостиницы и другого средства размещения на соответствие определенной категории. Графически знак категории гостиницы и другого средства размещения представляет собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд правильной формы произвольного размера.

Знак соответствия – зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им услуги установленным в стандартах требованиям.

Зона отдыха – традиционно используемая природная или специально организованная территория, где жители населенного пункта проводят часы досуга; обычно располагается в пределах зеленой зоны, но может быть и внутри поселений (парки, скверы и т. д.).

Зона охраны историко-культурных объектов – функциональная зона, в пределах которой обеспечиваются оптимальные условия для сохранения историко-культурных объектов.

Зона познавательного туризма – функциональная зона, предназначенная для организации экологического просвещения и ознакомления с достопримечательными объектами.

Зона туризма – 1) территория, на которой расположены туристские базы и др. туристские предприятия; 2) территория, предназначенная для отдыха по пути следования железнодорожного, автомобильного, морского и речного круизов и рейсов.

Зона туристского интереса – часть национальной территории, официально объявленной в этом качестве, на которой имеется 2-3 центра по приему туристов, подтвержденные соответствующими правительственными актами и имеющие, как минимум, 5000 мест для проживания.

Зоологический сад – коллекция диких животных, размещенных в клетках или более или менее обширных вольерах, часто расположенных среди небольшого парка.

Зоопарк – более или менее обширные вольеры (от клеток до огороженных площадей для полувольного содержания), аквариумы и бассейны с пресной и морской водой (где содержат морские формы), предназначенные для жизни, разведения и демонстрации диких животных с культурно-просветительскими целями в сочетании с парковыми насаждениями для отдыха посетителей.

Игорный бизнес – специфическая форма предпринимательства, развивающаяся в рамках индустрии досуга, может развиваться либо в рамках специальных учреждений (игорные дома, казино), либо в соединении со спортивными состязаниями лошадей (тотализатор, бега), либо как одна из услуг отдыха на круизных судах.

Издержки туроператора – экономическая категория, отражающая затраты живого и овеществленного труда на производство и реализацию туристского продукта (услуги) и выраженные в денежной форме.

Индивидуальное путешествие – независимое путешествие одного или нескольких лиц и связано с обслуживанием, носящим персональный характер, как правило, с более высокими ценами. В международной практике индивидуальными путешествиями считаются поездки с численностью группы менее 15 человек.

Индивидуальные туристы – туристы, путешествующие по индивидуально организованной программе пребывания, и, как правило, не пользующиеся групповыми скидками и льготами.

Индивидуальный тур – тур с определенным набором туристских услуг, заказанный клиентом (или небольшой по численности туристской группой) по своему усмотрению, включая размещение, питание, трансфер, экскурсионную и развлекательную программу.

Индоссамент – 1) передача одним перевозчиком другому права на перевозку данного пассажира или груза на данном участке; 2) передаточная надпись на билете.

Индустрия гостеприимства – система современных производств, предприятий, сервисных учреждений и организаций, специализирующихся на обслуживании приезжающих в данную местность на сравнительно короткий период времени людей с целью отдыха, деловых встреч или с личными целями.

Индустрия досуга – совокупность современных отраслей, производственных подразделений, учреждений и фирм, назначение которых сводится к созданию товаров, предоставлению продукции и услуг для использования их человеком в свободное время.

Индустрия питания – система современных производств, торговых фирм, крупных центров и небольших пунктов обслуживания, связанных с созданием и переработкой продовольственной продукции, ее расфасовкой и продажей через

торговую сеть, с приготовлением пищевых полуфабрикатов, требующих дальнейшей обработки, а также с приготовлением пищи и ее употреблением.

Индустрия развлечений – часть индустрии досуга, состоящая из совокупности современных производств, крупных организаций и небольших фирм, производящих товары для реализации эмоционально насыщенного отдыха, создающих условия для увлекательного проведения свободного времени.

Инкам-туроператор (принимающий или рецептивный туроператор) – туроператор, занимающийся разработкой, продвижением и организацией туров по территории собственной страны для иностранных граждан.

Инклюзив-тур – 1) туристская поездка с предоставлением туристу определенного, жесткого, заранее спланированного набора услуг размещения, питания, транспорта, экскурсионного и иного обслуживания; 2) путешествие, продаваемое туристскими фирмами в виде полного комплекса (пакета) услуг, включающего получение визы, перевозку, размещение в гостинице, питание, трансфер, экскурсионное обслуживание по маршруту путешествия; 3) основной вид индивидуального или группового тура; как правило, представляет собой жестко спланированную по маршруту, времени, срокам, набору и качеству услуг поездку, которая продается туристу (потребителям туристских услуг) как неразделимый на отдельные элементы товар по общей цене; как правило, включает в себя одновременно стоимость обслуживания и проезда по маршруту.

Иностранный турист – временный посетитель страны, вне пределов своего постоянного проживания, находящийся в ней более 24 часов с туристскими целями, которые исключают оплачиваемую работу в стране временного пребывания.

Инсайд-туроператор – туроператор, планирующий, продвигающий и реализующий внутренний турпродукт – то есть туры по территории своей страны для своих сограждан.

Инсентив-тур – поощрительная поездка, организуемая обычно предприятием для своих работников за достижения в труде за счет фирмы (например, за повышение общего объема продаж, эффективную рекламу, помощь в обучении персонала и т. д.).

Инсентив-туризм – разновидность делового туризма, то есть туристские поездки (обычно групповые), предоставляемые администрацией предприятия и учреждений своим сотрудникам на исключительно льготных условиях или бесплатно в качестве премии за высокие производственные показатели.

Интервал отдыха – продолжительность пребывания в средствах размещения выбранного клуба отдыха, измеряемая в сутках или ночевках, кратная одной неделе. Различаются «фиксированные» и «плавающие» недели, а также схема клубного отдыха «один раз в два года».

Интер-рэйл – система распространения железнодорожных проездных документов (билетов), дающих пассажиру (туристу) право проезда по определенным железнодорожным маршрутам, находящимся в зоне действия билета, в течение установленного срока действия, без ограничений.

Инфраструктура туризма – комплекс сооружений, инженерных и коммуникационных сетей, в том числе телекоммуникационной связи, дорог, смежных индустрии туризма предприятий, обеспечивающих нормальный доступ туристов к туристским ресурсам и их надлежащее использование в целях туризма, а также обеспечение жизнедеятельности предприятий индустрии туризма.

Исполнитель туристской услуги – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающее услуги потребителю.

Исторические города и местности – города и местности с высоким туристским потенциалом, создающие наряду с природными объектами и национальными (природными) парками «каркас» туристской системы страны, региона, территории.

Исторический сад – пространство, намеренно организованное как декоративное окружение какого-то объекта или самостоятельное декоративное единство и представляющее в этом качестве эстетический и исторический интерес.

Кадастр туристских ресурсов – обобщенная (экономическая или экологическая) потребительная (стоимостная или балльная) оценка туристских ресурсов. Кадастр обязательно должен быть представлен в региональной или тематической формах.

Карточка прибытия – специальный бланк, заполняемый пассажиром, прибывающим в другую страну на самолете или морском судне и сдаваемый местной пограничной службе.

Каталог специализированных средств размещения – официальное информационно-справочное издание, содержащее мало формализованное описание санаториев, санаториев-профилакториев, пансионатов с лечением и других специализированных средств размещения в России и за рубежом, а также услуг, предоставляемых ими (в том числе лечение заболеваний, оздоровительные услуги и т. д.).

Категория гостиницы – классификационная группировка, характеризующаяся определенным комплексом требований; классификация гостиниц по категориям, основанная на комплексе требований к зданиям, материально-техническому оборудованию гостиниц, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Категории обозначаются символами^{*} (звезда). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания, комфортностью помещений и самого здания.

Качество туристского обслуживания – 1) комплекс полезных свойств и нормативно-технологических характеристик процесса обслуживания туриста во время путешествия или на отдыхе, отвечающих определенным требованиям, сопоставимым с мировыми стандартами; 2) совокупность свойств туристских услуг и процессов обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов, характеризующееся качеством услуг и культурой обслуживания.

Качество туристской услуги – совокупность характеристик туристской услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленным или предполагаемым потребностям туриста.

Квитанция платного багажа – документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате, а также удостоверяющий оплату сборов за объявленную ценность багажа.

Квота – доля общего числа мест в гостиницах и транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения и т. д., выделяемая для туристов (пассажиров) какой-либо туристской фирмой, гостиничной организацией, перевозчиком.

Кемпинг – 1) вид автомобильного туризма, характеризующийся тем, что туристы во время поездки живут в специально оборудованных лагерях; 2) лагерь для автотуристов, оборудованный палатками или другими легкими сооружениями летнего типа, автомобильной стоянкой, системой водоснабжения и канализации, оснащенный приспособлениями для приготовления пищи.

Класс – разряд пассажирских железнодорожных вагонов, кают на теплоходах, мест на самолетах, устанавливаемый в зависимости от степени удобств, предоставляемых пассажирам (туристам).

Классификация средства размещения – процедура, проводимая на добровольной основе и включающая осуществление оценки соответствия средства размещения требованиям, установленным в Системе, и аттестацию его на соответствующую категорию.

Классификация туризма – выделение внутренне однородных таксонов туристской деятельности по принятым основаниям. Наиболее распространенной классификацией туризма является его деление на типы, категории, виды и формы. Тип туризма определяется национальной принадлежностью туристов.

Клиент гостиницы – индивидуал или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущие ответственность за оплату этого размещения.

Климатотерапия – использование особенностей климата местности для лечения и оздоровления.

Клуб – туристская организация, занимающаяся обслуживанием людей, объединенных общими рекреационными интересами и целями, не связанными с профессиональной областью их деятельности.

Клуб отдыха – 1) коммерческая или некоммерческая организация, созданная в целях организации и предоставления отдыха, оздоровления, занятий спортом, ознакомления с туристскими ресурсами, продвижения и реализации прав на клубный отдых и имеющая соответствующую лицензию; 2) коммерческая или некоммерческая организация, созданная с целью предоставления членам клуба отдыха права проведения отдыха в находящихся у неё в собственности, в хозяйственном ведении, в долгосрочной аренде, на ином праве, средствах размещения, и являющаяся составной частью туристской индустрии.

Клубный отдых – вид отдыха в принадлежащих клубу отдыха средствах размещения, являющихся частью туристского комплекса, находящегося в хозяйственном ведении клуба и оборудованном для предоставления различных услуг на условиях и в сроки, определяемые договором на клубный отдых и уставом клуба.

Клубный отдых в режиме разделенного времени – таймшер – отдых с предоставлением размещения определенного типа (апартамент или номер) в определенном клубе в определенный период каждого года, с продолжительностью не менее одной недели ежегодно (или по схеме «один раз в два года»), который приходится либо на одну и ту же по порядку неделю года («фиксированная неделя»), либо определяется администрацией клуба на каждый календарный год («плавающая неделя»).

Клубный отдых в режиме реального времени – отдых, продолжительность и тип блока размещения которого зависят от количества принадлежащих члену клуба отдыха баллов, кредитных очков или иных, принятых в клубе отдыха единиц измерения, позволяющих их обладателю самостоятельно определить, в какое время года, в течение какого периода времени года и в каком из имеющихся у клуба средств размещения он может провести свой отдых.

Кодекс отношений между гостиницами и туроператорами – международный нормативный документ, представляющий собой гостиничную конвенцию об основополагающих принципах взаимоотношений между туроператорами и гостиницами, выступающими в качестве контрагентов, при заключении международных гостиничных договоров на размещение туристов.

Код-шеринг – соглашение между авиакомпаниями об объединении комплексных систем бронирования и возможности введения «сквозного» билета с использованием рейсов партнеров, позволяющее расширить сеть перевозок и преодолеть ограничения по частоте полетов.

Кольцевой маршрут – метод организации туристского или экскурсионного маршрута, при котором туристская/экскурсионная группа следует по круговому маршруту из одного города (местности) в другой, как правило, с ночевками в этих городах (местностях).

Комбинированный билет – документ, дающий пассажиру (туристу) право на поездку с использованием двух и более транспортных средств (напр., поезд – автобус – самолет и т. д.).

Комбинированный маршрут – путь следования, который содержит в себе элементы линейного, кольцевого и/или радиального маршрутов в той или иной комбинации, в том числе с использованием различных транспортных средств во время передвижения по маршруту.

Коммерческий туризм – 1) понятие, обозначающее туризм, противоположный социальному туризму по источнику финансирования – это вся та туристская деятельность, которая направлена на извлечение прибыли; 2) разновидность туристского путешествия с целью приобретения товаров и их последующей реализации с целью получения прибыли.

Комплекс туристских услуг – необходимый перечень полезных действий и профессиональных операций работников туристских фирм, транспорта, учреждений сервиса и культуры по отношению к потребителям – туристам, путешественникам с целью удовлетворения их запросов.

Комплексное обслуживание – стандартный набор туристских услуг, как правило включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице, питание и экскурсионное обслуживание.

Комплексные природные рекреационные ресурсы – сочетание всех природных рекреационных ресурсов, неразрывно связанных между собой потоками вещества и энергии, имеющих медико-биологическую, психоэстетическую и научную ценность для восстановления духовных и физических сил человека.

Комфортность поездки – возможность оптимального наполнения подвижного состава массового пассажирского транспорта, зависящая от размеров пассажиропотока на дорогах, провозной способности транспортных средств, качества дорожных одежд.

Конец маршрута – место оказания туристу последней туристской услуги на маршруте, указанной в договоре туристского обслуживания.

Конкуренты туроператора – иные, ведущие активную деятельность субъекты туристского рынка, ориентированную на сегмент потребителей в качественном и количественном удовлетворении потребностей которого туроператор имеет наибольшие возможности.

Континентальный завтрак – стандартный и легкий набор блюд в утреннем меню, предлагаемом туристами в отелях, ресторанах, кафе; обычно включены кофе или чай, булочка, масло, джем.

Контрагент – юридическое или физическое лицо, исполнитель туристских услуг в стране или регионе временного пребывания, действующий в соответствии с законодательством страны приема и международными соглашениями.

Контроль качества услуги (обслуживания) – совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких

характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

Конфиденциальный туроператорский каталог – официальное информационно-справочное издание туроператора, содержащее детальное описание турпродукта, предлагаемого туроператором к мелкооптовой продаже турагентам, входящим в его агентскую сеть, и содержащий сведения о различного рода скидках, условиях бронирования поездок и т. д.

Конъюнктура туристского рынка – экономическая ситуация на определенный момент времени как результат соотношения спроса и предложения на данные услуги, а также уровень и динамику цен на них.

Корпоративные тарифы – цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчикам, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность и выражающиеся численно в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.

Круиз – 1) морское путешествие обычно по замкнутому кругу, с радиальными поездками из портов во внутренние районы стран; 2) вид водного средства транспорта, используемого в туризме; 3) морская или речная туристская поездка на теплоходе, используемом как средство перевозки, размещения, питания, развлечений и т. д., включающая в программу береговое обслуживание.

Культурное наследие – материальные и духовные ценности народов, созданные в прошлом, а также памятники и историко-культурные территории и объекты, значимые для сохранения и развития самобытности народов.

Культурно-исторические ресурсы – 1) совокупность объектов и явлений, связанных с деятельностью человека, являющихся ее результатами материального и нематериального характера, которая при соответствующих инфраструктурных и технологических возможностях может быть использована для удовлетворения специфических потребностей туристов в познании, творческом и духовном совершенствовании; 2) объекты и явления окружающей действительности антропогенного происхождения: *материальные ресурсы* – все средства производства и материальные ценности общества (памятники истории и культуры, предприятия всех отраслей народного хозяйства), могущие удовлетворять познавательные потребности людей; *духовные ресурсы* – достижения общества в государственно-общественной жизни, науке, культуре, искусстве.

Культурный ландшафт – 1) историческая местность – место длительного обитания группы людей, являющихся носителями специфических культурных ценностей; 2) ландшафт в формировании и развитии которого активную роль играют духовные и интеллектуальные ценности, хранимые и передаваемые из поколения в поколение в виде информации, являющиеся его частью и испыты-

вающие на себе воздействие других материальных компонентов ландшафта; 3) культура этнического сообщества, сформировавшаяся в определенных природно-географических условиях, взятая в ее целостности; 4) совместные творения человека и природы, иллюстрирующие эволюцию в веках человеческого сообщества и поселений, происходившую под влиянием неблагоприятных и/или благоприятных физических факторов естественной среды обитания человека, а также сменяющих друг друга социальных, экономических и культурных факторов, и внешних и внутренних.

Культурный туризм – вид международного туристского путешествия, связанный со знакомством туристов с национальными культурами, обычаями и традициями в стране пребывания.

Курорт – 1) освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объекты инфраструктуры; 2) местность, обладающая природными целебными свойствами, используемыми для лечения минеральными источниками, лечебными грязями или особыми климатическими условиями (море, озера, горные ландшафты, лесные массивы, степи или условия пустынного климата).

Курортная агломерация – высшая стадия развития курортной зоны, при которой внутри ее формируются курортные комплексы в виде курортных городов или крупных курортных поселков, объединенных общекурортными связями.

Курортная гостиница – вид гостиницы, специализирующейся на приеме и обслуживании туристов, пребывающих в курортные места в целях отдыха и рекреации.

Курортная зона – курортный район, группа курортов, расположенных в непосредственной близости друг к другу; часть территории курорта, где размещены рекреационные объекты.

Курортная инфраструктура – система материальных объектов и видов деятельности, оказывающая курортные услуги населению и способствующая укреплению его здоровья.

Курортная местность – местность с природными лечебными факторами (климат, минеральные воды, лечебные грязи и др.) благоприятными для укрепления здоровья, лечения и профилактики заболеваний. По мере освоения природных лечебных факторов курортная местность становится курортом государственного или местного значения.

Курортная поликлиника – учреждение, организованное в крупных курортных городах и предназначенное для оказания поликлинической медицинской помощи и ведения больных, прибывающих на курорт по курсовкам.

Курортное дело – совокупность всех видов научно-практической деятельности по организации и осуществлению профилактики заболеваний, лечению и реабилитации больных на основе использования природных лечебных ресурсов, изучения их свойств и механизма действия, комплекс мероприятий по организации, строительству, управлению курортами, обеспечению лечения и культурно-бытового обслуживания граждан, эксплуатации и охране природных лечебных ресурсов и санитарной охране курортов.

Курортно-рекреационные ресурсы (природные лечебные) – совокупность природно-климатических факторов и искусственно созданной инфраструктуры, предназначенной для лечебно-оздоровительных и рекреационных мероприятий, которые определяют возможность и перспективы развития в различных регионах курортных комплексов, необходимых для рекреации и укрепления здоровья населения.

Ландшафтно-рекреационный потенциал – интегральная оценка пригодности данной территории для рекреации и туризма; включает рекреационную оценку ландшафтов и экологического состояния природной среды.

Ландшафтный парк – одна из разновидностей природного парка – искусственно созданный, а чаще окультуренный привлекательный для людей охраняемый антропогенный ландшафт, используемый в основном в рекреационных целях.

Ландшафтотерапия – метод курортного лечения, при котором используется благотворное влияние на организм пребывания человека в местности с привлекательным пейзажем.

Лесопарк – обширный естественный лес, обычно недалеко от крупного населенного пункта или внутри него, приспособленный («окультуренный») для массового отдыха, спорта, развлечений и удовлетворения культурных и эстетических потребностей людей.

Линейный маршрут – путь следования с посещением нескольких пунктов обслуживания и экскурсионного показа, когда точки начала и завершения обслуживания не совпадают, то есть находятся в разных географических пунктах пребывания.

Лист ожидания – список лиц, ожидающих подтверждения своих заявок на бронирование мест в гостинице или на транспорте.

Лицензирование в туризме – система предоставления государственными органами лицензий на осуществление определенной предпринимательской деятельности в сфере туризма.

Лицензия – специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю.

Люкс – номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Манифест – документ, представляющий список членов экипажа и пассажиров морского или речного пассажирского судна, с указанием фамилий, имен, отчеств, гражданства, паспортных и иных дополнительных (напр., цель поездки) данных.

Маркетинговое исследование – систематическое определение круга данных, необходимых в связи со стоящей перед фирмой маркетинговой задачей: их сбор, анализ и отчет о полученных сведениях, выводах и рекомендациях.

Маршрут туристского путешествия – путь следования туриста в процессе путешествия, обозначенный перечнем наименований всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия, с указанием видов внутримаршрутного транспорта, используемого туристом при передвижениях между пунктами остановок или пребывания.

Массаж – дозированное механическое воздействие на обнаженное тело больного специальными приемами, выполняемыми руками массажиста в определенной последовательности и сочетаниях.

Материальная услуга – удовлетворение материально-бытовых потребностей потребителя услуг; она обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей; создание условий для потребления.

Материально-техническая база туризма – 1) совокупность средств труда (здания, сооружения, транспорт, оборудование и др.), должным образом оцененных и предназначенных для обслуживания туристов; 2) совокупность материальных и вещественных элементов производительных сил, используемых для производства туристских услуг.

Международная перевозка – перевозка, осуществляемая в соответствии с договором международной перевозки, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имелась ли перегрузка или перерыв в перевозке, расположены: а) на территории двух государств; б) на территории одного и того же государства, если предусмотрена остановка на территории другого государства.

Международное воздушное право – совокупность правовых норм, регулирующих отношения между государствами в сфере использования воздушного пространства с целью осуществления международного воздушного сообще-

ния и обеспечения его безопасности, а также устанавливающих режим воздушных сообщений.

Международные гостиничные правила – нормативный документ, разработанный Международной гостиничной ассоциацией (МГА), в котором определены принципы взаимоотношений потребителя гостиничной услуги (туриста) и гостиницы, их взаимные права и обязанности, вытекающие из договора на размещение.

Международный посетитель – любое лицо, которое путешествует в какой-либо стране, не являющейся страной его постоянного проживания, на срок, не превышающий 12 месяцев, и главной целью поездки которого не является занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемой стране.

Международный студенческий билет – документ установленной формы, подтверждающий факт учебы его владельца в высшем учебном заведении, предоставляющий студенту персональное право на получение ряда льгот при совершении туристских поездок.

Международный туризм – деятельность, связанная с осуществлением туризма жителями одной страны на территории другой страны – иностранными туристами.

Международный турист – посетитель, путешествующий в какую-либо страну, не являющуюся страной обычного места жительства и находящуюся за пределами основной среды данного лица, на срок, не превышающий 12 месяцев, главной целью которого не является занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемом месте, и осуществляющий по меньшей мере одну ночевку в коллективном или частном средстве размещения в посещаемой стране.

Межсезонье (белый сезон) – период, в течение которого отмечается сокращение количества туристов, прибывающих в дестинацию, а также характерен достаточно невысокий приток туристов и специализация на определенных видах туристской деятельности.

Мемориальный ансамбль – архитектурный художественный комплекс, воздвигнутый в честь павших героев, выдающихся деятелей и событий, объединяющий в организованном пространстве сооружения, монументальную скульптуру и живопись, надписи, иногда звуковые и световые образы.

Мертвый сезон – период, характеризующийся практически полным отсутствием притока туристов в дестинацию и оборачивающийся для большинства туристских предприятий и производителей туристских услуг стран или районов, специализирующихся на туризме, многомесячными простоями и убытка-

ми (наступает так называемый «рынок покупателя» с заниженными ценами на туристские услуги вследствие падения спроса на них со стороны туристов).

Минимальное время стыковки – специально установленное для каждого аэропорта время, необходимое для пересадки с одного рейса на другой при их стыковке.

Модифицированный американский план – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и двухразового питания (завтрак и обед или завтрак и ужин).

Молодежный туризм – конкретный вид туристской деятельности юношества и подростков, реализуемый как в рамках национальных границ, так и на региональном и мировом уровнях.

Мотель – гостиница для туристов, путешествующих на наземных видах транспорта (автотуристы), расположенная в непосредственной близости от автострады. Как правило, оборудована гаражом (автостоянкой), станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.

Музей – некоммерческое учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций.

Музей-заповедник – группа особо охраняемых культурных объектов среди природы и в пределах населенных мест.

Музейный туризм – разновидность программного туризма, специфика которого заключается в использовании туристского потенциала музеев и прилегающих к ним территорий.

Мультиклуб – добровольное объединение нескольких клубов отдыха, всем членам которого гарантирован доступ к средствам размещения в любом из этих клубов на условиях, определенных уставом мультиклуба.

Мультипликатор туризма – эффект повторения затрат туристов на покупку туристских товаров в определенное время и в определенном месте.

Наземное обслуживание – совокупность услуг, предоставляемых туристу (за исключением услуг перевозчика) с момента его прибытия в пункт (страну) назначения.

Направляющая сторона – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, организующее поездку (путешествие) в страну (место) временного пребывания и направляющее туда своих клиентов (туристов) по договору с контрагентом.

Национальное наследие – совокупность культурных центров, памятников архитектуры и других ценностей, составляющих общее достояние народов страны.

Национальный памятник – любой объект, в том числе природный, с чертами национальной культуры или связанный с этой культурой: от вида животного или растения до устного или письменного литературного произведения.

Национальный парк – 1) природоохранное, научно-исследовательское и эколого-просветительское учреждение, территория (акватория) которого включает природные комплексы и объекты, имеющие особую экологическую, историческую и эстетическую ценность, и которое предназначено для использования в природоохранных, просветительских, научных и культурных целях и для регулируемого туризма; 2) относительно большая область или территория где: а) одна или несколько экосистем существенно не изменены вмешательством человека и его хозяйственной деятельностью; б) растительный и животный мир отличается особенностями, а территория представляет научный интерес и подлежит сохранению и изучению; в) местные природные ландшафты отличаются красотой природы; г) высшая компетентная и полномочная власть страны предприняла надлежащие шаги для ограничения хозяйственного освоения территории в целях сохранения на ней экологических, геоморфологических или эстетических особенностей, которые привели к учреждению этого парка; д) посещение допускается только в познавательных, научных, образовательных и культурных целях.

Национальный туризм – 1) состояние и развитие туризма внутри национальных границ; совокупность деятельности в сфере внутреннего и въездного туризма, то есть связанная с обслуживанием туристов из числа жителей данной страны; 2) доля туризма в национальной экономике в сфере предоставления непроизводственных услуг; 3) система координации и сотрудничества государственных, общественных и хозяйственных организаций в сфере национальной туристской политики.

Начало маршрута – место оказания туристу первой туристской услуги на маршруте, указанной в договоре туристского обслуживания.

Негарантированное бронирование – вид прямого бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до 18.00 ч дня заезда, после чего бронь аннулируется без применения штрафных санкций.

Недостаток услуги – отдельное несоответствие услуги обязательным требованиям стандартов, условиям договора, а также информации, предоставленной исполнителем или продавцом услуги.

Незаезд – фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 ч до даты заезда, указанной в заказе.

Незамкнутый круговой маршрут – круговой маршрут с промежуточным участком, на котором пассажир не пользуется тем видом транспорта, который он использует на всех остальных участках этого маршрута.

Неорганизованный туризм – самостоятельные (самодеятельные) путешествия туристов, как правило, организуемые без помощи турфирм. В этом случае оплата туруслуг, производится туристами по мере необходимости в их получении.

Низкий (синий) сезон – период, в течение которого отмечается значительное снижение туристского потока, приводящее к тому, что производители туристских услуг вынуждены снижать цены на свои услуги до минимального уровня в целях привлечения дополнительного количества туристов.

Номер «люкс» – номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

Номер первой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна / душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного / двух человек.

Номер второй категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Номер третьей категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из

двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м^2 в здании круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в зданиях сезонного функционирования.

Номер четвертой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м^2 в зданиях круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в зданиях сезонного функционирования.

Номер пятой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м^2 в зданиях круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в зданиях сезонного функционирования.

Номерной фонд – общее количество номеров в гостиничном предприятии.

Норма багажа – предельно допустимые масса (вес) и габарит багажа пассажира (туриста), принимаемого компанией-перевозчиком для последующей транспортировки без предъявления требования внесения дополнительной платы. Указанные нормы дифференцированы по классам пассажирских мест.

Норма туристских нагрузок – единовременная загруженность, измеряемая численностью людей в единицу времени на единицу площади.

Обменный ордер – выдаваемый авиакомпанией или ее агентом документ, против которого другая авиакомпания или другой агент выдает авиабилет или предоставляет перечисленные в обменном ордере услуги лицу, чье имя указано в этом ордере.

Образовательный туризм – туристская поездка, в которой турист совмещает отдых с обучением.

Обслуживание туристов – система видов деятельности и конкретных услуг, обеспечивающая туристам различные удобства во время путешествия или пребывания вне постоянного места жительства, при покупке товаров и потреблении туристских продуктов.

Объединения туристов – ассоциации, союзы или иные общественные организации, создаваемые туристами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в целях реализации права на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий на основе общности интересов.

Объединения туроператоров и турагентов – ассоциации, союзы или иные общественные организации, создаваемые туроператорами и турагентами и имеющие целью координацию их предпринимательской деятельности, представление и защиту общих имущественных интересов, развитие форм сотрудничества, координацию действий, повышение качества предоставляемых услуг, совершенствование управления в сфере туристской деятельности.

Объекты туристского интереса – достопримечательности, природные объекты и природно-климатические зоны, социокультурные объекты показа и иные, способные удовлетворить потребности туриста в процессе осуществления туристской поездки или путешествия и потребности туристских услуг и/или туристского продукта и/или тура, адекватно прямым или спутным целям тура.

Оздоровительный отдых – пребывание на курортах практически здоровых лиц, не нуждающихся в специальном медицинском уходе, врачебном наблюдении и лечении.

Ознакомительная поездка (рекламный или информационный тур) – бесплатный или льготный тур, организуемый для руководителей и (или) сотрудников турфирм, а также представителей СМИ и общественности с целью их ознакомления с определенными туристскими маршрутами и центрами, деятельностью принимающей стороны и продвижения туруслуг.

Оплата по факту оказания услуг – порядок оплаты, при котором туроператор в течение определенного срока после подтверждения средством размещения факта оказания услуг в полном объеме оплачивает оказанные услуги. При этом факт оказания услуг подтверждается предъявленным средством размещения туроператору счета, туристского ваучера и других документов, определенных договором.

Опубликованные тарифы – официально опубликованные для клиентов «справочные» цены, цены розничной продажи гостиничных услуг, цены «у стойки», как правило, – это максимально высокие цены.

Организатор тура – частное лицо (иногда турагент) или организация, собирающие группу туристов для участия в туре (часто целевого назначения), предлагаемом какой-либо туристской фирмой.

Организация туристской деятельности – система мер, направленных на рациональное сочетание труда, средств производства и технологии в едином производственно-обслуживающем процессе туристской фирмы.

Организованный туризм – 1) поездка, организуемая туристскими фирмами по стандартному или специально разработанному самим туристом (группой туристов) маршруту; 2) путешествие одного туриста или группы туристов по точному маршруту и регламенту, установленному туристской фирмой.

Ордер разных сборов – платежный документ, выданный пассажиру перевозчиком или его агентом, в котором содержится просьба выдать билет, квитанцию платного багажа или оказать другие связанные с перевозкой платные услуги лицу, указанному в этом документе.

Основные гостиничные услуги – перечень и объем услуг, обычно (стандартно) предоставляемые туристу коллективным средством размещения и оплачиваемые туристом при заключении договора (размещение, питание и др.).

Основные услуги объекта размещения – объем услуг обычно (стандартно) оказываемых объектом размещения туристу, определяемый обязательными для объекта размещения нормативными правовыми актами и/или его локальными актами и утвержденные договором.

Особо охраняемый объект – 1) памятник архитектуры или природы, находящийся под охраной закона или обычаев; 2) любой объект или явление природы, юридически находящиеся под охраной в большей мере, чем другие, сходные с ним.

Остановка в пути – предварительно согласованный пассажиром с перевозчиком временный перерыв в перевозке пассажира и его багажа в каком-либо пункте между пунктами отправления и назначения.

Остаток квоты – номера квоты, нереализованные туроператором (турагентом) к моменту объявления остановки продажи. При этом туроператор обязан забронировать в течение 24 ч с момента объявления остановки продажи все реализованные и незабронированные номера, а средство размещения обязано в безусловном порядке подтвердить бронирование.

Отдых – 1) любая человеческая деятельность, которая не направлена на удовлетворение физиологических потребностей (путешествия, хобби, собирательство, рыбная ловля, охота и т. д.); 2) любая деятельность или бездеятельность, направленная на восстановление сил человека, которая может осуществляться как на территории постоянного проживания человека, так и за ее пределами; 3) свободное от работы время, предназначенное для восстановления сил и трудоспособности, в течение которого человек находится в состоянии покоя или меняет вид деятельности, как правило, не направленной на извлечение материальной выгоды; 4) относительно длительное состояние покоя или ненапряженной деятельности, в течение которого у утомленного организма восстанавливаются нормальные функции.

Отель – традиционный тип гостиничного учреждения высокого разряда, имеющего все условия для комфортабельного размещения туристов.

Отель-клуб – небольшая закрытая гостиница высокого разряда, наиболее часто располагающаяся в загородной зоне.

Отправитель – туроператор,веряющий пассажиров и багаж перевозчику согласно договору перевозки для доставки пассажиров в пункт назначения и оплачивающим услугам перевозчика.

Отправка туристской группы – условия выезда тургруппы, охарактеризованные в туре, вплоть до встречи группы принимающим туроператором.

Охраняемая территория – пространство (акватория, территория), выделяющееся ценностью находящихся в его пределах объектов и происходящих явлений природного и антропогенного характера или положительно воздействующее на окружающее пространство.

Паблик рилейшнз – 1) форма пропаганды, призванная создать общественное мнение о товаре, услуге, изготовителе, продавце или стране, в которой они находятся; установление связей с общественностью; 2) специальная система управления социальной информацией, включающая весь процесс изготовления и продвижения информации, целью которой является создание благоприятного отношения к фирме-рекламодателю тех кругов общественности, в которых она заинтересована.

Пакет услуг – произведенный туроператором туристский продукт, состоящий из определенного набора услуг: перевозки, размещения, питания, развлечений и т. д.

Пакет-тур – комплекс услуг, предоставляемых в путешествии по индивидуальному или по групповому варианту, который предлагается на широкую продажу для потребителей и в который, кроме транспорта, входят размещение, услуги гида, питание и другое обслуживание.

Паломнический туризм – разновидность религиозного туризма, совершаемого верующими людьми разных конфессий по святым местам с целями поклонения святому месту, храму и другим религиозным реликвиям; совершения религиозного обряда или участия в таковом; духовного совершенствования, получения благодати; исцеления духовного и физического; совета (к примеру, у старцев, божьих людей); исполнения обета, искупления греха и т. д.

Памятка туриста – 1) информационный листок, содержащий сведения о социально-политических, климатических, религиозных, культурно-этнических и других особенностях страны временного пребывания. Памятка туриста может содержать иную полезную информацию для туриста, к примеру, телефоны и месторасположения посольства или консульского отдела. Она может быть издана отдельным листком или содержаться в официальном каталоге турфирмы; 2) информация об особенностях (политических, климатических, религиозных, культурных, этнических, финансовых и других) страны пребывания, а также другая необходимая дополнительная информация, в том числе экологическая, санитарно-эпидемиологическая и др.

Памятник – объект, составляющий часть культурного достояния страны, народа, человечества и обычно охраняемый специальными законами.

Памятник Всемирного наследия – памятник природного или культурного наследия, представляющий исключительный интерес и всемирную ценность, статус которого определен Комитетом ЮНЕСКО по памятникам всемирного наследия путем включения в международный Список Всемирного наследия.

Памятник культуры – архитектурно-строительный, археологический, культовый и другой аналогичный объект, особое значение которого закреплено юридически или традиционно.

Пансион – небольшая (не более 12 номеров), как правило, частная гостиница, в которой обслуживание гостей производится непосредственно его владельцем или нанятой владельцем семьей, которая, обычно, проживают в этом же здании.

Пансионат – оздоровительное учреждение, предназначенное для отдыха практически здоровых людей и профилактики заболеваний с использованием преимущественно природных лечебных факторов.

Парк – сочетание зеленых насаждений и архитектуры малых форм с дорогами, аллеями и водоемами, предназначенное для украшения и оздоровления местности, где отдыхают люди.

Паром – самоходное речное (морское) судно, специально оборудованное для регулярной транспортировки пассажиров и транспортных средств (автомобилей, железнодорожных составов и пр.) при преодолении водных преград (реки, моря, проливы и т. д.).

Паспорт средства размещения – декларативный документ, содержащий точное описание местоположения, материально-технической базы и перечня услуг, предоставляемых клиенту в средстве размещения.

Пассажиры транзитные – лица, которые не покидают транзитной зоны транспортного предприятия (аэровокзала, автовокзала, речного и морского порта, железнодорожного вокзала), включая переезды между ними.

Пассивный туризм – сторона туристского обмена данной страны, составляющая пассив туристского баланса этой страны в ее внешнеторговом обороте (с точки зрения направления туристского потока пассивному туризму соответствуют выезды туристов из данной страны за границу).

Паушальный тур – стандартизированный, предварительно организованный комплекс туристских услуг.

Перевес багажа – излишки багажа (по массе и габаритам) сверх установленного компанией-перевозчиком предела, транспортировка которых оплачивается пассажирами (отправителями) дополнительно.

Перевозчик – 1) транспортное предприятие, которое выдает пассажиру перевозочный документ и осуществляет либо обязуется осуществить транс-

портную перевозку в соответствии с таким документом, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой; 2) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее на праве собственности, условиях аренды или ином законном основании права на пассажирское транспортное средство (наземное, водное или воздушное) и осуществляющее регулярные или чартерные перевозки туристов и их багажа на коммерческой основе.

Перевозчик воздушный (авиаперевозчик) – эксплуатант, имеющий лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов, почты и осуществляющий регулярные или чартерные перевозки туристов и их багажа на коммерческой основе.

Период остановки продажи – период времени, за который нереализованный остаток квоты туроператора (турагента) изымается средством размещения.

Перронный билет – применяющийся в ряде стран билет, дающий право входа на перрон железнодорожного вокзала лицам, не имеющим билетов на проезд.

Планирование туров – этап циклической деятельности туроператора, в результате которого из неконкретизированного турпроекта формируется непосредственно сам тур, как сопоставленная по времени, месту, последовательности, качеству и стоимости совокупность туристских услуг различных предприятий туристской инфраструктуры, готовый к продвижению его на туристском рынке.

План-карта – план расположения пассажирских мест на судне, в автобусе, самолете, на котором отмечаются забронированные места.

Плановый тур – стандартная туристская поездка на организованной основе, разработанная и осуществляемая предприятиями сферы туризма: туроператорскими и турагентскими фирмами.

Плата провозная – плата, установленная на основании тарифов либо по соглашению сторон и взимаемая за перевозку грузов, пассажиров и багажа.

Плацкарта – специальное приложение к проездному документу (билету), как правило, карточка или железнодорожная квитанция, предоставляющая пассажиру (туристу) право занять определенное место в поезде дальнего следования.

Пляж – специально оборудованное место для купания и принятия солнечных ванн на берегу моря, озера, водохранилища, пруда, реки и прочих водоемов.

Подтверждение заказа – официальный ответ средства размещения о согласии принять и исполнить заказ.

Позиционирование – разработка и создание максимально эффективного образа товара, который должен занять в сознании покупателей место, отличающееся от места товаров или услуг конкурентов. Главная задача позиционирования – реализация комплекса мер, направленных на адаптацию турпродукта к требованиям целевого рынка с проявлением его уникальных, важных с точки зрения потребителей характеристик, отличающих его от турпродукта конкурентов.

Полетный купон – составная часть проездного документа (билета), в обмен на которую авиакомпания предоставляет пассажиру (туристу) право на транспортировку по определенным, указанным в нем маршрутам.

Политика государства в рекреационно-туристской сфере – система определенных управленческих мер и направлений деятельности государственных органов по стратегическому развитию, законодательному обеспечению и оперативному регулированию рекреационно-туристской сферы.

Полный (или частичный) аванс – порядок оплаты, при котором туроператор перечисляет на счет средства размещения авансовый платеж за услуги, которые будут оказаны клиентам туроператором после получения аванса; аванс может составлять полную (полный аванс) или неполную (частичный аванс) стоимость услуг, подлежащих оказанию.

Полный пансион – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице и трехразовое питание.

Полупансион – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице и двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин).

Порт – 1) прибрежный пункт, оснащенный соответствующим оборудованием для погрузочно-разгрузочных работ и обеспечивающий взаимодействие водного транспорта с единой транспортной системой страны. 2) участок берега моря, озера или реки с прилегающей водной площадью (акваторией), обычно защищенный от воздействия волн и оборудованный для стоянки судов, складирования грузов, погрузочно-разгрузочных и других работ.

Порт захода – пункт промежуточной стоянки морского или речного пассажирского (туристского) судна, предусмотренный его маршрутом.

Портовый сбор – сбор, взимаемый с пассажиров (туристов), при их прибытии в случае прохождения (пребывания на территории) ими через морской, речной или аэропорт какого-либо государства (города) и (или) при отъезде из какого-либо государства (города).

Порядок оплаты за заказ – порядок расчетов, производимых туроператором со средством размещения, который включает полный или частичный авансовый платеж (предоплату); при этом окончательный расчет за предоставленные услуги производится по факту оказания данных услуг.

Посадка – прибытие пассажира в порт непосредственно к отправке рейса.

Посадочный талон – карточка, выдаваемая пассажирам на авиа- и морских линиях, которую они обязаны сдать контрольной службе при посадке. Посадочный талон свидетельствует о том, что пассажир имеет билет, позволяет контролировать его прохождение через различные службы аэро- или морского порта.

Посетитель – любое лицо, путешествующее в какое-либо место, находящееся за пределами его обычной среды, на срок, не превышающий 12 месяцев подряд, главной целью поездки которого не является занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемом месте. Понятие «посетитель» включает в себя туристов и экскурсантов.

Поставщики туристских услуг – гостиницы, турагентства и бюро путешествий, рестораны, поставщики «пэкидж-туров», а также центральные и местные органы, задачей которых является организация и продвижение туризма в регионе.

Потребитель туристского продукта – физическое лицо, которое имеет намерение приобрести или заказать туристские товары, работы, услуги для личных бытовых нужд, а также покупатель как отдельного туристского продукта, так и комплексных туристских услуг, турпакета.

Потребитель туристской услуги – гражданин (турист, экскурсант), имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий туристские товары, работы, услуги исключительно для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Потребление в туризме – стоимость туристских продуктов (товаров и услуг), используемых для непосредственного удовлетворения потребностей туриста или экскурсанта. Сюда относятся расходы посетителя на пакет услуг (турпродукт) или отдельные расходы на размещение, питание и напитки, транспорт, досуг, отдых культурные, спортивные, экскурсионные и другие мероприятия, а также на покупки в месте пребывания и прочие расходы.

Правила предоставления гостиничных услуг – нормативный документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договорных отношений на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату); порядок предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

Право на клубный отдых – вид туристского продукта, включающий долгосрочное (не менее трех лет) гарантированное право на отдых в средствах размещения клуба отдыха и на получение услуг, подтвержденные договором на клубный отдых и сертификатом члена клуба отдыха. По истечении данных сроков членство в клубе прекращается.

Право регулярных полетов – право, предоставляемое государством авиакомпаниям другого государства при заключении соглашения о международном воздушном сообщении, где указывается, с какой частотой и по каким договорным маршрутам и трассам будут осуществляться полеты.

Предприятие – имущественный комплекс, включающий недвижимость, движимое имущество, требования и долги, право на обозначение и исключительные права на интеллектуальную собственность и выступающий преимущественно как объект управления со стороны собственника (государства, местных органов власти, фирмы) или владельца.

Претензии к качеству туристского продукта – официальное заявление туриста о недостатках и нарушениях в предоставлении услуг (нарушениях договора о туристском обслуживании), направляемое в письменной форме туроператору или турагенту в течение 20 дней с момента окончания действия договора. Претензии к договору в соответствии с законодательством подлежат рассмотрению (удовлетворению) в течение 10 дней.

Претензия – составленное в письменном виде требование заинтересованного лица о возмещении вреда (убытков), возникшего в результате транспортной перевозки.

Принимающая сторона – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, контрагент, принимающий туристов, прибывших в страну (место) временного пребывания. Содержание обслуживания, предоставляемого принимающей стороной, определяется ваучером, выданным направляющей стороной.

Природно-исторический парк – охраняемый участок природы или культурного ландшафта, обрамляющий исторический памятник или бывший местом исторических событий – битв, жизни выдающихся личностей и т. д.

Природные курортные факторы (ресурсы) – природные факторы, используемые в целях профилактики, терапии и медицинской реабилитации пациентов на курортах и во внекурортных условиях.

Природные рекреационные ресурсы – 1) природные комплексы, которые проявляются на определенной площади в течение определенного времени и которые могут быть использованы для целей рекреации и туризма; 2) природные и природно-технические геосистемы, тела и явления природы, которые обладают комфортными свойствами для рекреационной деятельности и могут быть использованы для организации отдыха и оздоровления некоторого контингента людей в течение некоторого времени.

Природный памятник – 1) естественная или издревле измененная человеком природная территория, имеющая особый научный или культурный интерес, а также социальное (часто общемировое) значение, выделенная (или осознанная, традиционная) в качестве особо охраняемого участка; 2) объект природы, в том числе нередко связанный с какими-то историческими событиями или лицами, выделяемый как природная (особо) охраняемая территория небольшого размера с ее непосредственным окружением.

Природный парк – обширный участок природных и культурных ландшафтов, отличающийся своеобразием и живописностью и пригодный для организованного рекреационного использования.

Природоохранная работа в туризме – обязательная целенаправленная деятельность туристско-экскурсионных предприятий в области экологического воспитания, охраны объектов ландшафта, их рекультивации и восстановления с использованием специфических средств и методов туризма и экскурсий.

Программа обслуживания – 1) документ, содержащий подробную информацию о наборе услуг, предоставляемом в соответствии с их требованиями и тематикой тура, на маршруте путешествия и в указанные сроки в местах пребывания; 2) набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный по времени проведения тура.

Программа отдыха – объединенный общей идеей, целью или замыслом план проведения туристских физкультурно-оздоровительных, культурно-массовых, познавательных и любительских занятий.

Программа туристского путешествия – план последовательных мероприятий с указанием дат и времени пребывания в пунктах остановок на маршруте, в гостинице, посещения мест туристского интереса с целью их осмотра (экскурсий), питания, также перемещения на маршруте с помощью указанных в программе внутримаршрутных транспортных средств.

Программный туризм – 1) комплексный подход к подготовке обслуживания туристов, полностью учитывающий их интересы в соответствии с целью путешествия, составом тургруппы, возрастом туристов, их социальной принадлежностью и т. д.; 2) конкретная разновидность специализированных туристских программ, такие, как музейный туризм, охотничий или рыболовный туризм и т. д.; 3) предоставление туристам нормативно заданного объема услуг, оптимально соответствующего типу потребителя и цели путешествия, гарантирующего содержательную деятельность в соответствии с рекреационными потребностями.

Продажа прав на клубный отдых – реализация покупателю клубом отдыха (продавцом) на основании действующей лицензии права на размещение и отдых в этом клубе (в режимах реального или разделенного времени), подтверждаемое договором на клубный отдых и именованным сертификатом члена клуба (первичная продажа). К деятельности по продаже прав на клубный отдых относятся также и деятельность по выкупу прав на клубный отдых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями с целью их перепродажи и/или коммерческого использования (вторичная продажа).

Продажа услуг средства размещения по запросу – означает, что после каждой заявки клиента в средство размещения направляется запрос туроператора. Подтверждение или отказа от заявки должны быть направлены туроператору в течение 24 ч.

Продвижение туристского продукта – комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и др.).

Продуктовая стратегия турфирмы – разработка направлений оптимизации продуктового ряда и определения ассортимента продуктов, наиболее предпочтительного для успешной работы на рынке и обеспечивающего эффективность деятельности туристской фирмы в целом.

Проектирование туристского продукта – подготовка технологической туристской документации (технологической карты туристского путешествия, графика загрузки предприятия – поставщика услуг, информационного листка к турпутевке, а также различных инструкций, правил и регламентов) в соответствии с программой обслуживания.

Пропускной потенциал – максимальная нагрузка, которую может выдержать тот или иной туристский объект без серьезного ущерба для местных ресурсов, негативного воздействия на впечатления от поездки и без возникновения социально-экономических проблем у населения. Различают: *экологический*

пропускной потенциал – уровень посещаемости объекта или местности, превышение которого приводит к неприемлемым экологическим последствиям, либо в результате действий (или естественных процессов жизнедеятельности) самих туристов, либо вследствие функционирования обслуживающей туризм инфраструктуры; *туристский социальный пропускной потенциал* – уровень посещаемости туристского объекта или местности, превышение которого влечет за собой ухудшения впечатлений от поездки; *местный социальный пропускной потенциал* – уровень посещаемости, превышение которого приводит к негативным последствиям для местной культуры и ухудшению взаимоотношений населения с туристами.

Пространство воздушное – пространство над территорией и территориальными водами какого-либо государства, находящееся под его исключительной юрисдикцией.

Профиль работы туроператора – доминирующие в его ассортименте виды или географические направления туров, то есть виды или направления туров: доля которых в объеме продаж туроператора максимальна; продажа которых обеспечивает основную долю прибыли туроператора; в реализации которых туроператор достиг наивысшего мастерства и профессионализма; с которыми потребитель идентифицирует оператора на рынке.

Прямое бронирование – бронирование без посредников.

Прямой рейс – рейс, при следовании по которому пассажир (турист) не делает пересадок на всем пути следования от пункта отправления до пункта назначения.

Психологическая культура сервиса – уровень развития психологических знаний, умений и навыков работников сервиса для учета индивидуально-психологических особенностей клиентов с целью выбора наилучшей политики их обслуживания.

Пул-договор – 1) соглашение, объединяющее авиакомпании, действующие на одних международных маршрутах, в целях оптимизации расписания движения самолетов, регулирования пассажиропотоков, а также в целях распределения прибыли на этих маршрутах между авиакомпаниями; 2) соглашение между конкурирующими компаниями, по которому прибыль поступает в общий фонд и распределяется между его участниками согласно заранее установленной пропорции; при этом обычно оговаривается совместное участие этих компаний в определенных расходах (например, на рекламу товаров или услуг, которые они производят или продают).

Путевка санаторная – право на поездку в санаторий, предоставленное отдыхающему на определенный срок по определенной цене с оговоренным набором услуг.

Путешествие – 1) перемещение людей во времени и пространстве, а человек, совершающий путешествие, независимо от целей, направлений и средств передвижения, временных промежутков, именуется *путешественником*; 2) перемещение более чем на 100 миль от места постоянного проживания.

Пэкидж-тур – 1) любой тур (индивидуальный или групповой), включающий в себя некоторый набор услуг (транспортировка, размещение, питание, экскурсии и т. д.), общая продажная стоимость которого равна стоимости его элементов; 2) пакет услуг, включающий не менее двух из следующих компонентов – перевозку и размещение, а также прочие услуги, не связанные с первыми двумя.

Рабочая виза – документ, предоставляющий право работы по найму за рубежом, для получения которого необходимо заключить контракт между приглашающей стороной (работодателем) и будущим работником.

Радиальный маршрут – путь следования с посещением, как правило, одной точки обслуживания и экскурсионного показа, то есть начало и окончание маршрута происходит в одном географическом пункте пребывания, располагаясь в котором, турист совершает путешествия в другие пункты пребывания, возвращаясь в пункт начала путешествия.

Расчетный час – момент начала (окончания) суток (обычно 12.00 ч по полудню), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания.

Регистрационная карточка – выдаваемый в ряде стран пограничными властями временным посетителям (туристам, транзитным пассажирам и т. д.) при въезде в страну и возвращаемый ими пограничным властям при выезде из страны документ, подтверждающий регистрацию этих посетителей властями данной страны.

Регулярный рейс – рейс, выполняемый постоянно на протяжении определенного количества времени срока в соответствии с заранее опубликованным расписанием.

Рейс дополнительный – рейс воздушного судна, выполняемый дополнительно к расписанию по тому же маршруту, по которому осуществляются регулярные рейсы.

Рейс международный – полет с пересечением государственной границы по установленной международной воздушной линии в одном направлении (с посадкой или без посадки в промежуточном пункте) от начального аэропорта вылета до конечного аэропорта посадки.

Рейс чартерный – рейс воздушного судна, выполняемый в соответствии с договором фрахтования воздушного судна.

Реклама – неличная форма коммуникации, осуществляемая с помощью платных средств распространения информации, с четко указанным источником финансирования.

Рекламация – письменная претензия; заявление одной стороны договора (соглашения) о том, что другая сторона договора не выполнила (полностью или

частично) принятые на себя обязательства, содержащая требование в связи с этим соответствующего возмещения (компенсации).

Рекламная кампания – система взаимосвязанных рекламных мероприятий, охватывающих определенный период времени и предусматривающих комплекс применения рекламных средств для достижения рекламодателем конкретной маркетинговой цели.

Рекламный тур – 1) специальный тур, организуемый для ознакомления работников туристских агентств и туроператоров для детальной отработки маршрута и ознакомления с его условиями или в целях презентации фирмы; 2) специальная туристская поездка работников турагентства и наиболее активных агентов, комплектуемых группы в туристских регионах.

Рекреационная анимация – вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека.

Рекреационная деятельность – 1) разнообразная деятельность людей, ориентированная на восстановление собственных сил в соответствии со стандартами своей социокультурной системы; 2) деятельность, направленная на реализацию рекреационных потребностей, восстановление и развитие физических и духовных сил человека, его интеллектуальное совершенствование и характеризующаяся самоценностью не только результатов, но и самого процесса.

Рекреационная емкость – размер способности привлекательной для отдыха территории или акватории обеспечивать некоторому числу отдыхающих психофизиологический комфорт и спортивно-укрепляющую деятельность без деградации природной среды или антропокультурных комплексов на этой территории (акватории) и без быстрого износа специального оборудования.

Рекреационная зона – функциональная зона для отдыха, специально организованная территория для приема большого числа краткосрочных посетителей (обычно в уик-энд), обеспеченная транспортной связью с большим городом, водоснабжением, канализацией, предприятиями питания, отдыха и развлечения.

Рекреационная нагрузка – степень непосредственного влияния отдыхающих людей, их транспортных средств, строительства временных и дачных жилищ и других сооружений на природные комплексы или рекреационные объекты, которая выражается количеством людей или человеко-дней на единицу площади или рекреационный объект за определенный промежуток времени (обычно за день или год).

Рекреационная оценка ландшафтов – определение общей предпочтительности того или другого ландшафта для целей отдыха, исходя из эстетиче-

ской привлекательности, оптимальности природной среды для здоровья людей, природной комфортности, степени доступности и социально-психологической привязанности различных групп населения.

Рекреационная система – сложная социально управляемая (частично самоуправляемая) система, центральной подсистемой которой являются субъекты туризма, а целевой функцией – наиболее полное удовлетворение их рекреационных потребностей. Рекреационная система состоит из взаимосвязанных подсистем: отдыхающих, туристов, природных комплексов, материальной базы и рекреационной инфраструктуры, обслуживающего персонала и органа управления.

Рекреационная услуга – выгодное, то есть производящееся за плату, полезное действие, выполняемое специфическим образом организованным предприятием, направленное на удовлетворение потребностей человека в восстановлении утраченных сил путем кратковременного изменения места своего проживания или на месте с целью лечения, отдыха, развлечений, получения новых впечатлений и познавательной целью.

Рекреационная устойчивость – способность отдельных компонентов природы или природного комплекса в целом выдерживать определенные рекреационные нагрузки, не теряя при этом способности к самовосстановлению.

Рекреационное предприятие – предприятие, расположенное на землях рекреационного назначения, предназначенное для организации массового отдыха и туризма населения.

Рекреационное районирование – членение территории по принципу однородности признаков, характеру рекреационного использования. Главными признаками рекреационного районирования являются уровень рекреационной освоенности территории и структура рекреационных функций (лечебной, оздоровительной, туристской, экскурсионной).

Рекреационные ресурсы – 1) компоненты природной среды, объекты хозяйственной деятельности, обладающие уникальностью, оригинальностью, эстетической привлекательностью, целебно-оздоровительной значимостью, могущие быть использованы для организации различных видов и форм рекреационных занятий; 2) природные, технические и социально-экономические геосистемы и их элементы, которые при существующих технических и материальных возможностях могут быть использованы для организации рекреационного хозяйства; 3) компоненты природной среды и феномены социокультурного характера, которые, благодаря определенным свойствам, могут быть использованы для организации рекреационной деятельности; 4) часть туристских ресурсов, представляющая собой природные и антропогенные геосистемы, тела и явления природы, артефакты, которые обладают комфортными свойствами и потреби-

тельской стоимостью для рекреационной деятельности и могут быть использованы для организации отдыха и оздоровления определенного контингента людей в фиксированное время с помощью существующей технологии и имеющихся материальных возможностей; 5) совокупность компонентов природных комплексов и объектов историко-культурного наследия, формирующих гармонию целостности ландшафта, прямое или опосредованное потребление которых оказывает благоприятное воздействие, способствует поддержанию и восстановлению физического и духовного здоровья человека; 6) объекты и явления природы, результаты человеческой (антропогенной) деятельности, которые можно использовать для отдыха, туризма и лечения; 7) сочетание компонентов природы, социально-экономических условий и культурных ценностей, которые выступают как условия удовлетворения рекреационных потребностей человека.

Рекреационный кадастр – систематический свод данных, включающих количественную опись природных объектов и явлений рекреационного назначения. Он должен содержать географическую характеристику, данные о динамике, степени исследованности объекта или явления, рекомендации по использованию, необходимые меры по охране.

Рекреационный потенциал – 1) вся совокупность природных, культурно-исторических и социально-экономических предпосылок для организации рекреационной деятельности на определенной территории; 2) отношение между фактической и предельно возможной численностью туристов, определяемой исходя из наличия рекреационных ресурсов; 3) величина реализуемых и нереализуемых возможностей результативного и продуктивного использования ресурсов территории в процессе удовлетворения многообразных общественных потребностей, в том числе культурно-познавательных, деловых, религиозных, паломнических, спортивных.

Рекреационный район – территориальная совокупность экономически взаимосвязанных рекреационных предприятий, специализирующихся на обслуживании рекреантов, позволяющая наилучшим образом удовлетворить их потребности, используя существующие природные и культурно-исторические комплексы территории и ее экономические условия.

Рекреационный туризм – туризм с основной целью отдыха, лечения и другими оздоровительными целями.

Рекреационный эффект – достижение субъектом рекреационной активности чувства удовлетворения в развитии необходимого для его организма состояния энергообмена в физиологической и психической релаксации, восстановлении бодрости.

Релиз-дата – день возврата туроператором (турагентом) средству размещения непроданных (незарезервированных) номеров, отстоящий от фактической даты на продолжительность релиз-периода.

Релиз-период (период высвобождения) – период времени, в течение которого происходит высвобождение номеров из квоты.

Ресепшн – общий зал, либо комната, либо стойка, расположенная в помещении гостиницы, предназначенная для приема, регистрации и оформления постояльцев и гостей, а также нахождения дежурных-портье, осуществляющих прием и выдачу ключей от номеров от постояльцев (туристов) и выполнения различного вида поручений постояльцев и гостей гостиницы.

Ресторан – тип предприятия общественного питания, где осуществляется изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и винно-водочных изделий.

Речной круиз – уникальный туристский продукт, представляющий собой водный маршрут, в общем случае многодневный, на речном судне, на котором туристу предоставляется пакет услуг перевозки, размещения и питания, развлечения, наземные экскурсионные и иные туристские услуги и обслуживание.

Ротель – «гостиница на колесах», передвижная гостиница с ограниченным набором услуг, которая располагается чаще всего в вагоне с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, оборудованными также помещениями для переодевания, общей кухней и общим туалетом.

Руководитель туристской группы – лицо, являющееся представителем туроператора или турагента и выступающее от его имени, сопровождающее туристов, обеспечивающее исполнение условий договора о реализации турпродукта на основании сертификата, владеющее специальными знаниями о стране (местности) пребывания.

Ручной багаж (ручная кладь) – вещи, которые пассажиру разрешено компанией-перевозчиком без дополнительной платы перевозить при себе в салоне транспортного средства, при этом ответственность за сохранность ручного багажа лежит на самом пассажире.

Рыболовно-охотничьи парки – специально отведенные территории для проведения регулируемой лицензиями охоты и любительского рыболовства, а также проведения экологических, зоологических, ихтиологических исследований и мероприятий.

Рынок – опосредованная взаимосвязь между производителями и потребителями продукции в форме купли-продажи товаров, сфера реализации товарно-денежных отношений, а также вся совокупность средств, методов, инструментов, организационно-правовых норм, структур, обеспечивающих функционирование таких отношений. Под *рынком услуг* принято понимать систему отношений купли-продажи между экономически свободными продавцами и покупателями.

Самодетельный туризм – разновидность туризма, основой которого составляют спортивно-оздоровительные мероприятия, путешествия, организуемые туристами самостоятельно с использованием активных способов передвижения в соответствии с действующими нормативными документами. Как правило, участники подобных путешествий ставят перед собой цель получения спортивных разрядов и званий в туризме.

Санаторий – лечебно-профилактическое учреждение, предназначенное для лечения, профилактики и медицинской реабилитации с использованием природных лечебных физических факторов в сочетании с искусственными факторами, лечебной физической культурой, лечебным питанием и другими методами в условиях специально организованного режима.

Санаторий-профилакторий – медицинское учреждение при промышленном предприятии для реабилитации и профилактики без отрыва от производства.

Санаторно-курортная карта – медицинский документ, который выдает медицинское учреждение по месту жительства пациента при наличии у него санаторной путевки и является основанием для направления и проведения санаторно-курортного лечения.

Санаторно-курортные услуги – услуги, предоставляемые предприятиями размещения, расположенными в курортных местностях, отдыхающим с целью удовлетворения их потребностей в санаторном лечении и курортном отдыхе.

Санаторно-курортный маркетинг – концепция управления санаторно-курортной организацией, заключающаяся во всестороннем изучении потребностей клиентов в курортном лечении и отдыхе для наиболее полного их удовлетворения путем комплексных усилий по производству, реализации и продвижению санаторно-курортного продукта на конкурентном рынке с целью получения прибыли и достижения других целей, стоящих перед организацией.

Сафари – туристская поездка, осуществляемая в целях охоты (рыбной ловли) или знакомства с местной природой, как правило, в странах Центральной Африки.

Свободная продажа услуг средств размещения – предоставление средством размещения своим партнерам (туроператорам, турагентам и др.) права самостоятельно подтверждать их клиентам бронирование мест в средстве размещения, с одновременным уведомлением последнего о произведенном бронировании.

Сделка туристская – действие, направленное на установление, изменение или прекращение правоотношений юридических и физических лиц, а также коммерческий обмен между двумя сторонами. Предметом сделки могут быть туристские продукты и услуги.

Себестоимость туристского продукта – стоимостная оценка используемых в процессе производства и продажи туристского продукта материальных и иных ресурсов, а также других затрат на его производство и продажу.

Сегментирование – разделение потребителей на гомогенные составные части, члены которых относительно схожи, но отличаются от членов других групп или сегментов. Говоря другими словами, это выделение групп потребителей рынка, туристские потребности которых отличны, уникальны и идентичны для всех потребителей этой группы.

Сезон отдыха – определенный период года, в течение которого потребитель (турист) владеет интервалом отдыха. Различают следующие сезоны отдыха: высокий (наиболее посещаемый), низкий (наименее посещаемый) и межсезонье.

Сезонность – устойчиво (из года в год) повторяющаяся, характерная для данного места цикличность туристской и рекреационной деятельности, связанная с изменением условий рекреации.

Семейный план – система скидок со стоимости размещения, предоставляемых в некоторых странах гостиницами членам одной семьи, путешествующим вместе.

Сервис – особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями. При определении сервиса используется три ключевых понятия: «деятельность», «потребность» и «услуга».

Сервис-характеристика средства размещения – стандартизированный перечень услуг и материально-технических средств для их оказания, который содержится в паспорте средства размещения и используется при его продвижении. Сервис-характеристика средства размещения публикуется в официальном туроператорском каталоге (каталоге маршрутов).

Сертификация – совокупность действий и процедур по признанию и подтверждению соответствия того или иного объекта (услуг) предъявляемым (установленным) требованиям. *Система сертификации* – совокупность участни-

ков сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе в соответствии с Законом о сертификации.

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц – подтверждение уполномоченным на то органом соответствия реализуемых туристских услуг и услуг гостиниц требованиям безопасности жизни и здоровья туристов, сохранности их имущества, а также защиты окружающей среды, законодательных и нормативных документов обслуживания путешественников, принятых в стране пребывания.

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц добровольная – подтверждение по инициативе изготовителя или продавца туристских услуг и услуг гостиниц уполномоченным на то органом уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания.

Система «Фортуна» – продажа пакета туруслуг со скидкой, предоставляемой туристу за добровольное согласие на размещение без указания конкретной гостиницы; в какой именно гостинице будет произведено размещение, туристу становится известно непосредственно по прибытии на место отдыха; при этом турфирмой гарантируется размещение в гостинице определенной категории.

Система качества услуг – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

Система туризма – совокупность и единство отношений, процессов и явлений, происходящих в туристской отрасли государства, которая складывается в результате взаимодействия двух подсистем – объекта туризма (туристских предприятий, организаций и туристских регионов) и субъекта туризма (туристы, потребители туристских продуктов и услуг) с внешней средой: экономикой, политикой, социальной сферой в целом и т. д.

Скидка – уменьшение первоначальной продажной цены от опубликованной, справочной. Скидки бывают сезонные, групповые, выходного дня, для постоянных клиентов, детей и т. д.

Слот – промежуток времени, в течение которого самолет данной авиакомпании имеет право совершить в соответствии с расписанием взлет или посадку в определенном аэропорту.

Служба досуга – служба современного отеля, в обязанности которой входят поддержание в надлежащем состоянии всех спортивных площадок, сооружений и центров, оказание инструкторской и тренерской поддержки.

Смешанная перевозка – перевозка пассажира, багажа или груза, осуществляемая перевозчиками разных видов транспорта.

Сопровождающий – работник туристской фирмы, в обязанности которого входит сопровождение туристов по маршруту, организация размещения, питания и перевозки.

Социально-культурная услуга – удовлетворение духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя; обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства.

Социально-экономические ресурсы туризма – объекты и явления антропогенного характера, необходимые для наиболее эффективного и полноценного использования туристских ресурсов и развития индустрии туризма в стране или регионе.

Социальный туризм – 1) путешествия, субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды; 2) разновидность туризма, связанная с предоставлением туристских услуг низкооплачиваемым слоям или социально незащищенным группам населения – детям, молодежи, малообеспеченным работникам, пенсионерам, многодетным семьям, инвалидам, а также военнослужащим; 3) разновидность туризма, субсидируемого из средств, выделяемых на социальные нужды, в целях создания условий для путешествий, отдыха и лечения детям, молодежи, пенсионерам, инвалидам, ветеранам войны и труда и иным гражданам, которым государство, государственные и негосударственные фонды, иные благотворительные организации оказывают социальную помощь; перечень и категории социальных туристов определяются соответствующими законами и правовыми актами.

Спелеотерапия – лечение пребыванием в условиях микроклимата естественных и искусственных пещер (соляных копей, шахт и др.).

Специализированные средства размещения – санаторно-курортные (лечебно-профилактические) организации, организации отдыха и туризма. В их числе – санатории и пансионаты с лечением, санатории-профилактории, дома отдыха, пансионаты, базы и другие организации отдыха, туристские базы.

Список с условиями заказа – список, содержащий фамилии, имена и пол лиц, входящих в группу; информацию о распределении номеров и услуг, которые должны быть оказаны группе; информацию, официально требуемую министерством внутренних дел страны пребывания.

Спортивный парк – специально организованная территория, включающая объекты и местности для тренинга и самостоятельного квалификационного туризма, а также проведения учебно-спортивных туристских мероприятий.

Средства размещения – 1) предприятия различных организационно-правовых форм и индивидуальные предприниматели, занимающиеся временным размещением туристов и имеющие не менее пяти номеров. К средствам размещения относятся гостиницы, мотели, молодежные гостиницы (хостелы), дома отдыха, пансионаты, гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг; 2) помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов; номер в средстве размещения – одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания туристов.

Средства размещения клуба отдыха – гостиница или иное коллективное или индивидуальное средство размещения, используемое клубом в целях размещения своих членов. Средства размещения подразделяются на номера и апартаменты (блоки размещения).

Сроки доставки пассажиров – сроки, в которые перевозчик обязан доставить пассажиров в пункт назначения.

Стандартизация – деятельность по установлению норм правил и характеристик в целях обеспечения: безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов; обороноспособности страны.

Стандартизация туристских услуг – нормативное обеспечение повышения уровня качества и эффективности туристского и экскурсионного обслуживания и защита интересов потребителей услуг.

Степень туристской освоенности – показатель абсолютной освоенности территории, равной отношению суммарного числа мест в туристских учреждениях района к его площади (в тыс. км²).

Стимулирование сбыта – система побудительных мер и приемов, предназначенных для усиления ответной реакции целевой аудитории на различные мероприятия в рамках маркетинговой стратегии туроператора в целом и его коммуникационной стратегии в частности.

Столовая – тип предприятия общественного питания, в котором осуществляется приготовление пищевой продукции, разнообразной по дням недели для

различных групп обслуживаемого контингента (студенты, туристы, рабочие и др.).

Страхование – система экономических отношений по защите имущественных интересов физических или юридических лиц при наступлении определенных событий (страховых рисков или случаев) за счет денежных фондов (страховых фондов), формируемых или уплачиваемых из страховых взносов путем выплаты страхового возмещения.

Страхование в туризме – система юридических и экономических взаимоотношений, направленная на защиту имущественных и иных интересов физических или юридических лиц при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет специализированных денежных (страховых) фондов.

Страховой риск – событие, обладающее признаками вероятности и случайности его наступления. *Страховой случай* – совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату туристу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам.

Студия – однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной / столовой / кабинета.

Сухой паек – вид питания при продолжительных однодневных экскурсиях при переезде из города в город, если по дороге нет возможности организовать полноценное питание туристов в ресторане или кафе.

Существенный недостаток – недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением.

Сюит – номер в средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом.

– III –

Табльдот – обслуживание туристов по единому для всех клиентов меню без права выбора блюд.

Тайм-чартер – вид чартера, действие которого ограничено определенным сроком. В данном случае фрахтовщик отвечает за состояние транспортного средства, подбор и оплату экипажа, а фрахтователь несет расходы, связанные с эксплуатацией транспортного средства.

Таймшер – 1) покупка права пользования номером на одну-две недели в том или ином месте в течение продолжительного периода. При этом создаются условия для обмена местами отдыха, что позволяет владельцам таймшеров, по желанию, отдыхать в различных местностях; 2) совместное владение недвижимостью (кондоминиум) в туристском бизнесе с возможностью пользоваться ею на протяжении определенного времени, которая пропорциональна денежному взносу.

Таксономические единицы рекреационного районирования – в отечественной практике рекреационного членения территории применяется пятиступенчатая система таксономических единиц рекреационного районирования: зона, область (край, республика, округ), район, рекреационная местность, рекреационный микрорайон. *Рекреационные зоны* выделяются в зависимости от плотности сосредоточения предприятий длительного отдыха и освоенным рекреационным ресурсам. Под *рекреационным районом* понимается целостная территория, отличающаяся благоприятным для рекреации сочетанием природных условий, имеющая рекреационные объекты и специализацию. В пределах районов выделяют *рекреационные местности*, характеризующиеся общими чертами географического положения, однородными природными ресурсами и более узкой возможностью для специализации рекреационных учреждений. Под *рекреационным микрорайоном* понимается совокупность рекреационных учреждений и различных сопутствующих отраслей, расположенных на компактной территории и связанных между собой системой инженерного и бытового обеспечения с централизацией и кооперированием обслуживающих подразделений.

Такс-фри (tax free) – система частичного возврата налога на добавленную стоимость в ряде стран при покупке и вывозе товара иностранцами. Как правило, используется в крупных магазинах при приобретении товара свыше определенной суммы. Деньги могут возвращаться при пересечении границы или в стране постоянного пребывания.

Талассотерапия – лечебное применение морских купаний; в более широком понимании включает в себя использование природных физических факто-

ров, связанное с пребыванием на побережье морей, рек, озер и других водоемов.

Таможенная декларация – письменное или устное заявление туриста, передаваемое таможенным органам при пересечении границы государства, содержащее сведения о перевозимых туристом вещах и предметах, подпадающих под таможенный режим данного государства.

Таможенная пошлина – установленный законодательно налог, которым облагаются определенные виды товаров, при пересечении ими границы государства.

Таможенные льготы – частичное или полное освобождение от уплаты таможенной пошлины на ввоз в страну или вывоз из страны предметов (товаров), обычно облагаемых таможенной пошлиной; частичное или полное снятие ограничений на ввоз в страну или вывоз из страны определенных предметов или товаров.

Тариф – продажная стоимость услуг перевозки, размещения, питания, либо комплексного обслуживания, объявленная поставщиком.

Тематический парк – парк, представляющий своим посетителям широкий набор развлечений, объединенных общей темой (Диснейленд, Футуроскоп, Парк Аventura, Лунапарк и др.), где главным элементом программы выступает аттракцион.

Терминал – транспортный узел, в котором транспортные и другие, не связанные с перевозкой, операции сосредоточены на одной площадке и организационно регулируются единым транспортным предприятием.

Терренкур – маршрут дозированной ходьбы, назначаемой отдыхающим в санаториях и других курортных учреждениях для тренировки сердечно-сосудистой системы, опорно-двигательного аппарата, дыхательной системы.

Территориальная рекреационная система – рекреационная система, у которой отношения между элементами опосредованы территорией – форма организации рекреационной деятельности на определенной территории, в рамках которой достигается максимальная взаимосвязь, пространственная и функциональная координация различных подсистем, участвующих в реализации рекреационной функции данной территории.

Технология гостиничного обслуживания – совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других

зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и т. д.).

Транзит – провоз пассажиров (туристов) из одной страны в другую через промежуточную страну.

Транзитная виза – дается визополучателю на право проезда через третью страну в страну основного пребывания.

Транзитные пассажиры – лица, которые не покидают транзитной зоны транспортного предприятия (аэровокзала, автовокзала, речного и морского порта, железнодорожного вокзала), включая переезды между ними.

Транспортное обслуживание – деятельность транспортных компаний по организации перевозок пассажиров (туристов), предусматривающая оказание транспортных услуг для выполнения пунктов программы тура (экскурсионное обслуживание, выезд на программные мероприятия, посещение музеев, окрестностей, перемещения по маршруту).

Транстур – разновидность группового тура, в стоимость которого включаются расходы путешественников, связанные с проездом от места формирования группы до первого на маршруте средства размещения, а также от последнего на маршруте средства размещения обратно.

Трансфер – 1) любая перевозка туриста внутри туристского центра, то есть доставка его с вокзала в гостиницу и обратно, с одного вокзала на другой, в театр и обратно и т. д.; 2) обмен населением между государствами на основе международного соглашения.

Трасса – 1) линия, определяющая путь движения или продольную ось дороги и другого сооружения большой протяженности; 2) утвержденный маршрут полетов транспортных самолетов между аэропортами и определенными пунктами с необходимым оборудованием.

Трекинг – пешие походы по пересеченной местности, осуществляемые без предварительной специальной подготовки их участников.

Тур – 1) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия; 2) комплексная туристская услуга, путешествие, поездка, организуемая на индивидуальной или коллективной основе по определенному маршруту и программе с предварительным бронированием и приобретением проездных билетов, гостиничных, транспортных, экскурсионных услуг и услуг питания, оформлением виз, страховки и т. д.; первичная продажная единица туристского продукта на туристском рынке.

Тур железнодорожный – путешествие организованных туристов с использованием железнодорожного транспорта. Этот вид тура включает групповые путешествия с использованием части мест в *графиковых поездах* и путешествия в *специальных туристских поездах* – арендованных составах, предназначенных для организации путешествия с использованием спальных мест как базы размещения на данном маршруте, а вагонов-ресторанов поезда – как точек питания туристов.

Турагент – 1) хозяйствующий субъект, имеющий статус юридического лица, или индивидуальный предприниматель, который приобретает туры по туристским маршрутам, разработанным туроператором, выпускает по ним путевки и реализует их, осуществляет продажу услуг, билетов на транспорт, а также осуществляет подбор туристов в регионах; 2) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий продвижение пакета туристских услуг, необходимых для совершения путешествия (поездки), предложенные на договорных началах туроператором, а также розничную продажу пакета услуг потребителю (туристу), включающую согласно ОКДП, также бронирование услуг, оформление выездных документов на путешествие по зарубежным странам, а также бронирование билетов международных перевозчиков.

Турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом) на основании федерального законодательства.

Турбазы – организации, предназначенные для отдыха практически здоровых лиц, прибывших для занятия активными формами туризма.

Туризм – 1) временные выезды (путешествия) граждан России, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой в стране временного пребывания деятельностью; 2) временный выезд людей с постоянного места жительства в вакационных, оздоровительных, познавательных или профессионально-деловых целях без занятий оплачиваемой деятельностью в месте временного пребывания; 3) временное перемещение людей с места своего постоянного проживания в другую страну или другую местность в пределах своей страны в свободное время в целях получения удовольствия и отдыха, оздоровительных и лечебных, гостевых, познавательных, религиозных или в профессионально-деловых целях, но без занятия в месте временного пребывания работой, оплачиваемой из местного финансового источника (классическое определение); 4) деятельность лиц, которые путешествуют и осуществляют пребывание в местах, находящихся за пределами их обычной среды, в течение периода, не превышающего одного года подряд, с целью отдыха, деловыми и прочими целями;

5) совокупность отношений, связей и явлений, сопровождающих поездку и пребывание людей в местах, не являющихся местами их постоянного или длительного проживания и не связанных с их трудовой деятельностью; 6) деятельность лиц, которые путешествуют и пребывают в местах, находящихся за пределами их обычной среды, в течение периода, не превышающего одного года, в целях отдыха, деловых и прочих; 7) совокупность отношений и феноменов, вытекающих из перемещения и нахождения людей вне своего постоянного места жительства по причинам, не связанным с трудовой деятельностью, а с целью удовлетворения культурных, оздоровительных, релаксационных, развлекательных потребностей и ради получения удовольствия, а также по другим причинам, если они не связаны с получением прибыли.

Турист – 1) человек, прибывший в страну, в которой он постоянно не живет и не занимается оплачиваемой профессиональной деятельностью, с целью проведения свободного времени ради лечения, развлечения, образования, отдыха, религии, спорта, по семейным или деловым обстоятельствам. Принятое международными организациями понятие «*турист*» отличается от понятия «*экскурсант*»: турист проводит вне своего постоянного места жительства более суток, экскурсант – менее суток; 2) временный посетитель, то есть лицо, которое находится в стране, не являющейся его страной местожительства с любой целью, кроме осуществления оплачиваемой деятельности. Основные цели – учеба, лечение, транзит. Таким образом, *турист* – человек, который находится вне постоянного места жительства не меньше 24 ч и не больше года (определение ВТО); 3) потребитель тура, туристского продукта или туристских услуг – временный посетитель местности, населенного пункта, территории или страны независимо от его гражданства, национальности, пола, языка и религии, находящийся в данной местности не менее чем 24 ч, но не более 6 месяцев в течение календарного года, или находящийся вне места своего проживания в пределах своей страны и осуществляющий по меньшей мере одну ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения, путешествующий ради удовольствия или с познавательными, лечебными, деловыми целями и не занимающийся при этом деятельностью в месте временного пребывания, оплачиваемой из местного источника (отечественное определение).

Туристика – 1) целостная система современных фундаментальных и прикладных наук о туризме, туристской деятельности, туристской экономике, менеджменте туризма и туристском законодательстве; 2) система прикладных наук о туризме и туристском обслуживании граждан.

Туристская агломерация – 1) регион, отличающийся высокой степенью развития индустрии туризма; характеризуется наличием большого числа туристов, оказывающих существенное влияние на природную и культурную среду, а также на социально-экономические условия жизни местного населения; 2) тип территориальной рекреационной системы, возникающей на базе крупного ту-

ристского центра с обширной площадью зоны урбанизации, поглощающей смежные населенные пункты

Туристская анимация – разновидность туристской деятельности, осуществляемой на туристском предприятии (туркомплекс, отель) или на транспортном средстве (круизный теплоход, поезд, автобус и т. д.), или в месте пребывания туристов (на городской площади, в театре или парке города и т. д.), которая вовлекает туристов в разнообразные мероприятия через участие в специально разработанных программах досуга.

Туристская база – 1) комплекс сооружений для размещения, питания физкультурно-оздоровительного и культурно-бытового обслуживания туристов плановых маршрутов, которые создаются в сельской местности, курортных зонах, в начале или в конце туристских маршрутов, имеют филиалы и приюты, функционируют круглогодично и сезонно; 2) предприятие гостиничного типа, функционирующее круглогодично или сезонно, и которое располагается в курортных зонах, в местностях с благоприятными природно-климатическими условиями, предоставляя при этом туристам различные виды обслуживания: ночлег, питание, культурно-бытовое, экскурсионное, оздоровительное и др.

Туристская валютная квота – максимальная сумма денежных средств в национальной валюте, которую жителям тех стран, где существуют ограничения на вывоз валюты, разрешается обменивать на иностранную валюту и вывозить за границу в расчете на один год, одну поездку, один день поездки и т. д.

Туристская виза – отметка в паспорте, подтверждающая разрешение посетить страну с туристскими целями в определенный срок (на срок путешествия или тура).

Туристская выставка – кратковременное мероприятие, периодически и обычно проводимое в одном и том же месте, имеющее целью показ, демонстрацию туристских продуктов и услуг для информирования потребителей и предоставления возможности общения специалистов.

Туристская деятельность – 1) деятельность, связанная с организацией всех форм выезда людей с места постоянного жительства в оздоровительных целях, для удовлетворения познавательных интересов или в профессионально-деловых целях без занятия оплачиваемой деятельностью в местах временного пребывания; 2) ряд явлений и взаимоотношений, представляющих собой результат взаимодействия туристов, туристских предприятий, сферы гостеприимства, администрации в процессе привлечения, размещения и обслуживания посетителей; 3) деятельность юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, деятельность по планированию и организации отдыха в клубах с проживанием (клубах отдыха), включая продажу прав на клубный отдых, а также иную дея-

тельность по планированию, организации, продвижению и продаже поездок и путешествий.

Туристская документация – набор технологической документации, разрабатываемой в обязательном порядке для каждого тура. Туристская документация включает: технологическую карту туристского путешествия по маршруту, график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время; информационный листок к путевке туристского путешествия, разработанные в соответствии с ГОСТ Р 50681-94; бланк путевки типовой формы «Туристская путевка», утвержденный Минфином РФ; лист бронирования, бланки договоров с клиентами – турагентами в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»; калькуляцию или расчет стоимости тура; описание маршрута; график движения по маршруту; карту-схему маршрута, текст путевой информации и памяток для туристов, описание технологических особенностей тура, справочные материалы по маршруту, варианты рекламных проспектов, а также буклеты, каталоги, прайс-листы.

Туристская емкость – вместимость базы ночлега (числа мест ночлега), предприятий общественного питания (число посадочных мест, выдаваемых блюд) и сопутствующей базы (число мест либо площади), определяющей максимальное число туристов, которые одновременно пользуются отдельными объектами, не вызывая уменьшения круга и уровня туристских услуг.

Туристская зона – 1) часть национальной территории, на которой имеется два или более центров по приему туристов не менее чем на 5000 мест проживания; 2) территория с приоритетным развитием туристской инфраструктуры; 3) территория, на которой сосредоточены объекты показа, привлекающие туристов, а также другие туристские объекты (гостиницы, санатории, пансионаты и др.).

Туристская индустрия – 1) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников; 2) совокупность предприятий, учреждений и организаций материального производства и непроеизводственной сферы, обеспечивающих производство, распределение, обмен и потребление туристского продукта, освоение и использование туристских ресурсов, а также создание материально-технической базы туризма; 3) взаимоувязанная система предприятий и предпринимателей, предоставляющих туристам все необходимые для потребления в процессе туризма и достаточные для осуществления собственно процесса туризма туристские услуги, работы и товары; 4) экономи-

ческая система, состоящая из комплекса отраслей и подразделений, функции которых заключаются в удовлетворении разнообразного и усложняющегося спроса на различные виды отдыха и развлечений. Индустрия туризма характеризуется специфическими свойствами: ресурсной ориентацией, сезонным и цикличным характером производства, необходимостью значительных капиталовложений в туристскую инфраструктуру.

Туристская информация – совокупность необходимых достоверных сведений, позволяющих туристу правильно ориентироваться в непривычных условиях: правила въезда в ту или иную страну и пребывания там, сведений об обычаях местного населения, религиозных обрядах, святынях, природных и культурных достопримечательностях и т. д.

Туристская инфраструктура – совокупность путей сообщения (дороги, подъездные пути, вокзалы, аэропорты, пристани и т. д.), коммуникаций (водопроводная, электрическая и газовая сети, отопление, канализация, средства связи и т. п.), туристских ресурсов, объектов туристского показа, средств размещения и питания, объектов торговли, бытового и лечебно-профилактического обслуживания, спортивных сооружений, а также других объектов, необходимых для обеспечения и развития индустрии туризма.

Туристская карта – карта, отображающая направление и условия маршрута, а также объекты, представляющие интерес для туристов (места туристского интереса).

Туристская лицензия – разрешение, которое выдается государственным органом юридическим лицам на право предпринимательской деятельности в сфере туризма, а также документ, удостоверяющий это право, имеющий форму установленного образца.

Туристская мотивация – 1) совокупность побуждений и стимулов, заставляющих человека реализовать свои рекреационные и другие потребности посредством туризма; 2) комплекс побуждений, направленных на удовлетворение рекреационных и других потребностей в сфере туризма в зависимости от индивидуальных физиологических и психологических особенностей человека, системы его взглядов, увлечений, склонностей, профессии, образования и т. д.

Туристская освоенность – 1) уровень хозяйственного потенциала туризма в процессе территориального разделения труда. При этом порог освоения конкретной территории зависит от норм физио- и психосоциальной комфортности видов туристских ресурсов и нагрузок; 2) уровень преобразования изначально пространства в процессе туристской деятельности; 3) результат процесса туристского освоения территории, характеризующий уровень насыщения данной территории видами и объектами туристской деятельности.

Туристская освоенность – уровень хозяйственного потенциала туризма в процессе территориального разделения труда, а также результат процесса туристского освоения территории, характеризующий уровень насыщения данной территории видами и объектами туристской деятельности.

Туристская отрасль – отрасль общественного производства, состоящая из предприятий, производящих товары или услуги, предназначенные для реализации на туристском сегменте рынка.

Туристская перевозка – 1) перемещение туристов и их багажа из одного пункта в другой с помощью транспортных средств. Осуществляется на основании заключенного договора; 2) основной элемент транспортного обслуживания в ходе поездки включает доставку туристов от места их постоянного проживания к месту назначения (или месту начала маршрута) и обратно. Этот вид туристской услуги предоставляется транспортными компаниями.

Туристская поездка – туристская услуга (комплекс туристских услуг, туристский продукт), обеспечивающая удовлетворение оздоровительных и познавательных потребностей туристов при организованных активных способах передвижения или перемещения по туристскому маршруту.

Туристская политика – один из видов социально-экономической политики государства, направленной на развитие туристской индустрии и субъектов туристского рынка (туроператоров и турагентов) – совокупность мер и мероприятий юридического, политического, экономического, социального и другого характера в целях создания условий для развития туризма, регулирования и координации его деятельности.

Туристская пропаганда – использование редакционного, а не платного времени и места во всех средствах распространения информации, доступных для чтения, просмотра или прослушивания реальными или потенциальными клиентами туристского предприятия.

Туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности, который является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта и оформляется после его подписания между туроператором или турагентом и заказчиком туристского продукта.

Туристская сделка – действие, направленное на установление, изменение или прекращение правоотношений юридических и физических лиц, а также коммерческий обмен между двумя сторонами. Предметом сделки могут быть туристские продукты и услуги.

Туристская сеть – совокупность расположенных в стране (республике, области, районе) туристских учреждений. К ним относятся учреждения лечебно-оздоровительного отдыха, спортивного и познавательного туризма.

Туристская территория – вид комплексного туристского ресурса – географически определенное место концентрации наиболее ценных туристских ресурсов, а также объектов туристского интереса, выделяемое в составе туристского региона, с указанием в кадастрах и иных видах документации и введении режима приоритетного целевого функционирования и развития туризма.

Туристская услуга – 1) результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов; 2) результат непосредственного взаимодействия исполнителя услуги и ее потребителя (туриста), а также собственная деятельность исполнителя услуги по удовлетворению потребности потребителя в организации поездки (путешествия) и ее осуществлении и других, связанных с этим потребностей; 3) деятельность предприятий, организаций, учреждений или граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей посетителей в путешествиях, отдыхе или экскурсиях; 4) совокупность целенаправленных действий в сфере обслуживания, которые ориентированы на обеспечение и удовлетворение потребностей туриста или экскурсанта, отвечающих целям туризма, характеру и направленности туристской услуги, тура, туристского продукта и не противоречащих общечеловеческим принципам морали и доброго порядка.

Туристская фирма – коммерческая организация, имеющая главной целью своей деятельности получение прибыли за счет оказания различных видов туристских услуг.

Туристские документы – документы, выдаваемые туристам обслуживающей их туристской фирмой в обмен на ваучер в первом пункте обслуживания (гостиничные талоны, талоны на питание и экскурсии), на основании которых туристам предоставляются конкретные туристские услуги.

Туристские корпорации – разнообразные фирмы и организации, которые в своей деятельности полностью или частично связаны с туристским бизнесом (от страховых контор и экскурсионных бюро до транспортных агентств и гостиничных отелей, кемпингов). Корпорации, обслуживая потребности конечных пользователей туров, включают в свой состав туроператоров и турагентства. В своей деятельности они опираются, как правило, на широкую сеть самостоятельных рыночных субъектов – национальных туроператоров и турагентств.

Туристские объекты – достопримечательные места отдыха и развлечений, а также памятники культуры, природы, обладающие познавательным и эстетическим значением и привлекательностью для туристов.

Туристские работы – все и любые виды работ предприятий туристской индустрии и смежных отраслей, прямо или опосредованно направленные на удовлетворение потребностей туристов в процессе туризма, но не относящиеся к типичным туристским услугам.

Туристские ресурсы – 1) природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил; 2) природно-климатические, социокультурные, исторические, архитектурные и археологические, научные и промышленные, зрелищные, культовые и иные объекты или явления, способные удовлетворить потребности человека в процессе и в целях туризма; 3) природные, культурно-исторические и социально-экономические объекты и явления, на данной фазе развития общества пригодные в качестве основы для предоставления туристских услуг.

Туристские формальности – процедуры, связанные с соблюдением туристами, пересекающими государственную границу, определенных условий, правил и требований, установленных государственными органами страны выезда и пребывания. Формальности подразделяются на группы: паспортные, визовые, валютные, таможенные, медицинские и полицейские.

Туристский бизнес – деятельность предприятий туристской индустрии, основанную на использовании туристских ресурсов и направленную на получение прибыли посредством удовлетворения потребностей туристов (туристских потребностей). Характерным признаком туристского бизнеса является то, что результатом труда в сфере туристского бизнеса является удовлетворение туристских потребностей.

Туристский ваучер (инвойс) – 1) официальный документ, подтверждающий оплату предусмотренных программой обслуживания услуг и являющийся основанием для их получения туристом или группой туристов; 2) документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания; 3) документ, распоряжение туроператора своему контрагенту (принимающей стороне) о предоставлении туристу в соответствии с заключенным договором необходимого туристского обслуживания с гарантией его оплаты в установленном порядке.

Туристский договор – гражданско-правовое соглашение двух и более юридических лиц, которое направлено на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей по поводу купли – продажи туристского продукта или услуги.

Туристский интерес – перспектива получения туристом объективной информации, положительных эмоций и/или потенциальная возможность удовлетворения планируемой потребности туриста в конкретной, априори частично известной туристской услуге (работе), туристском товаре и туристском продукте, основанных на определенном комплексе туристских ресурсов, выступающих в виде объектов туристского интереса.

Туристский комплекс – 1) градостроительное образование различного функционального профиля, состоящее из туристских учреждений, объединенных единым архитектурно-планировочным решением, общей пространственной композицией и организацией обслуживания; 2) совокупность разных по функциям туристских учреждений вместимостью более 1000 мест, объединенных одной функциональной программой (лечение, оздоровление, отдых, деловые встречи и мероприятия и т. д.); 3) замкнутая сеть сооружений, предназначенных для обслуживания туристов, включающая базы для ночлега, для питания и сопутствующих услуг; 4) хозяйственно-организационное и территориальное объединение группы туристских предприятий – гостиниц, ресторанов, турбаз, кемпингов и др.

Туристский консорциум – добровольное объединение нескольких турагентств на основе временного соглашения между ними о проведении единой политики и выработки общих условий соглашений с туроператорами и иными оптовыми туристскими фирмами при сохранении финансовой и юридической самостоятельности всех участников объединения.

Туристский кооператив – объединение на основе единого устава турфирм (как правило, турагентов) для более эффективного осуществления совместной деятельности (например, при бронировании мест в средствах размещения и на транспорте).

Туристский кругооборот – система экономических и юридических (гражданско-правовых) отношений, возникающая между туристом и туристской фирмой и показывающая движение туристского продукта, а также потоки инвестиций в развитие туризма и денежных поступлений в бюджет от доходов туристской деятельности.

Туристский лагерь – специализированное туристское предприятие, предназначенное для активного отдыха на природной среде.

Туристский маршрут – 1) географически определенная, привязанная к данной местности и особенным объектам и описанная с различной степенью детальности, трасса похода, путешествия; 2) путь, который пересекает определенное географическое пространство и имеет специфику дорог, учреждений, находящихся по пути следования, туристских достопримечательностей; 3) заранее спланированный путь перемещения туристов по географическим точкам

в течение определенного периода времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания и дополнительных туристско-экскурсионных услуг.

Туристский микрорайон – совокупность туристских учреждений и различных сопутствующих отраслей, расположенных на компактной территории и связанных между собой системой инженерного и бытового обеспечения с централизацией и кооперированием обслуживающих подразделений.

Туристский объект – особое градостроительное образование, ориентированное на предоставление туристам заданного объема услуг и реализацию специализированных туристских программ.

Туристский пакет – основной (обязательный) комплекс услуг, предоставляемых в путешествии по индивидуальному или групповому плану, который имеет серийный характер, предлагается в широкую продажу. Турпакет включает четыре обязательных элемента: туристский центр, транспорт, услуги размещения, трансфер.

Туристский потенциал – 1) совокупность природных, культурно-исторических и социально-экономических предпосылок для организации туристской деятельности на определенной территории; 2) совокупность приуроченных к данному объекту (территории) природных и рукотворных тел и явлений, а также условий, возможностей и средств, пригодных для формирования туристского продукта и осуществления соответствующих туров, экскурсий, программ.

Туристский продукт – 1) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта; 2) совокупность вещественных (товара) и невещественных (услуги) потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста, возникающих в период его туристского путешествия (поездки) и вызванных именно этим путешествием; 3) совокупность определенного количества и качества товаров и услуг туристского характера, подготовленных в данный момент для реализации потребителям; 4) совокупность потребительных стоимостей с рекреационным эффектом, существующих в форме конкретных туристских и курортных товаров и услуг, которые произведены и имеются в наличии в данный момент для потребления в определенной природной и общественной среде.

Туристский район – территория, обладающая определенными признаками аттрактивности и обеспеченная туристской инфраструктурой и системой организации туризма. Туристские районы отличаются следующими признаками: а) время возникновения, исторические особенности формирования; б) природные,

историко-культурные, социально-экономические и населенческие предпосылки формирования; в) уровень развития туристской инфраструктуры; г) туристская специализация.

Туристский регион – 1) место, располагающее туристскими сооружениями и услугами, которые выбирает турист или группа туристов и которые продаются производителем услуг; 2) отдельная территориальная единица, основанная на общности природных, культурных и историко-архитектурных ресурсов, объединенная общей туристской инфраструктурой и воспринимаемая в виде целостного объекта; 3) территория, располагающая объектами туристского интереса и предлагающая определенный набор услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туристов.

Туристский рынок – 1) место, где происходят сделки купли-продажи туристского продукта (туров, отдельных услуг туризма или товаров для туристов); 2) инструмент согласования интересов покупателей и продавцов туристского продукта; сфера реализации туристского продукта; сфера проявления экономических отношений между покупателями и продавцами туристского продукта; 3) сфера проявления общественно-экономических отношений между производителями, и потребителями туристского продукта, объединяющая спрос и предложение для обеспечения процесса купли-продажи туристского продукта; 4) сфера реализации туристского продукта и экономических отношений, возникающих между покупателями и продавцами туристского продукта, то есть между туристом, турагентством, туроператором; 5) экономическая система взаимодействия четырех основных элементов: туристского спроса, предложения туристского продукта, цены и конкуренции.

Туристский рэкет – совокупность приемов и методов, с помощью которых потребители турпродукта пытаются получить материальную компенсацию за любые нарушения в организации тура как со стороны турфирм, так и со стороны самих туристов. Зачастую туристы сами создают прецедент рекламации, используя при этом самые разнообразные и часто мошеннические способы и средства.

Туристский сезон – время, в которое совершается максимальное количество поездок. Период спада путешествий соответствует *межсезонью*, а период, в течение которого отмечается незначительное количество туристских путешествий, называется *низким сезоном*.

Туристский товар – продукт труда производственных сфер деятельности объектов туристской инфраструктуры, созданный для продажи и предназначенный для использования преимущественно туристами.

Туристский центр – местность, располагающая помимо туристских ресурсов соответствующей инфраструктурой (транспорт, предприятия размеще-

ния, питания, сервисного обслуживания, развлечения и т. д.) для обслуживания значительных туристских контингентов, а также привлекающая туристов в силу наличия специфических рекреационных ресурсов, удобств транспортно-географического положения и доступной для туриста информации о нем.

Туристское агентство – форма организации туристского бизнеса – организация, представляющая собой часть сбытовой сети в сфере туризма. По профилю деятельности может быть: а) предприятием, занимающимся продвижением и продажей туристского продукта, сформированного туроператорами на условиях комиссионного вознаграждения; б) бюро реализации при туроператоре, которое реализуют в основном собственные продукты и услуги; в) транспортно-туристским агентством по реализации транспортных туров.

Туристское впечатление – комплекс эмоций, в общем случае положительных, и душевного и физического состояния туриста, возникший или достигнутый им в результате потребления туристских услуг (работ), приобретения туристских товаров, потребления туристского продукта.

Туристское качество – интегральная совокупность ряда количественных и качественных характеристик определенной территории, позволяющих сделать вывод о ее туристской привлекательности, а также степени обеспеченности туристскими ресурсами и инфраструктурой.

Туристское образование – отрасль непроизводственной сферы страны, в задачи которой входит обучение, предоставление возможности получения профессиональных знаний и навыков, которое осуществляется через существующие в стране системы среднего специального и высшего профессионального образования.

Туристское обслуживание – совокупность видов деятельности, обеспечивающих туристам различные удобства при покупке и потреблении услуги товаров во время путешествия и пребывания вне постоянного места жительства.

Туристское право – совокупность правовых норм, которые регулируют порядок деятельности туристских предприятий и их отношения с потребителями туристской продукции.

Туристское предприятие – самостоятельный хозяйствующий субъект с правами юридического лица, осуществляющий формирование, продвижение и/или реализацию услуг туристам, а также другие виды вспомогательной хозяйственной деятельности, не запрещенные законодательством и предусмотренные его уставом.

Туристское природопользование – использование природных ресурсов и комплексов для организации туристской деятельности.

Туристское пространство – 1) совокупность регионов: а) в которых формируется спрос на туристские продукты; б) в которых удовлетворяется спрос; в) выполняющих роль связующего звена между ними; 2) расположение туристских ресурсов, объектов и комплексов, а также результатов деятельности туристов в пространстве, подчиняющееся основным географическим закономерностям; 3) экономическое пространство, характеризующееся множеством объектов и субъектов деятельности, специализирующихся на туризме и рекреации.

Туристское путешествие – пребывание в течение одного или нескольких дней вне дома с целью проведения выходных или праздников, – посещения родственников и знакомых, участия в бизнес-конференциях и с другими целями, исключая обучение в закрытых учебных заведениях и сезонные заработки.

Туристское районирование – процесс расчленения территории, при котором районы идентифицируются по наличию у них особых рекреационных признаков и выделяются туристские районы, отличающиеся друг от друга по набору и степени выраженности признаков.

Туристско-рекреационный комплекс – сложное хозяйство, куда входят лечебные и оздоровительные учреждения, обслуживающие предприятия и сопутствующие отрасли (предприятия торговли и общественного питания, бытовые, культурные и спортивные учреждения, экскурсионные объекты, дорожно-транспортная сеть, сувенирное производство и др.).

Турлидер – руководитель туристской группы. Это может быть профессиональный групповод, представитель туристской организации (туроператор), комплектующий туристскую группу. Турлидером обычно является работник туристской фирмы, хорошо знающий маршрут.

Турмагазин – относительно новое направление развития туристского бизнеса – форма продажи туристского продукта с размещением пунктов продаж в отделах супермаркетов или в небольших магазинах, расположенных среди привычных торговых точек на оживленных улицах. Продажи и бронирование в таких магазинах осуществляют через системы электронных каталогов, включенных в международные системы бронирования.

Туроператор – субъект предпринимательской деятельности (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и туристского рынка, активно осуществляющий деятельность по планированию, разработке, продвижению и реализации туристского продукта с коммерческими целями на основе федерального законодательства.

Туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим

лицом или индивидуальным предпринимателем (туроператором) на основании федерального законодательства.

Туроператорские тарифы – цены на гостиничные услуги, предлагаемые для реализации туроператору и выражающиеся численно в цене, установленной гостиницей, которая не включает торговую надбавку туроператора.

Туроператорский каталог – официальное информационно-справочное издание туроператора, содержащее детальное описание стандартного турпродукта, предлагаемого туроператором к розничной продаже, в том числе описание направления (региона) посещения и маршрута, его экскурсионные возможности, характеристика средств размещения и предлагаемые услуги, правила розничной продажи турпродукта.

Туроперейтинг – деятельность специализированных субъектов предпринимательской деятельности – туроператоров – по проектированию, формированию, продвижению и реализации туристского продукта с целью получения прибыли или выполнения социально значимых программ федерального и регионального значения.

Турорганизатор – 1) название туроператора в международной практике; 2) инициативный турист, подбирающий партнеров для путешествия, но не получающий комиссионного вознаграждения как турагент или турлидер.

Турпакет – совокупность обязательных компонентов для реализации туризма, включающая туристский центр, транспортные средства передвижения, услуги размещения, трансфер.

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Услуги материальные – услуги, обеспечивающие восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказу граждан (туристов), а также перевозку грузов и людей, создание условий для потребления.

Услуги социально-культурные – услуги, обеспечивающие поддержание и восстановление физического здоровья, духовное развитие личности, повышение профессионального мастерства.

Учредитель клуба отдыха – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, реализующий переданные ему права собственности (владение, пользование, распоряжение) на средства размещения, предназначенные исключительно для отдыха, путем создания, регистрации, управления клубом отдыха, продвижением его на рынок и организации продаж прав на клубный отдых.

Фиксированная квота – квота с закреплением конкретных номеров объекта размещения.

Фирма – самостоятельная предпринимательская единица с правами юридического лица, которая в качестве собственника или титульного владельца (арендатора, трастового управляющего, оператора и т. д.) разрабатывает и реализует стратегию распоряжения имуществом, нематериальными активами и доходами, используя организационно-плановые методы.

Флотель – плавающая гостиница, в которую превращено зафрахтованное комфортабельное пассажирское судно, чаще всего под флотели используют старые круизные суда.

Фокус-группа – сегмент потребительского рынка, в удовлетворении потребностей которого и в конкурентной борьбе за влияние на который оператор имеет максимальные возможности.

Форс-мажор – действие непреодолимой силы или иное обстоятельство, наступление которого не могло быть предотвращено стороной, ответственной за исполнение обязательства по договору (соглашению), и являющееся причиной неисполнения последнего (например, война, стихийное бедствие, забастовки и т. д.).

Форс-мажорная оговорка – условие, которое включается в договоры для освобождения от ответственности на невыполнение каких-либо условий договора по причине действия непреодолимой силы, мешающей выполнению принятых на себя обязательств или сделавшей их выполнение невозможным.

Фотосафари – туристская поездка с целью фотографирования редких животных и растений в естественных условиях их обитания.

Франкфуртская таблица по снижению цен на поездки – документ, определяющий норму (в процентах) уменьшения стоимости услуги; в зависимости от отмеченных туристом недостатков ее предоставления.

Франшиза – соглашение, при котором агенту передаются не только определенные привилегии, но и имя предприятия-производителя, его торговая марка.

Фрахт – плата за перевозку грузов и пассажиров различными видами транспорта, главным образом морским. *Фрахтование* – 1) заключение договоров на международные перевозки грузов или пассажиров; 2) наем морского или

воздушного судна. *Фрахтователь* – 1) наниматель морского или воздушного судна; 2) туроператор, обязанный согласно договору фрахтования выплатить оговоренную сумму за всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа. *Фрахтовщик* – транспортная организация, которая обязуется предоставить туроператору (фрахтователю) за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа.

– X –

Хостел – разновидность гостиниц с небольшим набором услуг.

– U –

Цена туристского продукта – денежное выражение стоимости туристского продукта; важный экономический показатель, который формируется в результате учета расчетной величины на покрытие расходов производства и продвижения турпродукта и включения определенного процента прибыли.

Ценовая политика – процедура определения уровня цен и возможных вариантов их изменения в зависимости от целей и задач, решаемых туристским предприятием в краткосрочном плане и в перспективе с учетом специфики и особенностей этого вида деятельности.

Ценовая стратегия – выбор возможной динамики изменения исходной цены продукта в условиях рынка, наилучшим образом соответствующей цели предприятия.

Центр туризма – город, местность или объект, где на базе туристских ресурсов создан комплекс туристско-экскурсионного обслуживания.

Центр туристского интереса – ограниченная территория, обладающая свойствами привлекать и удерживать туристов и, кроме того, имеющая все условия, в том числе городские строения, различного вида услуги для удовлетворения потребностей туристов.

Чартер – 1) договор на аренду транспортного средства на какой-либо рейс или срок; 2) договор морской или воздушной перевозки грузов или пассажиров, заключенный между владельцем транспортного средства (фрахтовщиком) и нанимателем (фрахтователем) на аренду всего транспортного средства или его части на определенный рейс или срок; 3) договор фрахтования, согласно которому фрахтовщик обязуется предоставить фрахтователю за плату часть (блок-чартер) или всю (тайм-чартер) вместимость одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа.

Чартерная авиакомпания – авиакомпания, производящая пассажирские и (или) грузовые перевозки исключительно специально назначенными рейсами главным образом по заказу туристских фирм и других организаций на условиях чартера.

Чартерная цепочка – туристская программа, состоящая из нескольких чартерных рейсов между двумя или более пунктами, скоординированная таким образом, чтобы исключить порожний прогон самолетов и простой гостиничных номеров (время прибытия с одной группой в пункт назначения совпадает со временем отправления другой группы из этого же пункта). *Чартерный рейс* – рейс, выполняемый вне регулярного расписания на условиях чартера.

Чартерный авиарейс – рейс, совершаемый авиационным транспортным средством, которое полностью арендуется у перевозчика туристской фирмой для транспортировки туристов по согласованным ценам, маршруту и времени.

Частная виза – отметка в паспорте, которая выдается при оформлении приглашения частным лицом иностранного государства частному лицу – визополучателю другого государства.

Член клуба отдыха – физическое или юридическое лицо, заключившее договор на клубный отдых, оплатившее вступительный взнос за членство в клубе, внесенное в реестр членов клуба отдыха и обладающее правами и обязанностями, определяемыми уставом клуба.

– III –

Шале – небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником; любой небольшой загородный дом (во Франции и Швейцарии).

Шведский стол – вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.

Шенгенская виза – единая виза, выдаваемая на срок до трех месяцев, дающая право туристу беспрепятственно передвигаться по территории стран «Шенгенского пространства» (ФРГ, Франция, Бельгия, Голландия, Люксембург, Испания, Португалия, Италия и др.) в течение срока действия визы.

Шоп-тур – туристская поездка, целью которой служит приобретение туристами определенных видов товаров, характерных для страны посещения.

Экологическая деревня – специально организованная территория, обеспечивающая отдых в естественной среде с использованием традиционных для страны средств размещения и питания, а также натуральное поведение туристов, наблюдение за домашними животными и другие элементы агротуристского комплекса.

Экологический туризм – туристские посещения малоизмененных или неизмененных территорий, обладающих уникальными природными и историко-культурными ресурсами, которые отвечают основным принципам устойчивого развития туризма, всячески способствуют социально-экономическому развитию регионов посещения, включают образовательный и познавательный компоненты, содействуют повышению уровня экологической культуры путешествующих и жизненного уровня местного населения, а также соблюдению жестких правил поведения в природной среде.

Экскурсант – временный (однодневный) посетитель местности, населенного пункта, территории или другой страны, независимо от его гражданства, пола, языка и религии, находящийся в данной местности в целях туризма не более 24 часов.

Экскурсионная деятельность – 1) деятельность по организации ознакомления туристов и экскурсантов с экскурсионными объектами в месте временного пребывания без предоставления услуг размещения. Под *организованной экскурсионной деятельностью* понимается предложение стандартизированной экскурсионной программы или отдельных экскурсий как разновидности туристских услуг; 2) деятельность юридических и физических лиц, обладающих в установленном порядке правами на организацию посещений гражданами туристских ресурсов в стране (месте) временного пребывания и их реализации, а также иная деятельность, которая не включает ночевки экскурсанта в месте пребывания и охватывает период пребывания не более 24 ч.

Экскурсионная программа обслуживания – план экскурсионных мероприятий, реализуемых для удовлетворения конкретных или специализированных познавательных запросов и интересов местного населения, туристов или экскурсантов в зависимости от целей их пребывания. Комплекс услуг, входящих в состав программы, является продуктом экскурсионной фирмы (или экскурсионного отдела туристской фирмы).

Экскурсионная услуга – туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов (экскурсантов), включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий.

Экскурсионное бюро – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий в установленном порядке экскурсионную деятельность, в том числе по планированию, организации, продвижению и реализации комплексной экскурсионной услуги, включая проведение экскурсии, а также оказание других услуг, связанных с проведением экскурсии.

Экскурсия – 1) туристская услуга, обеспечивающая удовлетворение духовных, эстетических, информационных и иных познавательных потребностей туриста или экскурсанта; 2) процесс наглядного познания окружающего мира: особенностей природы, современных и исторических ситуаций, элементов быта, то есть достопримечательностей определенного города или региона – заранее избранных объектов, которые изучаются на месте их расположения; 3) тематический маршрут с целью посещения достопримечательных объектов и местностей; 4) кратковременное перемещение людей с целью изучения объектов и явлений, приобретения знаний или получения эстетического удовольствия и оздоровления от осмотра природных достопримечательностей, контакта с природой, ознакомления с музеями, памятниками культуры и т. д.

Экскурсовод (гид, гид-переводчик) – физическое лицо, имеющее соответствующее профессиональное образование и подготовку, сопровождающий туристов при посещении ими мест туристского интереса и дающий необходимые туристам сведения на их родном языке.

Эксплуатант – гражданин или юридическое лицо, имеющее воздушное судно на правах собственности, на условиях аренды или ином законном основании, использующее указанное воздушное судно для полетов и имеющее сертификат (свидетельство) эксплуатанта, а также имеющее лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты на основании договора воздушной перевозки.

Экспресс – поезд, судно и иное транспортное средство для поездок на дальние расстояния с повышенной скоростью и малым числом остановок.

Элементы туристского рынка – к ним относятся: *спрос* – форма проявления потребности населения в туристском продукте, обеспеченная денежными средствами; *предложение* – вся масса предназначенных для продажи туров, услуг туризма и товаров туристско-сувенирного назначения. К предложениям на туристском рынке относятся направления (регионы пребывания) и объем туров (услуг), предназначенных на продажу и предлагаемых покупателям в течение какого-либо периода по определенной цене; *конкуренция* – взаимная борьба предпринимателей за монопольное, или наилучшее положение на туристском рынке. Конкурентная борьба ведется двумя основными методами: ценовой и неценовой конкуренцией; *цена* – денежное выражение стоимости туристских

продуктов, туристских товаров и услуг, предлагаемых для реализации потребителю на туристском рынке.

Эстетическая оценка ландшафта – определение размера и интенсивности положительных эмоций, оказывающих благоприятное воздействие на самочувствие человека, в ходе формирования представлений об окружающей людей природной среде разными социальными, имущественными, национальными и региональными группами населения.

Эффект мультипликации – экономическая закономерность, выражающаяся в том, что генерированные в результате оборота туристских денег вторичные доходы многократно превышают первоначальные суммы затрат туристов.

3. Характеристики международных туристских организаций

3.1. Всемирная туристская организация – ВТО (World Tourism Organization – WTO).

Всемирная туристская организация (ЮНВТО), специализированное учреждение Организации Объединенных Наций, является ведущей международной организацией в сфере туризма и путешествий. Она служит в качестве глобального форума в области туристской политики и практического источника туристского ноу-хау. ВТО играет центральную и решающую роль в пропаганде и развитии ответственного, устойчивого и общедоступного туризма, призванного способствовать экономическому развитию, международному взаимопониманию, миру, благосостоянию, а также взаимному уважению, безусловному соблюдению гражданских прав и основных свобод. Выполняя эту миссию, Организация уделяет особое внимание интересам развивающихся стран в сфере туризма.

ВТО является катализатором процессов развития технического обмена и международного сотрудничества, стимулирования и расширения партнерства между государственными и частными организациями, поощрения реализации положений Глобального этического кодекса туризма, что позволяет странам-членам, туристским центрам и предприятиям максимально использовать экономическое, социальное и культурное воздействие туризма и полностью использовать его преимущества, при этом сводя к минимуму отрицательные последствия туризма для социальной сферы и экологии.

В 2007 г. в состав ВТО входят 150 стран, 7 территорий и около 300 присоединившихся членов, представляющих предприятия частного сектора, учебные заведения, туристские ассоциации и местные туристские администрации. Члены ВТО разделяются на следующие три категории: действительные члены, ассоциированные члены и присоединившиеся члены. Статус действительного члена доступен для всех суверенных государств. Статус ассоциированного члена предоставляется всем территориям, не являющимся ответственными за осуществление своих внешних отношений. Территории могут стать ассоциированными членами, если их кандидатуры предварительно одобрены Правительством государства, несущим ответственность за их внешние отношения.

Присоединившимся членами является широкий круг организаций и компаний, непосредственно работающих в сфере туризма и путешествий или в смежных с ней отраслях. К ним относятся авиакомпании и любые транспортные компании, гостиницы и рестораны, туроператоры, турагентства, банковские учреждения, страховые компании, консультационные центры, издательские дома и т. д. Присоединившиеся члены формируют три группы: Деловой совет ВТО, Совет ВТО по образованию и Оперативную группу ВТО по управлению туристскими центрами. Для вступления в присоединившиеся члены требуется официальная поддержка той страны, на территории которой находится штаб-квартира кандидата.

ВТО была создана впервые как Международный конгресс официальных туристских ассоциаций в 1925 г. в Гааге. После Второй мировой войны организация была переименована в Международный союз официальных туристских организаций, и ее штаб-квартира была переведена в г. Женеву (Швейцария). В 1967 г. члены Международного союза официальных туристских организаций призвали к преобразованию его в межправительственный орган, уполномоченный решать во всемирном масштабе все связанные с туризмом вопросы и сотрудничать с другими компетентными организациями, особенно входящими в систему ООН.

В декабре 1969 г. Генеральная ассамблея ООН приняла соответствующую резолюцию, в которой признавалась решающая и центральная роль, которую преобразованный Международный союз официальных туристских организаций должен играть в сфере туризма совместно с существующим в рамках ООН механизмом. Во исполнение этой резолюции в мае 1974 г. уставные документы ВТО были ратифицированы государствами, официальные туристские организации которых входили в Международный союз. Таким образом, Международный союз официальных туристских организаций был преобразован во Всемирную туристскую организацию, первая Генеральная ассамблея которой прошла в Мадриде в мае 1975 г. Секретариат Организации разместился в Мадриде в начале следующего 1976 г.

Устав ВТО был принят 27 сентября 1975 г. Начиная с 1980 г. эта дата отмечается как Всемирный день туризма. Ежегодно Всемирный день туризма проводится под определенным девизом. В 1976 г. ВТО получила статус исполнительного агента Программы развития Организации Объединенных Наций (ПРООН), а в 1977 г. было подписано официальное соглашение между ВТО и собственно ООН. В 2003 г. ЮНВТО получила статус специализированного учреждения Организации Объединенных Наций и, таким образом, подтвердила свою ведущую роль в сфере международного туризма.

ВТО преследует следующие цели:

- ускорять и расширять содействие туризма (международного и внутреннего) миру, взаимопониманию, здоровью и процветанию людей повсюду в мире;
- помогать людям иметь доступ к образованию и культуре во время путешествий;
- улучшать стандарты проживания и пребывания в менее развитых районах мира посредством помощи в обеспечении необходимой материально-технической базы для иностранного туризма и развития транспортных путей, соединяющих с данными регионами;
- расширять возможности стран, принимающих туристов, и тем самым вносить вклад в их экономику;
- выступать в роли международного агентства по координации и сотрудничеству между странами;
- предоставлять услуги членам наиболее значимых для совета национальных организаций в области туризма;

- определять темы пленумов и заседаний, а также координировать туристские интересы стран-участниц, включая как национальные туристские организации, так и профессиональные секторы и организации, представляющие интересы путешественников;
- устанавливать постоянную взаимосвязь между различными объединениями туроператоров;
- реализовывать все вышеуказанное наиболее действенным путем.

Руководящими органами Всемирной туристской организации являются:

Генеральная ассамблея. Генеральная ассамблея является высшим органом Всемирной туристской организации. Ассамблея созывается раз в два года для обсуждения бюджета Организации и ее программы работы, а также актуальных проблем в области туристского сектора. Раз в четыре года Генеральная ассамблея избирает Генерального секретаря Организации. Генеральная ассамблея состоит из голосующих делегатов из числа Действительных и Ассоциированных членов. Присоединившиеся члены и представители других международных организаций принимают участие в Ассамблее в качестве наблюдателей.

Исполнительный совет. Исполнительный совет является руководящим органом ЮНВТО, отвечающим за выполнение Организацией своей программы работы в соответствии с установленным бюджетом. Исполнительный совет проводит свои заседания два раза в год. Этот орган состоит из 29 членов, избираемых Генеральной ассамблеей из расчета одно место в Совете от каждого пяти Действительных членов. Испания как страна, размещающая у себя Штаб-квартиру ЮНВТО, имеет одно постоянное место в Исполнительном совете. Ассоциированные и Присоединившиеся члены участвуют в работе Исполнительного совета на правах наблюдателей.

Региональные комиссии. В составе ВТО имеется шесть региональных комиссий: для Африки, Американского региона, Ближнего Востока, Восточной Азии и Тихоокеанского региона, Европы и Южной Азии. Комиссии проводят на свои заседания не реже одного раза в год и состоят из всех Действительных и Ассоциированных членов из соответствующего региона. Присоединившиеся члены из данного региона участвуют в работе Комиссии в качестве наблюдателей.

Комитеты. В ВТО существуют специальные комитеты, образованные членами ВТО для разработки рекомендаций по управлению и содержанию программы работы: Комитет по программе, Бюджетно-финансовый комитет, Комитет по статистике и макроэкономическому анализу туризма, Комитет по исследованию рынка и продвижению туризма, Комитет по устойчивому развитию туризма, Комитет по обеспечению качества, Комитет ЮНВТО по образованию, Деловой совет ЮНВТО и Всемирный комитет по этике туризма.

Секретариат. Секретариат имеет в своем составе около 90 сотрудников, работающих на полной ставке в штаб-квартире ЮНВТО в Мадриде. Генеральному секретарю помогает его заместитель. Сотрудники ЮНВТО отвечают за реализацию программы работы ЮНВТО и выполнение задач, которые ставят члены Организации. Для обслуживания потребностей присоединившихся членов ВТО в мадридской штаб-квартире работает исполнительный директор. К

Секретариату также относится вспомогательное региональное бюро для Азиатско-Тихоокеанского региона, которое расположено в Осаке (Япония) и которое финансируется Правительством Японии. Официальными языками ВТО являются английский, арабский, испанский, русский и французский.

В структуре ВТО выделяются службы, непосредственно подчиняющиеся руководству, а также три отдела, имеющие секторную структуру. Первый отдел занимается вопросами международного сотрудничества в сфере туризма в различных регионах мира (сектора). Второй отдел отвечает за вопросы пропагандирования и развития туризма и включает сектора, занимающиеся туристским правом, образованием, вопросами безопасности туризма, а также сбором туристской информации и статистики. Третий отдел занимается программным, документационным и кадровым обеспечением нормального функционирования организации.

3.2. Международная ассоциация воздушного транспорта (International Air Transport Association – IATA)

IATA – всемирная организация для всех международных авиаперевозчиков, основанная в 1919 г. и реорганизованная по окончании второй мировой войны в 1945 г. IATA представляет собой профессиональную ассоциацию авиационных компаний, осуществляющих международные рейсы. Главная ее функция – упорядочение международного коммерческого авиационного сообщения, введение единых для всех членов правил и процедур и установление согласованных тарифов на пассажирские авиаперевозки на международных маршрутах. Высший орган IATA – ежегодная Генеральная ассамблея, на которой выбирается президент и исполнительный комитет. Цель IATA – реализация политики международной организации гражданской авиации (ICAO).

IATA – это содействие перемещению людей, почты и грузов из одной точки мира в другую, используя различные комбинации маршрутов воздушной сети. Резолюции, принятые на транспортных конференциях IATA, касаются не только билетов, но и путевых листов, документов на багаж, а также других подобных бумаг. Эти резолюции унифицируют и координируют процедуры расчетов и позволяют ускорить бронирование и связь между авиакомпаниями. Организация также создала и проработала жесткий список тарифов и маршрутов. При ее содействии стало возможным соединение воздушных трасс многих частных авиакомпаний в единую систему, работающую на благо путешествующих.

Установление тарифов – одна из важнейших составляющих работы IATA. Необходимость согласования тарифов среди всех авиакомпаний – членов IATA – это одновременно и политика, и практика, так как все тарифы международных авиакомпаний контролируются правительствами стран-владельцев авиакомпаний. Каждая страна-хозяйка своего пространства, она может запретить или разрешить вторгнуться на свою территорию и поставить те условия, которые ее устраивают.

Конференции IATA проводятся после того, как правительства стран-членов организации решаются на взаимовыгодные договоренности по установлению тех перевозчиков, которые в дальнейшем будут обслуживать их территории. Транспортные конференции IATA, безусловно, являются очень важными для правительств стран-членов IATA. И плюс ко всему все правила, установленные Ассоциацией, должны быть одобрены правительствами всех стран-участниц.

Членами IATA являются более 260 авиакомпаний (из 135 стран мира), совершающие международные полеты. На долю этих авиакомпаний приходится около 95% международного регулярного сообщения. Авиакомпания «Аэрофлот» является членом IATA с 1989 г., членами IATA являются также российские авиакомпании «Трансаэро», «Пулково», «Домодедовское ПО», «Внуковские авиалинии».

В ходе своей деятельности IATA условно делит всю территорию земного шара на три больших региона, или конференции, и пытается добиться установления согласованных тарифов на перевозки и единых стандартов сервиса как в рамках каждой конференции, так и между ними: а) Северная и Южная Америка и часть Тихоокеанского региона к востоку от международной линии раздела дат; б) Европа, Африка и Ближний Восток; в) Азия, Австралия и часть Тихоокеанского региона к западу от международной линии раздела дат.

Туристские агентства участвуют в деятельности IATA через ее специальное отделение – Международную организацию агентов авиакомпаний (International Airlines Travel Agents Network – IATAN). Каждому турагентству, прошедшему процедуру аккредитации и соответствующему определенным требованиям, присваивается номер, служащий своего рода визитной карточкой при осуществлении расчетов с авиакомпанией и другими участниками отрасли. IATAN следит за соблюдением правил и стандартов деятельности, единых требований к финансовому положению турагентств, продающих авиабилеты на международные авиарейсы, и выполняет функции связующего звена между туристскими агентствами и авиакомпаниями – членами IATA.

3.3. Международная организация гражданской авиации (International Civil Aviation Organization – ICAO)

По инициативе США в декабре 1944 г. в Чикаго была созвана конференция для обсуждения проблем международной гражданской авиации. Чикагская конференция закончилась подписанием Конвенции о Международной гражданской авиации – Чикагской конвенции. Была официально создана ICAO – организация, с 1948 г. по специальному соглашению работающая под эгидой ООН. Штаб-квартирой ICAO является Монреаль (Канада). Официальными языками организации являются: английский, испанский, французский и русский. В ограниченном объеме используются рабочий языки – арабский и китайский.

Главной задачей ICAO является развитие и обеспечение безопасного, специализированного и экономически эффективного международного рынка авиа-

перевозок согласно международным стандартам и нормам. Организация ставит перед собой следующие цели:

- обеспечивать безопасность и контролировать рост и развитие международной гражданской авиации во всем мире;
- поддерживать и поощрять процессы создания и использования воздушных средств с учетом охраны окружающей среды;
- поддерживать и поощрять создание воздушных коридоров, аэропортов и различных удобств, условий для нужд международной гражданской авиации;
- как можно лучше выполнять основные требования людей к авиатранспорту: безопасность, качество обслуживания, регулярность полетов, экономичность;
- поощрять экономические меры по предотвращению необоснованных соперничеств между авиакомпаниями разных стран;
- убедиться в том, что права стран-участниц ИКАО полностью соблюдаются и что каждая страна имеет реальную возможность владеть и управлять международной авиакомпанией;
- избегать дискриминаций между странами-членами ИКАО;
- пропагандировать безопасность полетов;
- способствовать развитию международной гражданской авиации.

Организационная структура ИКАО включает: высший орган ИКАО, совет ИКАО, Секретариат ИКАО, региональные центры. Членами ИКАО являются 192 государства (в том числе Россия). ИКАО работает в тесном контакте со следующими организациями: Международный информационный союз; Всемирная метеорологическая организация; Международный союз электрических сообщений (коммуникаций); Всемирный почтовый союз; Всемирная организация здравоохранения; Международная морская организация.

3.4. Международная конфедерация студенческого туризма (International Student Travel Confederation – ISTC)

По инициативе ЮНЕСКО в 1949 г. была учреждена ISTC, главная цель которой – содействовать развитию студенческого туризма, образовательных и культурных обменов, поощрять распространение знаний о разных странах и культурах, способствовать укреплению взаимопонимания между народами. Развитие Программы ISTC в разных странах осуществляется через местные лицензированные организации. С 1991 г. лицензированной организацией, представляющей ISTC на территории Российской Федерации, является ЗАО «Спутник». ISTC состоит из пяти членских ассоциаций. Наиболее популярными из них являются три ассоциации – ISIC, ITIC и IYTC.

Наибольшее хождение имеет карта ISIC (International Student Identity Card) – Ассоциация международного студенческого удостоверения. Владельцами карты ISIC могут стать школьники от 12 лет, студенты, аспиранты очных отделений учебных заведений. В настоящее время карта ISIC действует почти в 100

странах мира и предоставляет льготы и скидки: на размещение в гостиницах, молодежных общежитиях; на покупку билетов, городской транспорт; на посещение музеев, театров, кинотеатров, выставок; на проведение досуга в клубах, ресторанах, кафе, на дискотеках; на посещение спортивных мероприятий, прокат спортивного инвентаря; на покупки в магазинах; на обучение, страхование и другие виды услуг.

3.5. Всемирная Федерация ассоциаций туристских агентств (УФТАА)

Эта организация была создана 22 ноября 1966 г. в результате слияния двух международных организаций: Международной федерации туристских агентств и Всемирной организации ассоциаций туристских агентств. Всемирная федерация объединяет 76 национальных ассоциаций и организаций и более 1400 индивидуальных членов. Вместе они представляют интересы более чем 30000 туристских бюро и агентств 80 стран мира.

Целями УФТАА являются: объединение и укрепление национальных ассоциаций и других объединений и союзов туристских бюро и агентств путем оказания им профессиональной и технической помощи; отражение интересов всех категорий профессии туристского агента на международном уровне; максимальная поддержка престижа этой профессии (в экономической, юридической и социальной областях) с точки зрения ее значимости в экономической структуре туризма в целом.

Руководящим органом УФТАА является генеральная ассамблея, которую избирает совет директоров сроком на 2 года, и исполнительный комитет, избираемый сроком на 1 год.

Практическая деятельность УФТАА заключается главным образом в установлении контактов и развитии сотрудничества с другими международными организациями по вопросам подготовки конвенций и соглашений, имеющих отношение к деятельности туристских агентств; координации деятельности рабочих групп по вопросам: автоматизация, гостиничное хозяйство, авиатранспорт, морской, автодорожный и железнодорожный транспорт.

Ассоциация информирует своих членов по всем профессиональным вопросам, регулирует разногласия, возникающие по вопросам профессиональной этики, предоставляет услуги индивидуально зарегистрированным агентствам, в том числе дает право обращаться в свою юридическую службу при возникновении больших финансовых задолженностей и задержек с их уплатой. По запросу своих членов УФТАА предоставляет конфиденциальную информацию о платежеспособности того или иного туристского агентства. Ассоциация занимается также вопросами подготовки кадров для туристских агентств, организуя курсы и привлекая специалистов; активно занимается вопросами туристского страхования.

3.6. Международная гостиничная ассоциация

Она основана 18 марта 1946 г. в Лондоне по инициативе швейцарского общества владельцев гостиниц. Образовалась путем объединения функций Международной ассоциации гостиничных работников, основанной в 1869 г. и Международного гостиничного союза, основанного в 1921 г. Устав и существующие принципы деятельности вступили в силу 1 января 1978 г. Объединяет около 80 национальных гостиничных ассоциаций. Общее количество членов Международной гостиничной ассоциации достигает 4500 из 145 стран мира.

Целями ассоциации являются: развитие сотрудничества между национальными гостиничными ассоциациями всех стран мира; защита личных и профессиональных интересов своих членов; изучение проблем мировой гостиничной индустрии и международного туризма; участие в развитии гостиничной индустрии; содействие в изучении профессиональных вопросов, связанных с управлением, международными финансовыми расчетами, страхованием, валютным обменом, условиями работы персонала, созданием квалификационных систем; издание и обмен информационными и справочными материалами; предоставление коммерческой информации и помощь в урегулировании финансовых расчетов с туристскими фирмами.

Деятельность Международной гостиничной ассоциации сосредоточена на изучении проблем, связанных с юридическими аспектами и законодательством, технологическим развитием, маркетингом, профессиональной подготовкой кадров в гостиничной индустрии. Защищает и отстаивает интересы сферы туристского обслуживания в межправительственных и неправительственных организациях. Члены ассоциации получают информацию о правах и обязанностях при их деловых связях с туристскими агентствами, обмениваются опытом в области новейших технологий и обслуживания. Ассоциацией организуются ежегодные учебные туры и программы, специальные семинары.

Ассоциация активно занимается издательской деятельностью: издаются газета о новостях в индустрии (выходит дважды в месяц), ежегодные справочники: международный справочник по гостиницам – International Hotel Guide, международный реестр туристских агентств – World Directory of Travel Agencies, международный реестр гостиниц и ресторанов – Hotels and Restaurants International. Эти издания позволяют ориентироваться в индустрии гостеприимства и туризма всем компаниям и организациям, используя подробную информацию, изложенную в справочниках и специализированных реестрах. Российские туристические компании уже давно оценили полезность этих изданий и с успехом пользуются ими в своей работе.

Генеральный конгресс Международной гостиничной ассоциации, созываемый каждые 2 года, является руководящим органом. Административные органы – исполнительный комитет и совет. Повседневная работа проводится секретариатом.

3.7. Международная Ассоциация по туризму «АСТУР»

Ассоциация была учреждена в октябре 1991 г. и объединяет на добровольной основе более 200 туристских организаций, предприятий и фирм независимых суверенных государств. В Совет учредителей вошли представители туристской отрасли России, включая представителей городов Москвы и Санкт-Петербурга, Украины, Беларуси, Узбекистана, Казахстана, Молдовы, Кыргызстана, Таджикистана, Армении, Туркменистана, а также ряд совместных предприятий и банков.

Основными целями Ассоциации являются координация деятельности на внутреннем и международном рынках в интересах развития туризма, а также содействие в разработке и реализации совместных проектов и программ. Главная задача Ассоциации – восстановление на территории бывшего СССР единого туристского рынка, создание широкой информационной сети, увеличение объема предлагаемых услуг и их дифференциация, участие в разработке нормативной базы и стандартизации, представление интересов и защита прав членов Ассоциации в государственных органах и организациях, судах и арбитраже. Кроме того, в задачи ассоциации входит также создание эффективной сети коммерческих структур в туризме, подготовка квалифицированных кадров и повышение их квалификации, обеспечение высоких стандартов обслуживания и качества продукта.

Ассоциация оказывает помощь в расширении внешнеэкономических связей своих членов, включая создание предприятий со смешанным капиталом, осуществляет поиск партнеров, координирует взаимодействие с транспортными и другими смежными предприятиями, помогает в материально-техническом обеспечении предприятий-членов.

АСТУР осуществляет консультационную экономическую и юридическую помощь, проводит экспертные оценки проектов. Периодически для членов Ассоциации проводятся бизнес-клубы, где участники могут получить ответы на все интересующие их вопросы.

4. Характеристики национальных туристских организаций

4.1. Национальная туристская ассоциация (НТА)

НТА – добровольное общественное объединение, образованное в апреле 1994 г. Основными ее целями являются: представление национальных интересов российской туристской индустрии, содействие развитию туризма, повышение качества обслуживания туристов, установление деловых контактов и сотрудничества между членами ассоциации, координация деятельности на туристском рынке, защита интересов членов НТА, продвижение туристского продукта на международном туристском рынке.

Структурный состав национальной туристской ассоциации – туроператоры и турагентства, страховые компании, ассоциации, фонды, общественные организации, музеи, гостиницы, санатории и оздоровительные комплексы, научно-исследовательские и учебные организации, детские организации, средства массовой информации, транспортные, инвестиционные и охранные организации, банки. К началу 2007 г. НТА насчитывала свыше 250 членов, самыми крупными из которых являются представители Республики Беларусь, Молдовы, некоторых регионов Российской Федерации и зарубежные представители из государства Шри-Ланка.

В настоящее время основными направлениями деятельности НТА являются: участие в работе по разработке и переработке законодательной и нормативной базы в сфере туризма и индустрии гостеприимства; информационная поддержка членов ассоциации посредством издания газеты «Туристский вестник», а также каталога членов НТА на русском и английском языках и бесплатное его распространение на российских и международных туристских выставках; обеспечение льготного участия в международных туристских выставках; сотрудничество с другими международными туристскими организациями; содействие в продвижении туристского продукта и его формировании между участниками ассоциации; организация региональных отделений ассоциации.

4.2. Российский союз туриндустрии (РАТА)

25 июля 1993 г. была создана Российская ассоциация туристских агентств (РАТА), которая 2 октября 2002 г. прошла перерегистрацию и получила новое название – Российский союз туриндустрии. С 1997 г. РАТА стала полноправным членом Всемирной туристской организации. Союз является добровольным некоммерческим объединением юридических лиц, занимающихся туристским бизнесом, и создан в целях координации их деятельности, обеспечения защиты их прав и представления общих интересов в государственных и иных органах, а также в международных организациях. РСТ стоит на защите корпоративных интересов своих членов (сегодня их насчитывается около 700), осуществляет лоббирование и пропаганду туристской отрасли. Своей важнейшей задачей союз ставит создание в стране цивилизованного туристского рынка.

В структуру РАТА сегодня входит 15 региональных отделений: «Золотое Кольцо», Крымское, Северо-Западное, Тверское, Хабаровское, Южно-Российское, Красноярское, Центрально-Черноземное, Нижегородское, Бурятское, Удмуртское, Ростовское, «Дон-РАТА», Омское и Ставропольское региональные отделения.

В последнее время в структуре членов Союза заметно возросла доля гостиниц, предприятий санаторно-курортного профиля, страховых компаний, рекламных агентств и туристской прессы. Появились компании, занимающиеся авиа- и автоперевозками. Расширяется география фирм – членов РСТ. На сегодняшний день в РСТ насчитывается 400 компаний, находящихся вне Москвы. Они представляют интересы Российского союза туриндустрии в 62 городах 29 субъектов Российской Федерации.

В рамках РСТ образованы комитеты по внутреннему туризму; детскому и молодежному туризму; информационным технологиям; страхованию в туризме и секретариат по международной деятельности РСТ. Были определены следующие цели РСТ:

- защита коллективных интересов членов Союза;
- влияние на выработку представительными и исполнительными органами власти РФ правовой, экономической и социальной политики, отвечающей профессиональным интересам членов Союза, а также содействие ее эффективной реализации;
- противодействие монополизму в туристской деятельности;
- содействие развитию туристских предприятий, рынка туруслуг и цивилизованных рыночных отношений в России;
- защита интересов национальных производителей туристских услуг;
- содействие созданию благоприятных финансово-экономических условий для членов Союза;
- представление интересов членов Союза в туристских международных неправительственных организациях.

Исходя из поставленных целей, Союз определил основные задачи:

- привлечение интеллектуальных, финансовых, организационных и иных ресурсов членов Союза для наилучшей реализации профессиональных интересов;
- участие в разработке государственных и местных правовых нормативных актов;
- выполнение функций коллективного заказчика;
- правовая защита интересов туристских предприятий – членов Союза;
- организация информационной, консультативной и методической помощи;
- создание банков данных других информационных систем, содействующих эффективной работе членов Союза;
- взаимодействие с организациями, имеющими отношение к туризму, представление коллективных интересов членов Союза;
- представление интересов членов Союза в органах государственной власти;

- осуществление рекламной и редакционно-издательской деятельности;
- организация и проведение семинаров, симпозиумов, выставок, ярмарок с целью обмена и реализации достижений членов Союза.

4.3. Российская гостиничная ассоциация (РГА)

РГА – общественная некоммерческая организация, созданная в 1997 г. и объединяющая предприятия, занимающиеся гостиничным бизнесом. Учредителями РГА являются ГАО «Москва», Российский союз туриндустрии (РАТА), АО «Совет по туризму и экскурсиям Санкт-Петербурга» и др. РГА является членом ВТО и Международной ассоциации гостиничного и ресторанного бизнеса (IH&RA). В РГА входят около 50 гостиниц из Москвы, Санкт-Петербурга, Калининграда, Ярославля, Сочи, Рязани и др.

Основные цели РГА:

- содействие развитию отечественной гостиничной индустрии, гостиничных предприятий, рынка гостиничных услуг, активному продвижению их на внутреннем и международном рынках;
- установление и поддержание корпоративных отношений, способствующих расширению деловых и профессиональных контактов;
- участие в разработке и реализации национальных и международных программ и проектов в гостиничной сфере.

Основными задачами РГА признаны:

- защита интересов национальных производителей гостиничных услуг;
- представление интересов российского гостиничного бизнеса и членов Ассоциации в органах государственной власти РФ, в других, в том числе региональных, органах власти, в национальных и международных организациях, связанных с гостиничной индустрией и международной туристской деятельностью;
- противодействие монополизму в гостиничной деятельности, поддержка предпринимательской деятельности и инвестиционной активности в гостиничном бизнесе;
- рекламно-информационная, издательская, конгрессная и выставочная деятельность, реализация совместных программ и проектов, способствующих повышению конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг;
- содействие созданию благоприятных финансово-экономических условий для членов Ассоциации.

Членами ассоциации могут быть любые юридические лица, признающие цели и задачи ассоциации, осуществляющие свою деятельность в гостиничной сфере или способствующие ей, принимающие активное участие в деятельности ассоциации и заинтересованные в осуществлении деловых связей, как между собой, так и с аналогичными организациями и фирмами зарубежных стран. В ассоциации устанавливаются следующие виды членства:

- *действительные члены ассоциации* – российские юридические лица, осуществляющие свою деятельность в сфере гостиничного хозяйства;

- *ассоциированные члены ассоциации* – российские и зарубежные юридические лица, осуществляющие свою деятельность в смежных с гостиничной отраслях.

4.4. Российская ассоциация социального туризма (РАСТ)

РАСТ является правопреемником Российского республиканского совета по туризму и экскурсиям. Ассоциация была учреждена в 1990 г. туристско-экскурсионными объединениями и туристскими фирмами практически всех регионов Российской Федерации. РАСТ – крупнейшая туристская организация как в России, так и в мире, объединяющая более 430 организаций. В 1993 г. ассоциация стала членом-филиалом Всемирной туристской организации.

В Уставе РАСТ говорится, что она осуществляет свою программу – наиболее полное удовлетворение потребностей населения в полноценном отдыхе и укреплении здоровья, развитие семейного и молодежного туризма – в тесном взаимодействии с центральными и местными органами законодательной и исполнительной власти, правительством, региональными профсоюзами.

Ассоциация, работающая по принципу не коммерческого, а массового туризма – одна из немногих, если не единственная организация в наше время, деятельность которой направлена на социальную защиту населения, и, прежде всего – пенсионеров, студентов, малоимущих, инвалидов и др. Ассоциация предлагает маршруты по всей России – самому крупному в мире туристскому региону. Около 200 тургостиниц и баз региональных фирм РАСТ действуют по всей стране.

Российской ассоциацией социального туризма выпускается «Вестник РАСТ» – электронная газета, которая ставит перед собой цель – объединить туристские предприятия регионов, создать простой и удобный способ для обмена информацией между производителями и потребителями туруслуг. Российская ассоциация социального туризма является одним из основных учредителей Национальной курортной ассоциации (НКА), ее членом, а президент РАСТ избран членом правления НКА.

5. Законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность

5.1. Федеральный закон

«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

(Принят Государственной Думой 4 октября 1996 года, одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года; в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ)

Настоящий Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия (в ред. Федерального закона от 05.02.2007 № 12-ФЗ)

В настоящем Федеральном законе используются следующие основные понятия:

туризм – временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;

туристская деятельность – туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

туризм внутренний – туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

туризм выездной – туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну;

туризм въездной – туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;

туризм международный – туризм выездной или въездной;

туризм социальный – туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей;

туризм самодетельный – туризм, организуемый туристами самостоятельно;

турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

туристские ресурсы – природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил;

туристская индустрия – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников;

туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее – туроператор);

турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – турагент);

заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

формирование туристского продукта – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

продвижение туристского продукта – комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

реализация туристского продукта – деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроперато-

ра и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

экскурсант – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика;

экскурсовод (гид) – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

гид-переводчик – профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

инструктор-проводник – профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов;

туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

Статья 2. Законодательство Российской Федерации о туристской деятельности

Законодательство Российской Федерации о туристской деятельности состоит из настоящего Федерального закона, принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации.

Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, регулирующие туристскую деятельность, не могут противоречить настоящему Федеральному закону и принимаемым в соответствии с ним федеральным законам.

Содержащиеся в других законах и нормативных правовых актах нормы, регулирующие туристскую деятельность, не должны противоречить настоящему Федеральному закону.

Глава II. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Статья 3. Принципы государственного регулирования туристской деятельности

Государство, признавая туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики Российской Федерации,

содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития;

определяет и поддерживает приоритетные направления туристской деятельности;

формирует представление о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма;

осуществляет поддержку и защиту российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

Статья 4. Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности

Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;

охрана окружающей природной среды;

создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;

развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия.

Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности являются поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самостоятельного туризма.

Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем:

определения приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации;

нормативного правового регулирования в сфере туризма;

разработки и реализации федеральных, отраслевых целевых и региональных программ развития туризма;

содействия в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;

защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности;

содействия кадровому обеспечению в сфере туризма;

развития научных исследований в сфере туризма;

стандартизации и классификации объектов туристской индустрии;

формирования и ведения единого федерального реестра туроператоров (далее также – реестр);

информационного обеспечения туризма;

создания благоприятных условий для развития туристской индустрии;

оказания государственных услуг в сфере туризма;

взаимодействия с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма, в том числе через представительства федерального органа исполнительной власти в сфере туризма за пределами Российской Федерации.

Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляет в пределах своих полномочий федеральный орган исполнительной власти, на который возложены функции по проведению государственной политики, нормативному правовому регулированию, оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в сфере туризма (далее – федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма).

Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта определяется Правительством Российской Федерации.

Статья 4.1. Условия осуществления туроператорской деятельности. Единый федеральный реестр туроператоров

В целях защиты прав и законных интересов граждан и юридических лиц осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации допускается юридическим лицом при наличии у него договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее также – финансовое обеспечение).

Все туроператоры, зарегистрированные на территории Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», должны иметь финансовое обеспечение, предусмотренное настоящим Федеральным законом.

Финансовое обеспечение не требуется для:

организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации в течение не более 24 часов подряд;

государственных и муниципальных унитарных предприятий, а также государственных и муниципальных учреждений, осуществляющих деятельность по организации путешествий в пределах территории Российской Федерации по установленным государством ценам в целях решения социальных задач.

На территории Российской Федерации реализацию туристского продукта, сформированного иностранным юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо организацией, не являющейся юридическим лицом в соответствии с законодательством иностранного государства (далее – иностранный туроператор), вправе осуществлять юридические лица, имеющие финансовое обеспечение, полученное в порядке и на условиях, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом.

Требования, предъявляемые в соответствии с настоящим Федеральным законом к осуществлению туроператорской деятельности, также применяются в отношении юридических лиц, реализующих на территории Российской Федерации туристский продукт, сформированный иностранным туроператором.

Сведения о туроператоре, имеющем финансовое обеспечение, вносятся в реестр. В реестре содержатся следующие сведения о туроператоре:

полное и сокращенное наименования на русском языке; если в учредительных документах туроператора его наименование указано на одном из языков народов Российской Федерации и (или) на иностранном языке, – также наименование туроператора на этом языке;

адрес (место нахождения) и почтовый адрес;

сведения об учредителях туроператора;

серия, номер и дата выдачи документа, подтверждающего факт внесения записи о юридическом лице, осуществляющем туроператорскую деятельность, в единый государственный реестр юридических лиц;

серия, номер и дата выдачи свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, идентификационный номер налогоплательщика;

фамилия, имя и отчество руководителя юридического лица, осуществляющего туроператорскую деятельность (далее – руководитель туроператора);

размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – банковская гарантия), наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение;

сфера туроператорской деятельности (международный туризм, внутренний туризм, международный и внутренний туризм);

адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность.

Ведение реестра осуществляется федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма.

Сведения о туроператоре вносятся в реестр на основании заявления туроператора, представляемого в федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма и содержащего сведения, подлежащие внесению в реестр. Указанное заявление составляется в письменной форме и удостоверяется подписью руководителя туроператора или иного лица, уполномоченного представлять туроператора. При этом руководитель туроператора или иное лицо, уполномоченное представлять туроператора, указывает данные своего паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вместе с заявлением туроператора о внесении сведений о нем в реестр представляются документы, подтверждающие сведения о туроператоре, подлежащие внесению в реестр, либо засвидетельствованные в нотариальном порядке копии этих документов.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма не позднее пяти дней со дня поступления заявления туроператора с приложением всех необходимых документов принимает решение о внесении сведений о туроператоре в реестр либо об отказе во внесении в реестр таких сведений. Указанные решения оформляются соответствующим актом федерального органа исполнитель-

ной власти в сфере туризма. За рассмотрение заявления туроператора о внесении сведений о нем в реестр и за внесение этих сведений в реестр плата не взимается.

При изменении сведений о туроператоре, внесенных в реестр, туроператор обязан не позднее 10 дней со дня изменения сведений уведомить об этом в письменной форме федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма и представить документы, подтверждающие достоверность этих изменений, либо засвидетельствованные в нотариальном порядке копии этих документов.

В случае принятия федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма решения об отказе во внесении сведений о туроператоре в реестр это решение должно быть мотивировано. Заверенная должностным лицом федерального органа исполнительной власти в сфере туризма копия указанного решения, содержащего основания для отказа во внесении сведений о туроператоре в реестр, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется туроператору с уведомлением о ее вручении либо вручается под расписку руководителю туроператора или иному лицу, уполномоченному представлять туроператора.

Основаниями для отказа во внесении сведений о туроператоре в реестр являются:

- представление недостоверных сведений о туроператоре;

- несоответствие имеющегося у туроператора финансового обеспечения требованиям, предусмотренным настоящим Федеральным законом.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма публикует не реже одного раза в год в государственных периодических печатных изданиях, а также размещает и актуализирует на своем сайте в сети Интернет следующие сведения о туроператоре, содержащиеся в реестре:

- полное и сокращенное наименования;

- адрес (место нахождения) и почтовый адрес;

- идентификационный номер налогоплательщика;

- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

- адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность.

При изменении указанных в части четырнадцатой настоящей статьи сведений о туроператоре, внесенных в реестр, такие сведения размещаются федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма на своем сайте в сети Интернет не позднее трех рабочих дней со дня получения таких сведений.

Иные сведения о туроператоре, содержащиеся в реестре, представляются по письменным запросам государственных органов и органов местного самоуправления.

По заявлению туроператора, сведения о котором внесены в реестр, федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма может быть выдано свидетельство о внесении сведений о туроператоре в реестр. Форма свиде-

ства и порядок его выдачи определяются федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма исключает сведения о туроператоре из реестра в случаях:

ликвидации туроператора – со дня, следующего за днем, когда федеральному органу исполнительной власти в сфере туризма стало известно о внесении в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» в единый государственный реестр юридических лиц записи о том, что туроператор находится в процессе ликвидации, либо со дня, следующего за днем публикации в соответствии с указанным Федеральным законом решения о предстоящем исключении туроператора из единого государственного реестра юридических лиц;

прекращения деятельности туроператора в результате его реорганизации, за исключением реорганизации в форме преобразования, – со дня, следующего за днем, когда федеральному органу исполнительной власти в сфере туризма стало известно о завершении в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» реорганизации туроператора;

непредставления туроператором сведений о наличии у него финансового обеспечения на новый срок – со дня, следующего за днем истечения установленного статьей 17.3 настоящего Федерального закона срока представления сведений о наличии финансового обеспечения на новый срок.

Решение об исключении сведений о туроператоре из реестра оформляется соответствующим актом федерального органа исполнительной власти в сфере туризма. Указанное решение должно быть мотивировано. Заверенная должностным лицом федерального органа исполнительной власти в сфере туризма копия решения, содержащего основания для исключения сведений о туроператоре из реестра, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется туроператору с уведомлением о ее вручении либо вручается под расписку руководителю туроператора или иному лицу, уполномоченному представлять туроператора. Решение об исключении сведений о туроператоре из реестра вступает в силу со дня его принятия. Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма не позднее трех дней со дня принятия указанного решения размещает его на своем сайте в сети Интернет.

Решение об исключении сведений о туроператоре из реестра может быть обжаловано в суд.

Статья 5. Стандартизация и классификация объектов туристской индустрии

Стандартизация и классификация объектов туристской индустрии осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТУРИСТА

Статья 6. Права туриста

При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на:

необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды;

свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

беспрепятственный доступ к средствам связи.

Статья 7. Обязанности туриста

Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Статья 8. Утратила силу. Федеральный закон от 22.08.2004 № 122-ФЗ.

Глава IV. ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ, ПРОДВИЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Статья 9. Общие условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта

Туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее – иной заказчик).

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками также за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, – от своего имени.

В договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться:

- условия продвижения и реализации турагентом туристского продукта;
- полномочия турагента на совершение сделок с туристами и (или) иными заказчиками от имени туроператора;
- условие, предусматривающее возможность (невозможность) заключения турагентом субагентских договоров;
- порядок взаимодействия туроператора и турагента в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта;
- условие, предусматривающее возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случае заключения договора о реализации туристского продукта между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом;
- взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Статья 10. Особенности реализации туристского продукта

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, – между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

- полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

- общая цена туристского продукта в рублях;

- информация о потребительских свойствах туристского продукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- права, обязанности и ответственность сторон;

- условия изменения и расторжения договора;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Статья 10.1. Особенности реализации туристского продукта турагентом

Настоящая статья применяется к отношениям, возникающим между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, от своего имени реализующим туристский продукт, сформированный туроператором, по договору о реализации туристского продукта. К данным отношениям применяются положения статьи 10 настоящего Федерального закона, если иное не установлено настоящей статьей.

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, наряду с условиями, предусмотренными статьей 10 настоящего Федерального закона, должен также включать:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;

информацию о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;

информацию о возможности туриста в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 настоящего Федерального закона, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

Глава V. ОБЪЕДИНЕНИЯ ТУРОПЕРАТОРОВ И ТУРАГЕНТОВ, ОБЪЕДИНЕНИЯ ТУРИСТОВ

Статья 11. Объединения туроператоров и турагентов

Туроператоры и турагенты в целях координации их предпринимательской деятельности, а также представления и защиты общих имущественных интересов могут создавать объединения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Статья 12. Объединения туристов

Туристы в целях реализации права на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий на основе общности интересов могут создавать общественные объединения в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

Деятельность объединения туристов может быть направлена на организацию и содействие развитию самостоятельного туризма, просвещение населения в сфере туризма, защиту прав и интересов туристов, формирование общественного мнения о деятельности организаций туристской индустрии и решение иных задач.

Глава VI. ТУРИСТСКИЕ РЕСУРСЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Статья 13. Туристские ресурсы Российской Федерации

Классификация и оценка туристских ресурсов Российской Федерации, режим их охраны, порядок сохранения целостности туристских ресурсов Российской Федерации и меры по их восстановлению, порядок использования туристских ресурсов Российской Федерации с учетом предельно допустимых нагрузок на окружающую природную среду определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава VII. БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИЗМА

Статья 14. Обеспечение безопасности туризма

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о таможенных, пограничных, санитарно-эпидемиологических, медицинских и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об иных особенностях путешествия.

Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Туроператоры, турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами (экс-

курсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов) (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие).

Туроператоры и турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны незамедлительно информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами (экскурсантами) во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов), по территории Российской Федерации.

Статья 15. Специализированные службы по обеспечению безопасности туристов

Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории Российской Федерации, осуществляется специализированными службами, определяемыми Правительством Российской Федерации.

Статья 16. Защита интересов российских туристов за пределами Российской Федерации в случаях возникновения чрезвычайных ситуаций

В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами Российской Федерации, в том числе меры по их эвакуации из страны временного пребывания.

Статья 17. Страхование при осуществлении туристской деятельности

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

Глава VII.1. ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Статья 17.1. Требования к предоставляемому финансовому обеспечению

Договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и (или) иными заказчиками непосредственно туроператором либо по его поручению турагентами.

В случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 настоящего Федерального закона, финансовое обеспечение должно гарантировать каждому туристу или иному заказчику, заключившему договор о реализации туристского продукта:

возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

выплату денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных туристом или иным заказчиком в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (далее - расходы по эвакуации).

Для целей настоящего Федерального закона под расходами по эвакуации понимаются не включенные в общую цену туристского продукта расходы по перевозке, размещению, а равно иные расходы по эвакуации.

В состав реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, не включаются расходы, произведенные туристом в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта.

Любые суммы, предоставление которых туристу и (или) иному заказчику гарантируется финансовым обеспечением, должны использоваться исключительно для удовлетворения требований туриста и (или) иного заказчика, предъявляемых на основании правил, установленных настоящей главой.

Страховщиком по договору страхования ответственности туроператора может быть страховая организация, зарегистрированная на территории Российской Федерации и имеющая право осуществлять страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору (далее – страховщик).

Гарантом по банковской гарантии может быть банк, иная кредитная организация либо страховая организация, зарегистрированные в соответствии с Фе-

деральным законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (далее – гарант).

Договор страхования ответственности туроператора не может быть расторгнут досрочно, а банковская гарантия, выданная туроператору, не может быть отозвана.

В договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии должно содержаться условие, предусматривающее право туриста и (или) иного заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта с турагентом, при наступлении обстоятельств, предусмотренных статьей 17.4 настоящего Федерального закона, обратиться к страховщику или гаранту с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором).

Правила применения договора страхования ответственности туроператора и банковской гарантии для финансового обеспечения ответственности туроператора определяются в соответствии с гражданским законодательством с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом.

Статья 17.2. Размер финансового обеспечения

Статья вступает в силу с 1 июня 2008 года (статья 2 Федерального закона от 05.02.2007 № 12-ФЗ).

О размере финансового обеспечения в период с 1 июня 2007 года до 1 июня 2008 года см. пункт 3 статьи 2 Федерального закона от 05.02.2007 № 12-ФЗ.

Размер финансового обеспечения определяется в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии и не может быть менее:

10 миллионов рублей – для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере международного туризма;

500 тысяч рублей – для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма;

10 миллионов рублей – для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего и международного туризма.

Статья 17.3. Срок действия финансового обеспечения

Срок действия финансового обеспечения указывается в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии и не может быть менее одного года. Финансовое обеспечение на новый срок должно быть получено туроператором не позднее трех месяцев до истечения срока действующего финансового обеспечения.

Заключенный на новый срок договор страхования ответственности туроператора или выданная на новый срок банковская гарантия вступает в силу со

дня, следующего за днем истечения срока действия договора страхования ответственности туроператора либо банковской гарантии, при условии оплаты туроператором стоимости финансового обеспечения в сроки, предусмотренные договором страхования ответственности туроператора или соглашением о выдаче банковской гарантии.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику или гаранту по основаниям, возникшим как в течение срока действия финансового обеспечения, так и до начала срока действия финансового обеспечения.

Сведения о наличии у туроператора финансового обеспечения на новый срок представляются в федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма не позднее трех месяцев до истечения срока действующего финансового обеспечения.

Статья 17.4. Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии

Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Статья 17.5. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);

дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;

номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 настоящего Федерального закона, послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;

размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроперато-

ром обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

в случае если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, – реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

К требованию турист и (или) иной заказчик прилагают следующие документы:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта.

К требованию туриста и (или) иного заказчика к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) копия судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 настоящего Федерального закона.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Письменное требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного тре-

бования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей.

В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

Туроператор не позднее 30 календарных дней со дня выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии обязан представить в федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма документ, подтверждающий увеличение размера финансового обеспечения туроператора до размеров, предусмотренных настоящим Федеральным законом.

В случае если указанный документ не представлен, федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма исключает сведения о туроператоре из реестра не позднее 30 календарных дней со дня, следующего за днем, когда истек срок представления туроператором указанного документа.

Статья 17.6. Договор страхования ответственности туроператора

Туроператор в порядке и на условиях, которые установлены настоящим Федеральным законом, за свой счет осуществляет страхование риска своей ответственности, которая может наступить вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Объектом страхования ответственности туроператора являются имущественные интересы туроператора, связанные с риском возникновения обязанности возместить туристам и (или) иным заказчикам реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховым случаем по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что это произошло в течение срока действия договора страхования ответственности туроператора.

Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора должно быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения туристу и (или) иному заказчику, если турист и (или) иной заказчик обратились к стра-

ховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения туристу и (или) иному заказчику по договору страхования ответственности туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла туроператора.

В договоре страхования ответственности туроператора не может быть предусмотрено условие о частичном освобождении страховщика от выплаты страхового возмещения (условие о франшизе) при наступлении страхового случая.

Страховая сумма по договору страхования ответственности туроператора определяется по соглашению туроператора и страховщика, но не может быть менее размера финансового обеспечения, предусмотренного настоящим Федеральным законом.

Страховой тариф по договору страхования ответственности туроператора определяется страховщиком исходя из сроков действия договора страхования и с учетом факторов, влияющих на степень страхового риска.

Договор страхования ответственности туроператора заключается на срок не менее одного года. Срок действия договора страхования ответственности туроператора считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, если ни туроператор, ни страховщик за три месяца до окончания срока его действия не заявят о прекращении или изменении данного договора либо о заключении нового договора страхования ответственности туроператора.

Договор страхования ответственности туроператора должен включать:

определение объекта страхования;

определение страхового случая;

размер страховой суммы;

срок действия договора страхования;

порядок и сроки уплаты страховой премии;

порядок и сроки уведомления туристом и (или) иным заказчиком страховщика о наступлении страхового случая;

порядок и сроки предъявления туристом и (или) иным заказчиком или их законными представителями заявления о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно страховщику;

перечень документов, которые обязаны представить турист и (или) иной заказчик в обоснование своих требований к страхователю о возмещении реального ущерба;

последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств субъектами страхования.

В договоре страхования ответственности туроператора по соглашению сторон могут определяться иные права и обязанности.

Туроператор вправе для защиты своих имущественных интересов по отдельному договору страхования, заключаемому со страховщиком, страховать свою ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обяза-

тельств по договору о реализации туристского продукта с учетом выплаты страхового возмещения туристам и (или) иным заказчикам по дополнительным основаниям, за исключением предусмотренных статьей 17.4 настоящего Федерального закона.

К отношениям по договору страхования ответственности туроператора применяются положения настоящего Федерального закона о финансовом обеспечении, если иное не установлено настоящей статьей.

Глава VIII. МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

Статья 18. Международные договоры Российской Федерации в сфере туризма

Правовую основу международного сотрудничества в сфере туризма составляют международные договоры Российской Федерации, заключаемые в соответствии с Федеральным законом «О международных договорах Российской Федерации».

Статья 19. Представительство федерального органа исполнительной власти в сфере туризма за пределами Российской Федерации

В целях продвижения туристского продукта на мировом туристском рынке федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма создает представительства за пределами Российской Федерации. Порядок создания, деятельности и ликвидации указанных представительств определяется Правительством Российской Федерации в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

Глава IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 20. Ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности

Нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 21. О вступлении в силу настоящего Федерального закона

Настоящий Федеральный закон вступает в силу со дня его официального опубликования.

Статья 22. Приведение нормативных правовых актов в соответствие с настоящим Федеральным законом

Предложить Президенту Российской Федерации и поручить Правительству Российской Федерации привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим Федеральным законом.

5.2. ГОСТ Р 50644-94

Туристско-экскурсионное обслуживание.

Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 21 февраля 1994 г. № 32

Дата введения 1 июня 1994 года

Предисловие

1. Разработан Техническим комитетом по стандартизации ТК № 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание». Внесен Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России.
2. Утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 21.02.94 № 32.
3. Введен впервые.

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к *туристским* и *экскурсионным* услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов (далее – *туристов*), методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации *туристских* услуг. Стандарт предназначен для предприятий и всех организационно-правовых форм и граждан – предпринимателей (далее – *туристских* предприятий), оказывающих *туристские* услуги населению. Обязательные требования к услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья *туристов*, изложены в разделе 4. На основе настоящего стандарта могут быть разработаны стандарты, устанавливающие требования к группам однородных *туристских* услуг.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте используются ссылки на следующие документы: ГОСТ 1.0-92 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения ГОСТ 12.1.004-91 ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования ГОСТ 12.1.005-88 ССБТ. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны ГОСТ 12.1.036-81 ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых помещениях и общественных зданиях ГОСТ 25478-91 Техническое состояние автотранспортных средств Руководство ИСО/МЭК 2 Общие термины и определения в области стандартизации и смежных видах деятельности Руководство ИСО/МЭК 51 Общие требования к изложению вопросов безопасности при подготовке стандартов СНИП 2.08.02-89

Общественные здания и сооружения СанПиН 42-123-5774-91 Санитарные нормы и правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое Требования по обеспечению безопасности движения на автобусных маршрутах. Постановление Совета Министров РСФСР № 31 от 17.11.74 Правила пожарной безопасности туристских баз и кемпингов Медицинские показания и противопоказания для направления в туристские базы. Приказ Минздрава СССР от 5 ноября 1985 г. № 1418.

3. Определения

Термины, используемые в настоящем стандарте, ГОСТ 1.0 и ГОСТ 28681.0.

4. Общие требования

4.1. При оказании *туристских* услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья *туристов* как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т. д.).

4.2. Риск для жизни и здоровья человека в *туристско-экскурсионном* обслуживании возникает в условиях: существования источников риска; проявления данного источника на опасном для человека уровне; подверженности человека воздействию источников опасности.

4.3. Вредные факторы (факторы риска) в *туризме* могут быть классифицированы следующим образом: травмоопасность; воздействие окружающей среды; пожароопасность; биологические воздействия; психофизиологические нагрузки; опасность излучений; химические воздействия; повышенная запыленность и загазованность; прочие факторы; специфические факторы риска.

4.3.1. Травмоопасность может возникнуть в результате перемещения механизмов и предметов, тел, сложного рельефа местности, перемещения горных пород (камнепадов, селей, лавин), неблагоприятных эргономических характеристик используемого *туристского* снаряжения и инвентаря, влекущих травмы (неудобная обувь – потертости кожных покровов у *туристов* и т. д.), опасных атмосферных явлений (атмосферное электричество, молнии и т. д.). Снижение травмоопасности обеспечивается:

- защитными устройствами и ограждениями при использовании подвижных механизмов, предметов, опасных участков территории (подъемников, канатных дорог, участков осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т. д.);
- использование средств индивидуальной защиты (страховочных веревок, обвязок при пересечении сложных участков *туристского маршрута*, головных шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного снаряжения);
- соблюдением эргономических требований к *туристскому* снаряжению и инвентарю;
- соблюдением требований СНиП 2.08.02 к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому

состоянию транспортных средств, используемых для перевозок *туристов* (экскурсионных автобусов, плавсредств и др.);

- соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивая его безопасную работу;

- упреждающим информированием *туристов* о факторах риска и мерах по предупреждению травм. *Туристы* должны быть информированы о том, как избежать возможные травмы и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы.

4.3.2. Воздействие окружающей среды обусловлено повышенными или пониженными температурами окружающей среды, влажностью и подвижностью воздуха в зоне обслуживания *туристов*, резкими перепадами барометрического давления. Показатели микроклимата в помещениях обслуживания *туристов* (спальных, питания, клубных и других), а также в транспортных средствах должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям. Предупреждение вредных воздействий данного фактора риска обеспечивается:

- выбором благоприятного времени года, суток для проведения *туристского* мероприятия;

- рациональным проектированием трассы *туристского* маршрута;
- учетом погодных особенностей района;
- сооружением на трассах *туристских* маршрутов укрытий от непогоды;
- оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля и сигнализации;

- обеспечением соответствующей экипировки *туристов*, включая средства индивидуальной защиты;

- своевременным информированием *туристов* о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте (в том числе, климатических условиях, перепадах высот на маршрутах).

4.3.3. Пожаробезопасность. Номенклатура требований и показателей по обеспечению безопасности туристов от воздействия данного фактора риска и методы их проверки – в соответствии с ГОСТ 12.1.004. Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями утвержденных нормативных документов (Правил пожарной безопасности).

4.3.4. Биологические факторы (патогенные микроорганизмы и продукты их жизнедеятельности, микроорганизмы, а также ядовитые растения, пресмыкающиеся, насекомые и животные, являющиеся переносчиками инфекционных заболеваний, вызывающие ожоги, аллергические и другие токсические реакции). Воздействие данных факторов риска на *туристов* предупреждается:

- соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания;
- применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов;

- ходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в т. ч. для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и др.);

- проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала;

- упреждающим информированием *туристов* об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, растениях, ареалы распространения которых совпадают с туристским маршрутом, о том, как избежать нежелательных контактов и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы (контакта).

4.3.5. Психофизиологические факторы риска: физические и нервно-психические перегрузки. Исключение или снижение воздействия психофизиологических факторов риска достигается:

- рациональным построением программы обслуживания *туристов*, графиков перемещения по маршруту, предусматривающих достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, приема пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей);

- учетом психофизиологических особенностей *туристов* при формировании *туристской* группы;

- соблюдением эргономических требований к используемому *туристскому* снаряжению и инвентарю, транспортным средствам, мебели.

4.3.6. Опасными излучениями являются: повышенный уровень ультрафиолетового излучения, радиологического излучения. Предупреждение об опасности ультрафиолетовой радиации на туристских маршрутах обеспечивается:

- информированием *туристов* о воздействии ультрафиолетового излучения на человека;

- использованием средств индивидуальной защиты (защитных масок, кремов, одежды, закрывающей тело, руки, ноги туристов, солнцезащитных очков).

Необходимо учитывать действие данного фактора риска при планировании графика движения по маршруту (по открытым, незатененным участкам маршрута в горных, водных, лыжных и других *походах*). *Туристские* маршруты допускается прокладывать и эксплуатировать только в местностях с благоприятными характеристиками радиологического состояния.

4.3.7. Химические факторы риска: токсические, раздражающие, сенсibiliзирующие. Для предотвращения действия данных факторов риска в обслуживании *туристов* необходимо:

- осуществлять регулярный контроль за содержанием вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и других биологических средах;

- осуществлять строительство и размещение объектов для обслуживания *туристов* в благоприятной, с точки зрения химических факторов риска, среде;

- применять препараты для дезинфекции и дезинсекции в строгом соответствии с инструкцией по использованию, исключая возможность контактов *туристов* с этими средствами.

4.3.8. Повышенная запыленность и загазованность. Требования к допустимому уровню вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должны быть не ниже санитарно-гигиенических норм, установленных ГОСТ 12.1.005, санитарными нормами и правилами. Безопасность обеспечивается соблюдением требований к оснащению помещений, транспортных средств вентиляцией с очисткой воздуха.

4.3.9. Прочие факторы риска. К прочим факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных) характеристиках. Необходимо предусматривать:

- предоставление *туристам* достаточной информации о реализуемых *туристских* услугах – в соответствии с требованиями, установленными действующей нормативной документацией (требованиями к содержанию информационного листка к *туристской* путевке, технологической карты *путешествия*, технологической карты *экскурсии* – об основных характеристиках этих услуг, условиях обслуживания);

- проведение для *туристов* необходимых инструктажей по безопасности, учитывающих специфику вида *туристского маршрута*.

4.3.10. Специфические факторы риска в *туризме* обусловлены:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения *туристского* предприятия или *маршрута*, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания *туристов*);

- техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы (*туристских* гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и бугельных подъемников, *туристских трасс*, в том числе горно-пешеходных, лыжных, горнолыжных, водных, верховых и выючных животных, разнообразных транспортных средств, в том числе велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных, природных достопримечательностей);

- сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками *туристских* трасс и т. д.);

- уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и др.);

- подготовкой *туристов* к передвижению по *маршруту* определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т. д.);

- информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы, маркировка трасс *туристских* маршрутов).

4.4. *Туристское* предприятие должно иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности *туристов* и руководствоваться ими в своей деятельности.

4.4.1. Безопасность проживания в *туристских гостиницах, базах, кемпингах* обеспечивается соблюдением:

- требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве объектов обслуживания *туристов*;
- требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами;
- техническим оснащением, соответствующим действующим нормативам;
- мерами, гарантирующими личную безопасность *туристов* и сохранность их имущества.

4.4.2. В целях обеспечения безопасности жизни и здоровья *туристов* должны соблюдаться установленные в нормативных документах требования по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с СанПиН 42-123-5774.

4.4.3. Транспортные перевозки *туристов* во время *экскурсий, походов и путешествий* осуществляются в соответствии с требованиями действующих Правил обслуживания пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т. д.).

4.4.4. *Туристское* снаряжение и инвентарь, применяемые при обслуживании *туристов*, должны соответствовать требованиям, установленным действующей нормативной документацией на эти виды снаряжения.

4.5. В каждом *туристском* предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах. Руководитель *туристского* предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях.

4.6. Требования к безопасности обслуживания для конкретных видов *туристских* услуг устанавливаются нормативной документацией на соответствующие виды услуг: государственными стандартами, правилами, уставами, кодексами и другими.

4.7. *Туристские* предприятия обязаны ознакомить *туристов* с элементами риска каждой конкретной *туристской* услуги и мерами по его предотвращению.

4.8. Информация, необходимая для *туристов* в целях охраны их жизни и здоровья, предоставляется заблаговременно, до начала отдыха и в процессе обслуживания. Информация, характеризующая природные сложности *туристской* трассы, необходимый уровень личной физической подготовки *туриста*, особенности индивидуальной экипировки, должна содержаться в рекламно-информационных материалах и в тексте информационного листка к *туристской* путевке. Информация, обеспечивающая безопасность жизни и здоровья *туристов* в процессе обслуживания, предоставляется в порядке, установленном действующей нормативной документацией.

5. Контроль за выполнением требований безопасности

5.1. Контроль за выполнением требований безопасности *туристов* обеспечивают органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью в соответствии с их компетенцией.

5.2. Контроль осуществляется в начале сезона – при проверке готовности *туристского* предприятия и трассы к эксплуатации, а также в ходе текущих проверок. Текущие проверки обеспечения безопасности *туристов* проводятся в соответствии с планами и графиками технических осмотров (испытаний) зданий, сооружений, транспортных средств, пляжей и мест для купаний, *туристского* снаряжения и инвентаря, выдаваемого *туристам* пунктами проката, проверок приготовления пищи, сроков и условий хранения и транспортирования продуктов питания, проверок готовности *туристов* к выходу в *походы*.

5.3. Контроль безопасности обслуживания *туристов* осуществляется на основе использования следующих методов:

- визуального (путем осмотра соответствующих объектов: территории, по которой проходит трасса *туристского* похода, *туристского* снаряжения и инвентаря и т. д.);
- с использованием средств измерения (измерения состояний окружающей среды, качества воды, воздуха и т. д., технического состояния трассы, подъемных механизмов, транспортных средств и т. д.);
- социологических исследований (путем опроса самих *туристов* и обслуживающего персонала);
- аналитического (анализа содержания документации: паспорта трассы, медицинского журнала осмотра *туристов*, выходящих на маршрут, других документов, обобщений результатов всех других обследований).

5.3. ГОСТ Р 50681-94

Туристско-экскурсионное обслуживание.

Проектирование туристских услуг

Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 21 июня 1994 г. № 177

Дата введения 1 января 1995 года

Предисловие

1. Разработан Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание». Внесен Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России
2. Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 21.06.94 № 177
3. Введен впервые.

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок разработки документации при проектировании туристских услуг и предназначен для предприятий, организаций различных организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

2. Нормативные ссылки

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»

Закон Российской Федерации «Об охране окружающей природной среды»

ГОСТ 12.1.036-81 ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых и общественных зданиях

ГОСТ 17.4.2.01-81 Охрана природы. Почвы. Номенклатура показателей санитарного состояния

ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения

СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения

3. Определения

В настоящем стандарте использованы следующие термины:

Туристская услуга – результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов (ГОСТ 28681.0-90);

Исполнитель туристской услуги – предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, оказывающие туристскую услугу.

Потребитель услуги – получатель услуги (турист, экскурсант, предприятие).

Заказчик – предприятие или гражданин-предприниматель, обеспечивающий финансирование проекта туристской услуги.

Разработчик – предприятие или гражданин-предприниматель, осуществляющий разработку проекта туристской услуги.

Описание туристской услуги – информация об основных характеристиках туристской услуги и условиях обслуживания.

Тур – набор туристских услуг с конкретными сроками начала и окончания исполнения, реализуемый оптовому или розничному потребителю. В проектировании туристского путешествия тур имеет значение проектировочного модуля.

Программа обслуживания туристов – перечень услуг, достопримечательных объектов и досуговых событий, предоставляемых туристам в определенной последовательности, времени, месте и условиях обслуживания.

Туристский маршрут – предварительно намеченный путь туристского похода (экскурсии, путешествия), характеризующийся определенным порядком перемещения туристов по географическим точкам.

Туристская трасса – утвержденный и соответствующим образом оборудованный маршрут.

Технологическая карта экскурсии – технологический документ, определяющий логическую последовательность осмотра достопримечательных объектов на маршруте.

Примечание – Технологическая карта включает пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии (продолжительность,

протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и др.), основные творческие задачи экскурсовода на каждом этапе.

Технологическая карта туристского путешествия – технологический документ, определяющий содержание программы и условий обслуживания туристов на конкретном маршруте.

Контрольный текст экскурсии – технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам.

Примечание – На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности и возможности экскурсовода и отвечающий интересам конкретных экскурсантов.

«Портфель экскурсовода» – комплект информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин и др.), используемых экскурсоводом в ходе экскурсии,

4. Общие положения

4.1. Проектная документация должна содержать требования безопасности, обеспечивающие в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», безопасность жизни, здоровья и имущества туристов, охрану окружающей среды.

4.2. Проектируемые услуги должны соответствовать обязательным требованиям действующих законодательных актов и нормативных документов (ГОСТ 12.1.036, ГОСТ 17.4.2.01-81, СНиП 2.08.02-89, стандартам в области охраны природы).

4.3. Проектные материалы, разрабатываемые на туристские услуги, предприятия и объекты туристского обслуживания (гостиницы, турбазы, кемпинги, маршруты, канатные дороги, горнолыжные подъемники и другие должны пройти государственную экологическую экспертизу в соответствии с Законом Российской Федерации «Об охране окружающей природной среды».

4.4. Проектирование туристской услуги может осуществляться туристским предприятием, предоставляющим услугу, или другой организацией на договорной основе по инициативе заинтересованных предприятий и организаций, включая общественные организации потребителей.

5. Проектирование туристских услуг

5.1. Основой для проектирования услуги является краткое описание туристской услуги – набор требований, выявленных в результате исследования рынка, согласованных с заказчиком услуг и учитывающих возможности исполнителя услуги.

5.2. Руководство туристского предприятия утверждает порядок и процедуры разработки конкретной услуги, организации предоставления услуги и определяет ответственность каждого участника процесса проектирования услуги.

5.3. Проектирование туристской услуги осуществляется в последовательности: установление нормируемых характеристик услуги; установление технологии процесса обслуживания туристов; разработка технологической документации; определение методов контроля качества; анализ проекта; представление проекта на утверждение.

5.3.1. Для каждой характеристики услуги должны быть указаны приемлемые для потребителя и исполнителя значения. Конкретные характеристики услуги должны быть не ниже требований государственного стандарта на соответствующий вид услуги. Проект должен содержать конкретные требования по обеспечению безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, обслуживающего персонала и окружающей среды.

5.3.2. Проектирование требований к процессу обслуживания туристов. Документация, детализирующая требования к процессу обслуживания туристов, должна содержать:

- описания процессов, форм и методов обслуживания туристов;
- значения характеристик процесса обслуживания туристов;
- требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования;
- количество необходимого персонала и уровень его профессиональной подготовки;
- договорное обеспечение поставок изделий и услуг;
- гарантии;
- необходимые согласования (с собственниками рекреационных ресурсов, органами санитарно-эпидемиологического и пожарного надзора, госавтоинспекцией и другими).

Конкретные требования к процессу обслуживания туристов должны быть не ниже требований действующих нормативных документов. Проектирование процесса обслуживания туристов осуществляют по отдельным этапам предоставления услуги (например, предоставление информации об услуге, оказание услуги, расчеты за услугу) и составление для каждого из них технологических карт. Содержание и последовательность этапов могут варьироваться в зависимости от вида услуги.

5.4. Результатом проектирования туристской услуги являются технологические документы (технологические карты, инструкции, правила, регламенты и др.).

5.5. Определение методов контроля качества. В документации по контролю качества должны быть установлены формы, методы и организация контроля за осуществлением процесса обслуживания туристов с целью обеспечения его соответствия запроектированным характеристикам. Проектирование контроля качества включает: определение ключевых моментов в процессе обслуживания, существенно влияющих на характеристики услуги; определение методов корректировки характеристик услуги; определение методов оценки контролируемых характеристик.

5.6. Анализ проекта является завершающим этапом проектирования и имеет целью подтвердить, что:

- характеристики проектируемой услуги обеспечивают безопасность для жизни и здоровья туристов и охрану окружающей среды;
- требования к процессам обслуживания туристов соответствуют запроектированным характеристикам услуг;
- методы контроля качества обеспечивают объективную оценку характеристик процессов обслуживания.

Анализ проекта осуществляют представители соответствующих функциональных подразделений туристского предприятия. Анализ проекта направлен на выявление и своевременное устранение несоответствий в проекте. Результатом анализа проекта является уточненное содержание технологической документации туристского предприятия.

5.7. Утверждение проекта является завершающим этапом проектной разработки. Документацию на спроектированные туристские услуги и процессы обслуживания туристов утверждает руководитель туристского предприятия по согласованию с заказчиком. Изменение проекта допускается только в обоснованных случаях по согласованию с заказчиком и утверждается руководителем туристского предприятия.

5.8. Проектирование отдельных видов туристских услуг

5.8.1. Проектирование услуги «Туристское путешествие». Порядок проектирования услуги «Туристское путешествие» предусматривает два этапа: 1) проектирование каждого тура, включаемого в услугу «Туристское путешествие» в соответствии с программой обслуживания туристов; 2) проектирование услуги «Туристское путешествие» в целом.

Проектирование тура, осуществляемое туристским предприятием, предусматривает согласование возможностей туристского предприятия с запросами туристов. Краткое описание услуги «туристское путешествие» составляют на основе изучения потребностей и платежеспособного спроса населения на виды и формы туристских путешествий и возможностей рекреационных ресурсов в конкретном районе. Краткое описание услуги «туристское путешествие» конкретизируют в проекте программы обслуживания туристов.

Разработка программы обслуживания включает определение:

- маршрута путешествия;
- перечня туристских предприятий-исполнителей услуги;
- периода предоставления туров каждым предприятием-исполнителем услуги;
- состава экскурсий и достопримечательных объектов;
- перечня туристских походов, прогулок;
- комплекса досуговых мероприятий;
- продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;
- количества туристов, участвующих в путешествии;
- видов транспорта для внутримаршрутных перевозок;

- потребности в инструкторах-методистах по туризму, экскурсоводах, гидах-переводчиках, другом обслуживающем персонале и необходимой дополнительной их подготовки;
- необходимого количества транспортных средств;
- форм и подготовку рекламных, информационных и картографических материалов, описания путешествия для информационных листов к туристским путевкам.

Результатом проектирования услуги «туристское путешествие» являются следующие технологические документы туристского предприятия: технологическая карта туристского путешествия (приложение А); график загрузки туристского предприятия (приложение Б); информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю (приложение В).

5.8.2. Проектирование услуги «Туристский поход» предусматривает:

- проведение экспедиционного обследования района и маршрута туристского похода;
- подготовку проектов размещения и оборудования туристских приютов и стоянок на трассе туристского похода;
- расчет необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств;
- определение потребности в инструкторах-методистах по туризму, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки;
- подготовку рекламно-информационных материалов с описанием трассы похода;
- определение мер по безопасности услуги «туристский поход».

Разработка трасс походов должна осуществляться по территориям с благоприятными природными условиями, отвечающими экологическим и санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, установленным в действующей нормативной документации (ССБТ, стандартам в области охраны природы), а также с учетом реальных возможностей развития конкретного вида туризма.

Документальной основой проектирования услуги «туристский поход» является отчет о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода (приложение Г), а также материалы социологического изучения пожеланий туристов по обслуживанию на данной трассе.

Результатом проектирования услуги «Туристский поход» является паспорт трассы туристского похода (приложение Д). Паспорт трассы туристского похода должен быть согласован с органами санитарно-эпидемиологической службы; другими организациями, контролирующими перемещение транспортных средств (автоинспекцией, водной инспекцией и т. д.); органами управления (собственниками) земельными участками, по которым проходит трасса туристского похода.

5.8.3. Проектирование услуги «Экскурсия». Проектирование услуги «Экскурсия» предусматривает определение: тематической направленности; объектов осмотра; продолжительности экскурсий; объема информации; формы пере-

Результатом проектирования услуги «Экскурсия» являются следующие технологические документы: технологическая карта экскурсии (приложение Е); контрольный текст экскурсии; материалы «Портфеля экскурсовода»; схема трассы маршрута транспортной экскурсии (приложение Ж).

наименование туристского предприятия,
обслуживающего маршрут

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

туристского путешествия по маршруту _____ на 20 ____ г.
наименование маршрута

1 Основные показатели маршрута

Вид маршрута _____

Категория сложности _____

Протяженность маршрута (км) _____

в т. ч. пешком (на лыжах) _____

на лодках (плотах) _____

Продолжительность путешествия (сут) _____

Число туристских групп _____

Число туристов в группе _____

Всего туристов по маршруту _____

Всего человеко-дней обслуживания _____

Начало обслуживания на маршруте первой группы _____

Начало обслуживания на маршруте последней группы _____

Конец обслуживания последней группы _____

Стоимость путевки _____

Месяц	Число туристов в месяц	График заезда туристских групп по месяцам	Число групп в месяц
01			
02			
...			
12			

Адрес туристского предприятия, с которого начинается путешествие _____

2. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту _____

Населенные пунк- ты, расстояния между ними, спо- собы передвиже- ния, время прибы- тия в пункт и выез- да из него	Наименование туристских пред- приятий и условия размещения	Запланированные туристские услуги. Наименования экскурсий (с пе- речнем основных объектов показа), туристских прогв-	Внутримаршрутные перевозки	Экскурсионные расходы на 1 ч
---	---	--	-------------------------------	---------------------------------

		ЛОК И ПОХОДОВ		
Всего _____ в т. ч. 1 _____ предприятие _____ в т. ч. 2 _____ предприятие _____ в т. ч. и т. д. _____ предприятие _____				
Внутримаршрутные перевозки осуществ- ляются предприятиями:		Место печатей	Подписи руководи- телей предприятий, об- служивающих мар- шрут	
Передача групп производится в пункте:				
Условные обозначения:	х – обслуживание в туристском предприятии		Подписи руково- дителей финансо- вых служб (глав- ных бухгалтеров) предприятий	
	сп – сухой паек			
	пу – ночлег в полевых условиях (походные палатки)			
« _____ » 20 ____ г.				
3. Краткое описание путешествия (повторяется в информационном листке к тури- стской путевке)				
4. Руководитель туристского предприятия, обслуживающего маршрут				
Подпись				

Методические рекомендации по заполнению

Технологическая карта туристского маршрута – основной документ транспортного маршрута составляется работником субъекта хозяйствования, занимающегося туристской деятельностью, подписывается руководителем планово-финансового отдела, скрепляется печатью.

Строка **«Наименование маршрута»**. От названия маршрута зависит его популярность. Поэтому оно должно быть образным, ярким и отражать характерные особенности маршрута.

В строке **«Основные пункты маршрута»** следует указать его начальный и конечный пункты, наиболее крупные промежуточные пункты, в которых осуществляется обслуживание туристов и проводятся туристско-экскурсионные мероприятия.

Строка **«Вид маршрута»**. В зависимости от вида транспорта в нее записывается: железнодорожный, автобусный, авиационный, теплоходный. При условии использования автобуса указывается, собственный это транспорт или арендный.

Строка **«Километраж для автобусных маршрутов»**. Общий километраж на автобусном маршруте указывается на основании акта замера протяженности маршрута.

Строка **«Продолжительность маршрута в днях» (календарных)** должна соответствовать количеству дней, указанных в графике движения по маршруту, приведенному в третьем разделе карты.

Строка **«Количество туристических рейсов (групп)»**. Оно должно соответствовать количеству рейсов (групп), указанному в договоре с соответствующим предприятием на обслуживание туристов.

В строке **«Число туристов в рейсе (группе)»** указывается число человек (группе). В это число не включаются руководитель туристской группы, водители автобуса.

В строке **«Всего туристов по маршруту»** указывается количество туристов по маршруту, которое определяется путем умножения количества туристских рейсов (групп) на число туристов в рейсе (групп).

В строке **«Всего человеко-дней (по ночлегам) обслуживания на маршруте»** указывается общее количество человеко-дней по указанному маршруту, которое определяется путем умножения общего количества туристов на продолжительность обслуживания в календарных днях, предусмотренных туром.

В строке **«Расходы по внутримаршрутному транспорту»** указывается стоимость расходов, связанных с переездом туристов между пунктами, указанными в строке **«Основные пункты маршрута»**.

При переезде по железной дороге включается полная стоимость билетов, оплата белья, а также расходы по предварительному заказу и доставке билетов, стоимость транспорта, использованного для туристских мероприятий, подвоза к пунктам питания, проживания, а также к местам проведения экскурсионных и массово-зрелищных мероприятий; расходы по транспорту на железнодорожный вокзал, пристани, аэропорт. В данную графу вносятся расходы по транспорту, например стоимость поездки или переезда на железнодорожном транспорте, теплоходе и др.

В строке **«Продолжительность работы руководителя туристской группы (гида)»** указывается общее количество часов работы руководителя туристской группы; если на автобусном маршруте планируется проведение экскурсии, то указывается дробью: в числителе – количество часов ведения экскурсии, в знаменателе – количество часов сопровождения.

Расходы по внутримаршрутному транспорту и экскурсионному обслуживанию, а также стоимость туристского ваучера (путевки) на группу и на одного человека указываются в размерах, определенных **«Стоимостью ваучера (путевки)»** данного туристского транспортного средства.

Во втором разделе указываются построчно в соответствии с заключенными договорами даты отъезда и прибытия рейсов (групп) по месяцам и количество рейсов (групп).

Общее количество рейсов (групп) отмечается в графе **«Количество рейсов (групп)»**.

В третьем разделе карты указывается содержание и график движения по маршруту.

В графе «**Пункты маршрута и обслуживания, расстояние между ними (км)**» следует отметить пункты маршрута в порядке движения по нему, в которых осуществляется обслуживание и проводятся туристско-экскурсионные мероприятия, а также санитарно-технические остановки. Километраж устанавливается в соответствии с актом замера протяженности автобусного туристского маршрута, с учетом подъездов к месту проживания, питания, экскурсионным объектам. По строке «**Всего**» указывается общий пробег автобуса на маршруте.

В графе «**Время прибытия в пункт и выезда из него**» указывается время прибытия автобуса в пункт маршрута и отправления из него.

В графах 4-6 «**Программы обслуживания**» условно обозначается, в каком пункте маршрута, в течение какого промежутка времени и какие виды услуг предоставляются туристам. Также указываются предприятия-партнеры, предоставляющие указанные услуги на основании заключенных договоров.

В графе 6 «**Наименование туристско-экскурсионных мероприятий**» указывается точное наименование тем экскурсий, прогулки, похода, продолжительность мероприятий, перечисляются услуги, предоставляемые туристам в каждом пункте в соответствии с запланированной программой обслуживания на данном маршруте, включая услуги сопровождающего группы (информационные услуги, инструктажи, путевая информация и т. д.). В графе указываются предприятия-партнеры предоставляющие указанные услуги на основании заключенных договоров.

В графе «**Дополнительные услуги**» указываются услуги предлагаемые программой «по желанию туриста», и приобретаемые туристами за дополнительную плату.

В четвертом разделе карты «**Описание маршрута**» приводится описание маршрута и условия приема и обслуживания туристов.

Технологическая карта туристского маршрута является одним из важнейших документов при разработке и организации туристских маршрутов, которая позволяет качественно организовать туристское обслуживание, облегчает работу туристских предприятий по разработке конкретных туров и программ, дает полное представление потребителю о качестве и количестве туристских услуг, отражает объем обслуживания туристов на данном маршруте, служит для расчета стоимости тура.

Приложение Б (обязательное)

ГРАФИК ЗАГРУЗКИ

туристского предприятия группами туристов на _____ 20 ____ г. месяц				
Номера групп	Номер маршрута туристского путешествия	Даты обслуживания		
		1	2 ... 30	31

Приложение В (обязательное)

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТОК к путевке туристского путешествия

наименование путешествия

Обязательная информация

1. Указание вида и типа туристского путешествия, основного содержания программы обслуживания в путешествии, протяженности и продолжительности всего маршрута и его походной части, категоричности походов.
2. Описание трассы путешествия – пунктов пребывания, продолжительности пребывания и условия размещения в каждом пункте обслуживания (тип здания, число мест в номере, его санитарно-гигиеническое оборудование).
3. Краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа местности и т. д.), программы обслуживания в каждом пункте путешествия (в соответствии с технологической картой туристского путешествия).
4. Перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату.
5. Наличие и краткая характеристика спортивных сооружений и площадок, автостоянок, пассажирских канатных дорог, водоемов, пляжей, аттракционов, детских игровых площадок (комнат), библиотек, кинозалов и т. д.
6. Адрес туристского предприятия, в котором начинается туристское путешествие и проезд до него.

Примерный перечень дополнительной информации

1. Информация о возрастных ограничениях, приеме родителей с детьми, семейных.
2. Специальная информация для туристских путешествий с походом.
3. Прочая информация и рекомендации.

Примечание – Целесообразно отмечать, что «лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, путешествовать по туристским маршрутам не рекомендуется».

Приложение Г (обязательное)

Структура и основное содержание отчета о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода

1. Отчет о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода является информационной основой проектирования нового туристского путешествия, включающего поход.
2. Текстовая часть отчета может содержать следующие разделы:

2.1. Справочные сведения о районе похода: как особенности района похода определяют тактические и технические решения при подготовке и проведении похода.

2.2. Сведения о походе: содержат подробные данные о маршруте похода, его протяженности и продолжительности, перечень его отдельных этапов с различными способами передвижения.

2.3. Организация похода, в т. ч. обоснование выбора именно данного маршрута.

2.4. График движения и техническое описание похода.

Особое внимание уделяют описанию мер по обеспечению безопасности, возможным экстремальным ситуациям, способам ориентирования в условиях ограниченной видимости.

2.5. Итоги похода, выводы и рекомендации. Наиболее характерные особенности района, похода, как облегчить прохождение маршрута похода, сделать его безопаснее и интереснее.

2.6. Список литературы, перечень использованных туристских отчетов и других источников информации при подготовке похода и составлении отчета.

2.7. Приложения:

- списки личного и группового снаряжения, рекомендации по комплектованию снаряжения и инвентаря;
- рацион питания в походе, информация о возможном пополнении продуктов в пути;
- масса продуктов и снаряжения на группу и на одного участника;
- смета расходов на поход;
- расписания работы транспорта, узлов связи, расположение пунктов медицинской помощи;
- фотографии (зарисовки) к отчету – должны характеризовать сложные участки маршрута похода, природу и достопримечательности района. Фотографии следует занумеровать и подписать, обозначив объекты съемки;
- обзорная, карта района похода с нанесенным на ней маршрутом, его запасными вариантами, обозначенными направлениями движения, местами ночлегов, препятствиями и ориентирами, местами съемок основных фотографий. Карту дополняют эскизами (кроками) наиболее сложных участков похода с указанием путей их преодоления.

3. Оформление отчета. Отчет должен иметь машинописное исполнение (через 1,5 интервала), быть переплетенным и пронумерованным вместе с приложениями. Общий объем отчета, как правило, до 100 стр., в т. ч. текста – до 50 стр. Отчет должен иметь титульный лист с заглавием, содержание с перечислением всех разделов, фотографий, карт (схем). На внутренней стороне обложки (форзаце) приклеивают конверт для карт и документов.

Приложение Д (обязательное)

ПАСПОРТ ТРАССЫ ПОХОДА					
1. Наименование туристского предприятия _____ Вид туризма _____, трасса похода _____					
наименование основных географических пунктов					
Протяженность _____ км, продолжительность _____ сут.					
Число туристов в одной группе _____ чел.					
Период работы с _____ по _____					
Паспорт составлен в 20 _____ г. в _____ экз.					
Изменения внесены в 20 _____ г. на стр. _____					
20 _____ г. на стр. _____					
Экземпляры паспорта направлены:					
1 - _____					
2 - _____					
3 - _____					
4 - _____					
5 - _____					
2. План прохождения трассы похода					
День пути	Участки трассы	Км	Способ передвижения		
Итого с активными способами передвижения _____ км					
3. Схема трассы похода (допускается вклейка типографски изданных карт и схем масштабом не менее 1:200000 с обозначением трассы похода).					
Условные обозначения:					
трасса похода запасные варианты трассы места ночлегов приюты		места укрытий пункты медицинской помощи пункты связи (указать вид связи)			
Краткая характеристика трассы похода					
Описание сложных участков трассы похода					
4. Сведения о климате в районе трассы похода (заполняют только на период работы данного маршрута)					
Сведения	Месяцы	06	07	08	09
Температура	средняя минимальная максимальная				
Скорость ветра, м/с	средняя максимальная				
Среднее количество осадков					
5. Возможные стихийные явления и действия группы при их возникновении					
6. Требования к предпоходной подготовке туристов					
Теоретические и практические занятия на турбазе					
№ п/п	Тема		Число часов занятий		Форма проведения
7. Рекомендации для текста информационного листка к путевке.					
В текст путевки вносятся рекомендации, касающиеся туристского снаряжения, одежды, обуви и т. д. _____					

8. Туристское снаряжение для прохождения трассы:
 а) предоставляемое туристским предприятием по путевке, в т. ч.
 - групповое (на _____ туристов и одного инструктора) _____

 - личное (на _____ туристов) _____

 б) предоставляемое за дополнительную плату _____

9. Благоустройство трассы похода
 Маркировка _____
 Приюты, места ночлегов и укрытий, благоустройство трассы _____

Директор предприятия _____
 Ст. инструктор _____

«СОГЛАСОВАНО»
 (подписи согласующих организаций)

Указания по составлению паспорта:
 1. Паспорт составляют отдельно на трассу каждого основного или тренировочного похода продолжительностью более 1 сут.
 2. Паспорт составляет то туристское предприятие, где начинается поход.
 3. Сведения о климате и возможных стихийных явлениях в районе путешествия заносят по данным наблюдений гидрометеослужбы.
 4. Паспорт направляют каждому туристскому предприятию, участвующему в обслуживании туристов на трассе похода.
 5. Изменения, возникшие в процессе эксплуатации трассы похода, должны быть в месячный срок внесены во все экземпляры паспорта. При необходимости заменяют отдельные листы или составляют новый паспорт.

Приложение Е (обязательное)

		УТВЕРЖДАЮ Руководитель туристского предприятия _____ ф. и. о., дата, печать				
ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ						
Тема экскурсии _____						
Продолжительность (ч.) _____						
Протяженность (км) _____						
Автор-разработчик _____						
автор, коллектив авторов, предприятие						
Содержание экскурсии _____						
Маршрут экскурсии, _____						
в т. ч. варианты маршрута (летний, зимний) _____						
Участки (этапы) перемещения по маршруту от места сбора экскурсантов до по-	Места остановок	Объект показа	Продолжительность осмотра	Основное содержание информации	Указания по организации*	Методические указания**

следнего пункта на конкретном участке мар- шрута						
1	2	3	4	5	6	7
* Указываются предпочтительные точки, ракурсы обзора объектов показа; выходы экскурсантов из автобуса; конкретные моменты предоставления информации. ** Указания по созданию определенного эмоционально-психологического настроения экскурсантов, по использованию конкретных методических приемов ведения экскурсии.						

Приложение Ж (обязательное)

УТВЕРЖДАЮ	СОГЛАСОВАНО
Руководитель туристского предприятия	Представитель Госавтоинспекции
_____	_____
ф. и. о., дата, печать	ф. и. о., дата, печать
СХЕМА МАРШРУТА ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСКУРСИИ Маршрут экскурсии _____ _____ перечень объектов показа Продолжительность (ч) _____ Протяженность (км) _____ Схема маршрута (графическое представление участков перемещения, мест остановок с обозначением продолжительности (мин) и протяженности (км))	
Расшифровка схемы маршрута	
1. Перечень географических точек следования транспорта по маршруту.	
2. Перечень остановок.	
3. Обозначение места начала экскурсии.	

5.4. ГОСТ Р 50690-2000

Туристские услуги. Общие требования

Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 16 ноября 2000 г № 295-ст

Дата введения 1 июля 2001 года

Предисловие

1. Разработан Всероссийским научно-исследовательским институтом сертификации Госстандарта России и Государственным комитетом по физической

культуре, спорту и туризму. Внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению».

2. Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 16 ноября 2000 г. № 295-ст.

3. В настоящем стандарте реализованы нормы, содержащиеся в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (в части терминов и определений).

4. Взамен ГОСТ Р 50690-94.

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды. Настоящий стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги. Обязательные требования изложены в 5.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.5.1, 5.5.2, 5.7, 5.9-5.15.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты: ГОСТ 28681.3-95/ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ 28681.1-95/ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

3. Определения

В настоящем стандарте применяют термины по ГОСТ 30335/ГОСТ Р 50646, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Туризм: временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждан) из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

Туризм внутренний: путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

Туризм выездной: путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

Туризм въездной: путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

Туризм самостоятельный: путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно.

Турист: гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 ч до 6 мес. подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

Экскурсант: гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 24 ч и без ночевки в посещаемой стране.

Туроператор: организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации тура.

Турагент: организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по продвижению и реализации тура.

Тур: комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов - переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Экскурсионная услуга: туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов / экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий.

Туристская услуга: результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих.

Маршрут путешествия: путь следования туриста, включающий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых туристом во время путешествия.

Направляющая сторона: организация или индивидуальный предприниматель, направляющие туристов в страну (место) их временного пребывания и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и принимающей стороной.

Принимающая сторона: организация или индивидуальный предприниматель, принимающие туристов, прибывших в страну (место) их временного пребывания, и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и/или направляющей стороной и организациями, предоставляющими услуги.

Договор с туристом: документ, подтверждающий сделку туриста с туроператором / турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг.

Туристская путевка: документ, подтверждающий факт оплаты тура.

Туристский ваучер: документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

Программа путешествия: документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия.

Перевозчик: организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие услуги по перевозке туристов различными видами транспорта.

Трансфер: услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия.

Аннуляция: письменный отказ туриста или туроператора / турагента от исполнения обязательств по договору.

4. Классификация туристских услуг

4.1. Туристские услуги, оказываемые потребителям организациями или индивидуальными предпринимателями, включают: услуги туроператора по организации внутреннего туризма; услуги туроператора по организации выездного туризма; услуги туроператора по организации въездного туризма; услуги турагента; отдельные услуги туроператора и турагента; услуги при самостоятельном туризме; экскурсионные услуги.

4.2. Туры подразделяют на:

- оздоровительные (туры оздоровительного характера с отдыхом и/или лечением на курорте);

- познавательные (туры с экскурсионной программой: посещение музеев, осмотр достопримечательностей, участие в культурных мероприятиях);

- профессионально-деловые (туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, торговых ярмарок и выставок; с выступлениями с лекциями, концертами; с участием в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных курсах, а также с целью продвижения товаров на рынке и увеличения их сбыта; обучения и исследовательской деятельности, за исключением случаев оплачиваемой работы в месте временного пребывания);

- спортивные (туры для занятия непрофессиональным спортом: пешеходным, конным, лыжным, горным, велосипедным, подводным плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и пр., а также с целью участия и присутствия на спортивных соревнованиях);

- религиозные (туры с паломническими целями, участие в религиозных мероприятиях, маршруты с посещением святых мест);

- туры с другими целями.

4.3. Отдельные услуги туроператора и турагента могут включать: услуги по организации проживания туристов; услуги по организации питания туристов; услуги по организации перевозок туристов различными видами транспорта; услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных, экскурсионных и других мероприятий; услуги гидов-переводчиков.

4.4. Услуги при самостоятельном туризме могут включать: предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов, естественных препятствий, объектов; консалтинговые услуги, включающие вопросы

организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах и др.; посреднические услуги по обеспечению безопасности на туристских маршрутах; обучение основам туристских и альпинистских навыков.

4.5. Экскурсионные услуги могут включать: организацию экскурсий; услуги экскурсовода.

5. Общие требования

5.1. Туристские услуги должны учитывать интересы туристов, быть безопасными для жизни, здоровья туристов и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644.

5.2. Туроператор и турагент должны иметь лицензию на осуществление туристской деятельности и сертификат соответствия оказываемых туристских услуг требованиям безопасности для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством.

5.3. Формирование тура осуществляют исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста (или организации) с учетом специфики внутреннего, выездного и въездного туризма на основании договоров (контрактов) с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех услуг, входящих в тур, или с организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими отдельные услуги.

5.3.1. Во въездном туризме формирование тура осуществляют путем разработки программы туристского путешествия по определенному маршруту, включающей предоставление комплекса услуг с заключением договора с направляющей стороной – иностранной туристской организацией в рамках международного сотрудничества с данной стороной.

5.3.2. Во въездном и внутреннем туризме предоставление услуг на территории Российской Федерации осуществляют на основе договоров с туроператорами и организациями или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими / организующими: услуги средств размещения; услуги питания; услуги по перевозке пассажиров; экскурсионные услуги; услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий в соответствии с программой пребывания; комплекс вышеперечисленных услуг. По услугам, подлежащим обязательной сертификации, договора заключают с организациями или индивидуальными предпринимателями, имеющими сертификаты соответствия требованиям безопасности.

5.3.3. В выездном туризме формирование тура осуществляют на основании договоров с принимающей стороной – иностранной туристской организацией и перевозчиком в соответствии с договором в области туризма Российской Федерации с данным иностранным государством.

5.3.3.1. В договорах с принимающей стороной должна быть предусмотрена ответственность последней за соответствие предоставляемых услуг условиям договора, а также за причинение ущерба жизни, здоровью и имуществу тури-

стов по вине принимающей стороны или ее контрагентов в рамках предоставляемых услуг.

5.3.3.2. В договорах с перевозчиком должна быть предусмотрена ответственность перевозчика за предоставление проездных документов в соответствии с подтвержденным бронированием и выполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормами международного права.

5.4. Продвижение тура осуществляют на основе, включающей: рекламу тура; участие в специализированных выставках, ярмарках; организацию (участие в) ознакомительных (рекламных) туров(ах); издание каталогов, буклетов.

5.5. Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора / турагента с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги.

5.5.1. Договор между туроператором и турагентом должен предусматривать:

А. Ответственность туроператора перед турагентом за: 1) информационное обеспечение каждого тура, 2) качество и безопасность предоставляемых туристских услуг, 3) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине туроператора после подтверждения заявки турагентом, 4) предоставление турагенту необходимой и достоверной информации о потребительских свойствах туристских услуг, обеспечивающей туристам возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой, а также предоставление недостоверной информации;

Б. Ответственность турагента перед туроператором за: 1) предоставление туристам необходимой и достоверной информации, обеспечивающей последним возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой, 2) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине турагента после подтверждения заявки туроператором.

5.5.2. Договор между туроператором / турагентом (продавцом) и туристом включает ответственность туроператора / турагента за предоставление всех предусмотренных договором услуг вне зависимости от того, предоставляются ли эти услуги самим туроператором / турагентом или третьей стороной.

К существенным условиям договора относятся:

- информация о туроператоре / турагенте (продавце), включая данные лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес, банковские реквизиты;
- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;
- розничная цена тура и порядок его оплаты;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

- достоверная информация о потребительских свойствах туристских услуг, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов;
- минимальное количество туристов в группе;
- срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;
- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникающих в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;
- условия возможного изменения стоимости тура;
- порядок и сроки предъявления претензий туристом.

5.6. Конкретные условия путешествия, розничную цену тура указывают в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором / турагентом.

5.7. При реализации тура туроператор / турагент обязан предоставлять туристам достоверную информацию о реализуемом туре до подписания договора. Требования к информации о туре для потребителей приведены в таблице 1.

Таблица 1

Информация о туре для потребителей

Требование к информации	Содержание информации
Информационное обеспечение тура	<i>Наличие информации о:</i> • средствах размещения и наборе предоставляемых услуг; • условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности); • условиях питания; • условиях трансфера; • программе тура; • экскурсионном обслуживании; • наличии гида, сопровождающего; • дополнительных услугах.
Памятка	<i>Необходимая и достоверная информация о:</i> • правилах въезда в страну (место) временного пребывания; • условиях пребывания; • таможенных правилах; • обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; • состоянии окружающей природной среды; • часовом поясе и климатических условиях на маршруте; • опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий; • факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий; • правилах личной безопасности;

	• особенностях путешествий; • курсе валют и порядке их обмена; • правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки; • прочая полезная информация
--	---

5.8. Офис (помещение) туроператора / турагента, оказывающего туристские услуги, должен соответствовать требованиям, приведенным в таблице 2.

Таблица 2

Требования к офису (помещению) туроператора / турагента, оказывающего туристские услуги

Требование к офису (помещению)	Характеристика
Внешний вид	Наличие вывески, содержащей следующие сведения: полное фирменное наименование туроператора / турагента, юридический адрес, график работы. Удобные подходы к офису (помещению)
Наличие документа на право пользования офисом (помещением)	Документ, подтверждающий право пользования служебным помещением
Микроклимат	Поддержание оптимальных параметров температуры и влажности
Оформление помещений для посетителей и персонала	Наличие оборудованных рабочих мест для персонала. Техническое обеспечение оперативной деятельности (средства связи, включая факсимильную связь, компьютер, копировальную и множительную технику, технические средства для осуществления банковских и кассовых операций). Наличие оборудования для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности. Рекламные проспекты, каталоги и пр. должны быть расположены в доступном для посетителей месте и подобраны по турам. Наличие стульев (кресел) для обслуживаемых посетителей. Наличие мест для ожидающих посетителей
Информация для потребителей (в доступном для обозрения месте)	Копия свидетельства о государственной регистрации. Копия лицензии на право осуществления туристской деятельности. Копия сертификата соответствия. Копия лицензии на применение знака соответствия. Общие правила реализации туристского продукта. Бланки документов, оформляемые при реализации туристского продукта

5.9. Туристские организации должны быть укомплектованы профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

5.10. Предоставление туристских услуг (внутренний и въездной туризм) должно осуществляться в соответствии с законодательством по охране окружающей среды.

5.11. Услуги при самостоятельном туризме должны обеспечивать приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных, так и в чрезвычайных ситуациях и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644 и ГОСТ 28681.1/ГОСТ Р 50681 (5.8.2).

5.12. Туристские маршруты должны проходить в районах с благоприятными экологическими и санитарно-эпидемиологическими условиями.

5.13. Средства размещения, транспортные средства для перевозки туристов и экскурсантов, туристское снаряжение и инвентарь, предоставляемые туристам, должны соответствовать требованиям безопасности, установленным нормативными (правовыми) актами страны (места) временного пребывания туристов.

5.14. Проектирование экскурсионных услуг проводят по ГОСТ 28681.1/ГОСТ Р 50681 (5.8.3).

5.15. Безопасность экскурсантов обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644 (4.3.9, 4.8).

Организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь инструкции, включающие правила действий сопровождающих и экскурсоводов по обеспечению безопасности при проведении экскурсий, и журнал проведения с ними инструктажа. При организации автобусных экскурсий организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь: инструкцию об обязанностях водителя по обеспечению безопасности; правила поведения экскурсантов при нахождении в автобусе; договор с транспортным предприятием или индивидуальным предпринимателем, имеющим сертификат соответствия требованиям безопасности на услуги по перевозке пассажиров.

5.5. ГОСТ Р 51185-98

Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 9 июля 1998 г № 236

Дата введения 1 января 1999 года

Предисловие

1. Разработан Акционерным обществом открытого типа «АТИС». Внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристская деятельность и услуги средств размещения».
2. Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 9 июля 1998 г. № 286.
3. Введен впервые.

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания *туристов* (далее – средства размещения). Стандарт устанавливает виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и услугам средств размещения. Положения настоящего стандарта

применяются организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги средств размещения. На основе настоящего стандарта могут разрабатываться нормативные документы, устанавливающие требования к конкретным видам средств размещения. Требования безопасности изложены в разделах 6 и 7.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты: ГОСТ 12.1.004-91 ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования ГОСТ 12.1.036-81 ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых помещениях и общественных зданиях ГОСТ 17.1.3.13-86 Охрана природы. Гидросфера. Общие требования к охране поверхностных вод от загрязнений ГОСТ 17.4.3.04-85 Охрана природы. Почвы. Общие требования к контролю и охране от загрязнений ГОСТ 2874-82 Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения ГОСТ Р 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования СанПиН 42-121-4719-88 Правила устройства, оборудования и содержания общежитий для рабочих, студентов, учащихся средних, специальных учебных заведений и профессионально-технических училищ СанПиН 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий СНиП 2.04.05-91 Отопление, вентиляция и кондиционирование СНиП 2.07.01-89 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения СНиП 3.05.01-85 Внутренние санитарно-технические системы СНиП 3.05.04-85 Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации СНиП 23-05-95 Естественное и искусственное освещение ППБ 01-93 Правила пожарной безопасности в Российской Федерации ВСН 62-91 Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения.

3. Определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Средства размещения *туристов* – любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (*гостиница, турбаза, площадка для кемпинга* и другие по 4.1.1.1, 4.1.1.2, 4.1.2).

3.2. *Турист* – гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях (без занятия оплачиваемой деятельностью)

в период от 24 ч до 6 мес. подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

3.3. Исполнитель услуги средств размещения – организация, индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения.

3.4. Услуги средств размещения – деятельность исполнителя по размещению *туристов* и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, *туристских* и других) услуг.

3.5. Термины по управлению качеством в сфере услуг (условия обслуживания, качество обслуживания и другие) – по ГОСТ Р 50646.

4. Классификация средств размещения туристов

4.1. Средства размещения подразделяют на коллективные и индивидуальные.

4.1.1. К коллективным средствам размещения относят приведенные в 4.1.1.1-4.1.1.2.

4.1.1.1. *Гостиницы* и аналогичные средства размещения: гостиницы (в том числе квартирного типа); мотели; клубы с проживанием; пансионаты; меблированные комнаты; общежития.

4.1.1.2. Специализированные средства размещения: санатории; профилактории; лагеря труда и отдыха; дома отдыха; туристские приюты, стоянки и другие; туристские, спортивные базы, базы отдыха; дома охотника (рыбака); конгресс-центры; общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты); наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега; кемпинги (площадки для кемпинга, автофургонов).

4.1.2. Индивидуальные средства размещения: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые в наем.

5. Общие требования к средствам размещения

5.1. Средства размещения *туристов* должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, СНиП 2.08.02 и ВСН 62 (при проектировании) и СНиП 2.07.01 (при планировке и застройке).

5.2. Общие требования к *гостиницам* и мотелям – по ГОСТ Р 50645 и Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

5.3. Правила устройства, оборудования и содержания общежитий – по СанПиН 42-121-4719.

5.4. Общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты), наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега, должны соответствовать требованиям, установленным соответствующими отраслевыми (ведомственными) нормами и правилами.

5.5. Средства размещения должны иметь удобные подъезды с необходимыми дорожными знаками, вымощенные пешеходные дорожки.

5.6. Прилегающая к средствам размещения территория должна быть благоустроена, хорошо освещена в вечернее время; должна иметь площадку с

твердым покрытием для кратковременной парковки автотранспорта и необходимые справочно-информационные указатели. Информация об исполнителе услуг средств размещения, режиме его работы и оказываемых услугах должна соответствовать требованиям ст. 8, 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

5.7. Средства размещения должны иметь:

- освещение в жилых и общественных помещениях – естественное и искусственное, в коридорах – круглосуточно естественное или искусственное по СНиП 23-05;
- холодное и горячее водоснабжение и канализацию по СНиП 2.04.01, СНиП 3.05.04 и СНиП 3.05.01. В районах с перебоями в водоснабжении необходимо обеспечить минимальный запас воды не менее чем на сутки и подогрев воды;
- отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 18,5 град. С;
- вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую циркуляцию воздуха и исключаящую проникновение посторонних запахов в жилые помещения по СНиП 2.04.05;
- телефонную связь;
- пассажирский лифт (при необходимости) по СНиП 2.08.02.

5.8. Минимальная площадь жилой комнаты – не менее 9 кв. м по СНиП 2.08.02. Минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в зданиях: круглогодичного функционирования – не менее 6,0 кв. м; сезонного (летнего) функционирования – не менее 4,5 кв. м.

5.9. В жилой комнате должны быть: мебель (кровать, тумбочка, стол, стул, шкаф), инвентарь (прикроватный коврик, зеркало и т. д.) и постельные принадлежности по количеству проживающих; плотные занавеси или жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения; сеть радиовещания (подводка во все жилые комнаты); потолочные (настенные) и прикроватные светильники, электророзетки с указанием напряжения; замки в дверях с внутренним предохранителем.

5.10. Санузел в номере должен быть оборудован умывальником, унитазом, ванной или душем. При отсутствии санузла в номере средства размещения должны иметь санитарные объекты общего пользования (из расчета один унитаз, один умывальник и один душ не более чем на 10 человек, отдельные для мужчин и женщин).

5.11. В коллективных средствах размещения *туристов* должны быть предусмотрены:

- комната бытового самообслуживания, место для стирки и сушки одежды с необходимым оборудованием и инвентарем;
- помещение для предоставления услуг питания по ГОСТ Р 50762 и/или кухня для самостоятельного приготовления пищи;
- помещение или часть помещения для просмотра телепередач и других культурно - массовых мероприятий;
- камера хранения;

- устройства для удобного доступа инвалидов: наклонные пандусы у входных дверей для проезда инвалидной коляски, лифты, специально оборудованные номера и туалеты и др. по СНиП 2.08.02 и ВСН 62 (с учетом местных условий).

5.12. Обслуживающий персонал, оказывающий услуги средств размещения, должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе. Персонал должен создавать атмосферу гостеприимства, комфорта, проявлять доброжелательность и вежливость.

6. Требования к услугам средств размещения

6.1. *Туристам*, проживающим в коллективных средствах размещения, должен быть предоставлен минимальный ассортимент услуг: круглосуточный прием; услуги общественного питания по ГОСТ Р 50764 или условия для самостоятельного приготовления пищи (5.11); ежедневная уборка жилой комнаты (включая заправку постелей) и санузла (кроме общежитий, лагерей труда и отдыха, туристских приютов, стоянок, кемпинга); смена постельного белья – не менее одного раза в неделю, смена полотенец – не менее одного раза в три дня; отправка, получение и доставка писем и телеграмм; хранение ценностей, багажа; медицинская помощь: вызов скорой помощи, пользование аптечкой; туристская информация.

6.2. Услуги *гостиниц* должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50645 и Правил предоставления гостиничных услуг в *Российской Федерации*.

6.3. *Туристам*, проживающим в индивидуальных средствах размещения, должны быть оказаны услуги: уборка жилой комнаты (включая заправку постели) к каждому заезду туристов; смена постельного белья – не менее одного раза в неделю, смена полотенец – не менее одного раза в три дня (или предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец); пользование электро(газовой) плитой и холодильником.

6.4. В зависимости от вида средств размещения ассортимент услуг может дополняться.

6.5. Специализированные средства размещения помимо оказания услуг размещения оказывают услуги оздоровительно-лечебного характера, санаторно-курортного обслуживания, туристские, спортивные и др., в соответствии со своей специализацией.

7. Требования безопасности

7.1. В средствах размещения *туристов* любого вида должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья туристов, сохранность их имущества.

7.2. Требования безопасности *туристских* услуг должны соответствовать ГОСТ Р 50644.

7.3. Средства размещения должны располагаться в благоприятных экологических условиях.

7.4. Средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности по ППБ 01 и иметь сертификат пожарной безопасности.

7.5. В здании должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях (СНиП 2.08.02).

7.6. В средствах размещения должны быть вывешены в доступном для обозрения месте планы действий персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

7.7. Средства размещения должны быть оборудованы системами противопожарной защиты, оповещения и/или средствами защиты от пожара в соответствии с ППБ 01.

7.8. Все санитарно-техническое, технологическое и другое оборудование, приборы, мебель и инвентарь должны соответствовать требованиям нормативных документов и эксплуатироваться с соблюдением их требований.

7.9. В средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в части: содержания санитарно-технического оборудования и инвентаря, удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов; состояния территории, мест общего пользования, помещений здания, пляжей и различных сооружений для туристов; обработки (стирки, глажения, хранения и т. д.) белья.

7.10. При эксплуатации электрического, газового оборудования должны соблюдаться требования ППБ 01, ГОСТ 12.1.004 и правила эксплуатации, установленные заводом-изготовителем в нормативной документации на конкретное оборудование.

7.11. Допустимый уровень звукового давления и уровень звука в помещениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.036.

7.12. Организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие в средствах размещения услуги питания, химической чистки, парикмахерских и другие по Перечню работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификаты соответствия Системы сертификации ГОСТ Р.

7.13. Питательная вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу и соответствовать ГОСТ 2874. При отсутствии гарантии хорошего качества питьевой воды должны быть оборудованы специальные установки по обработке воды.

7.14. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, вошедшие в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

7.15. Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах. Ответственность за подготовку персонала несет руководитель средств размещения.

7.16. Обслуживающий персонал должен проходить медицинское освидетельствование в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических служб.

8. Требования охраны окружающей среды

8.1. Средства размещения должны функционировать в соответствии с требованиями охраны окружающей среды (по содержанию территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации согласно ГОСТ 2874, СНиП 2.08.02, СНиП 2.07.01, СНиП 2.04.05, СНиП 23-05, СНиП 2.04.01, СанПиН 42-128-4690, ГОСТ 17.1.3.13, ГОСТ 17.4.3.04.

8.2. В средствах размещения должна быть предусмотрена система санитарной очистки и уборки территории (рациональный сбор, быстрое удаление, надежное обезвреживание, целесообразная утилизация бытовых отходов) по СанПиН 42-128-4690.

8.3. Организация рациональной системы сбора, временного хранения, регулярного вывоза твердых и жидких бытовых отходов и уборки территории должна соответствовать требованиям СанПиН 42-128-4690.

8.4. При функционировании средств размещения и оказании их услуг не должно быть вредных воздействий на окружающую среду.

8.5. Средства размещения должны иметь экологический паспорт или заключение природоохранных служб, подтверждающих отсутствие вредных воздействий на окружающую среду.

5.6. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта

Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации
от 18 июля 2007 г. № 452

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

2. Под потребителем понимаются заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

3. Понятия турист, туроператор, турагент, туристский продукт, заказчик туристского продукта, реализация туристского продукта, туристская путевка

применяются в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

II. Требования к организации деятельности исполнителя

4. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно. Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному. Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

5. Исполнитель – юридическое лицо обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске. Исполнитель – индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

6. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.

III. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта

7. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, на-

ходящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

о таможенных, пограничных, санитарно-эпидемиологических, медицинских и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

об иных особенностях путешествия.

8. Исполнитель обязан предоставить потребителю информацию о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров, а также наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – банковская гарантия), предусмотренных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – финансовое обеспечение).

9. Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю наряду с информацией, указанной в пунктах 5, 7 и 8 настоящих Правил, сведения:

о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором);

об условиях действия пункта 14 настоящих Правил.

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

10. При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация на русском языке об исполнителе, оказываемых услугах по реализации туристского продукта, указанная в пунктах 5, 7-9 настоящих Правил, и по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации. Информация также должна быть доведена до сведения потребителя в том случае, если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках.

IV. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта

11. В соответствии со статьей 429 Гражданского кодекса Российской Федерации до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который

стороны обязуются его заключить.

12. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

13. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

общая цена туристского продукта в рублях;

информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

14. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и потребителем, наряду с условиями, предусмотренными пунктом 13 настоящих Правил, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;

информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;

информация о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

15. Предложение туристского продукта, адресованное неопределенному кругу лиц, содержащееся в рекламе, описаниях, справочниках и реализованное иными способами, установленными законодательством Российской Федерации, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта.

В рекламе, содержащей сообщение о проведении стимулирующей лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны: сроки проведения такого мероприятия; источник информации об организаторе такого мероприятия, о правилах его проведения, количестве призов или выигрышей по результатам такого мероприятия, сроках, месте и порядке их получения.

16. Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

17. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта. Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к определенного рода туристскому продукту и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям.

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоста-

вить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков.

18. Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных» принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья).

19. Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, туристскую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги,

входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

20. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

V. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта

21. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

22. Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» несет ответственность:

- за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

- за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными

федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта – в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

23. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с Законодательством Российской Федерации. Контроль и надзор за соблюдением настоящих Правил осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

6. Перечень документов, необходимых фирме для включения в единый федеральный реестр туроператоров

6.1. Заявление о внесении сведений о туроператоре в реестр

ЗАЯВЛЕНИЕ

о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров

Заявитель _____
полное и сокращенное наименования в соответствии с учредительными документами

Просит рассмотреть представленные документы и внести сведения в единый федеральный реестр туроператоров.

адрес (место нахождения) и почтовый адрес _____
сведения об учредителях (в соответствии с учредительными документами) _____

серия, номер и дата выдачи документа, подтверждающего факт внесения записи о юридическом лице в единый государственный реестр юридических лиц _____

серия, номер и дата выдачи свидетельства о постановке на учет в налоговом органе _____

идентификационный номер налогоплательщика _____
фамилия, имя и отчество руководителя юридического лица _____
размер финансового обеспечения _____
сумма прописью

номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта _____

наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение _____

сфера туроператорской деятельности _____
(международный туризм, внутренний туризм, международный и внутренний туризм)

адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений, осуществляющих туроператорскую деятельность _____

Приложение:

1. Копии учредительных документов, засвидетельствованных в нотариальном порядке.
2. Копия свидетельства о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц, засвидетельствованная в нотариальном порядке.
3. Копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, идентификационный номер налогоплательщика, засвидетельствованные в нотариальном порядке;

4. Копия договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение юридическим лицом (туроператором) обязательств по договору о реализации туристского продукта (засвидетельствованная в нотариальном порядке) либо банковская гарантия исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (засвидетельствованная в нотариальном порядке);
5. Информационная справка об адресах (местах нахождения) и почтовых адресах структурных подразделений юридического лица.
6. Документ, подтверждающий полномочие руководителя (копия приказа либо решения учредителей (участников) о назначении на должность).
7. Ксерокопия паспорта руководителя или иного лица, уполномоченного представлять туроператора, а при отсутствии паспорта – иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
8. Реестровая карточка.

подпись руководителя или иного лица, уполномоченного представлять туроператора, печать организации

Контактный телефон /факс

6.2. Информация об адресах туроператора

Информация

об адресах (местах нахождения) и почтовых адресах юридического лица, его структурных подразделений, осуществляющих туроператорскую деятельность

Полное и сокращенное наименования заявителя

Адрес (место нахождения) и почтовый адрес

Контактный телефон

Адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений юридического лица, осуществляющих туроператорскую деятельность

Подпись руководителя или иного лица, уполномоченного представлять заявителя (с указанием данных своего паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации), печать организации.

6.3. Реестровая карточка

В ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ

РЕЕСТРОВАЯ КАРТОЧКА

1. _____
полное и сокращенное наименования в соответствии с учредительными документами
2. _____
адрес (место нахождения) и почтовый адрес
3. _____
сведения об учредителях
4. _____
серия, номер и дата выдачи документа, подтверждающего факт внесения записи
в единый государственный реестр юридических лиц
5. _____
серия, номер и дата выдачи свидетельства о постановке на учет в налоговом органе,
идентификационный номер налогоплательщика
6. _____
фамилия, имя и отчество руководителя
7. _____
способ финансового обеспечения
8. _____
размер финансового обеспечения (сумма прописью)
9. _____
номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности туроператора либо банковской гарантии исполнения обязательств
10. _____
наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение
11. _____
сфера туроператорской деятельности
(международный туризм, внутренний туризм, международный и внутренний туризм)
12. _____
адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений юридического лица, осуществляющих туроператорскую деятельность
13. Контактный телефон / Факс / Электронный адрес
14. Подпись руководителя или иного лица, уполномоченного представлять заявителя (с указанием данных своего паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации), печать организации.

6.4. Заявление о выдаче Свидетельства

ЗАЯВЛЕНИЕ о выдаче Свидетельства о внесении сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров

Заявитель _____
полное и сокращенное наименования в соответствии с учредительными документами

просит выдать Свидетельство о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров

_____ *указывается сфера туроператорской деятельности (международный туризм; внутренний туризм; международный и внутренний туризм)*

Свидетельство просим направить с уведомлением о вручении по адресу:

_____ *либо вручить под расписку руководителю или иному лицу, уполномоченному представлять заявителя (нужное подчеркнуть)*

Подпись _____
печать организации

Примечание: Заявление удостоверяется подписью руководителя или иного лица, уполномоченного представлять заявителя. При этом руководитель или иное лицо, уполномоченное представлять заявителя, указывает данные своего паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контактный телефон /факс

6.5. Нормативно-правовая база страхования гражданской ответственности туроператора

Здесь приводятся нормативные правовые акты, которыми необходимо руководствоваться юридическим лицам (туроператорам) при заключении договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта и/или получении банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Федеральный закон

**«О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (от 5 февраля 2007 года № 12-ФЗ)
(Извлечение)**

Статья 17.1. Требования к предоставляемому финансовому обеспечению

Страховщиком по договору страхования ответственности туроператора может быть страховая организация, зарегистрированная на территории Россий-

ской Федерации и имеющая право осуществлять страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору (далее – страховщик).

Гарантом по банковской гарантии может быть банк, иная кредитная организация либо страховая организация, зарегистрированные в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (далее – гарант).

Гражданский кодекс Российской Федерации (Извлечение)

Глава 23

Статья 368. Понятие банковской гарантии

В силу банковской гарантии банк, иное кредитное учреждение или страховая организация (гарант) дают по просьбе другого лица (принципала) письменное обязательство уплатить кредитору принципала (бенефициару) в соответствии с условиями даваемого гарантом обязательства денежную сумму по представлении бенефициаром письменного требования о ее уплате.

Статья 369. Обеспечение банковской гарантией обязательства принципала

1. Банковская гарантия обеспечивает надлежащее исполнение принципалом его обязательства перед бенефициаром (основного обязательства).

2. За выдачу банковской гарантии принципал уплачивает гаранту вознаграждение.

Статья 370. Независимость банковской гарантии от основного обязательства

Предусмотренное банковской гарантией обязательство гаранта перед бенефициаром не зависит в отношениях между ними от того основного обязательства, в обеспечение исполнения которого она выдана, даже если в гарантии содержится ссылка на это обязательство.

Статья 371. Безотзывность банковской гарантии

Банковская гарантия не может быть отозвана гарантом, если в ней не предусмотрено иное.

Статья 372. Непередаваемость прав по банковской гарантии

Принадлежащее бенефициару по банковской гарантии право требования к гаранту не может быть передано другому лицу, если в гарантии не предусмотрено иное.

Статья 373. Вступление банковской гарантии в силу

Банковская гарантия вступает в силу со дня ее выдачи, если в гарантии не предусмотрено иное.

Статья 374. Представление требования по банковской гарантии

1. Требование бенефициара об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть представлено гаранту в письменной форме с приложением указанных в гарантии документов. В требовании или в приложении к нему бенефициар должен указать, в чем состоит нарушение принципалом основного обязательства, в обеспечение которого выдана гарантия.

2. Требование бенефициара должно быть представлено гаранту до окончания определенного в гарантии срока, на который она выдана.

Статья 375. Обязанности гаранта при рассмотрении требования бенефициара

1. По получении требования бенефициара гарант должен без промедления уведомить об этом принципала и передать ему копии требования со всеми относящимися к нему документами.

2. Гарант должен рассмотреть требование бенефициара с приложенными к нему документами в разумный срок и проявить разумную заботливость, чтобы установить, соответствуют ли это требование и приложенные к нему документы условиям гарантии.

Статья 376. Отказ гаранта удовлетворить требование бенефициара

1. Гарант отказывает бенефициару в удовлетворении его требования, если это требование либо приложенные к нему документы не соответствуют условиям гарантии либо представлены гаранту по окончании определенного в гарантии срока. Гарант должен немедленно уведомить бенефициара об отказе удовлетворить его требование.

2. Если гаранту до удовлетворения требования бенефициара стало известно, что основное обязательство, обеспеченное банковской гарантией, полностью или в соответствующей части уже исполнено, прекратилось по иным основаниям либо недействительно, он должен немедленно сообщить об этом бенефициару и принципалу. Полученное гарантом после такого уведомления повторное требование бенефициара подлежит удовлетворению гарантом.

Статья 377. Пределы обязательства гаранта

1. Предусмотренное банковской гарантией обязательство гаранта перед бенефициаром ограничивается уплатой суммы, на которую выдана гарантия.

2. Ответственность гаранта перед бенефициаром за невыполнение или ненадлежащее выполнение гарантом обязательства по гарантии не ограничивается суммой, на которую выдана гарантия, если в гарантии не предусмотрено иное.

Статья 378. Прекращение банковской гарантии

1. Обязательство гаранта перед бенефициаром по гарантии прекращается: уплатой бенефициару суммы, на которую выдана гарантия; окончанием определенного в гарантии срока, на который она выдана; вследствие отказа бенефициара от своих прав по гарантии и возвращения ее гаранту; вследствие отказа

бенефициара от своих прав по гарантии путем письменного заявления об освобождении гаранта от его обязательств. Прекращение обязательства гаранта по основаниям, указанным в подпунктах 1, 2 и 4 настоящего пункта, не зависит от того, возвращена ли ему гарантия.

2. Гарант, которому стало известно о прекращении гарантии, должен без промедления уведомить об этом принципала.

Глава 48. Страхование

Статья 929. Договор имущественного страхования

1. По договору имущественного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) возместить другой стороне (страхователю) или иному лицу, в пользу которого заключен договор (выгодоприобретателю), причиненные вследствие этого события убытки в застрахованном имуществе либо убытки в связи с иными имущественными интересами страхователя (выплатить страховое возмещение) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

2. По договору имущественного страхования могут быть, в частности, застрахованы следующие имущественные интересы:

риск утраты (гибели), недостачи или повреждения определенного имущества (статья 930);

риск ответственности по обязательствам, возникающим вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц, а в случаях, предусмотренных законом, также ответственности по договорам – риск гражданской ответственности (статьи 931 и 932);

риск убытков от предпринимательской деятельности из-за нарушения своих обязательств контрагентами предпринимателя или изменения условий этой деятельности по не зависящим от предпринимателя обстоятельствам, в том числе риск неполучения ожидаемых доходов – предпринимательский риск (статья 933).

Статья 932. Страхование ответственности по договору

1. Страхование риска ответственности за нарушение договора допускается в случаях, предусмотренных законом.

2. По договору страхования риска ответственности за нарушение договора может быть застрахован только риск ответственности самого страхователя. Договор страхования, не соответствующий этому требованию, ничтожен.

3. Риск ответственности за нарушение договора считается застрахованным в пользу стороны, перед которой по условиям этого договора страхователь должен нести соответствующую ответственность, - выгодоприобретателя, даже если договор страхования заключен в пользу другого лица либо в нем не сказано, в чью пользу он заключен.

Статья 938. Страховщик

В качестве страховщиков договоры страхования могут заключать юридические лица, имеющие разрешения (лицензии) на осуществление страхования соответствующего вида. Требования, которым должны отвечать страховые организации, порядок лицензирования их деятельности и осуществления государственного надзора за этой деятельностью определяются законами о страховании.

Статья 943. Определение условий договора страхования в правилах страхования

1. Условия, на которых заключается договор страхования, могут быть определены в стандартных правилах страхования соответствующего вида, принятых, одобренных или утвержденных страховщиком либо объединением страховщиков (правилах страхования).

2. Условия, содержащиеся в правилах страхования и не включенные в текст договора страхования (страхового полиса), обязательны для страхователя (выгодоприобретателя), если в договоре (страховом полисе) прямо указывается на применение таких правил и сами правила изложены в одном документе с договором (страховым полисом) или на его оборотной стороне либо приложены к нему. В последнем случае вручение страхователю при заключении договора правил страхования должно быть удостоверено записью в договоре.

3. При заключении договора страхования страхователь и страховщик могут договориться об изменении или исключении отдельных положений правил страхования и о дополнении правил.

4. Страхователь (выгодоприобретатель) вправе ссылаться в защиту своих интересов на правила страхования соответствующего вида, на которые имеется ссылка в договоре страхования (страховом полисе), даже если эти правила в силу настоящей статьи для него необязательны.

Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (от 27 ноября 1992 года № 4015-1) (Извлечение)

Статья 32.9. Классификация видов страхования

1. В лицензии, выдаваемой страховщику, указываются предусмотренные классификацией следующие виды страхования:

страхование жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события;

пенсионное страхование;

страхование жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика;

страхование от несчастных случаев и болезней;

медицинское страхование;

страхование средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта);
страхование средств железнодорожного транспорта;
страхование средств воздушного транспорта;
страхование средств водного транспорта;
страхование грузов;
сельскохозяйственное страхование (страхование урожая, сельскохозяйственных культур, многолетних насаждений, животных);
страхование имущества юридических лиц, за исключением транспортных средств и сельскохозяйственного страхования;
страхование имущества граждан, за исключением транспортных средств;
страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;
страхование гражданской ответственности владельцев средств воздушного транспорта;
страхование гражданской ответственности владельцев средств водного транспорта;
страхование гражданской ответственности владельцев средств железнодорожного транспорта;
страхование гражданской ответственности организаций, эксплуатирующих опасные объекты;
страхование гражданской ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг;
страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам;
страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору;
страхование предпринимательских рисков;
страхование финансовых рисков.

2. Для получения лицензий страховщики представляют в орган страхового надзора правила страхования, которые могут быть отнесены к видам страхования, предусмотренным пунктом 1 настоящей статьи.

3. В целях конкретизации отдельных условий страхования страховщики вправе разрабатывать дополнительные правила страхования. Указанные правила страхования направляются в орган страхового надзора в порядке уведомления.

Федеральный закон
«О банках и банковской деятельности» (от 2 декабря 1990 года № 395-1)
(Извлечение)

Статья 5. Банковские операции и другие сделки кредитной организации
К банковским операциям относятся:

1) привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);

- 2) размещение указанных в пункте 1 части первой настоящей статьи привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
 - 3) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
 - 4) осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
 - 5) инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
 - 6) купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
 - 7) привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
 - 8) выдача банковских гарантий;
 - 9) осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов).
- (п. 9 введен Федеральным законом от 31.07.1998 № 151-ФЗ)

Открытие кредитными организациями банковских счетов индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, за исключением органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляется на основании свидетельств о государственной регистрации физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей, свидетельств о государственной регистрации юридических лиц, а также свидетельств о постановке на учет в налоговом органе.

(часть вторая введена Федеральным законом от 23.12.2003 № 185-ФЗ)

Статья 13. Лицензирование банковских операций

Осуществление банковских операций производится только на основании лицензии, выдаваемой Банком России в порядке, установленном настоящим Федеральным законом, за исключением случаев, указанных в статье 13.1 настоящего Федерального закона (в ред. Федерального закона от 27.07.2006 № 140-ФЗ). Лицензии, выдаваемые Банком России, учитываются в реестре выданных лицензий на осуществление банковских операций.

Реестр выданных кредитным организациям лицензий подлежит публикации Банком России в официальном издании Банка России («Вестнике Банка России») не реже одного раза в год. Изменения и дополнения в указанный реестр публикуются Банком России в месячный срок со дня их внесения в реестр.

В лицензии на осуществление банковских операций указываются банковские операции, на осуществление которых данная кредитная организация имеет право, а также валюта, в которой эти банковские операции могут осуществляться.

Лицензия на осуществление банковских операций выдается без ограничения сроков ее действия.

Осуществление юридическим лицом банковских операций без лицензии, если получение такой лицензии является обязательным, влечет за собой взыскание с такого юридического лица всей суммы, полученной в результате осуществления данных операций, а также взыскание штрафа в двукратном размере этой суммы в федеральный бюджет. Взыскание производится в судебном порядке по иску прокурора, соответствующего федерального органа исполни-

тельной власти, уполномоченного на то федеральным законом, или Банка России (в ред. Федерального закона от 27.07.2006 № 140-ФЗ)

Банк России вправе предъявить в арбитражный суд иск о ликвидации юридического лица, осуществляющего без лицензии банковские операции, если получение такой лицензии является обязательным (в ред. Федерального закона от 27.07.2006 № 140-ФЗ)

Граждане, незаконно осуществляющие банковские операции, несут в установленном законом порядке гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность.

7. Типовые туристские договоры и их содержание

7.1. Договор между принимающим и отправляющим туроператорами

ДОГОВОР
на организацию туризма
« _____ » _____ г.

Первая сторона:

Туристская компания:

Адрес: _____

Тел: _____

Факс: _____

E-mail: _____

Вторая сторона:

«Tropic International Tours»

Р.О. Вох: 3882, Шарджа, ОАЭ.

Тел: + 971 65745959

Факс: + 971 65746667

E-mail: inbound@tropicgroups.ae

Website: www.tropicuae.com

Имея официальное разрешение местных властей на осуществление туристской деятельности, и руководствуясь совместными интересами, Стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

Статья 1. Обязательства сторон

1.1. Стороны обязуются приложить все усилия для выполнения условий данного Договора, в интересах взаимной выгоды.

1.2. Стороны принимают на себя следующие обязательства:

1.3. Первая сторона:

1.3.1. Обеспечивает комплектацию и набор туристских групп по согласованию со Второй стороной по программам и срокам.

1.3.2. Обеспечивает получение необходимых разрешений на выезд туристов за рубеж.

1.3.3. Первая сторона обязана предоставлять своим туристам достоверную информацию о предоставляемых услугах, качестве и сроках, а также изменениях и дополнениях, полученных от Второй стороны не позднее 24 часов с момента получения информации.

1.3.4. Вторая сторона не обязана предоставлять услуги, неоплаченные Первой стороной, но по желанию клиента они могут быть предоставлены за наличную оплату на месте.

1.3.5. Первая сторона обязана информировать туристов о законах и правилах поведения в стране пребывания, о своевременном прибытии в аэропорт не менее чем за три часа до вылета, штрафных санкциях при аннулировании тура.

1.3.6. Для открытия виз Первая сторона своевременно направляет необходимые списки в соответствии с действующими требованиями: для оформления обычной визы (не позднее 5 рабочих дней, исключая пятницу и субботу) и два рабочих дня для срочной визы, исключая четверг, пятницу и субботу, согласно форме заявки на визу, предоставленной Второй стороной. Если данные ребёнка внесены в паспорт родителей, то подаётся его Ф. И. О., дата рождения и номер паспорта того из родителей, в который занесены данные; если ребёнок имеет собственный паспорт, правила оформления такие же как для взрослого.

1.4. Вторая сторона:

1.4.1. Присылает Первой стороне визовое подтверждение о принятии туристов.

1.4.2. Сообщает стоимость на услуги по доставке туристов в гостиницу из аэропорта и обратно, на экскурсии и другие виды предоставляемых услуг.

1.4.3. Оформляет визы туристам к их прибытию в аэропорт.

1.4.4. Обеспечивает встречу туристов в аэропорту и их доставку в гостиницу.

1.4.5. Организует доставку туристов и их багажа в аэропорт ко времени вылета.

Статья 2. Порядок расчётов

2.1. Оплата гостиниц, виз, транспорта производится в соответствии с утверждённым обеими сторонами перечнем услуг. Сумма перечня услуг указывается в инвойсе, выставленном Второй стороной.

Согласованная сумма заранее переводится на расчётный счёт Второй стороны сразу после получения инвойса. Порядок расчётов зависит от соответствующих положений валютного законодательства, регулирующего финансовую деятельность Первой стороны.

2.2. Расценки согласовываются заранее, в соответствии с сезоном, уровнем обслуживания, расселением, питанием и могут быть изменены по причинам, независящим от Второй стороны (изменение ценовой политики отелей во время праздников, выставок, приезда различных делегаций). В данном случае Вторая сторона обязана уведомить Первую сторону об изменении цен во время подтверждения запроса на бронирование.

2.3. Окончательное подтверждение бронирования отеля и подтверждение визы производится Второй стороной после поступления всей суммы, указанной в инвойсе, на расчётный счёт Второй стороны.

2.4. Приоритет в бронировании отелей, особенно, в период высокого сезона, предоставляется компаниям, имеющим депозит на расчётном счёте Второй стороны. Сумма депозита определяется в размере 50% от полной стоимости забронированных номеров на данный период.

Статья 3. Дополнительные условия

3.1. Медицинское страхование туристов, если таковое требуется, обеспечивается за счёт Первой стороны.

3.2. В случае смерти туриста, Вторая сторона должна обеспечить все необходимые формальности, связанные с транспортировкой тела на родину. Транспортировка оплачивается Первой стороной.

Статья 4. Ответственность сторон

4.1. При аннулировании вылета группы менее чем за 5 (пять) суток до планировавшейся даты вылета, расходы, связанные с бронированием гостиниц, полностью компенсируются Первой стороной. Во время высокого сезона (Новый год, каникулы, праздники), при аннулировании тура или замены фамилии туриста после получения Первой стороной подтверждения на бронирование, оплата за проживание в отеле взимается полностью (в соответствии с аннуляционной политикой отелей в этот период).

4.2. Стоимость оформления виз возврату не подлежит. В случае отказа туриста(ов) от поездки, или же в случае, если туристы не прилетели, Первая сторона оплачивает (их) визы, независимо от причин, по которым турист(ы) не прилетели.

Вторая сторона не несёт ответственность в случае невозможности оформления въездной визы, по причине, от неё независимой (отказ эмиграционных служб ОАЭ в предоставлении визы), в таких случаях стоимость визы не возвращается.

4.3. Вторая сторона не несёт ответственность за утерю багажа, в случае опоздания туриста на рейс, задержки или отмены вылета и все возникшие по этим причинам расходы, турист оплачивает сам.

4.4. Вторая сторона обязана вовремя обеспечить трансфер. Если турист не воспользовался им или опоздал ко времени предоставления ему транспорта, Вторая сторона ответственность за его доставку не несёт и стоимость трансфера не возвращается. В таких случаях все расходы турист оплачивает сам.

4.5. В случае отказа отеля в предоставлении комнат (приезд правительственных делегаций, членов королевской семьи и форс-мажорные обстоятельства), Вторая сторона имеет право заменить отель на другой отель той же категории, и если есть разница в стоимости проживания, она будет возвращена Первой стороне для окончательных взаиморасчётов с туристами.

4.6. Первая сторона обязуется сохранять все контактные данные своих туристов для возможности быстрого установления контактов с ними, если в этом возникнет необходимость.

4.7. В случае, если туристы не покинули территорию ОАЭ до указанного в визе срока, Первая сторона обязуется оплатить Второй стороне штраф в сумме 1370 долларов США за каждого туриста, оставшегося в ОАЭ после окончания срока действия его визы.

4.8. В случае возникших недоразумений, Первая сторона по запросу Второй стороны обязуется предоставить в течение 2 дней копию паспорта туриста с отметкой эмиграционной службы ОАЭ об убытии данного туриста из страны.

4.9. Стороны обязуются прилагать все усилия для разрешения спорных вопросов, если такие возникнут при выполнении данного Договора или в связи с ним, путём переговоров.

4.10. В случае, если Стороны не достигнут согласия в разрешении спорных вопросов, они смогут обратиться в Арбитраж в соответствии с международными правилами и нормами. Все изменения и дополнения к данному Договору совершаются только в письменном виде и подписываются обеими Сторонами.

4.11. Ни одна из Сторон не имеет права передавать свои обязательства по настоящему Договору Третьей Стороне без письменного согласия другой Стороны.

4.12. Стороны освобождаются от обязательств по данному Договору, если они не могут осуществлять их из-за обстоятельств «форс-мажор»: военные действия, землетрясения и т. д.

Статья 5. Срок действия договора

5.1. Любая Сторона имеет право прекратить действие настоящего Договора, письменно уведомив другую Сторону о причинах данного акта не менее чем за 90 (девяносто) дней до расторжения.

5.2. Обязательным условием прекращения данного Договора является проведение полных взаиморасчётов с подписанием соответствующего документа.

Юридические адреса сторон

Банковские реквизиты

Первая сторона:

Вторая сторона: «Tropic International Tours»

Bank details:

Account Name: «Tropic International Tours»

Account Number: 0496400036 (DHS)

Swift Code: BOMLAEADA

Bank Name: Mashreq Bank

Branch: King Abdul Aziz Street, Sharjah, UAE

City: Sharjah, UAE

License Number: 518928

7.2. Договор о реализации туристского продукта

Договор № _____ о реализации туристского продукта

г. _____ от «_____» _____ 2007 г.

_____,
именуемое в дальнейшем Исполнитель, действующее на основании Устава, в
лице _____, с одной стороны,
и _____,
именуемый в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, заключили настоящий
договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Исполнитель обязуется совершить от имени Заказчика необходимые юри-
дические и фактические действия с партнерами по бронированию и оплате
комплекса туристских услуг и оплате этих услуг по маршруту

в соответствии с программой тура (Приложение) с «___» _____ по
«___» _____ 200__ г., а Заказчик принимает и оплачивает данный ком-
плекс туристских услуг.

1.2. Организация и обеспечение поездки производится в соответствии с Феде-
ральным Законом РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132-ФЗ
от 24.11.1996 г. и Федеральным Законом РФ «О внесении изменений в Феде-
ральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
№ 12-ФЗ от 05.02.2007 г.

1.3. Документом, удостоверяющим право Заказчика на получение услуг от
партнера, является туристская путевка установленного образца, выдаваемая
Исполнителем, после внесения Заказчиком оплаты указанного комплекса тури-
стских услуг.

2. Общие положения

2.1. Исполнитель вправе выступать агентом других организаций и продавать на
условиях, согласованных с организациями туристские путевки, авиабилеты,
страховые полисы и др. Туроператор: ООО «_____», фактический ад-
рес: _____, г. _____, ул. _____
Реестровый номер Туроператора _____. Размер финансового
обеспечения 500000 руб. Договор страхования ответственности №
_____ от _____ 2007 г. Срок действия договора страхования от-
ветственности Туроператора: с _____ по _____. Наименование (адрес
(место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставивший финансо-

вое обеспечение): ОАО «_____», _____ филиал, _____, г. _____, ул. _____.

2.2. Услуги, выбранные Заказчиком, фиксируются в договоре, подписанном Заказчиком.

2.3. Заказчик является лицом ответственным за информирование всех лиц, совершающих поездку. При отсутствии контактного телефона, Заказчик и другие лица, совершающие поездку, не вправе предъявлять претензии к Исполнителю за несвоевременное получение нужной им информации.

2.4. Окончательный состав тура указывается в выдаваемой туристу турпутевке, утвержденной МФ РФ от 09.07.2007 № 60н.

3. Обязательства сторон

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Ознакомить Заказчика с условиями туристско-экскурсионной поездки (тура);

3.1.2. Организовать выполнение тура согласно условиям, изложенным в путевке, в соответствии с указанием Заказчика, а именно:

Приобретение проездных билетов _____/да, нет/

Наименование проездных билетов	Маршрут	Количество

Трансфер _____, гостиница _____
(порядок встречи – проводов указывается в Приложении)

Питание: завтрак, обед, ужин _____/да, нет/

Культурно-экскурсионное обслуживание _____/да, нет/

Страхование _____/да, нет/

При отказе от страхования Заказчик принимает на себя все риски, связанные с возможными заболеваниями, травмами и несет все расходы по медицинскому обслуживанию, либо по оказанию Заказчику и следующим с ним третьим лицам какой-либо врачебной помощи. В случае если Заказчик не застраховал свою невозможность совершить поездку (по причине болезни или подобных непредвиденных обстоятельств), Заказчик не вправе требовать от Исполнителя возмещения ему затрат, связанных с невозможностью совершить поездку и вызванное этим расторжение договора.

Другие услуги _____

Исполнитель обязуется совершить от имени и в интересах Заказчика необходимые юридические действия с партнерами для предоставления Заказчику указанных в п. 3.1. настоящего договора туристских услуг в полном объеме.

3.1.3. Передать оплаченный Заказчиком турпродукт, факт передачи оформить турпутевкой. Наряду с турпутевкой передать Заказчику под роспись Памятку туриста (Приложение) и Программу тура (Приложение).

3.1.4. Проинформировать Заказчика о допустимом минимальном количестве человек в группе – _____ чел., и о сроке, за который необходимо предупредить Заказчика о недоборе группы и, соответственно, о том, что тур не состоится – _____ дней;

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. Заменить базу размещения (отель, апартаменты, прочее) на равноценную, то есть того же класса, при условии невозможности на данный момент предоставления мест на этой базе размещения с согласия Заказчика.

3.2.2. В случае предоставления базы размещения классом ниже, чем предусмотрено договором, Заказчик имеет право на возмещение разницы стоимости проживания.

3.2.3. В ходе выполнения своих обязательств по договору изменить стоимость туристических услуг по следующим, не зависящим от Исполнителя причинам: непредвиденный рост транспортных тарифов, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, резкое изменение курса национальных валют.

3.2.4. Аннулировать бронирование, в случае задержки сроков подачи документов, указанных в договоре, с возмещением фактически понесенных расходов за счет удержания их из сумм, полученных от Заказчика в качестве предоплаты.

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. Сам или через доверенное лицо (по доверенности) обеспечить получение от Исполнителя туристских путевок, ваучеров и проездных документов.

3.3.2. Своевременно и в полном объеме доводить до сведения следуемых с ним третьих лиц объективную и достоверную информацию о потребительских свойствах туруслуг Исполнителя, а также предоставлять все связанные с ним необходимые сведения, предусмотренные действующим законодательством РФ.

3.3.3. Ознакомить каждого туриста с его обязанностями и обеспечить соблюдение всеми туристами требований согласно «Памятке туриста»;

3.3.4. Своевременно предоставить Исполнителю необходимые документы: паспорт Заказчика, копии паспортов и свидетельств о рождении (дети до 14 лет), справки из учебного заведения с фотографией, заверенные директором (для школьников) третьих лиц следуемых с Заказчиком.

3.3.5. Запрашивать у Исполнителя информацию о времени и месте начала и окончания тура, всех изменений в них, и своевременно доводить эту информацию до третьих лиц, обеспечить их прибытие в указанный в туристской путевке срок, при этом Исполнитель освобождается от ответственности за возможные финансовые потери третьих лиц, вызванное нарушением Заказчика данного пункта договора.

3.3.6. Незамедлительно ставить в известность Исполнителя при возникновении внештатных ситуаций

3.3.7. При предоставлении базы размещения классом выше, чем предусмотрено договором, доплатить возникшую разницу в стоимости туристских услуг в трехдневный срок или отказаться от тура.

3.4. Изменение по инициативе Заказчика условий туристского обслуживания (сроков, маршрута, количества отдыхающих, класс отеля и т. д.) стороны договорились признавать как отказ Заказчика от заполненной ранее заявки и заключения с Исполнителем нового договора и новой заявки.

4. Стоимость договора и порядок расчета

4.1. Стоимость тура Заказчика заказанного, но не забронированного устанавливается Исполнителем, в зависимости от условий и объема запрошенных услуг. Забронированный тур, указанный в настоящем договоре имеет согласованную между сторонами стоимость и составляет _____ рублей _____ копеек.

4.2. Расчеты за предоставленные услуги между Заказчиком и Исполнителем производятся в безналичном или наличном порядке в рублях

4.3. Моментом исполнения Заказчиком денежных обязательств по оплате стоимости туристских услуг считается дата поступления денежных средств на банковский счет или в кассу Исполнителя.

4.4. В случае оплаты по безналичному расчету деньги на счет Исполнителя должны поступить не позднее трех банковских дней со дня предъявленного счета.

4.5. Заказчик обязуется внести предоплату при оформлении заявки в размере 30% от полной стоимости туристской путевки, которая входит в стоимость туристских услуг по договору и используется Исполнителем на организационные расходы, необходимые для начала работы по договору. Крайний срок приема заявок на бронирование тура за _____ дней до начала тура;

4.6. Заказчик обязуется оплатить стоимость договора в сумме _____ /цифрами, прописью/ не позднее, чем за _____ дней до начала тура;

4.7. В случае несвоевременной оплаты Заказчиком по п. 4.4.-4.6. обязанность по оплате Заказчиком будет считаться неисполненной и Исполнитель вправе расторгнуть договор, либо выписать новый счет, либо изменить стоимость договора.

5. Ответственность сторон

5.1. Ответственность за ущерб, вызванный не оговоренными изменениями в расписании, времени отправления, отменой авиарейсов и поездов (транспортных компаний и организаций), равно, как и ответственность за сохранность багажа возлагается на перевозчика в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Заказчик может отказаться от забронированного тура, возместив Исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с аннулированием сделки в размере:

- при отказе от 14 до 7 дней до момента заезда удерживается 25% от стоимости тура
- при отказе от 7 до 3 дней до момента заезда – 50% от стоимости тура

- при отказе менее чем за 3 дня до момента заезда –100% от стоимости тура

5.3. Данный расчет принимается сторонами как возмещение реальных убытков Исполнителя

5.4. Отказ от тура может быть произведен только в письменной форме, составлен в двух экземплярах за подписью представителя Исполнителя.

5.5. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям туриста и его субъективной оценки.

5.6. При возникновении претензий к Заказчику со стороны Перевозчика или Принимающей стороны по вине Заказчика, Исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков и условий поездки.

5.7. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за сохранность личного багажа, ценностей и документов в течение всей поездки.

6. Порядок, сроки и основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора

6.1. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика при наступлении страхового случая.

6.2. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

6.3. Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

6.4. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

 неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

 наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

6.5. Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику совместно.

6.6. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

6.7. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализацию туристского продукта заключался заказчиком);

дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;

номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные «Основанием для выплаты страхового возмещения», послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;

размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

К требованию турист и (или) иной заказчик прилагают следующие документы:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта.

6.8. Не подлежат возмещению страховщиком расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

6.9. Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

6.10. Письменное требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора должно быть предъявлено страховщику в течение срока действия финансового обеспечения.

6.11. Страховщик обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей.

6.12. В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

7. Дополнительные условия

7.1. По данному договору туристские услуги предоставляются: _____

Ф. И. О. (полностью)

Серия, № паспорта

7.2. При отказе Заказчиком от каких-либо услуг, оговоренных в п. 3.1.2. настоящего договора во время тура, возврат стоимости этих услуг не производится.

7.3. В случае несоблюдения правил поведения, указанных в Памятке туриста (Приложение) Заказчиком либо следуемыми с ним третьими лицами, туруслуги не будут предоставлены, Исполнитель имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке. Стоимость оплаченных и не предоставленных туруслуг в данном случае не возвращается.

8. Форс-мажор

8.1. К форс-мажорным обстоятельствам относятся: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ, действия органов таможенного и санитарного контроля, противоправные действия в отношении сотрудников Туроператора, связанные, в том числе, с тайным или открытым хищением имущества; отмена ав-

тобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах и т. д.

8.2. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, которые влекут за собой невозможность выполнения обязательств по настоящему договору, стороны должны поставить друг друга в известность об их наступлении и подтвердить документально.

8.3. В случае возникновения вышеуказанных форс-мажорных обстоятельств, стороны не несут ответственности за взятые на себя согласно настоящего договора обязательства.

9. Заключительные положения

9.1. Все споры и разногласия, вытекающие из настоящего договора или в связи с ним, разрешаются путем переговоров, а в случае невозможности достижения согласия - в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- изменение сроков совершения путешествия, по независящим от воли сторон обстоятельствам;
- недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе /__ человек/, необходимого для путешествия;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам,
 - непредвиденный рост транспортных тарифов;
 - введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;
 - резкое изменение курса национальных валют.
- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

9.3. Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать размера стоимости туристских услуг. При этом стороны договорились считать затраты Исполнителя на телефонные переговоры, электронную почту в размере 2% от общей стоимости тура (без подтверждающих документов и без учета других затрат подтвержденных документально).

9.4. При наличии каких-либо замечаний относительно предоставленных услуг, перечисленных в турпутевке Заказчик должен незамедлительно обратиться к

7.3. Агентский договор

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № А_____

г. _____

«___» _____ 200__ г.

ООО «_____», реестровый номер 003658 в Едином Федеральном реестре туроператоров, в лице Генерального директора _____ действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Компания», с одной стороны и _____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Агент», с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

Агент обязуется от своего имени и по поручению Компании осуществлять реализацию туристских продуктов (далее – турпродуктов) на условиях, определяемых настоящим договором. Все права и обязанности по сделкам, совершенным Агентом во исполнение поручения Компании, возникают непосредственно у Агента, хотя бы Компания и была названа в сделке или вступила в непосредственные отношения по исполнению сделки. Агент реализует турпродукт посредством заключения с третьими лицами (далее – туристы) договоров о реализации турпродукта.

Компания выплачивает Агенту Агентское вознаграждение на условиях, определяемых настоящим договором и приложениями к нему.

Перечень туристских услуг (далее – туруслуг), входящих в состав турпродукта, реализуемого Агентом, требует предварительного бронирования и подтверждения их наличия со стороны Компании.

Реализация Агентом турпродукта, а также дополнительных услуг, оказанных Компанией туристам Агента без соблюдения п. 1.3. Договора, не являются предметом настоящего Договора. Агент проводит коммерческую деятельность по реализации и продвижению турпродукта в условиях полной финансовой самостоятельности. Возмещение накладных и прочих расходов Агента, связанных с исполнением поручения Компании по настоящему договору (в том числе расходы на оплату телефонной, факсимильной связи, интернет-связи, различных видов рекламы и т. д.), производится не сверх, а в рамках вознаграждения, причитающегося Агенту.

Агент не вправе выступать от имени Компании вне рамок, установленных настоящим Договором.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Агент:

2.1.1. Агент обязуется соответствовать всем требованиям, установленным законодательством РФ для предприятий с учетом специфики туристской деятельно-

сти. Подписанием настоящего Договора Агент гарантирует Компании соответствие действующему законодательству. Агент гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора он является юридическим лицом, зарегистрированными и действующим в полном соответствии с требованиями законодательства РФ; все требующиеся по Уставу Агента процедуры, необходимые для одобрения заключения настоящего Договора совершены; лицо, подписавшее настоящий Договор обладает на то необходимыми полномочиями. В случае не соответствия указанной гарантии действительности Агент в безусловном порядке компенсирует Компании все убытки, понесенные Компанией из-за не соответствия указанной гарантии действительности.

2.1.2. Агент обязуется осуществлять реализацию турпродукта Компании от своего имени туристским агентствам (субагентам) только с письменного согласия Компании на основании субагентского договора, заключаемого в письменной форме. Условия указанного договора определяются Дополнительным соглашением к настоящему Договору.

2.1.3. Агент обязуется заключать договоры с туристами на оказание туруслуг по ценам не ниже, чем указаны в соответствующем Подтверждении о бронировании и в строгом соответствии с прочими условиями, указанными в заявке на бронирование данных туруслуг.

Указанный договор с туристом должен быть заключен в письменном виде и соответствовать положениям гл. 39 ГК РФ, ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Закону РФ «О защите прав потребителей» и содержать следующие условия: наименование, место нахождения и реестровый номер Компании; размер финансового обеспечения, номер, дату и срок действия договора финансового обеспечения; наименование и адреса организаций, предоставляющих финансовое обеспечение Компании; общую цену турпродукта в рублях; информацию о потребительских свойствах турпродукта; права, обязанности и ответственность Агента и туриста; условия изменения и расторжения договора, о штрафных санкциях круизных компаний при отмене тура по любым причинам; порядок и сроки предъявления туристом требований об уплате денежной суммы по договору финансового обеспечения, основания таких выплат.

Вышеуказанные сведения расположены в сети Интернет по адресу _____ . Агент обязуется знакомиться с указанными сведениями самостоятельно и предоставлять указанные сведения клиентам перед тем, как заказать турпродукт Компании.

2.1.4. До заключения договора с туристом бронировать туруслуги у Компании и аннулировать заявки на бронирование туруслуг в порядке и в сроки, установленные в соответствии с разделом 4 настоящего Договора.

2.1.5. Агент обязуется в сроки, установленные Компанией по направлениям в соответствии с требованиями посольств (срок предоставления, установленный посольством, увеличенный на пять рабочих дней), сдать Компании действующие заграничные паспорта клиентов (туристов), а также необходимые документы согласно требованиям посольств, в том числе, заполненные и подписанные туристами анкеты и необходимые для оформления виз фотографии.

Агент обязуется своевременно предоставлять Компании комплект необходимых документов, перечень и сроки предоставления которых уточняется Агентом до заказа туруслуг Компании (в том числе, свидетельства о прививках, иные документы, которые могут быть затребованы посольствами, компетентными органами РФ и государств, на территории которых предоставляются туруслуги и/или через территории которых туристы следуют транзитом), а также проверить достоверность передаваемой информации и действительность загранпаспортов туристов. В случае непредставления Агентом в установленный срок полного комплекта документов, Компания освобождается от исполнения обязательств по обработке и сдаче документов в консульский отдел посольства страны пребывания/транзита и, как следствие, не несет ответственности при возникновении у туристов претензий, связанных с получением въездных виз.

Агент проинформирован о том, что любая досылка Агентом разрозненных копий или оригиналов дополнительных документов, необходимых для получения въездной визы (доверенностей, справок с места работы, наличия валюты, свидетельств о рождении и т. д.), не присланных в основном комплекте документов, но входящих в комплект, не может быть приобщена к основному пакету, сдаваемому в консульство. Поэтому некомплектный пакет документов не сдается Компанией в консульский отдел (правило подачи документов на оформление въездной визы) и автоматически приводит к отсрочке сдачи всех документов.

2.1.6. Агент обязуется: письменно довести условия данного Договора до всех туристов, своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию о потребительских свойствах турпродукта, а также предоставлять относящиеся к нему документы и иные сведения, предусмотренные действующим законодательством РФ. Информировать туристов о формальных требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых к ним со стороны иностранных перевозчиков, консульских, таможенных и иных учреждений. Информировать туристов о том, что они самостоятельно несут полную ответственность за действительность загранпаспортов и иных документов и сведений, предоставляемых в посольства для получения въездной визы.

2.1.7. Агент обязуется предоставить туристам всю информацию, предусмотренную Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», в т. ч. ст. 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

2.1.8. В течение 24 часов с момента получения извещения от Компании об изменении условий путешествия информировать последнего о подтверждении турпродукта с изменениями или об отказе от такого туристского продукта.

2.1.9. Агент обязан информировать туриста о возможности страхования расходов, возникших вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страховка от невыезда»), а также об иных видах страхования, в том числе, о перечне событий, которые признаются страховыми случаями, об основаниях непризнания событий страховыми случаями. Агент отвечает перед Компанией за достоверное описание туристам туров и предлагаемых услуг и возмещает все убытки, возникшие по причине недобросовестного информирования туристов.

2.1.10. Агент обязан в установленный срок получать у Компании и своевременно передавать туристам, проездные документы, паспорта, памятки и другие документы, обеспечить прибытие туристов и их багажа в аэропорт не позднее, чем за три часа до планируемого времени вылета, своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых Компанией в программу путешествия.

2.1.11. В случае самовольного изменения стоимости турпродукта в сторону увеличения, Агент несет имущественную ответственность перед туристами по претензиям последних, связанных с увеличением цены.

2.1.12. Агент обязан предоставлять Компании счет-фактуру на агентское вознаграждение и отчет Агента за прошедший отчетный период (месяц) не позднее 05 числа месяца, следующего за отчетным. В случае если Агент имеет право на применение упрощенной системы налогообложения, он предоставляет Компании копию выданного ему уведомления о возможности применения упрощенной системы налогообложения. Если Компания направляет Агенту возражение по отчету, Агент обязан устранить нарушения и направить Компании новый отчет в пятидневный срок, но не позднее 15 числа следующего за отчетным месяцем. Отчет Агента считается принятым на дату утверждения отчета Компании. Если Агент не предъявил в указанный срок Компании вышеперечисленные документы, Компания имеет право считать обязательства Агента по данному договору невыполненными, аннулировать агентское вознаграждение и предъявить Агенту иск о незаконном удержании денежных средств.

2.1.13. Агент обязуется перечислять Компании денежные средства, в соответствии со стоимостью услуг, указанной в соответствующем Подтверждении о бронировании, и в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Договора.

2.2. Компания:

2.2.1. Компания обязуется принимать от Агента заявки на бронирование туров и аннулировать их в соответствии с разделом 4 настоящего договора.

2.2.2. Компания обязуется предоставлять Агенту турпродукт в соответствии с Бланком-Заказом.

2.2.3. В случае невозможности подтверждения заявки на бронирование, в течение двух дней информировать Агента о причинах, а также предложить альтернативные варианты турпродуктов.

2.2.4. По требованию Агента Компания обязана предоставить информацию, необходимую для исполнения обязательства по настоящему Договору. В том числе информацию о перечне документов, необходимых для оформления въездных виз, о времени и месте сбора группы, расписании авиарейсов, потребительских свойствах турпродукта.

2.2.5. Компания имеет право изменить в одностороннем порядке перечень и условия оказания туров, уведомив об этом Агента за 10 рабочих дней до вступления изменений в силу.

2.2.6. Компания по поручению Агента оказывает услуги по содействию заключения туристами договоров медицинского страхования, страхования от невыезда. Если Агент не поручает Компании оказать туристам вышеуказанные услуги, то он обязан оказать их сам (либо представить Компании расписку туриста об

отказе от предоставления названных услуг), и принимает на себя ответственность за убытки, вызванные срывом поездки, в том числе в результате невыдачи (несвоевременной) выдачи виз и/или документов посольствами (консульствами).

2.2.7. Ответственность перед Клиентом несет Агент, который вправе предъявлять Компании регрессные требования в случае возникновения у Агента подтвержденных убытков, понесенных по вине Компании. При этом Агент должен иметь все необходимые документы, подтверждающие обоснованность требований Клиента, включая договор с Клиентом, письменное подтверждение претензии. Агент предъявляет Компании претензию и оригиналы всех претензионных документов (включая договор Агента с Клиентом со всеми приложениями, претензию Клиента, доказательства оплаты тура) в самый короткий срок после возникновения претензии, но не позднее 20 (двадцати) дней после окончания тура, по которому подается претензия.

2.2.8. При неисполнении Агентом любого из денежных обязательств, предполагаемых настоящим Договором, Компания имеет право в одностороннем порядке без предварительного уведомления Агента отказать в предоставлении забронированного турпродукта и/или изменить его потребительские свойства, и/или приостановить оказание услуг, предусмотренных Бланком-Заказом турпродукта, подтвержденной Компанией. Понесенные Агентом убытки, связанные с исполнением Компанией прав, предусмотренных настоящим пунктом договора, Компанией не возмещаются, и Агент несет по ним самостоятельную имущественную ответственность.

2.2.9. В случае существенных изменений обстоятельств, которые привели к увеличению фактической стоимости подтвержденного турпродукта, указанного в Бланк-Заказе, Компания может без согласия Агента (при обязательном уведомлении) увеличить стоимость забронированного туристского продукта. К существенным изменениям обстоятельств Стороны относят: резкое изменение курсов валют (более 5% от установленных ЦБ на момент бронирования); введение новых или повышения действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, влияющих на стоимость турпродукта; непредвиденный рост транспортных тарифов. При наступлении указанных обстоятельств, Агент осуществляет доплату в течение двух банковских дней с момента получения им счета Компании или вправе потребовать расторжения Договора. Возмещение убытков при расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

2.3.10. Компания оставляет за собой право привлекать третьих лиц (туроператоров) для предоставления Агенту турпродукта в соответствии с Бланком-Заказом. В таких случаях в Подтверждении о бронировании указывается: реестровый номер третьей стороны; размер финансового обеспечения, номер, дату и срок действия договора финансового обеспечения; наименование и адреса организаций, предоставляющих финансовое обеспечение третьей стороны.

2.3.11. Компания является туроператором, зарегистрированным в федеральном реестре и обладает действующим финансовым обеспечением. Сведения о размере финансового обеспечения Компании, номере, дате и сроке действия дого-

вора страхования ответственности туроператора, наименовании и адресах организации, предоставившей финансовое обеспечение, а также сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, и информация об основаниях для осуществления выплаты по договору страхования ответственности туроператора расположены в сети Интернет по адресу _____. Агент обязуется знакомиться с указанными сведениями самостоятельно и предоставлять указанные сведения клиентам перед тем, как заказать турпродукт Компании.

3. Порядок расчетов

3.1. Агент перечисляет Компании все денежные средства, полученные по договорам на оказание туруслуг, за вычетом Агентского вознаграждения, которое устанавливается индивидуально для каждого тура, согласно программам и подтверждениям по каждой конкретной заявке. Окончательная стоимость турпродукта указывается в Подтверждении о бронировании.

3.2. Денежные средства, указанные в п. 3.1. Договора, перечисляются Агентом в рублях по курсу ЦБ РФ +2 % в течение трех рабочих дней с момента направления Компанией Подтверждения о бронировании заказанных туруслуг, но не позднее даты, указанной в Подтверждении о бронировании. Дата, указанная в Подтверждении о бронировании, является приоритетной.

3.3. В случае если Дата, указанная в Подтверждении о бронировании наступает раньше, чем предусмотрено в п.3.2 данного договора, Агент вносит депозит в кассу Компании в размере, указанном в Подтверждении о бронировании. После своевременного поступления денежных средств на расчетный счет Компании, сумма депозита возвращается Агенту. Компания в праве удержать депозит в качестве оплаты, в случае не поступления денежных средств на расчетный счет Компании вовремя.

3.4. Обязанность Агента, предусмотренная п. 3.2 договора, считается выполненной в момент поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Компании.

3.5. В случае реализации Агентом турпродукта по цене, превышающей стоимость, установленную в Подтверждении о бронировании Компании, образовавшаяся разница в цене является собственностью Агента и рассматривается как услуги Агента, оказанные им клиентам.

3.6. Несвоевременная, неполная или неправильная оплата Агентом выставленных счетов снимает с Компании всю ответственность, связанную с исполнением обязательств по настоящему Договору.

3.7. При отказе Агента (клиента Агента) от комплекса услуг, Компания возвращает Агенту его стоимость, удержав штрафные санкции, предусмотренные в Приложении к настоящему Договору. В Бланк-Заказе могут быть указаны иные размеры штрафных санкций отличные от размеров штрафных санкций, предусмотренных Приложении к настоящему Договору. Штрафные санкции, указанные в Подтверждении о бронировании, являются приоритетными. Сверх

штрафных санкций Агент дополнительно компенсирует Компании все убытки, вызванные отказом Агента от комплекса услуг. Кроме того, при отказе Агента от комплекса услуг стоимость страховки, визового сбора (консульского сбора) и некоторых категорий выписанных авиабилетов возврату не подлежат. При отказе от комплекса туруслуг, Агент несет ответственность согласно данному договору независимо от причин, вызвавших отказ.

3.8. В случае наличия задолженности Агента перед Компанией, Компания вправе удержать из денежных средств, уплаченных ей Агентом ранее имеющуюся задолженность. В этом случае уменьшается сумма по оплате турпродукта, оплаченная Агентом в соответствии с его конкретной Заявкой.

4. Порядок бронирования туристских услуг

4.1. Бронирование туристских услуг.

4.1.1. Агент направляет Компании письменную (возможно факсом или по электронной почте) заявку на бронирование туруслуг, которая содержит: а) имена туристов в латинской транскрипции, их паспортные данные и даты рождения; б) количество туристов; в) название и даты круиза и/или страны временного пребывания; г) даты начала и окончания путешествия; д) название отеля, категория, режим питания, размещение; е) количество транспортных билетов и их тип; ж) вид трансфера; з) название экскурсий; и) дополнительные услуги; к) вид визы; л) страховки; м) количество и возраст детей до 12-ти лет.

4.1.2. При возможности предоставления запрошенных туруслуг, Компания направляет Агенту Подтверждение о бронировании заказанных Агентом услуг в течение 24-х часов с момента получения заявки и выставляет счет на оплату. Счет на оплату рассматривается также как Подтверждение заказанных туруслуг со стороны Агента.

4.1.3. Подтверждение о бронировании заказанных туруслуг содержит предельную дату отказа от забронированных туруслуг (аннулирования) без штрафных санкций.

4.1.4. Изменения и дополнения в Бланк-Заказ производятся Агентом только с согласия Компании в письменной форме. В случае отсутствия согласия Компании такие изменения и дополнения расцениваются как отказ от забронированного и подтвержденного туристского продукта и влекут аннуляцию Бланк-Заказа в соответствии условиями настоящего Договора.

4.2. Аннулирование и изменение бронирования.

4.2.1. Для аннулирования заявки Агент обязан направить Компании письменное уведомление и получить письменное подтверждение Компании о его получении.

4.2.2. При аннулировании Агентом заявки, подтвержденной Компанией, позднее установленных сроков Агент обязан возместить Компании фактически понесенные расходы, вызванные такой аннуляцией – стоимость авиабилетов на чартерный рейс; стоимость визы, если она подана на оформление; штрафные санкции по отказу от бронирования отеля и круиза и других услуг в зависимости от срока аннулирования и прочие расходы по аннулированию.

4.2.3. Для изменения подтвержденной Компанией заявки, Агент обязан аннулировать изменяемую заявку и направить Компании новый вариант заявки. При этом аннулирование заявки выполняется с учетом п.4.2.1 и 4.2.2 настоящего Договора.

4.2.4. Заявка может быть аннулирована Компанией в одностороннем порядке в следующих случаях (при этом Агент обязан возместить Компании все расходы, связанные таким аннулированием согласно п. 4.2.2 настоящего Договора):

а) Нарушения Агентом условий платежей по настоящему Договору.

б) Не предоставления Агентом документов или сведений о туристах, необходимых для оформления тура.

в) Отказ Агента от забронированного и подтвержденного турпродукта.

г) При отказе в предоставлении туристу въездной визы.

д) В случае, если решением властей или других уполномоченных лиц туристу было отказано в возможности перелета по авиабилету и/или проживания в забронированном номере гостиницы и/или в каютах судов по вине такого туриста (попытка провоза контрабанды, хранение, провоз и распространение наркотиков, незаконное хранение оружия, нарушения правопорядка, состояние алкогольного или наркотического опьянения и т. д.). При этом Агент обязан оплатить все дополнительные расходы Компании, возникшие по вине туриста.

е) В случае опоздания туриста к назначенному времени регистрации или на посадку в самолет, на круизное судно или паром.

ж) Изменение фамилий пассажиров. Изменение фамилии не гарантирует восстановление брони кают, что связано с технологической особенностью компьютерных сетей.

4.2.5. При аннулировании Агентом заявки с нарушением сроков и порядка аннулирования Компания имеет право взыскать с Агента неустойку в соответствии с п. 5.3 Договора.

5. Ответственность сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. В случае неполной или несвоевременной оплаты забронированных услуг Компании может потребовать от Агента уплатить неустойку в размере 0,1% от неоплаченной во время суммы за каждый день просрочки.

5.3. В случае аннулирования подтвержденной Компанией заявки, совершения иных действий, свидетельствующих об отказе Агента от забронированных туров, с нарушением сроков и порядка аннулирования заявки Агент обязуется выплатить Компании неустойку в размере фактически понесенных расходов на момент аннуляции, штрафные санкции, согласно условиям круизных компаний, а также, необходимые банковские расходы.

5.4. Компания не несет ответственности за возможные нарушения и действия, которые не входят в сферу ее компетенции, а именно: действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т. д.),

потеря или повреждение багажа, действия консульских служб, таможенных и иммиграционных властей (в том числе отказ в выдаче или несвоевременная выдача въездной или транзитной визы); нарушения туристом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также особенностей поведения в стране временного пребывания и т. д.

Компания не несет ответственность перед туристом за сохранность его багажа и личных вещей. Компания не несет ответственности за самовольное изменение туристом оплаченного маршрута или несоблюдение правил группового прохождения маршрута, не возмещает расходы Агента и туриста за оплаченные туруслуги, если турист по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг, Компания не возмещает туристу расходы по оплате услуг, не предусмотренных в программе пребывания и туристской путевке Компании; Агент проинформирован и информирует туристов о том, что в непосредственной близости от отеля (места проживания) могут вестись строительные, инженерные работы, возводиться/находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т. д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т. д., причем, поскольку указанные явления находятся вне сферы компетенции Компании, Компания не несет за них ответственности. Компания не несет ответственности за несоответствие действительности описаний отелей (круизных судов); эта информация является приблизительной и постоянно меняется.

5.5. Компания не несет ответственности за действия страховых организаций и организаций-перевозчиков, поскольку во взаимоотношениях с ними (приобретение билетов, страховых полисов и т. д.) действует как поверенный, в интересах и от лица Агента (клиента Агента). Агент проинформирован и информирует своих Клиентов об условиях Договоров перевозки, которые клиенты заключают с авиакомпанией или с другим перевозчиком, а также об условиях возврата и обмена билетов, в том числе о том, что стоимость билетов на чартерный рейс ни при каких обстоятельствах возврату не подлежит. Агент проинформирован и информирует своих Клиентов о наличии в стране пребывания страховых агентов или представительств страховой компании, их адресах и телефонах, о необходимых действиях при наступлении страхового случая, об условиях Договоров страхования и Правил, действующих в страховых компаниях.

5.6. Компания несет ответственность за предоставление надлежащим образом заказанного и оплаченного туристского продукта, однако, Агент самостоятельно отвечает по всем обязательствам, принятым в соответствии с договором о реализации турпродукта, заключенным Агентом и Клиентом. Агент не уполномочен предлагать какие-либо дополнительные услуги или условия кроме тех, которые предлагает Компания. Услуги, предоставляемые Агентом Клиентам по договору о реализации турпродукта, но не указанные Компанией в Подтверждении о бронировании турпродукта, не являются предметом настоящего договора и предоставляются Агентом под свою ответственность.

5.7. Ответственность Компании перед туристом (иным заказчиком туристского продукта) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Компании по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора возникает с момента передачи Агентом туристу (иному заказчику туристского продукта) туристской путевки и документов, необходимых для совершения путешествия, а также при условии надлежащего исполнения Агентом его обязательств перед Туроператором по настоящему договору.

5.8. Агент несет ответственность перед Клиентом и Компанией за все нарушения исполнения договора о реализации турпродукта, возникшие по вине Агента

5.9. Претензии и иски, предметом которых не является качество туристского продукта, в том числе претензии и иски, связанные с непредставлением или представлением ненадлежащей информации о туристском продукте, его потребительских свойствах, предъявляются туристами (иными заказчиками туристского продукта) непосредственно Агенту и подлежат рассмотрению Агентом.

6. Порядок разрешения споров

6.1. В случае возникновения разногласий по настоящему Договору между Компанией и Агентом стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию путем переговоров в мирном порядке.

6.2. Настоящий Договор предусматривает разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

6.3. Если разногласия между Компанией и Агентом не могут быть устранены путем переговоров, и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.

6.4. Агент несет полную ответственность перед клиентом за передачу информации о порядке разрешения споров и рекламаций, установленным Компанией.

6.5. В случае возникновения у туриста претензий, связанных с качеством предоставляемых туристских услуг, указанных в заявке, турист обязан немедленно уведомить представителя принимающей стороны. В случае, если турист не удовлетворен мерами, предпринимаемыми представителем принимающей стороны, он обязан незамедлительно обратиться непосредственно в офисы Агента, который обязан незамедлительно уведомить об этом Компанию.

6.6. При поступлении претензии от Клиента как в адрес Агента, так и в адрес Компании, Агент несет материальную ответственность за представление Компании всех необходимых документов, подтверждающих обоснованность требований Клиента, включая договор с Клиентом о реализации турпродукта, составленный в строгом соответствии с требованиями действующего законодательства, письменное подтверждение претензии представителем Компании или ее партнера в стране пребывания. Расходы, в том числе, связанные с судебными спорами, которые может понести Компания в связи с неполучением от Агента указанных документов, являются убытками, понесенными по вине Агента, и возмещаются последним в безусловном порядке.

6.7. При получении Агентом претензии от Клиента, Агент путем физической передачи под роспись уполномоченному лицу предъявляет Компании претензию и оригиналы всех претензионных документов (включая договор Агента с Клиентом со всеми приложениями, претензию Клиента, доказательства оплаты тура Клиентом, Лист бронирования, на основании которого Агентом производилась оплата тура, доказательства оплаты тура Агентом) в течение 3 (трех) дней с момента получения претензии от Клиента (туриста), но не позднее 20 (двадцати) дней после окончания тура, по которому подается претензия, а Компания обязана рассмотреть и удовлетворить или дать мотивированный ответ в течении 10 дней с момента получения претензии. Не предъявление Агентом Компании указанной претензии и/или всех оригиналов документов (все претензии Клиентов должны быть оформлены в письменном виде с резолюцией принимающей стороны, заверенной подписью и печатью) в указанный срок означает добровольное принятие Агентом на себя всех видов ответственности по такой претензии, в том числе, но не только: по компенсации материального ущерба, убытков, процентов, пени и морального вреда.

6.8. Если Агент направляет Компании претензию от своего имени, вместе с претензией туриста, кроме всех документов, указанных в пункте 6.7., Агент передает Компании документ, подтверждающий полномочия подписавшего Претензию лица (выписку из ЕГРЮЛ, выданную не более чем за семь дней до направления претензии, содержащую сведения о руководителе, если претензия подписана руководителем, и дополнительно доверенность, если претензия подписана другим лицом и т. д.). Если полномочия подписавшего претензию лица не подтверждаются вышеназванным образом, претензия считается не поданной, претензионный порядок разрешения спора считается несоблюденным.

7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. Компания не несет ответственности за ненадлежащее исполнение или за неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, невыдача (несвоевременная выдача) виз/документов консульством, иные действия консульских служб, отказ туристу во въезде со стороны пограничных властей стран пребывания или транзита, изменения законодательства или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, действия авиакомпаний-перевозчиков и иных перевозчиков, связанные с техническими поломками, механическими повреждениями, закрытием аэропортов, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения).

7.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы Компания имеет право аннулировать бронирование. Агент и туристы в связи с такими обстоятельствами, подтвержденными надлежащим образом, несут убытки самостоятельно. Если обстоятельства непреодолимой силы имели место в период туристской

поездки, Компания не несет ответственности за понесенные туристами материальный ущерб, моральный вред и убытки. Отказ в выдаче (несвоевременная выдача) въездной визы/документов посольством (консульством) иностранного государства по любым причинам и основаниям стороны приравнивают к обстоятельствам непреодолимой силы. Любые расходы, понесенные туристом и связанные с таким отказом, включая расходы на консульский сбор, расходы на страхование, на не подлежащие возврату авиабилеты, на выезд на собеседование в посольство (консульство), возмещаются самим туристом. При отказе Агента (туриста) от тура из-за отказа в выдаче (несвоевременной выдачи) въездной визы/документов Компания возвращает Агенту полученные в качестве оплаты тура средства за вычетом штрафных санкций. В случае изменения тура (турпродукта), отмены тура полностью или в части, отказа от поездки туриста и/или сопровождающих лиц по независящим от Компании причинам (в том числе, в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, в том числе и в связи с отказом в выдаче (несвоевременной выдачей) въездной визы/документов), Компания не возвращает Агенту (туристу) средства, затраченные на организацию тура и потерянные вследствие отмены или изменения тура/отказа от тура: стоимость билетов, стоимость трансфера, бронь в гостинице, штраф контрагента, штраф гостиницы, штраф авиакомпании, стоимость международных и междугородних переговоров, консульский сбор и т. д.

8. Срок действия, порядок изменения и расторжения договора

8.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня подписания обеими Сторона и действует в течение одного года. В случае если за 30 дней до окончания срока договора ни одна из сторон не заявила о намерении прекратить его действия, Договор считается пролонгированным на тех же условиях, на неопределенный срок до момента, пока одна из сторон не направит уведомление о расторжении настоящего договора.

8.2. Договор может быть изменен или расторгнут по взаимному согласию сторон или по решению Суда. Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в письменной форме.

8.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть Договор с составлением итогового Акта взаиморасчетов после уведомлением другой стороны за один месяц при условии полного взаиморасчета и исполнения взаимных обязательств.

8.4. Если одно или несколько положений настоящего Договора входят в противоречие с действующим законодательством, то эти положения утрачивают силу, что не влечет недействительности или утраты силы остальных положений и Договора в целом.

9. Прочие условия

9.1. Стороны договорились, что надлежащими будут считаться заявки, подтверждения, уведомления и прочая информация, направленная и полученная в

письменной форме, в том числе с использованием средств телеграфной, телексной и телефаксной связи.

9.2. По всем остальным вопросам, не урегулированным в настоящем Договоре, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

9.3. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с исполнением настоящего Договора, разрешаются сторонами путем предъявления письменных претензий, срок для рассмотрения которых устанавливается в 20 рабочих дней с момента получения претензии, за исключением случая, предусмотренного п. 6.7 Договора.

9.4. В случае если стороны не достигнут соглашения, то дело подлежит рассмотрению Арбитражным судом г. Москвы.

9.5. Ни одна из Сторон не вправе передать свои права и обязательства по настоящему договору третьим лицам без письменного согласия на то другой Стороны, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ.

9.6. Все изменения и дополнения к Договору являются действительными, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

9.7. Настоящий договор составлен на пяти страницах в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

10. Реквизиты и подписи сторон

Компания: ООО «_____»	Агент:
Юридический и фактический адрес: _____, Г. _____, ул. _____, Д. _____ корп. _____, Т. _____ ИНН/КПП _____, ОРГН _____ Р/с. _____ в «_____», Г. _____ БИК _____, К/с. _____	
Генеральный директор ООО «_____» _____/_____/_____ М. П.	_____/_____/_____ М. П.

8. Наиболее распространенные туристские документы

8.1. Туристская путевка

Утверждена приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от 9 июля 2007 г. № 60н

Туроператор/Турагент _____ (полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), _____ почтовый адрес, телефон, ИНН, код по ОКПО, реестровый номер – для туроператора) _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	Код формы по ОКУД	
	Код вида услуг по ОКУН	061000, 061100, 061200, 061300, 061400, 061500, 061700

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № 000000 Серия

Заказчик туристского продукта _____
(Ф. И. О., данные паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность)
в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства – для физического лица),
(ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО – для юридического лица)

Турист _____
(Ф. И. О., данные паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством
_____ Российской Федерации, место жительства)

Вид туристского продукта (путешествия) _____
(вид услуги по ОКУН)

Единица измерения туристского продукта (путешествия) _____
(количество дней на одного человека)

Общая цена туристского продукта _____
(сумма прописью) _____ руб. _____ коп.

Оплачено: наличными денежными средствами _____ руб. _____ коп.
(сумма прописью)

с использованием платежной карты _____ руб. _____ коп.
(сумма прописью)

Получено лицом, ответственным за совершение операции и правильность ее оформления:

(Ф. И. О., должность)

(подпись)

(дата)

М. П. (штамп)

Дата осуществления расчета: « » 200 г.

Настоящий документ является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта

(Сведения об изготовителе бланка (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж)

8.2. Заявка на бронирование

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ

код	название Агентства				город	для выдачи подтверждения		дата заказа
						код	№ факса	
Курорт					Сведения о туристах (строго по загранпаспорту)			
Отель				№	Фамилия и имя (латинскими буквами)	пол	дата рождения	серия и номер паспорта
замена								
Дата заезда	—	—	2007	1				
Срок (ноч)	7	14	—	2				
Тип раз- мещения	S DB DC DCC D AC TR TRC			3				
питание	FB HB BB			4				
Вылет	пн вт ср чт пт сб вс	РЕЙС №		Особые условия				
Экскур- сии	включены	нет						
<i>Типы размещения</i>				<i>п р и м е ч а н и е</i>				
S – одномест- ный D – 2-мест.1 кровать DB – 2-мест. 2 кров. AC – 1 взр. + 1 реб. DC – 2 взр. + 1 реб.		TR – 3 взрослых DCC – 2 взр. + 2 де- тей TRC – 3 взр. +1 реб.		FB – полный пансион HB – полупансион BB – завтраки	Паспорт должен быть год- ным в течение 3 мес. со дня поездки!		Если ребенок вписан в пас- порт родителей, сделайте помет- ку «вписан в паспорт матери (отца)»	
Ребенок – до 12 лет!								

Заявка на бронирование

ЗАЯВКА

0000

Страна назначения	Тип тур- поездки	Маршрут	Кол-во дней/ночей	Тур код
		Москва - - Москва	/	

Даты поездки	Код услуги	Услуги	№ брони	Та- риф	Кол- во	Цена У.Е.	Стои- мость У.Е.
	AIRT						
	TRNF						
	ACMD						
	MEAL						
	INSR						
	VISA						
Итого							
Скидка							
Всего к оплате							

Сумма к оплате (прописью): условные единицы.

Список туристов:

№ п./п.	Фамилия, имя	Пол	Дата рожде- ния	№ паспорта	Размещение/ питание
1					
2					

Особые условия:

1	Полная оплата за 30 дней до даты заезда.
2	Документы для оформления визы предоставить до

С условиями бронирования, выкупа и аннуляции заказанных мною услуг ознакомлен. Памятку туриста получил. Обязуюсь предоставить все документы и сведения, необходимые для выполнения заказа, и произвести оплату в соответствии с условиями данной турпрограммы.

“ЗАКАЗЧИК”	
Ф.И.О	
Адрес	
тел.	
факс	
Дата	
Подпись	

“Турфирма”	
менеджер	
Адрес	
тел.	
факс	
Дата	
Подпись	

Условные обозначения: AIRT – авиаперелет; TRNF – трансфер; ACMD – проживание в отеле; MEAL – питание; INSR – медицинская страховка; VISA – виза; SGL – одноместный номер; DBL – двухместный номер; XB2-16 – дополнительная кровать для детей с 2 до 16 лет; HB – доплата за ужины; SV – доплата за вид на море.

8.3. Лист бронирования

ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ ОТ «_____» _____ 2007 ГОДА

1. Поставьте галочку, чей тур вы заказываете, а также № спецпредложения (СПО), если заказ по определенному СПО

Туры		Туры		Туры		Туры		Туры		Туры	
из		из		из		из		из		из	
СПО №		СПО №		СПО №		СПО №		СПО №		СПО №	

2. Маршрут

Страна		Аэропорт прибытия		Маршрут	
--------	--	----------------------	--	---------	--

3. Сроки проведения тура

Начало тура		Окончание тура		Продолжительность		дней		ночей
-------------	--	----------------	--	-------------------	--	------	--	-------

4. Данные туристов (NB! В одной заявке могут быть туристы, заказывающие одинаковые типы номеров)

№ п/п	Фамилия (лат)	Имя (лат)	Пол	Дата рождения	Гражданство	ОЗП		Постоянный клиент	Номер	Тип размещения
						Серия – Номер	Дата окончания			
1	2	3	4	5		6	7	8	9	10
1.										
2.										
3.										
4.										

5. Авиаперелеты

Международный авиаперелет	Маршрут		Класс	Эконом / бизнес
Внутренний авиаперелет	Маршрут		Класс	Эконом / бизнес

6. Трансферы

Страна	Регион	Трансфер 1	Трансфер 2

7. Размещение

Страна	Регион	Дата заезда	Дата отъезда	Отель	Тип номера	Кол-во номеров	Тип размещения	Питание

8. Альтернативные отели, в случае не подтверждения указанного отеля выше:

1. _____
2. _____
3. _____

9. В случае не подтверждения бронирования альтернативные услуги не могут превышать сумму _____.

10. Страхование

Медицинская страховка	Страховка от несчастного случая	Страховка на случай невыезда

11. Виза

Страна	Оформление заранее	Оформление по прибытии

12. Дополнительные услуги

Регион	Услуга

13. Между Турагентом и Туристом заключен предварительный (основной) договор _____ 2007 г.

Турагент принял оплату от Туриста согласно _____ договора.

Турагент ознакомил Туриста с условиями бронирования и оплаты туров.

Турагент предупредил Туриста о последствиях любых изменений в туре или аннуляции тура.

Турагент отразил условия предъявления и рассмотрения претензий согласно _____ договора.

Турагент предложил Туристу страховку от невыезда. Решение Туриста отражено в настоящей заявке.

14. Турагентство

Название	Контакты	Ответственный менеджер

8.4. Заявка на путешествие

Турфирма

Фирма-организатор _____

тел. _____

факс _____

Откуда узнал: _____ Дата: “__” _____ 2007 г.

1. Информация о туристе:

№	Фамилия, Имя, Отчество	№ паспорта	Дата рождения

2. Информация о размещении в отелях по маршруту:

Страна	Город/ Курорт	Отель/ категория	Дата заезда	Дата выезда	Кол-во дней/ ночей	Тип номера, кол-во номеров	Питание
Наличие медицинской страховки _____				Проводы _____			

Пожелания туриста: (не гарантируются)

Полная расчетная стоимость программы

С условиями бронирования и продажи туристских путевок ознакомлен и связанные с этим обязательства на себя принял. Я уполномочен выступать от имени всех вышеуказанных туристов.

Заказ передал: _____

(подпись ответственного сотрудника турфирмы)

Заказ принял _____ (подпись сотрудника агентства)

Клиент: _____ (подпись Клиента)

Координаты для связи: тел. _____ спросить _____

8.5. Образец туристского ваучера

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
RUSSIAN FEDERATION

(наименование, адрес, телефон туроператора	
или турагента, выдавших ваучер)	
(name, legal address, phone number and license number	
of issuing company)	
4. Принимающая сторона/ Foreign Travel Co.	ВАУЧЕР/VOUCHER _____ № _____
Для предъявления в/ _____	
(наименование, адрес, телефон и номер	
лицензии принимающей стороны или иностранного партнера)	
To _____	(the name, legal address, phone number and license number
of the partner company)	
Фамилия туриста/ _____	(фамилия, имя, отчество туриста, серия и номер
его паспорта)	
Name of Tourist _____	(tourist's surname, name, second name and
passport number)	
Номер референса/Reference number _____	
Маршрут/Itinerary _____	
Сроки тура/Dates of the itinerary _____	

ЗАКАЗЫВАЕМЫЕ УСЛУГИ/REQUESTED SERVICES

Проживание/ _____	Количество ночлегов/ _____
Accommodation (название, категория, адрес/ name, category, legal address)	Number of nights
Категория и количество номеров/ люкс _____	одноместный _____ с душем _____
Category and number of rooms	lux single room shower
полулюкс _____	двухместный _____ с ванной _____
demi-lux	double room bath
трехместный _____	с умывальником _____ прочее _____
triple room	running water other
Питание/завтрак _____	полупансион _____ полный пансион _____ без питания _____
Meals	breakfast halfboard fullboard room only
Трансфер/ _____	Да _____ Нет _____
Transfer	Yes No

Дата и время убытия/	_____
Date and time of departure	(номер рейса самолета, поезда, вагона/ number of flight, train, railway carriage/ номер автобуса, марка, место/ bus number, number of seat)
Дата и время прибытия/	_____
Date and time of arrival	(номер рейса самолета, поезда, вагона/ number of flight, train, railway carriage/ номер автобуса, марка, место/ bus number, number of seat)
Кратность въезда/Number of entries	_____
Экскурсионная программа/Excursions	_____
Прочие услуги/Other services	_____
СТОИМОСТЬ УСЛУГ/PRICE	_____
Примечания/Remarks	_____
Дата/Date	_____
Подпись туриста/Tourist's signature	_____
Подпись и печать/Signature and seal	_____

8.6. Памятки для туристов

Типовая памятка потребителю туристских услуг

Введение

Неприятности в нашей жизни всегда приходят неожиданно и самый лучший способ их избежать – это возможность предвидеть и уметь искать выход из сложной ситуации. Туризм это та область, где возникающие проблемы неприятны вдвойне, так как возникают всегда неожиданно, и случаются именно тогда, когда человек ждет их меньше всего – в момент отдыха, к которому длительно готовился и строил радужные планы.

Для большинства людей покупка тура – событие, выходящее за рамки повседневной жизни, так как стоимость такой покупки весьма значительна. А что же такое тур? Кто такой турист? Где найти законодательное определение понятия «туризм», и какой он бывает? Основные понятия, используемые в туризме, содержатся в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Тур, который Вы приобретаете, состоит из различных деталей и частей. Он включает в себя: перевозку, трансфер (доставка из аэропорта или вокзала в отель в день приезда и день отъезда), проживание в отеле, питание, иногда – экскурсионная программа. Нельзя сказать, что какая – то из перечисленных частей является значительной, а какая – то нет. Если все происходит без сбоев, то и не замечается, а если, например, вы приехали в отель и не можете пообедать, то это запомнится надолго. Итак, Вам захотелось провести отпуск не на собственной даче, а отправиться в путешествие. С чего начать?

Знакомство с рекламой

Каждый, кто собирается в путешествие, а тем более, если делает это впервые, обращается к рекламе туристских фирм в различных средствах массовой информации. При анализе рекламной информации в первую очередь нужно исключить фирмы, в рекламе которых нет указания на законность деятельности фирмы. К примеру, покупая тур, нужно поинтересоваться тем, входит ли фирма-туроператор в единый федеральный реестр туроператоров, узнать ее регистрационный номер.

Очень настороженно следует отнестись к рекламе, содержащей любые термины в превосходной степени, в том числе слова «самый», «только», «лучший», «абсолютный», «единственный». В соответствии с законом «О рекламе» использование таких терминов является незаконным, если их невозможно подтвердить документально.

Успешность бизнеса в туризме – это, прежде всего, имидж фирмы. Некоторые турфирмы стремятся его создать, употребляя о себе выражения в превосходной степени. В тех случаях, когда понятно, что сообщаемая фирмой о себе или о туре информация с использованием подобных словосочетаний не может быть подтверждена документально (например, самый лучший отдых у нас), нужно осознавать, что на Вас пытаются воздействовать, используя запрещенные законом методы.

В соответствии с рекламным законодательством не допускается в рекламе ссылки на не соответствующие действительности результаты исследований и испытаний. Но даже если объявленный результат соответствует полученному, необходимо помнить, что результат во многом зависит от метода проведения исследования и кто данное исследование оплачивал.

Цены

Способов завлечь потребителей существует много, но самый надежный один – нужно предложить товар дешевле, чем такой же товар продают другие. Но это довольно накладно для фирмы. Поэтому турфирмы прибегают к другому, менее убыточному способу – нужно убедить клиента, что тур, проданный ему, продан дешевле, чем он мог бы купить аналогичный тур в других фирмах.

Один из старых способов – указывать стоимость тура без включения расходов на переезд, но такое в настоящее время встречается довольно редко. Как правило, все цены на зарубежные туры указываются в долларах США или евро, и здесь появляется возможность ввести потребителя в заблуждение относительно стоимости тура, играя на так называемых процентах конвертации.

Практика показывает, что использование такого приема является достаточно эффективным. Человек, уже настроивший себя на отпуск и предвкушающий получение удовольствий с большой неохотой будет пересчитывать во сколько же всего обойдется ему поездка и сколько он потеряет на конвертации. Следовательно, если стоимость предлагаемого тура различными фирмами от-

личается на 15-20 долларов или евро, может получиться так, что меньшая цена окажется у той фирмы, которая указывает ее большей.

Некоторые фирмы для привлечения клиентов могут указывать в рекламах низкие цены на тур, который они вообще не собираются продавать. При рассмотрении рекламы туристских фирм помните, что цель рекламы фирмы не предложение какого – либо конкретного тура, а воздействие на клиента так, что бы заставить его придти в фирму.

При выборе фирмы внимательно ознакомьтесь с имеющейся информацией для потребителей. Первое, что следует сделать – заглянуть в Федеральный реестр туроператоров, размещенный на сайте Федерального агентства по туризму. Там можно узнать – входит ли выбранная фирма в указанный реестр, выяснить ее номер и профиль деятельности (международный или внутренний туризм). Затем изучите вывеску фирмы, имеется ли на ней указание организационно-правовой формы, наименования, юридического адреса.

При выборе фирмы немаловажное значение имеет ее внешний облик. Отсутствие в фирме оргтехники (факса, ксерокса, компьютера) должно насторожить. Часто красиво оформленные офисы являются краткосрочно арендуемыми помещениями, из которых туристская компания может исчезнуть в течение дня. Если Вы пришли в офис фирмы, и Вас не устраивает отношение персонала (слишком навязчивое или слишком равнодушное), не пытайтесь вести воспитательную работу, а ищите другую фирму.

Законодательство, регламентирующее туристскую деятельность

Взаимоотношения между туристской фирмой и потребителем туристских услуг регламентируется Гражданским кодексом Российской Федерации, законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в последней редакции от 05.02.2007 г.), иными Федеральными законами, Правилами оказания гостиничных услуг и иными Правилами, принятыми в соответствии с законом «О защите прав потребителей».

Сертификация

Сертификация является одним из способов контроля со стороны государства за качеством и безопасностью для потребителей, предоставляемых туристских услуг. В настоящее время отсутствует законодательное требование обязательной сертификации туристских услуг. Но чтобы сделать тур более конкурентоспособным, фирма может провести добровольную сертификацию, и представить об этом информацию потребителю.

Оформление путешествия

Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» определяет, что реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализа-

ции туристского продукта. Кроме того, обязанность заключения договора является одним из основных требований и условий согласно Гражданскому Кодексу РФ.

Договор о реализации туристского продукта фирмой попадает под понятие публичного договора (статья 426 ГК РФ). Из этого следует, что фирма должна устанавливать цену тура и иные условия договора одинаковыми для всех потребителей, а также то, что она не может отказать в заключении договора при наличии тура.

Если посмотреть на договор с позиции потребителя, то он попадает под понятие договора присоединения (статья 428 ГК РФ). Договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. При этом в соответствии с п. 2 статьи 428 ГК РФ присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит закону и иным правовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора.

Иногда туристские фирмы практикуют внесение оплаты за тур частями, оформляя договор и путевку после внесения потребителем полной оплаты. В этом случае между моментом частичной оплаты тура и полной его оплатой отношения между потребителем и фирмой ничем не урегулированы. Такая ситуация может вызвать конфликты как при отказе потребителя от туристской путевки, так и при изменении туристской фирмой программы тура.

Поэтому даже при внесении частичной оплаты следует обязательно заключить с фирмой договор. В этом случае целесообразно составлять или предварительный договор или основной договор, на котором предусмотрено место для проставления отметки «оплачено». Заключение предварительного договора регламентируется статьей 429 ГК РФ.

По общему правилу договор считается заключенным с момента достижения сторонами соглашения по всем существенным условиям договора. В соответствии со статьей 432 ГК РФ существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Существенные условия договора при оказании туристских услуг определены ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». К ним относятся:

информация о туроператоре или турагенте (продавце), включая данные о регистрационном номере туроператора в едином федеральном реестре, его юридический адрес и банковские реквизиты;

сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

информация о туроператоре, включая данные о регистрационном номере туроператора в едином федеральном реестре, его юридический адрес и банковские реквизиты;

достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта;

дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;

порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

права, обязанности и ответственность сторон;

розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты;

минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;

условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;

порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия договора определяются по соглашению сторон.

Турист вправе требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия; недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось; непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют.

Туроператор или турагент не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

Конкретные условия путешествия, розничная цена туристского продукта указываются в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором или турагентом. Туристская путевка является письменным акцептом оферты туроператора или турагента на продажу туристского продукта и неотъемлемой частью договора, а также документом первичного учета туроператора или турагента.

Урегулирование взаиморасчетов между туроператором или турагентом, направляющим туриста, и туроператором по приему или лицами, предоставляющими конкретные услуги, входящие в тур, осуществляется на основании туристского ваучера. При заключении договора не лишним будет ознакомиться с Франкфуртской таблицей по снижению цен за туристские поездки, чтобы оговорить все необходимые условия тура. Данная таблица приведена нами в разделе 8.

Выездные документы

В соответствии со ст. 7 Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» основными документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации, признаются: паспорт; дипломатический паспорт; служебный паспорт; паспорт моряка (удостоверение личности моряка).

Общегражданский заграничный паспорт может быть выдан по письменному заявлению по месту жительства органами паспортно-визовой службы. Общегражданский заграничный паспорт может быть также оформлен Департаментом консульской службы МИД РФ и представительствами МИД на территории субъектов Российской Федерации.

Оформление заграничного паспорта можно доверить туристской фирме, но при этом необходимо помнить, что кроме пошлины за выдачу паспорта, оплаты услуг паспортно-визовой службы, сбора за бланк паспорта, необходимо будет оплатить услуги туристской фирмы. Вышеназванный закон устанавливает, что паспорт оформляется в срок не более одного месяца и выдается на 5 лет.

При документальном подтверждении обстоятельств, связанных с необходимостью экстренного лечения, тяжелой болезни или смертью близкого родственника и требующих выезда из Российской Федерации, срок оформления паспорта не должен превышать трех рабочих дней со дня подачи заявления.

Право граждан на выезд может быть временно ограничено в соответствии со ст. 15 Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию». Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей. Если несовершеннолетний гражданин выезжает без сопровождения, он должен кроме паспорта иметь при себе нотариально оформленное согласие родителей (опекунов, усыновителей, попечителей) на его выезд с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. В случае если один из родителей не согласен на выезд несовершеннолетнего гражданина, вопрос о возможности его выезда решается в судебном порядке.

На практике бывают случаи, когда турист поручает фирме оформление паспорта, но паспорт оформляется более месяца. В такой ситуации, прежде чем предъявлять претензии фирме, необходимо выяснить причины задержки оформления документа, так как они могут возникнуть как по вине государственного органа, так и по вине туриста, например, неверно заполнившего анкету.

Если Ваши документы оформлены надлежащим образом, то прохождение паспортного контроля на российской стороне не вызывает никаких проблем. Необходимо понимать, что за проблемы, возникшие при прохождении паспортного контроля иностранного государства, туристские фирмы ответственности не несут. Во избежание дальнейших осложнений при возникновении проблем при пересечении границы иностранного государства, вступать в какие-либо пререкания с властями не рекомендуется.

Если Ваша туристская путевка оформлена не на одно лицо, то возможна ситуация, когда Вашему попутчику будет отказано во въезде в страну (например, по причине наличия в компьютерных сетях информации о нем). В таком случае Вы тоже не сможете въехать в эту страну. Поэтому при приобретении путевки не соглашайтесь оформлять ее на несколько человек, если Вы намерены в случае непредвиденных событий отправиться отдыхать без них.

Для въезда в иностранное государство, если с ним нет соглашения о безвизовых поездках, требуется соответствующее разрешение страны въезда – виза. Для получения визы необходимо обращаться в посольства соответствующих государств или в консульские учреждения. Необходимо придерживаться срока обращения за визой, установленного посольством или консульством для рассмотрения визового запроса. Необходимо помнить, что загранпаспорт должен быть действительным еще не менее 6 месяцев после истечения срока действия запрашиваемой визы.

Большинство стран за выдаваемые визы взимает консульский сбор, который достаточно часто меняется. В 1995 году вступило в силу Шенгенское соглашение, упраздняющее пограничный контроль на внутренних границах между Германией, Францией, Бельгией, Голландией, Люксембургом, Испанией и Португалией. Этим соглашением для граждан третьих стран введена единая шенгенская виза сроком до трех месяцев, которая дает право беспрепятственно передвигаться по территории стран Шенгенской группы в течение срока действия визы.

При намерении посетить несколько стран документы на получение визы направляются в посольство или консульство той страны, которая рассматривается в качестве главной по продолжительности и цели пребывания. Когда проблематично определить главную страну, то виза запрашивается в представительстве страны первого въезда в «Шенгенскую зону».

Принятый к рассмотрению визовый запрос не является обязательным основанием для выдачи визы. Отказ от выдачи визы фактически означает запрет на въезд в единое визовое пространство в целом. Но можно получить национальную визу одной из стран Шенгенской группы.

Туристские визы в одну из стран «Шенгенской зоны» дают право на беспрепятственное передвижение в этих государствах. В настоящее время в Шенгенскую группу входят следующие государства: Австрия, Бельгия, Германия, Голландия, Греция, Дания, Исландия, Испания, Италия, Люксембург, Португалия, Финляндия, Франция, Швеция. Можно по Шенгенской визе проехать и в Норвегию, несмотря на то, что эта страна не входит в Европейское Сообщество.

Таможня

Таможенная процедура является неотъемлемой частью путешествия за границу. В любом случае, как минимум четыре раза, каждый выезжающий за рубеж пересекает границу. Таможенные процедуры проводятся с целью осуществления контроля за товарами, перемещаемыми физическими лицами через

границу, в соответствии с Таможенным кодексом Российской Федерации, новая редакция которого вступил в силу 1 января 2004 г.

В настоящее время во многих аэропортах введена система «зеленых» и «красных» коридоров. Лицо, которому нечего декларировать, проходит таможенный контроль через «зеленый коридор». Проходить через «зеленый коридор» рекомендуется только в том случае, когда Вы уверены, что декларировать Вам нечего. Если у Вас есть сомнения, то лучше идти через «красный коридор», заполнив таможенную декларацию. Если окажется, что Вы перестраховались, то неблагоприятных последствий для Вас не будет. Но если Вы даже по ошибке пойдете «зеленым коридором», имея при себе подлежащие декларированию товары, то это будет рассматриваться как нарушение таможенного законодательства с применением соответствующих санкций.

При заполнении декларации Вы должны заполнить все графы и дать ответы на все вопросы. Декларация заполняется в одном экземпляре владельцем товара до их предъявления таможенному контролю в одном экземпляре при каждом пересечении границы.

В соответствии с правилами временного выезда и временного въезда заверенная сотрудником таможни декларация остается на руках владельца для беспрепятственного ввоза (вывоза) указанных в ней товаров и предметов. Указание в декларации, заполненной при выезде из России, декларируемых предметов будет являться доказательством того, что Вы не приобрели их за рубежом, а ввозите лишь то, что брали с собой. При возвращении в Россию декларация остается в делах таможни. При утере декларации она не возобновляется, и Вы теряете право на беспрепятственное перемещение указанных в ней товаров и предметов.

В соответствии с Таможенным кодексом, таможенные органы обеспечивают доступность информации о правилах перемещения товаров физическими лицами, в том числе путем распространения информационных справок в транспортных и туристских организациях, а также путем оборудования информационных стендов в местах таможенного оформления товаров, перемещаемых физическими лицами.

Формы таможенного контроля, определяемые Таможенным кодексом, включают, например, в себя такие процедуры как проверка документов и сведений, устный опрос, получение пояснений, таможенное наблюдение личный досмотр и т. д. Процедура личного досмотра регламентирована ст. 373 Таможенного кодекса и рассматривается как исключительная форма таможенного контроля.

Валюта и валютные ценности

Перемещение иностранной валюты и валютных ценностей регламентируется отдельным законодательством. Ранее ввезенная в Россию иностранная валюта с оформлением при въезде таможенной декларации может быть вывезена за границу на основании оформленной при въезде таможенной декларации.

Ввоз иностранной валюты и платежных документов в иностранной валюте осуществляется без ограничений.

Страхование

В соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» туроператор (турагент) обязан предоставить туристу гарантии оплаты медицинской помощи, если законодательством страны (места) временного пребывания такие требования установлены. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в месте временного пребывания. Формально, если законодательство страны въезда не предусматривает обязательного страхования въезжающих лиц, туристская фирма не обязана обеспечивать туриста страховым полисом. Однако, исходя из смысла вышеназванной статьи, фирма по требованию туриста обязана содействовать в страховании рисков, связанных с путешествием. Законодательство предусматривает, что страховой полис должен быть оформлен на русском языке и на языке страны временного пребывания.

Страховка вступает в силу с момента пересечения застрахованным лицом границы соответствующих государств, указанных в полисе, что может не совпадать с моментом начала тура. На время перевозки на туриста распространяется обязательное страхование пассажиров, входящее в стоимость билета. Кроме того, на территории Российской Федерации действует полис обязательного медицинского страхования.

Турист должен помнить, что начало действия страховки не совпадает с моментом ее оформления. В случае необязательности страховки, ее можно приобрести в стране пребывания. Но в данной ситуации остается риск оказаться в сложной ситуации, когда наступление несчастного случая или заболевание наступает раньше приобретения страховки. Пребывание в стране с чужими обычаями, непривычным климатом, другой пищей, иными флорой и фауной, без знания национального языка всегда сопряжено с риском. Поэтому, отправляясь в путешествие, позаботьтесь о своей безопасности заранее.

В соответствии с законодательством стоимость страхового полиса называется страховой премией. Размер страховой премии зависит от ряда факторов, одним из которых является страховая сумма. Страховая сумма это не та сумма, которую получает турист на руки при наступлении страхового случая, а сумма, в пределах которой будут компенсированы расходы на лечение и иные расходы, предусмотренные страховым случаем. Чем больше страховая сумма, тем, как правило, больше страховая премия.

Другим существенным фактором, влияющим на размер страховой премии, является фактор риска при совершении тура. При отдыхе на горнолыжном курорте риск получения травмы выше, чем при совершении ознакомительного путешествия по городу. Естественно, будут отличия и в страховых премиях при

оформлении страховки. При приобретении страховки внимательно изучите Правила страховой компании, так как они в каждой компании свои, и могут содержать дополнительные ограничения в наступлении страхового случая.

Договор страхования, как правило, турист оформляет в туристской фирме. Но это не значит, что туристская компания является и страховой или Вы не можете заключить договор с другой компанией. Обычно туристские фирмы заключают агентский договор со страховой компанией и действуют от ее имени. Помните, что страхование является лицензируемым видом деятельности. Не забудьте поинтересоваться лицензией страховой фирмы и уточнить, не истек ли срок ее действия. Чем больше Вы зададите вопросов при оформлении страховки, тем меньше их возникнет при наступлении страхового случая.

Страховой случай – это событие, с которым стороны договора страхования связывают возникновение обязательств страховой компании по выплате компенсаций, и оплате Ваших расходов. Какие случаи в компании являются страховыми, предусмотрено Правилами страхования. Они бывают очень объемными, но общим для них является правило, что страховые случаи охватывают внезапные заболевания и несчастные случаи. Хронические заболевания в этот перечень не входят. При оформлении страхового полиса уточните, если среди условий страхования условие о франшизе. Франшиза – это установленная страховым полисом максимальная денежная сумма, которую Вы должны будете заплатить самостоятельно при наступлении страхового случая.

При заключении договора страхования большое значение имеет не только сумма, но и качество страхового покрытия. Поэтому внимательно изучите информацию о том, какие конкретные услуги будут выполнены. Приобретая страховой полис, обязательно запомните, что Вы должны делать при наступлении страхового случая. Это информация обязательно должна содержать в письменном виде в страховом полисе. Помните, что кроме обязательного страхования Вы можете приобрести и полис добровольного страхования.

Размещение

При выборе гостиницы нужно помнить, что нет никаких международных стандартов, которые бы устанавливали бы так называемое количество звезд для отелей. Поэтому, когда речь идет о классности отеля необходимо помнить, что в каждой стране установлены своя классификация отелей.

В Российской Федерации классификация средств размещения регламентируется новой системой классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденным приказом Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации в 2007 году. В соответствии с данным положением установлено 6 категорий номеров. Высшая: «сюит», «апартамент», «люкс», «студия»; номера I, II, III, IV, V категории. Единственным официальным документом, подтверждающим категорию средства размещения, является специальный сертификат, выдаваемый на основании добровольного заявления лица, оказывающего услуги по размещению.

При выборе отеля за границей лучше руководствоваться уровнем сервиса в отеле (условиями проживания, питанием, дополнительными услугами), чем звездами. При подготовке к поездке составьте перечень необходимых требований к условиям Вашего будущего проживания, а уже исходя из Ваших запросов, работник турфирмы будет подбирать средство размещения.

В практике встречаются отели, работающие по принципу «все включено». Покупая тур в такой отель, все-таки уточните, что же входит в понятие «все». Ведь если с Вас не взяли деньги за дополнительную чашку кофе, то это не значит, что Вы за нее фактически не платили. При этом необходимо помнить банальную истину, что бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Поэтому выгоднее поехать в обычный отель, а сэкономленные деньги потратить на то, что Вы хотите.

В России действуют Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с последующими изменениями). В соответствии с данными Правилами единым расчетным часом является 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата; от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток; от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты). При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель услуг не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. При размещении в гостинице потребителю должна быть предоставлена информация о перечне услуг, входящих в цену номера (места в номере). Исполнитель гостиничных услуг обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов. Исполнитель в соответствии со статьей 25 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

Питание

В стоимость приобретаемого тура может входить различный объем услуг по питанию. Обычно туры предлагаются со следующими видами питания:

завтраки (другое питание не предоставляется или предоставляется за отдельную плату)

полупансион (предоставляется завтрак и ужин или завтрак и обед; возможно, что турист будет иметь право выбора, обедом или ужином он желает вос-

пользоваться в каждый день своего отдыха; еще одно питание можно получить за дополнительную плату)

полный пансион (в стоимость тура входит завтрак, обед и ужин).

Некоторые отели предлагают всем клиентам определенный объем заранее оплаченного питания. В других отелях турист может самостоятельно выбирать систему питания. Кроме различного объема питания систему питания можно классифицировать и по различным способам обслуживания: «шведский стол»; порционные блюда. Способ обслуживания «шведский стол» – это самообслуживание туристов без участия официантов и отсутствие четких норм (порций) потребления.

Кроме организованного питания потребителю может быть предоставлена такая услуга как пользование мини-бар. Мини-бар – это небольшой холодильник, в который работники отеля заранее помещают строго определенный набор напитков, а иногда и продуктов. Прежде чем пользоваться мини-баром, ознакомьтесь с прайс-листом на находящиеся там продукты и напитки.

В российских отелях деятельность по предоставлению услуг питания регламентируется еще и Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 (с последующими изменениями).

Перевозка

Совершая путешествие, турист может пользоваться различными видами транспорта: воздушным, водным, автомобильным, железнодорожным. При пользовании транспортными услугами пассажир заключает договор перевозки. Перевозка – это перемещение пассажиров и багажа или груза различными видами транспорта.

Правоотношения между перевозчиком и потребителем-туристом регулируются нормами: международных договоров; Гражданского кодекса Российской Федерации; иных федеральных законов (в том числе закона «О защите прав потребителей», Воздушного кодекса, транспортного устава и т. д.); подзаконных актов (Правила перевозки различными видами транспорта).

В настоящее время, отправляясь в путешествие за границу, россияне чаще всего пользуются воздушным транспортом. Особенностью данной услуги является то, что при достаточно высокой стоимости она, чаще всего, занимает не продолжительной время. Международной воздушной перевозкой является перевозка, связанная с пересечением государственной границы.

При осуществлении перелета взаимоотношения авиакомпании и пассажира регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Воздушным кодексом Российской Федерации, законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также Варшавской конвенцией «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок».

Существуют различные классы обслуживания при пользовании воздушным транспортом. Обычно они делятся на три категории: первый класс (на билете обозначается буквой F), бизнес класс (C) и экономический класс (Y). При

этом нужно понимать, что речь идет не о классе самолета, а о классе обслуживания, то есть одним и тем же самолетом могут лететь пассажиры разных классов. Отличие классов состоит в комфортности кресла, в качестве питания и в размере бесплатно перевозимого багажа.

Обычно в аэропортах регистрация пассажиров первого и бизнес класса ведется отдельно от экономического класса, что сокращает время их регистрации. На многих направлениях полетов первого класса не существует, а уровень обслуживания в бизнес классе не ниже первого. Ранее дополнительные бесплатные услуги считались только привилегией более дорогих классов, но конкуренция заставляет авиакомпании делать это и для пассажиров экономического класса.

В некоторых случаях авиакомпания может отказать пассажиру в перевозке (например, пассажир не выполняет правил международной перевозки и требования государственных органов стран отправления и назначения или транзита; пассажир явно находится в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения).

Проблема приобретения билета стоит перед туристом только в том случае, если этим вопросом не занимается турфирма, реализующая путевки. При международной перевозке, как правило, билеты продаются одновременно в пункт назначения и обратно. Пассажир не допускается к перевозке, если предъявленный им билет содержит изменения и исправления, сделанные лицом, не являющимся перевозчиком или его агентом. На авиабилете всегда указывается имя пассажира и его паспортные данные. Передача билета другим лицам не допускается.

Хранить билет нужно до конца поездки, а если во время поездки возникли обстоятельства, являющиеся поводом для предъявления претензии, то до ее разрешения. Перевозчик без дополнительной платы и вне зависимости от тарифа приобретения (полный или льготный) обязан продлить срок действия билета, если пассажир не смог совершить полет в течение установленного срока действия билета по причинам:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- невыполнения рейса в соответствии со временем, указанным в расписании;
- невыполнения воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете;
- перерыва рейса по причине вынужденной посадки;
- непредставления пассажиру в воздушном судне ранее забронированного места;
- болезни пассажира или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне;
- неправильного оформления билета перевозчиком или его агентом.

По усмотрению перевозчика срок действия билета может быть продлен и по иным причинам, которые он сочтет уважительными. При внутренних перевозках потерянные билеты не восстанавливаются, дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

При международных перевозках билет возвращается. Если билет потерян до отлета, необходимо обратиться в то агентство авиакомпании, где билет был куплен. Если билет был потерян уже за границей, то пассажиру необходимо обратиться в представительство авиакомпании, которая, сверив паспортные данные пассажира с имеющимися списками, выдаст дубликат билета. Время восстановления билета зависит от информации, которую помнит пассажир. Если пассажиру известен номер билета, то подтверждение факта его продажи дело нескольких минут. Поэтому, чтобы избежать лишних хлопот, желательно сразу же после покупки билета записать его номер, дату и номер рейса, а также где он был приобретен.

Вещи пассажира перевозятся, как правило, на том же воздушном судне, на котором следует пассажир. Они могут следовать как в качестве зарегистрированного багажа, так и в качестве незарегистрированного (ручной клади). Авиакомпания самостоятельно устанавливают норму бесплатно провозимого багажа, но она не может быть менее 10 кг. Оплата за сверхнормативный багаж одинакова для всех пассажиров и составляет, как правило, 1% от стоимости билета первого класса за каждый килограмм превышения нормы.

Сверх установленной нормы бесплатно провозимого багажа пассажир имеет право провозить следующие предметы: дамскую сумочку; папку для бумаг; пальто или плащ; плед; зонтик или трость; печатные издания для чтения в полете; питание для ребенка и детскую дорожную колыбель; кресло – коляску для инвалида.

Если в багаже перевозятся особо ценные для пассажира вещи, необходимо сделать специальное заявление и внести дополнительный сбор. В этом случае ответственность перевозчика за утрату или повреждение багажа ничем не ограничивается, и он должен будет уплатить сумму, объявленную пассажиром в своем заявлении.

В случае утраты, повреждения или недостачи багажа, Вам следует немедленно (по обнаружении случившегося) обратиться в аэропорту к инспектору по претензиям. В этом случае поисками Вашего багажа займется специальная служба. Если Вы этого не сделаете, то придется доказывать, что повреждение или утрата багажа произошли именно при перелете, а не при других обстоятельствах. Получение багажа без возражений означает, что багаж доставлен в надлежащем виде и количестве.

Претензии к перевозчику при внутренних воздушных перевозках могут быть предъявлены в течение шести месяцев (ст. 126 Воздушного кодекса). В соответствии с Варшавской конвенцией (ст. 26) срок предъявления претензии не может быть более трех дней. В соответствии со ст. 127 Воздушного кодекса Российской Федерации при международных перевозках в случае утраты или повреждения багажа установлен срок предъявления претензии 7 дней. В случае просрочки доставки багажа, претензия должна быть направлена не позднее чем через 21 день. Пропуск срока предъявления претензии может повлечь отказ перевозчика и суда удовлетворить ее.

Время начала и окончания регистрации устанавливается перевозчиком самостоятельно и должно быть указано в билете. Отправление самолета из-за не-

явки пассажира к вылету не задерживается. Перевозчик не несет ответственности перед пассажиром за убытки, связанные с несвоевременным прибытием пассажира для регистрации. Но если информация о времени начала и окончания регистрации не была доведена до сведения пассажира, то в соответствии со ст. 12 возможно возмещение понесенных убытков.

Ваши действия, когда планы не совпали с правдой жизни

Права и обязанности туриста определяются как нормами Гражданского кодекса Российской Федерации и закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» так и нормами Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». При этом по общим принципам теории права нормы специального законодательства имеют преимущество перед общими законами.

Претензии к качеству туристского продукта могут быть предъявлены в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней. Обращение в суд без предъявления претензии фирме влечет возвращение искового заявления или оставление его без рассмотрения.

Претензию необходимо писать четко, ясно, с приложением доказательств и обязательно в двух экземплярах. Претензию в фирму можно принести самостоятельно, при этом не забудьте получить отметку о вручении, или отправить по почте заказным письмом с уведомлением. Полученное Вами уведомление будет являться доказательством соблюдения установленного претензионного порядка.

Важной нормой закона является право туриста требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются. При возникновении каких-либо недоразумений во время отдыха постарайтесь, прежде всего, оценить, стоят ли Ваши силы, нервы и время, которые Вы потратите на разрешение вопросов, того результата, которого Вы собираетесь добиться.

Если отклонения от обещанного сервиса незначительные, то постарайтесь их зафиксировать с руководителем группы и продолжайте свой отдых. Возникновение неприятных ситуаций может быть связано: а) с недостатками в сервисе, который включен в тур и является его частью; б) с недостатками при оказании тех услуг, которые в тур не входили, а были заказаны и оплачены туристом на месте; в) с недостатком информации, полученной при заключении договора.

С первой категорией проблем все ясно. При наличии зафиксированных отклонений российская туристская фирма обязана отвечать за все нарушения, касающиеся качества тура. Со второй группой нарушений дело обстоит сложнее. Но при этом необходимо понимать, что некачественное оказание дополнительных услуг отрицательно сказывается и на потребительских свойствах самого тура, делает его менее конкурентоспособным.

При обнаружении недостатков в сервисе попробуйте разрешить проблему на месте, но ни в коем случае не делайте это самоцелью. Не обостряйте воз-

никий конфликт. Предложенная компенсация за недоработку фирмы (например, бесплатная экскурсия) может разнообразить Ваш отдых, а упорное желание получить компенсацию «живыми» деньгами – окончательно испортить.

И, наверное, можно дать еще одну рекомендацию: постарайтесь относиться к другим людям по-человечески, независимо от того, являются ли они работниками туристской фирмы или Вашими товарищами – туристами. Попробуйте правильно оценить, чем вызваны сбои в организации Вашего отдыха: случайность ли это или фирма действительно пытается на Вас сэкономить. Необходимо также подумать, а не пытались ли Вы сами сэкономить, получив то, что заказывали, а не то, что представляли.

При возникновении, ситуация, связанных с нарушением Ваших прав на полную и достоверную информацию помните, что в соответствии со статьей 12 закона «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге) он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

После истечения предусмотренного законом срока разрешения претензии можно принимать дальнейшие меры воздействия. При наличии материальных претензий и отказе фирмы их удовлетворить меры по разрешению конфликта может принять только суд.

Кроме судебного воздействия можно применить и административные меры. Для этого возможно обращение в органы, выдающие лицензии, в антимонопольные органы, в органы местного самоуправления, занимающиеся вопросами рассмотрения жалоб потребителей. Для поддержания своих интересов в суде Вы также можете обратиться к контролирующим органам или в общественные организации, занимающиеся вопросами защиты прав потребителей. При этом необходимо понимать, что просить или требовать что-либо от органа или организации можно только в пределах тех полномочий, которыми они обладают.

Средства платежа

Потеря денег – это не просто их утрата, а полностью испорченный отдых: невозможность расплатиться в отеле, ресторане, купить подарки. Чтобы хотя бы частично обезопасить себя от таких неприятностей, могут использоваться различные средства платежа.

Дорожные чеки. По своей правовой основе дорожные чеки близки к обычным. Для приобретения их и расчетов по ним предусматривается упрощенная процедура. Дорожный чек приобретается в банковском учреждении аналогично приобретению валюты. Дорожные чеки имеют как преимущества, так и недостатки. К преимуществам можно отнести то, что при использовании дорожного чека, в отличие от обычного, не производится проверка Вашей пла-

тежеспособности, которая занимает, как правило, много времени. Процедура приобретения дорожных чеков достаточно простая и недорогая.

К недостаткам использования дорожного чека можно отнести следующее: оплата только Вам, как его владельцу; принимается к оплате только в полной сумме, указанной на самом чеке; выпускается в различных валютах и можно потерять часть денег на конвертации; отнесение их к валюте может повлечь необходимость их декларирования. Если Вы потеряли дорожный чек, нужно немедленно заявить об этом в ближайшее учреждение банка или отделение чековой компании. Для возмещения стоимости чеков Вы должны предъявить корешки чеков, которые Вам выдадут при их покупке.

Пластиковые карты. В настоящее время все большее распространение имеют пластиковые карты, которые могут использоваться как внутри России, так и за ее пределами. Подтверждения того, что Вы являетесь владельцем карточки, служит ПИН-код – Персонифицированный Идентификационный Номер. ПИН-код следует запомнить и никогда не носить его запись вместе с карточкой, а тем более не записывать его на карточке.

С помощью пластиковой карточки можно не только получить наличные деньги в банкомате, но и оплатить товары и услуги. Отправляясь в путешествие, обязательно запишите номера Ваших карточек и телефонов сервисной службы банка, по которым нужно звонить в случае потери или кражи карточки на отдельном листе и положите отдельно от карточек.

Tax-Free и Duty Free

Tax-Free. Когда мы говорим о системе «Tax-Free», то говорим о системе, принятой Европейским сообществом с целью поощрения экспорта товаров. Практически в любой стране существует налог на добавленную стоимость, от которого освобождаются все экспортируемые из страны товары. При экспорте товара фирмами происходит освобождение товара от НДС. Стоимость товара, купленного для личного потребления, включает в себя и НДС.

Система «Tax-Free» – это способ возмещения НДС по приобретенным Вами и вывезенным из страны товарам. Данная система принята только в странах Европейского сообщества и потребитель товара не должен быть гражданином страны, входящей в ЕЭС. Товар должен быть вывезен обязательно за пределы Европейского сообщества.

Прежде чем совершить покупку, уточните, какой в стране размер налога, какая сумма из него подлежит возмещению, какие установлены ограничения. При оформлении покупок в магазине к чеку «Tax-Free» должны быть приложены товарные чеки. Сумму возмещения налога можно получить при наличии штампа таможи непосредственного при выезде из страны после прохождения таможенного контроля.

Duty Free. «Duty Free» (магазины беспошлинной торговли) – отличаются от системы «Tax-Free» большей простотой. В стоимость приобретенного Вами товара налоги не включаются, так как товар вывозится из страны партиями в порядке организованного экспорта. Поэтому отпадает необходимость осущест-

вления сложной процедуры по возмещению сумм налогов. Но у этой системы есть большой минус – Вы можете ею воспользоваться только вне таможенной территории государства. Приобретая товары в магазинах беспошлинной торговли необходимо помнить, что их надо ввести в другую страну так, чтобы это не противоречило таможенным правилам страны ввоза.

Покупка прав на клубный отдых

Продажа прав на клубный отдых относится к лицензируемым видам деятельности. Положение о лицензировании деятельности по продаже прав на клубный отдых утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 10 октября 2002 г. №753.

Под деятельностью по продаже прав на клубный отдых в данном положении понимается деятельность по продаже юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями права использования в целях туризма и отдыха в течение определенного срока и в определенный период года принадлежащих им на праве собственности или аренды объектов недвижимости, являющихся средством размещения туристов и (или) местом предоставления туристских услуг. Следует отметить, что ни в одном законе нет определения понятия «клубный отдых» или «таймшер».

В МАП России и его территориальные управления поступает множество обращений граждан по поводу нарушения их прав при заключении и исполнении таких договоров, особенно в случаях их заключения российскими туристическими фирмами от имени иностранных компаний. При заключении договоров гражданам не предоставляется полная и достоверная информация о контрагенте потребителя, об условиях получения оказываемых клубом услуг, в результате потребители лишены возможности правильного выбора необходимых услуг и фирм-исполнителей.

Анализ условий договоров, заключаемых на оказание таких услуг, показал, что в них нечетко определяется предмет договора, права и обязанности сторон, вследствие чего определение правовой сущности данных договоров затруднено. Договоры содержат большое количество условий, ограничивающих ответственность исполнителей этих договоров, при этом на потребителей возлагается, как правило, непомерно высокая ответственность за неисполнение ими условий договоров в виде уплаты неустоек. В случаях расторжения договора по инициативе потребителя договором предусматривается, что уплаченные им суммы не возвращаются.

Уважаемый потребитель! Уж если Вы нашли средства на приобретение прав на клубный отдых, то заключайте договор, предварительно воспользовавшись услугами квалифицированных юристов. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств клубом отдыха, особенно иностранным, защита прав и интересов потребителей в данной сфере затруднена в связи с отсутствием специального правового регулирования.

Памятка для туриста, разработанная МИД РФ

Гражданам необходимо знать, как действовать в чрезвычайных ситуациях, чтобы обезопасить себя и своих близких, оказать им при необходимости помощь, сохраняя при этом выдержку и хладнокровие.

Общие рекомендации

Перед отъездом за рубеж следует, прежде всего, проверить, все ли необходимые документы подготовлены надлежащим образом.

1. Паспорт. Тщательно сверьте правильность записи всех основных сведений (Ф. И. О., дата рождения, пол, срок действия паспорта), особенно, если паспорт новый. По законодательству целого ряда стран срок действия паспорта должен заканчиваться не ранее чем через шесть месяцев после въезда в страну. Если в общегражданский заграничный паспорт (ОЗП) вписаны дети, необходимо проверить верность указанных о них сведений и наличие фотографий для детей старше 6 лет. Паспорт не должен иметь повреждений, пятен и посторонних записей. Находясь за границей, паспорт держите при себе, не отдавайте его никому на хранение или в качестве залога.

2. Наличие виз в страны, с которыми установлен визовый порядок въезда. Следует иметь в виду, что по «шенгенской визе» Вам необходимо сначала въехать в страну, которая оформила визу, и только после этого можно передвигаться по «шенгенскому пространству». В ряде государств (например, в Турции) визы для владельцев общегражданских заграничных паспортов оформляются непосредственно в аэропортах.

3. Если поездка в страну назначения осуществляется транзитом через территорию других государств, Вам следует заранее проконсультироваться в турагентстве или консульских учреждениях государств, которые Вы намереваетесь посетить проездом, относительно необходимости оформления транзитных виз, а также сроков действия таких виз с учетом даты возвращения.

4. Проездные документы на все виды транспорта должны быть выписаны на ту же фамилию, которая указана в паспорте. Проверьте, чтобы Ваш маршрут следования и даты въезда-выезда полностью соответствовали тому, что записано в билетах.

5. Не забудьте взять с собой в поездку оригиналы туристских ваучеров, официальных приглашений.

6. Особое внимание уделите оформлению медицинской страховки. Выберите проверенные агентства, четко выяснив при получении страхового полиса, какие медуслуги Вам по страховке обязаны предоставить в стране пребывания, и как они оплачиваются. Небрежное отношение к оформлению медицинской страховки может обернуться крупными расходами в случае болезни, несчастного случая или транспортировки умерших.

Рекомендуется сделать ксерокопию билетов, страниц паспорта (как заграничного, так и внутреннего) с биографическими данными, визами, штампом о регистрационном учете, водительского удостоверения (если имеется), кредит-

ных карт, турваучера, приглашений. Обязательно возьмите с собой запасные паспортные фото, в том числе на детей. Они пригодятся в случае утери ОЗП, а также в иных ситуациях, которые могут возникнуть в стране пребывания. Хранить копии следует отдельно от оригиналов.

При заключении договора с турфирмой, рекомендуем выяснить у ее сотрудников все нюансы пребывания в иностранном государстве. Запишите телефоны и адрес представительства турагентства в стране назначения. Оно обязано оказывать Вам содействие во время отдыха, особенно в том, что касается вопросов размещения, условий пребывания, уровня услуг и питания. В функции консульской службы данные вопросы не входят.

Советуем, по возможности, изучить информацию о государстве пребывания: политическую обстановку, климатические условия, законы и обычаи, особенности поведения в общественных и иных местах. Все эти сведения можно почерпнуть в Интернете.

Если Вы собрались в страны Южной, Юго-Восточной Азии или Африки, от Вас потребуется строгое соблюдение дисциплины, норм адекватного общественного поведения и правил гигиены. Следует иметь в виду, что во многих мусульманских странах нормы поведения определяются законами шариата, которые строго регламентируют взаимоотношения мужчин и женщин, запрещают употребление алкоголя и т. п. Если Вы оказались в мусульманской стране во время Рамазана (месяц поста), воздерживайтесь от приема пищи и курения в светлое время суток в общественных местах.

В целях недопущения возникновения нежелательных инцидентов российским гражданам рекомендуется:

- проявлять дружелюбие к местному населению, считаться с образом его жизни;
- быть терпеливым, не грубить, не повышать голоса, не унижать достоинства местного населения;
- уважать местные обычаи и традиции, не проявлять высокомерия и пренебрежения к местной культуре, а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны пребывания;
- не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей.

Российским гражданам, прибывающим за рубеж на срок более трех месяцев, в некоторых странах необходимо зарегистрироваться в бюро регистрации иностранцев (например, в Индии). При планировании путешествия следует иметь в виду, что в ряде стран существуют районы, въезд в которые для иностранцев ограничен или запрещен. Поэтому не лишним будет детально обсудить с туристской фирмой предполагаемые места посещения.

Чтобы сохранить в памяти только приятные воспоминания после поездки в экзотические страны, следует самым серьезным образом позаботиться о своем здоровье. В условиях жаркого климата и наличия опасных инфекционных заболеваний (гепатит, холера, оспа, малярия, чума, брюшной тиф и др.) в ряде азиатских, африканских и латиноамериканских стран необходимо соблюдать сани-

тарно-гигиенические меры предосторожности. Настоятельно рекомендуется мыть фрукты и овощи мылом-антисептиком, употреблять воду, молоко и сок из фабрично закупоренных бутылок.

В целях профилактики следует воздержаться от употребления в общественных местах: некипяченой воды и свежавыжатых соков; свежих овощных и фруктовых салатов (даже в пятизвездочных гостиницах); фруктов, неочищенных перед употреблением; мороженого; кондитерских изделий с фруктовой начинкой; пищевого льда. Желательно чистить зубы также используя воду из фабрично закупоренных бутылок.

В зависимости от посещаемой страны подбирайте также соответствующую одежду для поездки. Если это мусульманская страна, придется взять с собой «строгий» гардероб. Скажем, в Иране, женщины должны появляться во всех общественных местах в платке. Во многих мусульманских странах женщинам в открытых одеждах появляться запрещается. Строгие туалеты в таких странах позволят Вам избежать повышенного внимания местного населения и конфликтов.

В рамках борьбы с курением в ряде европейских стран, а также США приняты законы, запрещающие курение в общественных местах, ресторанах и барах. Также стоит иметь в виду, что в некоторых странах, например, Сингапуре, взимается высокий штраф за выброс любого мусора в местах, не предназначенных для этого.

Если Вы принимаете лекарства, то заранее поинтересуйтесь, можно ли их приобрести в государстве, в которое вы направляетесь. В некоторых странах необходимые Вам лекарства могут продаваться только по рецепту, для получения которого (например, на снотворное или успокоительное) необходимо посетить врача. Рекомендуется посоветоваться с лечащим врачом о целесообразности такой поездки по состоянию здоровья.

Сообщите родственникам, друзьям о своей поездке, о месте пребывания, оставьте номера контактных телефонов. Необходимо иметь телефоны посольства и ближайшего консульского учреждения Российской Федерации в стране предстоящего пребывания.

В аэропорту

Не забудьте заполнить таможенную декларацию (если это необходимо). Храните талоны на сданный багаж, которые обязательно потребуются в случае его утери. При возникновении проблем рекомендуем обращаться к представителю турфирмы или к сотруднику аэропорта. Авиабилет, паспорт, деньги и иные ценные вещи лучше всегда иметь при себе. Кроме того, следует иметь в виду, что в связи с ужесточением требований по безопасности на авиатранспорте в ручной клади не разрешается провозить никакие колющие или режущие предметы, а также детские игрушки или другие предметы, похожие по форме на оружие.

В гостинице

По прибытии в гостиницу особое внимание следует уделить внутренним правилам проживания и правилам пожарной безопасности. Изучите расположения входов-выходов, лифтов, лестниц. Документы, деньги и ценные вещи в номере гостиницы оставлять не рекомендуется, надежнее хранить в сейфе. Целесообразно взять с собой визитную карточку гостиницы и выяснить, как можно связаться с компетентными органами в случае возникновения непредвиденных ситуаций.

Как себя вести в непредвиденных ситуациях

Угрозы и нападение. В случае возникновения непредвиденных ситуаций, связанных с задержанием местными правоохранительными органами, угрозами со стороны других лиц, дорожно-транспортными происшествиями и т. п., следует незамедлительно сообщить об этом в посольство или консульское учреждение Российской Федерации.

Если Вы стали объектом провокационных действий со стороны местных полицейских или правоохранительных структур, Вам необходимо настоятельно требовать от них предоставления возможности связаться с ближайшим российским консульским учреждением, либо направления ему письменного уведомления о факте инцидента. При задержании или аресте не следует оказывать сопротивления, так как это может усугубить положение и спровоцировать сотрудников спецслужб/полиции на применение физической силы или даже оружия.

Не следует объясняться с представителями местных правоохранительных органов, а также подписывать какие-либо протоколы и иные документы на иностранном языке в отсутствие сотрудников консульского учреждения Российской Федерации в стране пребывания, так как такие показания по законодательству ряда стран могут быть положены в основу обвинения в совершении преступления.

При пеших прогулках рекомендуется выходить вдвоем или группой, выбирая при этом освещенные и достаточно людные места, иметь с собой карту города. Оказавшись на затемненном участке, следует держаться подальше от проходов, подъездов, закрытых кустарником мест. Не стоит долго задерживаться у магазинных витрин и вести беседы с явно нездоровыми людьми, бродягами, нищими. Ожидать автобус или такси следует на освещенных остановках.

В случае если кто-то поблизости начинает вести себя вызывающе либо совершает хулиганские действия, следует покинуть это место. Важно помнить, что предметы, напоминающие по форме оружие, сразу привлекают внимание не только террористов или хулиганов, но и полицейских или частных охранников. Чтобы не спровоцировать этих людей на решительные действия, не пользуйтесь такими предметами, особенно в общественных местах.

Следует воздержаться от приема алкогольных, прохладительных напитков и сигарет, предлагаемых незнакомыми людьми. Они часто используются зло-

умышленниками при организации грабежей и сексуального насилия. Если вооруженный пистолетом или ножом грабитель требует ключи от автомобиля, бумажник или сумку, следует их отдать. Если сумку пытаются вырвать, благоразумней за нее не держаться. Если во время прогулки неожиданно подъезжает автомобиль и сидящие в нем незнакомые люди предлагают прокатиться, разумнее будет от этого отказаться, поскольку не исключено, что за таким предложением может последовать нападение.

Если считаете, что Вас преследуют, то лучше перейти на другую сторону улицы и идти в обратном направлении. Если же преследование не прекратилось, рекомендуется бежать к любому ближайшему освещенному месту: магазину, автозаправке или в людное место.

Поведение в общественных местах. В крупных туристских центрах принимайте меры предосторожности и следите за личными вещами. Денежные средства разложите по разным карманам. В случае кражи документов, билета, кредитки – нужно сделать заявление в полицию, затем в посольство или консульское учреждение Российской Федерации. Сообщите сопровождающему группы (если таковой имеется) о необходимости восстановить билет, блокировать банковскую карточку.

Во избежание инцидента или провокации в торговых центрах следует внимательно относиться к происходящему вокруг. Выбранный товар до оплаты следует держать в предназначенной для покупок корзине или тележке. Товарные чеки рекомендуется сохранять вплоть до прибытия к месту проживания (имеются факты проверки покупателей уже после их выхода из торговых комплексов). В случае предъявления обвинения в попытке вынести неоплаченный товар, необходимо связаться с посольством или консульством Российской Федерации и сообщить о случившемся. До прибытия официального российского представителя не следует подписывать какие-либо протоколы и пытаться самостоятельно урегулировать инцидент.

Поездки на автотранспорте. Большинство несчастных случаев и происшествий с гражданами, выезжающими за рубеж, связано с использованием автотранспорта. Поэтому необходимо проявлять повышенное внимание как в случае управления автомобилем, так и при выборе транспорта, предоставляемого для перевозки туристов.

При поездке на автомобиле не забывайте брать карту местности. Запомните номер вашего автомобиля. Двери блокируйте, а окна, если это необходимо, открывайте лишь частично. Выходя из автомашины даже на короткое время, запирайте ее. На многорядных шоссе лучше держаться ближе к центру дороги – это затруднит попытки прижать машину к обочине. Не стоит слишком приближаться к другим машинам. Старайтесь не выезжать за город в одиночку – поездка в группе на порядок повышает Вашу безопасность. На большие расстояния лучше ездить в колонне. Не рекомендуется подвозить незнакомых людей, особенно в непосредственной близости от таможенных и контрольно-пропускных пунктов на границе.

Если Вы взяли автомобиль напрокат, тщательно проверьте оформление всех документов, особенно страховки, чтобы в случае аварии не понести круп-

ных расходов по возмещению ущерба и не подвергаться судебному разбирательству.

При пересечении границы следует воздержаться от выполнения просьб случайных людей пронести через пункты досмотра чужие вещи под предлогом перевеса багажа, а также не принимать, в том числе и за вознаграждение, для передачи от незнакомых лиц письма, посылки, багаж и другие предметы, которые могут быть использованы в качестве тайников для незаконного перемещения как наркотических средств, так и взрывных устройств, отравляющих веществ и бактерий опасных болезней.

Если Вас захватили в заложники или похитили. При похищении не следует оказывать сопротивление. Рекомендуется выполнять первоначальные приказы террористов. Они могут оказаться людьми с неустойчивой психикой и повести себя непредсказуемо. Если Вы больны или чувствуете, что Вам необходима помощь, стоит попробовать попросить вызвать врача или принести нужные лекарства. Постарайтесь установить хоть какой-то контакт с террористами. По возможности, отмечайте для себя, как они выглядят, каковы их привычки, как похитители разговаривают и с кем общаются.

Следует запоминать также все передвижения, включая время в движении, направление, пройденный путь, скорость, какие-либо ориентиры вдоль дороги, знаки и такие различимые звуки, как звон колоколов, голоса, шум стройки, железной дороги, трамвая и т. д. Стремление «угодить» зачастую неправильно воспринимается террористами и затрудняет вызволение жертв. Если террористы принуждают заложника сделать письменное или устное (в аудио- либо видеозаписи) обращение к властям с изложением их требований, делать это можно только в той форме и объеме, на которых настаивают похитители. При этом следует избегать собственных заявлений и оценок, поскольку это может усугубить положение захваченного.

При проведении специальной операции по освобождению заложника рекомендуется:

- лечь на пол, не двигаться, пока не будут получены соответствующие указания от сотрудников спецназа; ни при каких условиях не пытаться помогать спецназу в своем освобождении;
- постараться избавиться от предметов, которые могут быть приняты спецназом за оружие;
- исходить из того, что спецназ будет относиться к заложнику как к возможному террористу, пока не будет установлена его личность;
- оставаться законопослушным и терпимым к действиям спецназа, даже если в ходе операции к заложнику будут применены меры физического воздействия (например, надеты наручники или связаны руки).

Сразу после освобождения желательно не давать комментариев СМИ до тех пор, пока не будет проведена беседа с официальным российским представителем и от него не будут получены соответствующие рекомендации.

Поведение во время землетрясения и стихийных бедствий. Землетрясение является одним из самых разрушительных стихийных бедствий. Наиболее опасные места находятся вблизи так называемых мировых поясов землетрясе-

ний, которые расположены: на тихоокеанском побережье Северной и Южной Америки; на восточном побережье Японии; в центральной части Тихого океана; по южной кромке Гималаев; в странах Карибского региона; в Новой Зеландии; в Греции, Турции, Италии, Средиземноморье и Центральной Атлантике.

Большинство несчастных случаев – результат обрушения зданий и других объектов. Землетрясения могут вызвать оползни и гигантские океанские волны цунами (сейсмические морские волны), которые в состоянии причинить огромный ущерб.

Начальный момент землетрясения может ощущаться по-разному. Иногда перед землетрясением появляется свечение над возвышенностями, могут происходить нарушения в работе радио, телевидения, электронных приборов, самопроизвольное свечение люминесцентных ламп. Порой, за несколько секунд до землетрясения, под землей возникает сильный нарастающий гул, после которого происходит первый толчок. В других случаях, непосредственно перед толчком, могут возникнуть более слабые колебания, при которых начинает дребезжать посуда, раскачиваются подвешенные предметы. Затем возникает первый толчок, который может продолжаться от нескольких секунд до 1-1,5 минут.

Находясь рядом с детьми, необходимо сразу же поместить их в безопасное место. Это могут быть проемы внутренних дверей или внутренние углы комнат. Надо отойти подальше от окон и внешних стен, громоздкой и высокой мебели и спрятаться под обеденный или письменный стол и другую прочную мебель. Наибольшую опасность представляют падающие сверху предметы: камни, балки и т. д.

Во время землетрясения не следует выбегать из здания, так как падающие обломки и разрушающиеся стены становятся основной причиной многих жертв. Необходимо дождаться окончания землетрясения, после чего можно покинуть здание. Ни в коем случае не пытайтесь выбраться из здания с помощью лифта, который может застрять или упасть в шахту.

Если здание невысокое и не сейсмостойкое, например, кирпичный дом и имеется возможность немедленно покинуть его, то в этом случае необходимо осторожно и быстро выйти из здания и отбежать от него на безопасное расстояние. Не следует приближаться к линиям электропередач. Находясь в автомобиле, необходимо остановиться как можно дальше от высоких зданий и других сооружений и не начинать движения до прекращения землетрясения.

После землетрясения постарайтесь действовать следующим образом. Если землетрясение произошло ночью, не надо спешить зажигать спички или зажигалки. Лучше воспользоваться электрическим фонариком. Если других источников света нет, то прежде чем воспользоваться спичками или зажигалкой, убедитесь в отсутствии запаха газа, бензина и других воспламеняющихся и взрывоопасных веществ. В противном случае может произойти взрыв или возгорание, которые повлекут за собой новые жертвы.

В первую очередь необходимо, по возможности, перекрыть газ, воду и выключить электричество. Если имеются незначительные очаги возгорания, попытайтесь их локализовать своими силами. Если потушить пожар самостоя-

тельно невозможно, следует вывести детей, а также раненых людей из зоны пожара в безопасное место.

Нельзя прикасаться к оголенным проводам и соприкасающимся с ними металлическим и мокрым предметам. При обнаружении просыпавшихся или пролитых взрывоопасных и ядовитых веществ следует предупредить о них окружающих. Обязательно включите радиоприемник для получения информации о масштабах катастрофы, предпринимаемых мерах по ликвидации ее последствий. По возможности, незамедлительно сообщите в посольство или консульство Российской Федерации о себе, своих близких, знакомых людях.

Настоящие общие рекомендации могут служить руководством к действию в непредвиденных ситуациях. Находясь за границей, необходимо проявлять элементарную бдительность, разумную осмотрительность и корректировать свое поведение в соответствии с окружающей обстановкой.

Куда нужно обращаться и какие действия предпринимать

Если вы потеряли паспорт. В случае если российский гражданин, выехавший за рубеж в краткосрочную поездку, оказывается без паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, в результате его утраты, ему выдается свидетельство на въезд (возвращение в Российскую Федерацию). Порядок оформления свидетельства регулируется Положением об оформлении свидетельства на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации № 1142 от 1 октября 1998 г. «О реализации отдельных норм Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».

Если во время пребывания за границей вы остались без загранпаспорта (украли, потеряли и т. д.), необходимо обратиться в российское дипломатическое представительство или консульское учреждение на территории страны, в которой вы находитесь. Взамен утраченного паспорта в российском загранучреждении вам будет выдано свидетельство на возвращение в Россию. Свидетельство является временным документом, удостоверяющим личность гражданина России и дающим ему право на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию.

Для того чтобы облегчить и ускорить оформление свидетельства и, соответственно, возвращение домой, рекомендуется предпринять определенные меры заранее. Прежде всего, еще до поездки рекомендуем узнать адрес и телефон российского дипломатического представительства и консульских учреждений в государстве, в которое вы направляетесь. В случае утраты паспорта следует обращаться в ближайшее российское загранучреждение.

Перед поездкой необходимо также сделать ксерокопии основных страниц (с фотографией, личными данными, отметкой о регистрации) заграничного и внутреннего российских паспортов и взять их с собой. Во время поездки хранить копии рекомендуется отдельно от загранпаспорта. В случае утери документов копия паспорта значительно упростит процедуру оформления свиде-

тельства на возвращение в Россию. Также полезно оставить копию паспорта родственникам или друзьям, чтобы при необходимости ее можно было бы быстро переслать по факсу. Подтвердить вашу личность в случае отсутствия у вас документов могут два свидетеля, являющиеся гражданами Российской Федерации.

Выдача свидетельства взамен утраченного заграничного паспорта осуществляется российским дипломатическим представительством или консульским учреждением по письменному заявлению гражданина Российской Федерации на срок, необходимый для въезда в Россию, но не свыше 15 дней, под расписку.

При обращении по вопросу выдачи свидетельства заявитель представляет:

документ (протокол, справку и т. д.), выданный компетентным органом страны пребывания (например, местной полицией, органом правопорядка), подтверждающий факт утраты паспорта;

заявление установленного образца (бланк заявления выдается в российском загранучреждении);

две фотографии;

документы, позволяющие идентифицировать личность заявителя, установить его место пребывания или место жительства на территории Российской Федерации (например, военный билет, водительские права и др.) или заверенные в установленном порядке письменные заявления не менее двух граждан Российской Федерации, подтверждающие личность заявителя.

Свидетельство на возвращение в Российскую Федерацию может быть выдано только после получения консулом всех необходимых сведений о заявителе, исключающих любые сомнения относительно его личности и принадлежности к гражданству России.

В случае если у заявителя отсутствуют документы, подтверждающие его личность, принадлежность к гражданству Российской Федерации и место жительства в России, и нет возможности представить письменные заявления российских граждан, которые могут подтвердить личность заявителя, российское дипломатическое представительство или консульское учреждение для проведения проверки направляет соответствующий запрос в органы внутренних дел Российской Федерации. В этом случае придется ждать ответа о результатах осуществляемой российскими органами внутренних дел проверки личности заявителя. Данная процедура может занимать достаточно длительное время. Ускорить ее можно, если, например, родственники или друзья обратятся непосредственно в органы внутренних дел по месту проживания в России.

Если ближайшее российское загранучреждение расположено далеко от вашего местонахождения, рекомендуем предварительно связаться с его сотрудниками по телефону и получить соответствующие разъяснения, что поможет заранее собрать все требуемые документы и ускорит выдачу вам свидетельства на возвращение по прибытию в консульское учреждение.

За выдачу свидетельства на возвращение, как и за совершение других консульских действий, российским загранучреждением взимается консульский сбор. Стоимость оформления свидетельства на возвращение в Россию варьируется в зависимости от страны (от 50 до 100 долларов США).

По прибытии в Россию необходимо в трехдневный срок сдать свидетельство с отметками пограничного контрольно-пропускного пункта (ставятся при пересечении границы) в организацию, которой был выдан утраченный загранпаспорт. Свидетельство действительно в течение 10 суток с момента пересечения границы и может служить удостоверением личности на этот период.

Если вы пострадали в результате правонарушения. Если в отношении вас совершена кража или нападение, прежде всего, нужно сообщить о случившемся в правоохранительные органы для возможного раскрытия преступления по горячим следам и проведения расследования. Необходимо составить протокол, в случае кражи – с указанием списка пропавших вещей и их примерной стоимости. Рекомендуются сообщить о случившемся сопровождающему группы, если таковой имеется, или представителю туркомпании.

При дорожно-транспортном происшествии необходимо дождаться полицию/транспортную полицию. Рекомендуются настаивать на составлении протокола на месте происшествия. Иногда для определения причины аварии и степени вины каждой стороны требуется проведение дополнительного расследования.

В случае возникновения непредвиденных ситуаций, связанных с угрозами или нападением со стороны других лиц, дорожно-транспортными происшествиям, с задержанием местными правоохранительными органами, следует незамедлительно сообщить об этом в посольство или консульское учреждение Российской Федерации. Вы вправе требовать от правоохранительных или полицейских органов предоставления возможности связаться с ближайшим российским консульским учреждением, либо направления ему письменного уведомления о факте инцидента. При этом следует с пониманием отнестись к тому, что консульские учреждения не всегда могут обеспечить немедленное прибытие консульского работника (например, если место происшествия расположено на большом расстоянии от консульства).

При задержании или аресте не следует оказывать сопротивления, так как это может усугубить положение и спровоцировать сотрудников спецслужб/полиции на применение физической силы или даже оружия. Не рекомендуется объясняться с представителями местных правоохранительных органов, а также подписывать какие-либо протоколы и иные документы на иностранном языке в отсутствие юриста или адвоката, так как такие показания по законодательству ряда стран могут быть положены в основу обвинения в совершении преступления.

Механизм оказания консульской и правовой помощи начинает действовать с момента получения российским дипломатическим представительством или консульским учреждением информации от компетентных властей страны пребывания о задержании того или иного гражданина. Такая процедура предусмотрена Венской конвенцией о консульских сношениях 1963 года. Конкретная помощь российских консульских учреждений может заключаться в оказании содействия при необходимости в переводе, установлении контактов с родственниками и друзьями задержанного, контроле за соблюдением процессуальных норм, в том числе с точки зрения соответствия их местному законодатель-

ству и международному праву, поиске адвокатов, выяснении всех обстоятельств дела.

Перед отъездом на родину оставьте в консульском учреждении копию протокола и свои установочные данные, чтобы у консульских работников была возможность отслеживать ход расследования, информировать потерпевшего о результатах.

При возникновении стихийного бедствия или террористической атаки. В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций за пределами Российской Федерации помощь оказывает государство, принимая меры по защите интересов российских граждан, в том числе меры по эвакуации из страны пребывания. Если вы попали в зону чрезвычайной ситуации (террористическая атака, стихийное бедствие) по возможности, незамедлительно сообщите в посольство или консульство Российской Федерации о себе, своих близких, знакомых людях. Если вам не известны телефоны российского консульства в данном регионе, рекомендуем сообщить о себе представителю турфирмы или родственникам.

8.7. Франкфуртская таблица по снижению цен за туристские поездки

Рекомендуемые Европейским туристским правом нормы выплаты компенсаций туристам, если фирма не предоставила какие-либо заказанные услуги

Вид услуги	Замечания при предоставлении услуг	Норма снижения стоимости услуг, %	Примечания
I. Размещение	1. Непредоставление забронированного объекта (гостиницы)	10-25	В зависимости от удаления предоставленной гостиницы от забронированной
	2. Удаленность гостиницы от пляжа	5-15	
	3. Отклонение от согласованного вида размещения в забронированной гостинице	5-10	
	4. Отклонения от заказанного номера:		
	4.1. Двухместный номер вместо одноместного;	20	
	4.2. Трехместный номер вместо одноместного;	25	
	4.3. Трехместный номер вместо двухместного	20-25	Решающим является обстоятельство – является ли лицо из одной и той же группы или подселены туристы из других групп
	4.4. Четырехместный номер вместо двухместного	20-30	
	5. Недостатки при предоставлении номеров:		
	5.1. Слишком маленькая площадь	5-10	

	5.2. Отсутствие балкона	5-10	В зависимости от времени года
	5.3. Отсутствие вида на море	5-10	При подтверждении
	5.4. Отсутствие ванны и туалета	15-25	При бронировании
	5.5. Отсутствие туалета	15	
	5.6. Отсутствие душа	10	При бронировании
	5.7. Отсутствие кондиционера	10-20	При подтверждении в зависимости от времени года
	5.8. Отсутствие радио/ТВ	5	При подтверждении
	5.9. Очень мало мебели	5-15	
	5.10. Повреждения (трещины, щели и т. д.)	10-50	
	5.11. Насекомые	10-50	
	6. Нефункционирование оборудования:		
	6.1. Туалет	15	
	6.2. Ванная/горячая вода	15	
	6.3. Электричество/газ	10-20	
	6.4. Вода	10	
	6.5. Кондиционер	10-20	В зависимости от времени года
	6.6. Лифт	5-10	В зависимости от этажа
	7. Сервис		
	7.1. Полное отсутствие	25	
	7.2. Плохая уборка номера и санузла	10-20	
	7.3. Нарушение графика смены постельного белья и полотенец	5-10	
	8. Наличие шума и неприятных запахов:		
	8.1. Шум днем	5-25	
	8.2. Шум ночью	10-40	
	8.3. Неприятные запахи	5-15	
	9. Отсутствие в каталоге курортного оборудования	20-40	В зависимости от подтверждения вида поездки
II. Питание			
	1. Полное отсутствие	50	
	2. Недостатки:		
	2.1. Одноцветные бланки меню	5	
	2.2. Недостаточно горячая пища	10	
	2.3. Недоброкачественная пища	20-30	
	3. Сервис		
	3.1. Самообслуживание (вместо обслуживания официантом)	10-15	
	3.2. Долгое ожидание пищи	5-15	
	3.3. Питание по сменам	10	
	3.4. Грязные столы	5-10	
	3.5. Грязная посуда, столовые приборы	10-15	
	4. Отсутствие кондиционера в столовой	5-10	При подтверждении

III. Прочее			
	1. Отсутствие или грязный бассейн	10-20	При подтверждении
	2. Отсутствие закрытого бассейна:		При подтверждении
	2.1. При наличии открытого бассейна	10	Использование в зависимости от времени года
	2.2. При отсутствии открытого бассейна	20	
	3. Отсутствие сауны	5	При подтверждении
	4. Отсутствие теннисной площадки	5-10	При подтверждении
	5. Отсутствие площадки для мини-гольфа	3-5	При подтверждении
	6. Отсутствие школы по парусному спорту, серфингу и нырянию с аквалангом	5-10	При подтверждении
	7. Отсутствие возможностей для занятий конным спортом	5-10	При подтверждении
	8. Отсутствие специальной службы по уходу за детьми и занятий с ними	5-10	При подтверждении
	9. Запрещение купания в море	0-20	При подтверждении
	10. Грязный пляж	0-20	При подтверждении
	11. Отсутствие лежаков и пляжных зонтов	5-10	При подтверждении
	12. Отсутствие закусочной и бара на пляже	0-5	В зависимости от возможности замены
	13. Отсутствие пляжа для нудистов	0-20	При подтверждении
	14. Отсутствие ресторана или супермаркета:		
	14.1. При питании в гостинице	0-5	При подтверждении в зависимости от других возможностей
	14.2. При самостоятельном питании	0-20	
	15. Отсутствие развлекательных предприятий (дискотека, ночной клуб, кино и т. д.)	5-15	При подтверждении
	16. Отсутствие магазинов	0-5	В зависимости от других возможностей
	17. Непредоставление экскурсий во время круизов	20-30	Часть цены каждого дня берегового обслуживания/экскурсии
	18. Отсутствие руководителя группы:		
	18.1. Только организация	0-5	
	18.2. При маршрутных поездках	0-20	
	18.3. При учебных поездках с научным сопровождением	20-30	При подтверждении
	19. Потеря времени из-за необходимого переезда:		
	19.1. Внутри отеля проживания	1/2 дня	
	19.2. В другой отель	1 день	
IV.	1. Перенос отлета более чем на 4	5	Часть цены одного дня

Транс-порт	часа		за каждый час
	2. Недостатки снабжения:		
	2.1. Более низкий класс	10-15	
	2.2. Значительное отклонение от стандарта	5-10	
	3. Сервис		
	3.1. Питание	5	
	3.2. Отсутствие в салоне радио, видео и т. д.	5	
	4. Замена транспортных средств		Часть цены, приходящейся на увеличение времени поездки новым видом транспорта
	5. Непредоставление транспорта из аэропорта (вокзала) к отелю		Расходы на транспорт, заменивший уже оплаченный

9. Сокращения и обозначения принятые в туризме¹

9.1. Услуги размещения и питания

Виды питания	
<i>A la carte restaurant</i>	ресторан, где можно выбрать и заказать любое из блюд по меню
<i>ALL, AI (all inclusive)</i>	завтрак, обед и ужин (шведский стол). В течение дня предлагаются напитки (местного производства (алкогольные и безалкогольные). В зависимости от категории отеля гостя порадуют дополнительным питанием. Это может быть второй завтрак, полдник, поздний ужин, легкие закуски, барбекю в барах отеля
<i>BB (bed & breakfast)</i>	в стоимость включено только проживание и завтрак
<i>BO (bed only)</i>	без питания
<i>Buffet</i>	см. Шведский стол
<i>FB (full board)</i>	полный пансион (завтрак, обед и ужин)
<i>HB (half board)</i>	полупансион – завтрак и ужин (или обед), в некоторых отелях по своему усмотрению можно выбирать на каждый день обед или ужин.
<i>HCAL, Imperial (hign class all inclusive)</i>	все бесплатно, кроме магазинов, телефона, врача, парикмахерской, некоторых водных видов спорта и подводного плавания.
<i>RO (room only)</i>	без питания
<i>UAL, UAI (ultra all inclusive)</i>	завтрак, поздний завтрак, обед, полдник и ужин (шведский стол). Достойный выбор сладостей, десертов, всевозможных закусок, а также широкий выбор напитков местного и импортного производства. Большинство отелей, работающих по системе Ultra All Inclusive, предлагают гостям дополнительное бесплатное питание в ресторанах с кухней разных народов мира
<i>Шведский стол</i>	вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале. Богатство и разнообразие шведского стола – в зависимости от категории отеля, а также по усмотрению администрации гостиницы
Категории номеров	
<i>Apartments</i>	тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера)
<i>Balcony</i>	номер с балконом
<i>Bedroom</i>	спальня
<i>Bungalow (BGL, BG)</i>	Бунгало. Отдельная 1-2 этажная постройка. Обычно на 1-8 номеров

¹ По материалам авторов, а также см: <http://www.travel-m.ru/dlimg/slovar.doc>; Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2003.

<i>Cabana, Chale</i>	одноэтажная пристройка к основному зданию
<i>Category A</i>	номер с двумя комнатами
<i>Category B</i>	семейный номер (от 3-х человек)
<i>Category C</i>	малый номер с двумя комнатами
<i>Category D</i>	номер с одной комнатой
<i>Category E</i>	семейный номер (только на 3-х человек)
<i>Connection (Connected room)</i>	2 сообщающихся номера. Чаще есть возможность объединения двух стандартных номеров, иногда номер более высокой категории со стандартным
<i>Corner room</i>	угловой номер
<i>Cottage</i>	коттедж
<i>Deluxe</i>	фактически, suite, но с более дорогой обстановкой
<i>Double bed</i>	двойная кровать (ширина приблиз. 140 см), обычно таких кроватей в номере две
<i>Duplex</i>	двухэтажный номер
<i>Ex. suite</i>	номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более комнат: спальни (несколько спален) и холла больших размеров чем у Suite
<i>Executive</i>	номера повышенной комфортности, расположенные на одном или нескольких этажах. Гостям предлагается более высокий уровень обслуживания, а также дополнительные бесплатные услуги
<i>Family room</i>	семейный номер, больше стандартной, обычно состоит из двух смежных комнат
<i>Fare</i>	бунгало в типичном полинезийском стиле
<i>Honeymoon room</i>	номер для молодоженов
<i>Honeymoon suite</i>	люкс для молодоженов
<i>Junior suite</i>	номер большего размера, чем стандартный, обычно одна большая комфортабельная комната
<i>MB (Main Building)</i>	основное здание
<i>Residence</i>	резиденция: обычно имеется в виду отдельно стоящая вилла
<i>ROH (run of the house)</i>	размещение на усмотрение отеля
<i>Standard (STD)</i>	стандартный номер
<i>Studio</i>	студия, однокомнатный номер больше стандартного с встроенной кухней
<i>Suite</i>	номер улучшенной планировки и категории(люкс)
<i>Superior</i>	комната большего размера, чем стандартная
<i>Terrace</i>	номер с террасой
<i>Twin</i>	двухместный номер с двумя отдельными кроватями
<i>Villa</i>	Вилла. Отдельная постройка, обычно одноэтажная на 1-2 номера
<i>Water Bungalow</i>	Бунгало на сваях над водой. Распространены в тропических островных странах
Вид из номеров	
<i>Beach front</i>	номер находится практически на пляже
<i>City view</i>	вид на город
<i>Dune view</i>	вид на песок (дюны)
<i>Garden view</i>	вид на сад
<i>Inside view</i>	вид на атриум или внутреннюю часть отеля
<i>Lagoon view</i>	вид на лагуну

<i>Land view</i>	вид на окрестности
<i>Mountain view</i>	вид на горы
<i>Ocean view</i>	вид на океан
<i>Park view</i>	вид на парк
<i>Partial sea view</i>	частичный вид на море
<i>Pool view</i>	вид на бассейн
<i>Sea view</i>	вид на море
<i>Side sea view</i>	боковой вид на море
Виды размещения	
<i>DBL</i>	Двухместное размещение
<i>SNGL</i>	Одноместное размещение
<i>TRPL</i>	Трёхместное размещение
<i>EX.BED</i>	Дополнительная кровать
<i>QDR (Quadro)</i>	Четырёхместное размещение
<i>CHD</i>	ребенок; в скобках обычно указывается возраст. (5-12) следует читать – ребенок с момента исполнения 5 лет, до момента исполнения 12. В некоторых отелях максимальный возраст детей может достигать до 16 лет
<i>SNGL+CHD</i>	размещение 1 взрослый и 1 ребенок
<i>DBL+CHD</i>	размещение 2 взрослых и 1 ребенок
<i>inf (infant)</i>	ребенок от 0 до 2 лет (до исполнения 2 лет)
<i>pax</i>	проживающий в номере, обычно не зависимо от возраста. 5pax – пять человек
Категории отелей	
<i>1*</i>	Телевизор и холодильник на этаже. Не менее двух ванных на этаж, один туалет не более чем на пять комнат. В номере умывальник, зеркало, радиоприёмник, два полотенца на каждого постояльца. Ежедневная уборка, смена белья каждые 5 дней, полотенце – каждые 3 дня
<i>2*</i>	Всё, что в гостиницах 1*, только: смена белья каждые 3 дня. В гостинице также обязательно должен находиться ресторан или кафе, химчистка, предлагаться варианты питания
<i>3*</i>	Начиная с категории 3* и выше в каждом номере обязательно должен присутствовать туалет и ванная комната, телевизор, холодильник и кондиционер. Смена полотенец должна происходить ежедневно. На территории гостиницы должна располагаться охраняемая автостоянка, парикмахерская, бизнес-центр, обмен валют и касса бронирования билетов на различные виды транспорта. Персонал гостиницы должен иметь форменную одежду, дифференцированную по службам
<i>4*</i>	Всё, что в гостиницах 3*, плюс: телефон, фен, шампунь, гель для ванной в каждом номере. Дверь повышенной секретности. Ежедневная смена полотенец, которых должно приходиться не менее 5-ти на каждого постояльца. Меню завтрака подаётся в номер. На территории гостиницы находятся: салон красоты, спортивно-оздоровительный центр, аренда автомобилей. У входа обязательно светящаяся вывеска гостиницы, встречает постояльцев швейцар
<i>5*</i>	То же, что и в гостиницах 4*, но на более качественном

	уровне. А также второй санузел в номере, телефонный аппарат в ванной комнате
<i>HV-1</i>	Отель клубной системы первой категории с размещением в коттеджах. Примерно соответствует 3-4-х звёздочному. Отличаются большой озеленённой территорией, обширной анимацией, но при этом небольшими номерами
<i>HV-2</i>	Клубный отель 2-ой категории, более низкой, чем у HV-1
<i>Superior Deluxe</i>	Эксклюзивная и дорогая шикарная гостиница, часто в виде дворца (palace), которая предлагает наивысший стандарт обслуживания, размещения и удобств. Элегантные и изысканные общественные помещения. Престижное место расположения самой гостиницы. Гостиницы такой категории относятся к лучшим гостиницам в мире
<i>Deluxe</i>	Гостиницы такого класса очень похожи на гостиницы класса Superior Deluxe, но с той разницей, что они не такие огромные и у них более разумные цены. Гостиницу такого класса можно спокойно рекомендовать даже очень требовательным к сервису клиентам
<i>Moderate Deluxe</i>	Похожи на предыдущий класс, но с некоторыми недостатками. В некоторых случаях там не такое шикарное внешнее убранство как в Deluxe. Бывает также, что гостиница всем хороша: и известная, и шикарная, и удобно расположена и сервис на высшем уровне, но получает такой класс из-за не очень благоприятной репутации в прошлом
<i>Superior First Class</i>	Гостиница выше среднего. Может быть исключительно хорошо отреставрированным старым отелем, но чаще – это хороший современный отель, специально спроектированный для первого класса, имеющий некоторые хорошие качественные особенности. Комнаты и общественные места обставлены со вкусом и очень комфортабельны. Может иметь хороший приток туристов, особенно если гостиница коммерческая. Гостиницу такого класса чаще всего рекомендуют клиентам высших слоёв среднего класса; также, такая гостиница вполне может удовлетворить запросы весьма требовательных клиентов
<i>First Class</i>	Комфортабельная гостиница со стандартными номерами, развлечениями и общественными помещениями. Может иметь целый уровень или крыло с люксами. Чаще всего, такого класса гостиницы предлагают клиентам средних запросов. Также такие гостиницы являются удовлетворительными для лучших групповых туров
<i>Limited-Service First Class</i>	Это гостиницы, предлагающие качество First Class, но с ограничениями в дополнительных удобствах, услугах (например, отсутствие круглосуточного румсервиса) и общественных мест. Часто проводят завтраки в маленьком, неформальном ресторанчике в гостинице, а вечерние коктейли – в холле отеля. Полноценное питание (обед и ужин) могут не предоставлять вообще. Такими гостиницами пользуются для индивидуальных командировок или при самоорганизованных индивидуальных поездках
<i>Moderate First Class</i>	По сути, гостиницы первого класса (First Class), с комфортабельными, но простенькими номерами и общественными

	помещениями. Может не быть некоторых удобств (к примеру, ресторана). Наилучшим образом такие гостиницы подходят для клиентов, желающих сэкономить
<i>Superior Tourist Class</i>	Изначально – пансион, но в очень хорошем состоянии, номера очень функциональны – все необходимые удобства, скромно, но аккуратно обставлены, хотя некоторые могут отвечать стандартам первого класса. Общественные помещения могут быть очень маленькими или вообще не существовать, часто просто в виде прохода или коридора, но очень приятно оформленные. Обычно имеют много клиентов. Могут удовлетворить запросы самостоятельно путешествующих туристов
<i>Tourist Class</i>	Строго пансионного типа заведения. Рекомендуются для клиентов с очень скромными требованиями к комфорту и обслуживанию. Все минимальные удобства в номерах есть
<i>Moderate Tourist Class</i>	Малобюджетный пансион, часто достаточно старый и не в очень хорошем состоянии. Предоставляются клиентам только в случаях крайней необходимости, когда ничего другого нет. Клиенты обязательно должны быть предупреждены, чего можно ожидать и чего там не будет. Минимальные удобства (туалет/душ/умывальник) в номерах есть
<i>Неклассифицированные</i>	К неклассифицированным гостиницам и пансионатам не обязательно могут относиться только самые худшие, а просто, возможно, это очень маленькие частные заведения, уютные, чистенькие и вполне приемлемые как для экономных туристов, так и для клиентов среднего класса. Чаще всего, большое количество таких неклассифицированных отелей можно встретить на небольших горнолыжных курортах
Прочее	
<i>Business center</i>	бизнес-центр – обычно помещение с факсом, компьютером, местом для переговоров
<i>Check in</i>	Процедура регистрации при заселении в отель. Чаще подразумевается время заселения в отель, в основном в 14:00
<i>Check out</i>	Процедура выписки из отеля при отъезде. Чаще подразумевается время в которое нужно освободить номер, в основном в 12:00
<i>First floor</i>	второй этаж
<i>Front Desk</i>	Стойка администратора гостиницы, где гости регистрируются
<i>Ground floor</i>	первый этаж
<i>King size bed</i>	королевская кровать (ширина – 180 см)
<i>Queen size bed</i>	двуспальная кровать (ширина – 160 см)
<i>Reception</i>	Стойка регистрации
<i>Room service</i>	обслуживание в номере (еда и напитки из ресторана по меню на заказ)
<i>Transfer</i>	см. Трансфер
<i>Трансфер</i>	Доставка до/от отеля: на автобусе (групповой трансфер), на автомобиле (индивидуальный трансфер). В некоторых островных странах трансфер на катере или на небольшом самолете

9.2. Международные коды авиакомпаний

AA	American Airlines	IB	Iberia Lineas Aereas de Espana
AC	Air Canada	IG	Meridiana S.P.A.
AE	Mandarin Airlines	IR	Iran Air
AEF	Aero Lloyd	IY	Yemenia Yemen Airways
AF	Air France	JL	Japan Air Lines
AH	Air Algerie	KE	Korean Air Lines
AHY	Azerbaijan Airlines	KGA	Kyrgyzstan Airlines
AI	Air India	KL	K.L.M. Royal Dutch Airlines
AM	Aeromexico Aerovias de Mexico	KM	Air Malta
AO	Aviaco	KQ	Kenya Airways
AR	Aerolineas Argentinas	KU	Kuwait Airways
AT	Royal Air Maroc	LG	Luxair
AY	Finnair O/Y	SK	SAS Scandinavian Airlines System
AZ	Alitalia	SN	Sabena World Airlines S. W. A.
BA	British Airways	SQ	Singapore Airlines
BD	British Midland Airways	SR	Swissair
BG	Biman Bangladesh Airlines	SU	Aeroflot Russian International Airlines
BI	Royal Brunei Airlines	SV	Saudi Arabian Airlines
BW	Trinidad and Tobago Airways	SW	Air Namibia
CA	Air China International	TG	Thai Airways International
CO	Continental Air Lines	TK	Turkish Airlines
CP	Canadian Airlines International	TP	TAP Air Portugal
CX	Cathay Pacific Airways	TU	Tunis Air
CY	Cyprus Airways	TW	Trans World Airlines TWA
DE	Condor Flugdienst	UA	United Airlines
DL	Delta Air Lines	UK	Air UK
EI	Aer Lingus Teoranta	UL	Air Lanka
EK	Emirates	UM	Air Zimbabwe
EW	Eurowings Luftverkehrs AG	UN	Transaero Airlines
FI	Icelandair	US	USAir
GA	Garuda Indonesia	VO	Tyrolean Airways
GF	GulfAir	VR	Transportes Aereos de Cabo Verde
HF	Hapag-Lloyd Fluggesellschaft		

9.3. Типы самолетов

310	Аэробус A-310/Airbus Industrie A310
320	Аэробус A-320/ Airbus Industrie A320-100/200
321	Аэробус A-321/ Airbus Industrie A321
727	Боинг 727 всех серий/ Boeing 727
732	Боинг 737-200/Boeing 737-200
733	Боинг 737-300/Boeing 737-300
734	Боинг 737-400/ Boeing 737-400
735	Боинг 737-500/Boeing 737-500
737	Боинг 737/Boeing 737
738	Боинг 738/Boeing 738
743	Боинг 747-300/ Boeing 747-300
744	Боинг 744/ Boeing 744

747	Боинг 747/ Boeing 747
757	Боинг 757/ Boeing 757
767	Боинг 767/Boeing 767
777	Боинг 777/Boeing 777
AN4	Антонов АН-24/ AntonovAN-24
CRJ	Канадер/ Canader
D95	Макдоннел-Дуглас DC9 30/40/50//McDonnell Douglas DC9 30/40/50
F70	Фоккер/ Fokker
IL6	ИЛ-62/IlyushinIL-62
IL7	ИЛ-76/IlyushinIL-76
IL8	ИЛ-18/IlyushinIL-18
IL9	ИЛ-96/IlyushinIL-96
ILW	ИЛ-86/IlyushinIL-86
M80	Макдоннел-Дуглас МД-80/ McDonnell Douglas MD-80
M82	Макдоннел-Дуглас МД-82/ McDonnell Douglas MD-82
S20	Сааб-2000/Saab-2000
SF3	Сааб-340/ Saab-340
TU2	ТУ-204/ Tupolev TU-204
TU3	ТУ-134/ Tupolev TU-134
TU5	ТУ-1 54/ Tupolev TU-1 54
YK2	ЯК-42/ Yakovlev YAK-42
YK4	ЯК-40/ Yakovlev YAK-40

9.4. Классы обслуживания на борту воздушного судна

A	FIRST CLASS DISCOUNTED	Первый класс со скидкой
B	COACH ECONOMY DISCOUNTED	Экономический класс со скидкой
C	BUSINESS CLASS	Бизнес-класс
D	BUSINESS CLASS DISCOUNTED	Бизнес-класс со скидкой
E	SHUTTLE SERVICE (no reservation allowed-seat to be confirmed at check-in)	Челночные рейсы (бронирование не производится – место подтверждается при регистрации)
F	FIRST CLASS	Первый класс
G	CONDITIONAL RESERVATION	Установлены ограничения в бронировании
H	COACH ECONOMY DISCOUNTED	Экономический класс со скидкой
J	BUSINESS CLASS PREMIUM	Бизнес-класс улучшенный
K	THRIFT	Экономический класс
L	THRIFT DISCOUNTED	Экономический класс со скидкой
M	COACH ECONOMY DISCOUNTED	Экономический класс со скидкой
P	FIRST CLASS PREMIUM	Первый класс улучшенный
Q	COACH ECONOMY DISCOUNTED	Экономический класс со скидкой
R	SUPERSONIC	Сверхзвуковой самолет
S	STANDARD CLAS	Стандартный класс
T	COACH ECONOMY DISCOUNTED	Экономический класс со скидкой
U	SHUTTLE SERVICE (No reservation needed-seat guaranteed)	Челночный рейс (бронирование не требуется – место гарантируется)
W	THRIFT DISCOUNTED	Экономический класс со скидкой
V	COACH ECONOMY PREMIUM	Экономический класс улучшенный
Y	COACH ECONOMY	Экономический класс

9.5. Международные коды городов

Абу-Даби	Abu Dhabi	AUH	Буэнос-Айрес	Buenos Aires	BUE
Аддис-Абеба	Addis Ababa	ADD			
Аден	Aden	ADE	Ванкувер	Vancouver	YVR
Акапулько	Acapulco	ACA	Валенсия, Венесуэла	Valencia	VLN
Аккра	Accra	ACC	Валенсия, Испания	Valencia	VLS
Алеппо	Aleppo	ALP	Варшава	Warszawa	WAW
Алжир	Algiers	ALG	Варна	Varna	VAR
Алма-Ата	Almaty	ALA	Вашингтон	Washington	WAS
Амман	Amman	AMM	Вена	Vienna	VIE
Амстердам	Amsterdam	AMS	Венеция	Venice	VCE
Анкара	Ankara	ANK	Виннипег	Winnipeg	YWG
Анкоридж	Anchorage	ANC	Владивосток	Vladivostok	WO
Антананариву	Antananarivo	TNR	Вьентьян	Vientiane	VTE
Антверпен	Antwerpen	ANR			
Архангельск	Arkhangelsk	ARH	Гавана	Havana	HAV
Асунсьон	Asuncion	ASU	Гамбург	Hamburg	HAM
Атланта	Atlanta	ATL	Гамильтон	Hamilton	YHM
Афины	Athens	ATH	Ганновер	Hannover	HAI
Ашхабад	Ashgabad	ASB	Гватемала	Guatemala City	GUA
			Гданьск	Gdansk	GDN
Багдад	Baghdad	BGW	Гетеборг	Gothenburg	GOT
Базель	Basel	BSL	Глазго	Glasgow	GLA
Баку	Baku	BAK	Гомель	Gomel	GME
Балтимор	Baltimore	BWI	Гонконг	Hong Kong	HKG
Бамако	Bamako	BKO	Гонолулу	Honolulu	HNL
Бангкок	Bangkok	BKK	Гуам	Guam	GUM
Барселона	Barcelona	BCN	Гуаякиль	Guayaquil	GYE
Бахрейн	Bahrain	BAH			
Бейрут	Beirut	BEY	Дакар	Dakar	DKR
Белград	Belgrade	BEG	Дакка	Dhaka	DAC
Белиз	Belize	BZE	Даллас	Dallas	DFW
Берлин	Berlin	BER	Дамаск	Damascus	DAM
Бильбао	Bilbao	BIO	Дар-эс-Салам	Dares Salaam	DAR
Бирмингем	Birmingham	BHX	Дели	Delhi	DEL
Бишкек	Bishkek	FRU	Денвер	Denver	DEN
Богота	Bogota	BOG	Детройт	Detroit	DTT
Бомбей	Bombay	BOM	Джакарта	Jakarta	JKT
Бордо	Bordeau	BOD	Джибути	Djibouti	JIB
Бостон	Boston	BOS	Джорджтаун	George Town	GOT
Браззавиль	Brazzaville	BZV	Доха	Doha	DOH
Братислава	Bratislava	BTS	Дрезден	Dresden	DRS
Бремен	Bremen	BRE	Дуала	Douala	DLA
Брюссель	Brussels	BRU	Дубай	Dubai	DXB
Будапешт	Budapest	BUD	Дублин	Dublin	DUB
Бужумбура	Bujumbura	BJM	Дюссельдорф	Dusseldorf	DUS
Бухарест	Bucharest	BUH	Екатеринбург	Ekaterinburg	SVX

Ереван	Yerevan	EVN	Лион	Lyon	LYS
			Лиссабон	Lisbon	LIS
Женева	Geneva	GVA	Ломе	Lome	LFW
			Лонгьер	Longyearbyen	LYR
Загреб	Zagreb	ZAG	Лондон	London	LON
Зальцбург	Salzburg	SZG	Лос-Анджелес	Los Angeles	LAX
			Луанда	Luanda	LAD
Индианаполис	Indianapolis	IND	Луисвилл	Louisville	SDF
Иркутск	Irkutsk	IKT	Лусака	Lusaka	LUN
Исламабад	Islamabad	ISB	Любляна	Ljubljana	LJU
			Люксембург	Luxembourg	LUX
Йоханнесбург	Johannesburg	JNB	Маврикий	Mauritius	MRU
Кабул	Kabul	KBL	Магадан	Magadan	GDY
Казань	Kazan	KZN	Мадрас	Madras	MAA
Каир	Cairo	CAI	Мадрид	Madrid	MAD
Калгари	Calgary	YYC	Малага	Malaga	AGP
Кали	Cali	CLO	Мале	Male, Maldives	MLE
Калининград	Kaliningrad	KGD	Мальта	Malta	MLA
Калькутта	Calcutta	CCU	Манагуа	Managua	MGA
Канкун	Cancun	CUN	Манама	Manama	BAH
Канзас-Сити	Kansas City	MKC	Манила	Manila	MNL
Каракас	Caracas	CCS	Манчестер	Manchester	MAN
Карачи	Karachi	KHI	Марсель	Marseille	MRS
Касабланка	Casablanca	CAS	Майами	Miami	MIA
Катманду	Kathmandu	KTM	Мельбурн	Melbourne	MEL
Квебек	Quebec	YQB	Мемфис	Memphis	MEM
Кельн	Cologne	CGN	Мехико	Mexico	MEX
Кигали	Kigali	KGL	Милан	Milan	MIL
Киев	Kiev	IEV	Милуоки	Milwaukee	MKE
Киль	Kiel	ICI	МинВоды	Mineralnye Vody	MRV
Кингстон	Kingston	KIN	Миннеаполис	Minneapolis	MSP
Киркенес	Kirkenes	KKN	Минск	Minsk	MSQ
Кишинев	Kishinev	KIV	Монреаль	Montreal	YUL
Кливленд	Cleveland	CLE	Монтевидео	Montevideo	MVD
Коломбо	Colombo	CMB	Монтего-Бей	Montego Bay	MBJ
Колумбус	Columbus	CMV	Москва	Moscow	MOW
Конакри	Conakry	CKY	Мурманск	Murmansk	MMK
Копенгаген	Copenhagen	CPH	Мюнхен	Munich	MUC
Котону	Cotonou	COO			
Красноярск	Krasnoyarsk	KJA	Нагоя	Nagoya	NGO
Куала-Лумпур	Kuala Lumpur	KUL	Найроби	Nairobi	NBO
Кувейт	Kuwait	KWI	Нерюнгри	Neryungri	NER
Кюрасао	Curacao	CUR	Ниигата	Niigata	KIJ
			Ницца	Nice	NCE
Ла-Пас	La Paz	LPB	Новосибирск	Novosibirsk	OLB
Ларнака	Larnaca	LCA	Нью Орлеан	New Orleans	MSY
Лас-Вегас	Las Vegas	LAS	Нью-Йорк	New York	NYC
Лейпциг	Leipzig	LEJ	Нюрнберг	Nurnberg	NUE
Лима	Lima	LIM	Осака	Osaka	OSA

Осло	Oslo	OSL	Ташкент	Tashkent	TU
Оттава	Ottawa	YOW	Тбилиси	Tbilisi	TBS
			Тегеран	Tehran	THR
Панама	Panama	PTY	Тегусигальпа	Tegucigalpa	TGU
Париж	Paris	PAR	Тель-Авив	Tel Aviv-Yafo	TLV
Пекин	Beijing	BJS	Токио	Tokyo	TYO
Петропавловск-Камчатский	Petropavlovsk-Kamchatsky	PKS	Торонто	Toronto	YTO
Петрозаводск	Petrozavodsk	PES	Триполи	Tripoli	TIP
Пномпень	Phnom Penh	PNH	Тулуза	Toulouse	TLS
Портленд	Portland	PDX	Тунис	Tunis	TUN
Прага	Prague	PRO	Турин	Turin	TRN
Пхеньян	Pyongyang	FNJ	Турку	Turku	TKU
Рейкьявик	Reykjavik	REK	Уагадугу	Ouagadougou	QUA
Рига	Riga	RIX	Улан-Батор	Ulaan Baatar	ULN
Рим	Rome	ROM	Урумчи	Urumqi	URC
Рио-де-Жанейро	Rio de Janeiro	RIO			
Рованиemi	Rovaniemi	RVN	Феникс	Phoenix	PHX
			Филадельфия	Philadelphia	PHL
Сакраменто	Sacramento		Франкфурт на Майне	Frankfurt am Main	FRA
Сан-Сальвадор	San Salvador	SMF	Фритаун	Freetown	FNA
Салоники	Thessaloniki	SSA			
Сана	Sanaa	SKG	Хабаровск	Khabarovsk	KHV
Сан-Антонио	San Antonio	SAH	Хакодате	Hakodate	HKD
Сан-Диего	San Diego	SAT	Ханой	Hanoi	HAN
Санкт-Петербург	St. Petersburg	SAN	Хараре	Harare	HRE
Сан-Паулу	Sao Paulo	LED	Харбин	Harbin	HRB
Санта-Крус	Santa Cruz	SAO	Хартфорд	Hartford	HFD
Сантьяго	Santiago	SRZ	Хельсинки	Helsinki	HEL
Сан-Франциско	San Francisco	SCL	Хошимин	HoChiMinh	SON
Сан-Хосе	San Jose	SFO	Хьюстон	Houston	HOU
Саппоро	Sapporo	SJO			
Сейшелы	Seychelles	SPK	Цинциннати	Cincinnati	CVG
Сент-Луис	St. Louis	SEZ	Цюрих	Zurich	ZRH
Сеул	Seoul	STL			
Сидней	Sydney	SEL	Чикаго	Chicago	CHI
Симферополь	Simferopol	SYD	Чита	Chita	HTA
Сингапур	Singapore	SIP			
Сиэтл	Seattle	SIN	Шеннон	Shannon	SNN
Скопье	Skopje	SEA	Шанхай	Shanghai	SHA
Солт-Лейк-Сити	Salt Lake City	SKP	Шарджа	Sharjah	SHJ
София	Sofia	SLC	Шэньян	Shenyang	SHE
Стамбул	Istanbul	SOF	Штутгарт	Stuttgart	STR
Стокгольм	Stockholm	IST	Эдмонтон	Edmonton	YEA
Страсбург	Strasbourg	STO	Энтеббе	Entebbe	EBB
		SXB			
Таллинн	Tallinn		Якутск	Yakutsk	YKS
Тампа	Tampa	TPA	Янгон	Yangon	RON

10. Список использованной литературы

1. *Аванесова Г. А.* Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект-Пресс, 2006.
2. *Александрова А. Ю.* Международный туризм. – М.: Аспект-Пресс, 2004.
3. *Арефьев В. Е.* Введение в туризм. – Барнаул: АГУ, 2002.
4. *Арзуманян Э. А.* Гостиничный и ресторанный сервис. – Саратов: СГСЭУ, 2000.
5. *Балабанов И. Т., Балабанов А. И.* Экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2003.
6. *Бгатов А. П.* Безопасность в туризме. – М.: Форум, 2007.
7. *Бгатов А. П., Бойко Т. В., Зубрева М. В.* Туристские формальности. – М.: Академия, 2006.
8. *Безрукова Н. Л., Янкевич В. С.* Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме. – М.: Финансы и статистика, 2005.
9. *Биржаков М. Б., Кузнецов Н. П.* Безопасность в туризме. – СПб.: Невский Фонд-Герда, 2005.
10. *Биржаков М. Б.* Введение в туризм. – М.-СПб.: Невский Фонд-Герда, 2007.
11. *Биржаков М. Б., Никифоров В. И.* Индустрия туризма: перевозки. – СПб.: Невский Фонд-Герда, 2007.
12. *Боголюбов В. С., Орловская В. П.* Экономика туризма. – М.: Академия, 2005.
13. *Большаник П. В.* Рекреационная география. – Омск: ОГИС, 2003.
14. *Большой глоссарий терминов международного туризма // Под ред. М. Б. Биржакова.* – СПб.: Невский Фонд-Герда, 2005.
15. *Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Мн.: Новое знание, 2006.
16. *Боуэн Дж., Котлер Ф., Мейкенз Дж.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2005.
17. *Булыгина И. И., Гаранин Н. И.* Менеджмент туристской и гостиничной анимации. – М.: Советский спорт, 2004.
18. *Бутко И. И., Ситников Е. А., Ушаков Д. С.* Туристический бизнес: основы организации. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007.
19. *Быстров С. А.* Финансовый менеджмент в туризме. – СПб.: Невский Фонд-Герда, 2007.
20. *Быстров С. А., Воронцова М. Г.* Туризм: макроэкономика и микроэкономика. – СПб.: Невский Фонд-Герда, 2007.
21. *Ветитнев А. М., Журавлева Л. Б.* Курортное дело. – М.: КноРус, 2007.
22. *Викулова О. Н.* Постатейный комментарий к Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». – М.: Юстицинформ, 2008.
23. *Волков Ю. Ф.* Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
24. *Волков Ю. Ф.* Технологии гостиничного обслуживания. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004.

25. Волошин Н. И. Правовое регулирование в туризме. – М.: Советский спорт, 2004.
26. Гаранин Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве. – М.: Советский спорт, 2005.
27. Гвозденко А. А. Логистика в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2004.
28. Гвозденко А. А. Страхование в туризме. – М.: Аспект-Пресс, 2002.
29. Глушанок Т. М., Хуусконен Н. М. Практика экскурсионной деятельности. – СПб.: Невский Фонд-Герда, 2006.
30. Горбылева З. М. Экономика туризма. – Мн.: БГЭУ, 2004.
31. Гуляев В. Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2003.
32. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2003.
33. Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. – М.: Академия, 2005.
34. Джанджугазова Е. А. Маркетинг туристских территорий. – М.: Академия, 2006.
35. Дмитриенко Ю. В., Кармашкова Н. В., Чернова Т. В. Основы туристского бизнеса. – Хабаровск: ДВГУПС, 2003.
36. Долженко Г. П. Экскурсионное дело. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2007.
37. Дурович А. П. Маркетинг в туризме. – М.: Новое знание, 2005.
38. Дурович А. П. Реклама в туризме. – М.: Новое знание, 2005.
39. Емельянов Б. В. Экскурсоведение. – М.: Советский спорт, 2004.
40. Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса. – М.: Ось-89, 2001.
41. Жукова М. А., Сенин В. С., Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма. – М.: КноРус, 2007.
42. Жукова М. А., Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме. – М.: КноРус, 2006.
43. Жукова М. А., Чудновский А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. – М.: КноРус, 2005.
44. Запесоцкий А. С. Стратегический маркетинг в туризме. – СПб: СПбГУП, 2003.
45. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Туристский терминологический словарь. – М.: Советский спорт, 1999.
46. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2003.
47. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М.: Финансы и статистика, 2007.
48. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М.: Финансы и статистика, 2004.
49. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы. – М.: Финансы и статистика, 2004.
50. Исмаев Д. К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации. Теория и практика деятельности туристских фирм. – М.: Академия, 2004.

51. *Исмаев Д. К.* Основная деятельность туристской фирмы. – М.: Книгодел, 2005.
52. *Исмаев Д. К., Путилина С. Н., Рябова И. А.* Словарь международных туристских терминов. – М.: Книгодел, 2005.
53. *Кабушкин Н. И.* Менеджмент туризма. – Мн.: Новое знание, 2005.
54. *Калачев С. Л., Романович Ж. А.* Сервисная деятельность. – М.: Дашков и К, 2006.
55. *Карнаухова В. К., Краковская Т. А.* Сервисная деятельность. – М.: МарТ, 2005.
56. *Каурова А. Д.* Организация сферы туризма. – СПб.: Невский Фонд-Герда, 2005.
57. *Квартальнов В. А.* Теория и практика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2003.
58. *Козырева Т. В.* Управленческий учет в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2005.
59. *Колотова Е. В.* Рекреационное ресурсоведение. – М.: РМАТ, 1998.
60. *Косолапов А. Б.* Менеджмент в туристической фирме. – М.: КноРус, 2007.
61. Курорты. Энциклопедический словарь // Под ред. Е. И. Чазова. – М.: БСЭ, 1983.
62. *Кусков А. С., Джаладян Ю. А.* Основы туризма. – М.: КноРус, 2008.
63. *Кусков А. С., Джаладян Ю. А.* Транспортное обеспечение в туризме. – М.: КноРус, 2008.
64. *Кусков А. С., Лысикова О. В.* Курортология и оздоровительный туризм. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004.
65. *Кусков А. С., Одинцова Т. Н., Голубева В. Л.* Рекреационная география. – М.: Флинта, 2005.
66. *Лукьянова Л. Г., Цыбух В. И.* Рекреационные комплексы. – Киев: Вища школа, 2004.
67. *Маринин М. М.* Туристские формальности и безопасность в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2003.
68. *Маслова Е. В., Широкова Г. В.* Управление туристской фирмой. – СПб.: СПбГУ, 2003.
69. Менеджмент туризма. Основы менеджмента // Ю. П. Анискин, В. А. Квартальнов, Н. К. Моисеева и др. – М.: Финансы и статистика, 2003.
70. Менеджмент туризма. Туризм и отраслевые системы // Н. И. Волошин, И. В. Зорин, Т. А. Ирисова, В. А. Квартальнов, Т. К. Сергеева и др. – М.: Финансы и статистика, 2001.
71. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности // Н. И. Гаранин, И. В. Зорин, Е. Н. Ильина и др. – М.: Финансы и статистика, 2001.
72. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления // Ю. П. Анискин, Н. И. Волошин, И. В. Зорин, Е. Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2004.
73. Менеджмент туризма. Экономика туризма // В. А. Козырев, И. В. Зорин, А. И. Сурин и др. – М.: Финансы и статистика, 2003.
74. *Мироненко Н. С., Твердохлебов И. Т.* Рекреационная география. – М.: МГУ, 1981.

75. *Морозов М. А.* Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме. – М.: Академия, 2006.
76. *Морозов М. А., Морозова Н. С.* Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. – М.: Академия, 2007.
77. *Морозов М. А., Морозова Н. С.* Реклама в социально-культурном сервисе и туризме. – М.: Академия, 2007.
78. *Николаенко Д. В.* Рекреационная география. – М.: Владос, 2003.
79. Организация туризма // Под ред. Н. И. Кабушкина. – Мн.: Новое знание, 2005.
80. *Осипова О. Я.* Транспортное обслуживание туристов. – М.: Академия, 2006.
81. *Отнюкова М. С., Черняева Т. И.* Введение в специальность. Общие основы курса. – Саратов: СГТУ, 2005.
82. *Петелин В. Г.* Основы менеджмента выставочной деятельности. – М.: Юнити, 2005.
83. Планирование на предприятии туризма // Под ред. Е. И. Богданова. – М.: Бизнес-пресса, 2005.
84. *Романенко Л. П.* Анимационный сервис. Терминологический словарь. – Хабаровск: ДВГУПС, 2006.
85. *Саак А. Э., Пшеничных Ю. А.* Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. – СПб.: Питер, 2007.
86. *Саак А. Э., Пшеничных Ю. А.* Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. – СПб.: Питер, 2007.
87. *Севастьянов Д. В.* Основы страноведения и туризма. – СПб.: СПбГУ, 2003.
88. *Сенин В. С.* Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 2005.
89. *Сенин В. С.* Туризм. Мини-словарь. – М.: Финансы и статистика, 2005.
90. *Соболева Е. А., Соболев И. И.* Финансово-экономический анализ деятельности туристской фирмы. – М.: Финансы и статистика, 2007.
91. *Сухов Р. И.* Организация работы туристического агентства. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2007.
92. Теория и практика социально-культурного сервиса и туризма // Под ред. Т. В. Черевичко. – Саратов: Научная книга, 2006.
93. Туризм и гостиничное хозяйство // Под ред. Л. В. Шматько. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2007.
94. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник // Под ред. Л. П. Воронковой. – М.: Аспект-Пресс, 2002.
95. *Ушаков Д. С.* Прикладной туроперейтинг. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2007.
96. *Черевичко Т. В.* Теория и организация рынка услуг гостеприимства. – Саратов: Научная книга, 2006.
97. *Щеникова Н. Б.* Основы туризма и индустрии гостеприимства. – Владивосток: ВГУЭиС, 2002.
98. Экономика и организация туризма. Международный туризм // Под ред. Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчевой, И. А. Рябовой. – М.: КноРус, 2007.
99. Энциклопедия туриста // Под ред. Е. И. Тамма. – М.: БРЭ, 1993.
100. *Яковлев Г. А.* Экономика и статистика туризма. – М.: РДЛ, 2007.

Содержание

Предисловие	3
1. Понятия, приводимые в статье 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».....	4
2. Понятийно-терминологический словарь	7
А	7
Б.....	12
В.....	16
Г	19
Д	22
Е.....	25
Ж.....	25
З	26
И	29
К.....	32
Л	39
М.....	40
Н	43
О	46
П	49
Р	59
С.....	65
Т.....	71
У	88
Ф	89
Х	90
Ц	90
Ч.....	91
Ш	92
Э.....	93
3. Характеристики международных туристских организаций	96
3.1. Всемирная туристская организация – ВТО	96
3.2. Международная ассоциация воздушного транспорта.....	99
3.3. Международная организация гражданской авиации.....	100
3.4. Международная конфедерация студенческого туризма	101
3.5. Всемирная федерация ассоциаций туристских агентств	102
3.6. Международная гостиничная ассоциация	103
3.7. Международная ассоциация по туризму «АСТУР»	104
4. Характеристики национальных туристских организаций	105
4.1. Национальная туристская ассоциация (НТА)	105
4.2. Российский союз туриндустрии (РАТА)	105
4.3. Российская гостиничная ассоциация (РГА)	107
4.4. Российская ассоциация социального туризма (РАСТ).....	108

5. Законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность	109
5.1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»	109
5.2. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».....	132
5.3. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»	138
5.4. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»	152
5.5. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».....	160
5.6. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта	166
6. Перечень документов, необходимых фирме для включения в единый федеральный реестр туроператоров.....	175
6.1. Заявление о внесении сведений о туроператоре в реестр	175
6.2. Информация об адресах туроператора.....	176
6.3. Реестровая карточка	177
6.4. Заявление о выдаче Свидетельства	178
6.5. Нормативно-правовая база страхования гражданской ответственности туроператора	178
7. Типовые туристские договоры и их содержание	186
7.1. Договор между принимающим и отправляющим туроператорами.....	186
7.2. Договор о реализации туристского продукта.....	190
7.3. Агентский договор	199
8. Наиболее распространенные туристские документы.....	212
8.1. Туристская путевка	212
8.2. Заявка на бронирование	213
8.3. Лист бронирования	215
8.4. Заявка на путешествие	217
8.5. Туристский ваучер	218
8.6. Памятки для туристов	219
8.7. Франкфуртская таблица по снижению цен за туристские поездки	247
9. Сокращения и обозначения, принятые в туризме	251
9.1. Услуги размещения и питания.....	251
9.2. Международные коды авиакомпаний	256
9.3. Типы самолетов	256
9.4. Классы обслуживания на борту воздушного судна.....	257
9.5. Международные коды городов	258
10. Список использованной литературы	261